



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Plan De Mejora Basado En La Calidad De Servicio Al Usuario
Aplicando El Modelo Servqual En Una Empresa De Transporte
Interprovincial, Piura, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Rios Vasquez, Grace Kelly (orcid.org/0000-0001-5926-3719)

Zapata Medina, Jose Luis (orcid.org/0000-0002-6788-5443)

ASESOR:

MBA. Rivera Calle, Omar (orcid.org/0000-0002-1199-7526)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas De Gestión De La Seguridad y Calidad

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre, quien es el motor de mi vida, por darme la mejor herencia: una profesión, pues sin ella no lo habría logrado, sin sus consejos y aliento.

Grace Kelly Ríos Vásquez

A mis queridos padres, por guiarme, por su confianza y su amor incondicional, a mis hermanos, por el cariño de estar en cada momento que los necesitara.

Jose Luis Zapata Medina

Agradecimiento

A Dios por permitirme culminar mi carrera, a mi madre por todo su apoyo en este largo camino, a mi asesor por ayudarme con sus conocimientos y sugerencias.

Grace Kelly Ríos Vásquez

A Dios, por habernos permitido llegar hasta este momento importante de nuestra formación profesional. A nuestra alma mater: La Universidad César Vallejo, así como a nuestro asesor de la Escuela profesional de Ingeniería, por sus sabias enseñanzas y dedicación que nos brindadas.

Jose Luis Zapata Medina

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:.....	33
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	36
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.5 PROCEDIMIENTOS.....	42
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	48
3.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	49
IV. RESULTADOS.....	50
V. DISCUSIÓN.....	74
VI. CONCLUSIONES.....	82
VII. RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS.....	85
ANEXOS.....	97

Índice de tablas

Tabla N. ° 01: Descripción De Variables	33
Tabla N. ° 02: Dimensiones De Plan De Mejora	35
Tabla N. ° 03: Dimensión Del Modelo Servqual	36
Tabla N. ° 04: Tamaño De La Muestra.....	37
Tabla N. ° 05: Indicadores De La Variable Dependiente	38
Tabla N. ° 06: Indicadores De La Variable Independiente	39
Tabla N. ° 07: Técnicas E Instrumentos.....	41
Tabla N. ° 08: Estructura Del Instrumento	44
Tabla N. ° 09: Agrupación Por Dimensiones.....	44
Tabla N. ° 10: Ponderación De Escala De Likert A Emplear	44
Tabla N. ° 12: Análisis De Brechas Por Dimensión Sede Talara.....	51
Tabla N. ° 13: Análisis De Brechas Por Dimensión Sede Piura	52
Tabla N. ° 15: Análisis De Brechas Por Dimensión Sede El Alto	56
Tabla N. ° 16: Nivel De Percepción De Los Elementos Tangibles De Las 4 Sedes.....	58
Tabla N. ° 17: Porcentaje General De Cada Pregunta De Elementos Tangibles	58
Tabla N. ° 18: Nivel De Percepción De Confiabilidad De Las 4 Sedes	59
Tabla N. ° 19: Porcentaje General De Cada Pregunta De Confiabilidad	59
Tabla N. ° 20: Nivel De Percepción De Capacidad De Respuesta De Las 4 Sedes	60
Tabla N. ° 21: Porcentaje General De Cada Pregunta De Capacidad De Respuesta	60
Tabla N. ° 22: Nivel De Percepción De Seguridad De Las 4 Sedes	60
Tabla N. ° 24: Nivel De Percepción De Empatía De Las 4 Sedes	61
Tabla N. ° 25: Porcentaje General De Cada Pregunta De Empatía	62
Tabla N. ° 27: Límites De Control Para S, Sede Talara	65
Tabla N. ° 28: Límites De Control Para X, Sede Piura.....	66
Tabla N. ° 29: Límites De Control Para S, Sede Piura.....	67
Tabla N. ° 30: Límites De Control Para X, Sede Sullana	68
Tabla N. ° 31: Límites De Control Para S, Sede Sullana	69
Tabla N. ° 32: Límites De Control Para X, Sede El Alto.....	70

Tabla N. ° 33: Límites De Control Para S, Sede El Alto.....	71
Tabla N. °34: Matriz De Operacionalización	97
Tabla N. °35: Matriz De Consistencia	98
Tabla N. °36: Formato De Encuesta	101
Tabla N. °37: Responsables De Actividades Del Plan De Mejora	112
Tabla N. °38: Tiempo Empleado Del Plan De Mejora.....	113
Tabla N. °39: Costo De Las Actividades Del Plan De Mejora.....	114
Tabla N. ° 40: Plan De Actividades Del Plan De Mejora.....	115
Tabla N. ° 41: Análisis De Fiabilidad En El Programa Spss	116
Tabla N. °42: Análisis De Percepción Sede Talara.....	119
Tabla N. ° 43: Análisis De Brechas Por Preguntas Sede Talara	121
Tabla N. ° 44: Percepción Sede Piura.....	122
Tabla N. °45: Análisis De Brechas Por Preguntas Sede Piura	124
Tabla N. °46: Percepción Sede Sullana.....	125
Tabla N. °47: Análisis De Brechas Por Preguntas Sullana	127
Tabla N. ° 48: Percepción Sede El Alto.....	128
Tabla N. ° 49: Análisis De Brechas Por Preguntas El Alto.....	130
Tabla N. ° 50: Datos De Percepción De Las 4 Sedes.....	131
Tabla N. °51: Datos Para Diagrama De Control Sede Talara.....	132
Tabla N. °:52: Datos Para Diagrama De Control Sede Piura	133
Tabla N. °:53: Datos Para Diagrama De Control Sede Sullana	134
Tabla N. °:54: Datos Para Diagrama De Control Sede El Alto	135
Tabla N. ° 55: Formulario De Sugerencias, Quejas Y Reclamos.....	142
Tabla N. ° 56: Registro De Sugerencias, Quejas Y Reclamos	143
Tabla N. ° 58: Formato De Evaluación Al Personal	153
Tabla N. ° 59: Formato De Asistencia De Capacitación	154
Tabla N. ° 60: Formato De Evaluación Al Capacitador	155

Índice de figuras

Figura N.º 01: Modelo De Brechas O Gaps	6
Figura N.º 02: Modelo Servqual Para La Medición De Calidad De Un Servicio	8
Figura N.º 03: La Satisfacción Del Cliente Viene Determinada	46
Figura N.º 04: Modelo Conceptual De Calidad De Servicio.....	47
Figura N.º 05: Percepción Sede Talara.....	51
Figura N.º 06: Análisis De Percepción Y Brecha Sede Talara.....	52
Figura N.º 07: Percepción Sede Piura	53
Figura N.º 08: Análisis De Percepción Y Brecha Sede Piura	53
Figura N.º 09: Percepción Sede Sullana.....	55
Figura N.º 10: Análisis De Percepción Y Brecha Sede Sullana.....	55
Figura N.º 11: Percepción Sede El Alto	56
Figura N.º 12: Análisis De Percepción Y Brecha Sede El Alto	57
Figura N.º 13: Diagrama De Pareto De Percepciones De Las 4 Sedes	63
Figura N.º 14: Gráfico De Control De Medias Sede Talara	65
Figura N.º 15: Gráfico De Control De La Desviación Estándar Sede Talara.....	66
Figura N.º 16: Gráfico De Control De Medias Sede Piura	67
Figura N.º 17: Gráfico De Control De La Desviación Estándar Sede Piura.....	68
Figura N.º 18: Gráfico De Control De Medias Sede Sullana.....	69
Figura N.º 20: Gráfico De Control De Medias Sede El Alto	71
Figura N.º 21: Gráfico De Control De La Desviación Estándar Sede El Alto.....	72
Figura N.º 22: Certificado De Validez De Expertos.....	104
Figura: N.º 23: Captura De La Entrevista Con Un Trabajador De La Empresa.....	118
Figura: N.º 24 Carta De Presentación A La Empresa Eppo	136
Figura: N.º 25: Carta De Aceptación De La Empresa Eppo	137
Figura N.º 26: Actividades A Seguir De Atención De Sugerencias, Quejas Y Reclamos	141
Figura: N.º 27: Procedimiento Para La Atención De Sugerencias, Quejas Y Reclamos.....	145
Figura: N.º 28: Diagrama Del Procedimiento A Seguir De Atención De Reclamos.....	146
Figura: N.º 30: Encuestas A Los Usuarios Del Eppo-Talara.....	160

Figura: N.º 31: Encuestas A Los Usuarios Del Eppo Talara	160
Figura: N.º 32: Encuestas A Los Usuarios Del Eppo-El Alto	161
Figura: N.º 33: Encuestas A Los Usuarios Del Eppo- El Alto	161
Figura: N.º 34: Encuestas A Los Usuarios Del Eppo- El Alto	162
Figura: N.º 35: Infraestructura Del Eppo- El Alto	162
Figura: N.º 36: Encuestas A Los Usuarios Del Eppo- El Alto	163
Figura: N.º 37: Llenado De Las Encuestas Por Los Usuarios	163
Figura N. º38: Encuesta A Los Usuarios Eppo-Piura.....	164
Figura N. º39: Encuesta A Los Usuarios Eppo-Piura.....	164

RESUMEN

En la presente tesis se tiene por objetivo general proponer un plan de mejora de la calidad de servicio al cliente utilizando el modelo Servqual, en la empresa de Transporte interprovincial, la cual tuvo una tipología aplicada con un diseño de investigación descriptivo – propositivo y de enfoque cuantitativo. Así mismo la población para el estudio fue de 385 usuarios del transporte interprovincial. Para el estudio se han utilizado técnicas como la observación directa y por instrumento la encuesta. La evaluación fue realizada sobre percepción del servicio recibido a través Servqual en 4 sedes de la empresa, en cuyos resultados la Empatía en Piura con una percepción de 2.79 (siendo la menor) y una brecha de - 2,72 requiere de trabajar en mejoras específicas. Se puede concluir que el plan de mejora de la calidad de servicio al cliente utilizando Servqual, debe estar enfocado netamente en la dimensión de Empatía, dentro del plan de mejora a implementar se ha considerado tomar de referencia la norma ISO 9001 para los formatos, las capacitaciones y la evaluación del personal, para la implementación de esta propuesta se debe considerar el trabajo en conjunto con el personal de gerencia.

Palabras claves: Servqual, Análisis de brechas, Percepción, Calidad de servicio y Transporte

ABSTRACT

In this thesis is generally aimed at proposing a plan to improve the quality of customer service using the Servqual model, in the interprovincial transport company, which had an applied typology with a design of descriptive research - purposeful and quantitative approach. Likewise, the population for the study was 385 users of interprovincial transport. For the study, techniques such as direct observation and survey by instrument have been used. The evaluation was carried out on perception of the service received through Servqual in 4 headquarters of the company, in whose results the Empathy in Piura with a perception of 2.79 (being the lowest) and a gap of - 2.72 requires working on specific improvements. It can be concluded that the plan to improve the quality of customer service using Servqual, must be focused purely on the dimension of Empathy, within the improvement plan to be implemented has been considered to take as a reference the ISO 9001 standard for formats, training and evaluation of personnel, for the implementation of this proposal must be considered the work together with the management staff.

Keywords: Servqual, Gap analysis, Perception, Quality of service and Transportation

I. INTRODUCCIÓN

En la era del mercado globalizado, las rivalidades entre las organizaciones han extendido no solo al interior del país sino también a escala internacional, por ello, en busca de una diferenciación que supere la expectativa del consumidor, sin olvidar brindar productos y/o servicios óptimos y estables, para evaluar la calidad y medirse frente a diferentes modelos utilizando herramientas propias, seleccionadas en función del tipo de producto proporcionado por la organización (Martínez, 2018, p.2).

En la actualidad, se conoce que Asia, América y Europa poseen un crecimiento superior en nuevos aportes tecnológicos con aplicaciones en el entorno cultural, educativo u otros ámbitos. Ello, se ejemplifica en el sector de transporte público urbano donde cada empresa se caracteriza por su visión a la excelencia otorgando un servicio eficiente a través de lineamientos obligatorios para la seguridad permitiendo un flujo vial que adquiere características óptimas por disponer de un sistema de transporte regulado (Blas y Cabrera, 2018, p. 14).

En Perú, el país atraviesa un proceso de desarrollo y enfrenta diferentes desafíos dependiendo de su geografía y principales actividades económicas. No obstante, se encontraron con un grave conflicto en el sector transporte que perjudica la capacidad económica de sus habitantes; asimismo, produjeron distintas molestias que alteran el estilo de vida de los ciudadanos, que en calidad de usuarios acérrimos de dicho sector confluyen en una percepción de desagrado, disgusto e insatisfacción (Soldevilla et al, 2020, p. 3).

Ojeda (2019) señala que: “en el mercado existe alrededor de 7 mil vehículos que pueden ser transportados entre provincias, de los cuales cerca de 4500 son administrados por empresas formales, y aunque existen en el mercado unas 360 empresas autorizadas por sus respectivas entidades para transportar entre provincias, el 89% de estas se deberá a su comportamiento y pertenecerían al sector informal”.

Cabe mencionar a Seminario, Quiñones y Pillaca (2020). En su estudio de investigación, existen empresas de transporte urbano que no valoran el buen servicio a los usuarios, dando mal servicio con asientos rotos, vidrios rotos 2 envueltos en bolsas plásticas, vehículos que infringen las normas impuestas por el MTC, cuyos conductores de este vehículo no cuentan con licencia de conducir, control técnico, ni mucho menos el seguro obligatorio contra accidentes de tránsito (SOAT), generando mayor incidencia de sufrir dichos accidentes (p.121).

La empresa de Transporte EPPO, es una empresa de transporte interprovincial que brinda servicio de venta de pasajes, destino Piura, Sullana y Talara, se lograron identificar y siendo necesario para beneficio de la empresa conocer el estado de la calidad de su servicio que brinda al cliente por medio del modelo Servqual, lo que permitió con el uso la aplicación de este modelo, identificar los indicadores que no permiten ofrecer un servicio de calidad.

En tal sentido, el posterior trabajo de investigación se planteó como pregunta general que direcciono el desarrollo en el cual se fundamentó y que consistió en: ¿Qué plan de mejora debe considerarse para mejorar la calidad de servicio utilizando el modelo Servqual en la empresa de transporte? Teniendo como sub preguntas o preguntas específicas las cuales darán respuesta a la general, están las siguientes: ¿Cómo es el nivel de percepción respecto a los elementos tangibles de los servicios de una empresa de transporte-Piura aplicando el modelo Servqual? ¿Cómo es el nivel de percepción respecto a la confiabilidad de los servicios de una empresa de transporte-Piura aplicando el modelo Servqual? ¿Cómo es el nivel de percepción respecto a la capacidad de respuesta de los servicios de una empresa de transporte-Piura aplicando el modelo Servqual? ¿Cómo es el nivel de percepción respecto a la seguridad de los servicios de una empresa de transporte-Piura aplicando el modelo Servqual? ¿Cómo es el nivel de percepción respecto a la empatía de los servicios de una empresa de transporte-Piura aplicando el modelo Servqual?

A través del presente estudio a nivel práctico, se han justificado mediante la aplicación del modelo Servqual en la empresa EPPO con el propósito de desarrollar distintas estrategias y conocer la percepción de la calidad total del

servicio brindado, puesto que, se requiere que los usuarios se encuentren satisfechos para mantener la ventaja competitiva de la empresa.

Desde la perspectiva social, se sustentó en el impacto social que beneficia directamente a los usuarios que utilizan recurrentemente el servicio de transporte EPPO, puesto que ellos están comprometidos, tanto en el desplazamiento de personas como de mercancías en las mejores condiciones dadas ya que, al identificar las áreas donde haya déficits en la calidad del servicio se lograron proponer mejoras para la satisfacción de los usuarios y a su vez, ganar un clima de confianza y seguridad en el público general. También, a nivel metodológico, se especificó que se requirió de instrumentos adecuados para obtener resultados verídicos.

En cuanto, a la justificación económica han asociado directamente a la empresa EPPO, ya que, sus usuarios se sentirán seguros al seleccionar su servicio por su alta calidad, cumplimiento de expectativas y estándares de seguridad, favoreciendo su rentabilidad financiera y maximizando la fidelización de clientes con la posibilidad de expandir su mercado objetivo, seguir creando nuevos puestos de trabajo y le permite a la empresa seguir generando impuestos que pueden seguir aportando a los intereses del gobierno.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es: Proponer un plan de mejora de la calidad de servicio al cliente utilizando el modelo Servqual, en la empresa de Transporte interprovincial. Para poder lograr este objetivo se elaboraron cinco objetivos específicos: (1) Identificar el nivel de percepción respecto a los elementos tangibles de los servicios de una empresa de transporte aplicando el modelo Servqual; (2) Determinar el nivel de percepción respecto a la confiabilidad de los servicios de una empresa de transporte aplicando el modelo Servqual; (3) Establecer el nivel de percepción respecto a la capacidad de respuesta de los servicios de una empresa de transporte aplicando el modelo Servqual; (4) Reconocer el nivel de percepción respecto a la seguridad de los servicios de una empresa de transporte aplicando el modelo Servqual; y, (5) Evaluar el nivel de percepción respecto a la empatía de los servicios de una empresa de transporte aplicando el modelo Servqual.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se han realizado una revisión de teorías relacionadas que fundamentan el tema desarrollarlo, entre estas teorías tenemos:

La calidad del servicio es reconocida por las organizaciones empresariales a nivel mundial como la combinación de la eficacia, productividad y competitividad mediante métodos que maximicen los procesos o procedimientos productivos y la administración para concretar su posicionamiento en el mercado y liderazgo adecuado para lograr satisfacer a sus usuarios, clientes o consumidores (Rojas et al., 2020, p. 222). Además, puntualiza que ofrecer un servicio de alta calidad simboliza un reto complejo, ya que, su eficacia se basa en la diferenciación con empresas análogas resaltando su ventaja frente a sus competidores reflejado en el cumplimiento de las expectativas de sus clientes que posteriormente facilitará alcanzar sus metas y fortalecer su imagen empresarial (Pride y Ferrel, 2018).

De tal modo, la calidad de servicio se conceptualiza como la brecha que el cliente prevé y la percepción del mismo y si existen diferencias significativas se traduce como un nivel de calidad deficiente (Montalvo et al, 2020). Dicho concepto evoluciona constantemente por los modelos usados para su evaluación y medición, también, representa el grado de excelencia en el desempeño del personal en cada operación que debe orientarse a la satisfacción de las expectativas del cliente (Budianto, 2019, p. 306).

Para Moscoco, Cruz y Aceituno (2020), acerca de “la Variable independiente, no depende de ninguna otra hipótesis bajo la premisa causal, y es algo que el investigador debe manipular deliberadamente. También se le conoce como causalidad, con respecto a otros estudiosos la consideran una variable exógena. Por lo tanto, necesitan ser manipulados. En cambio, la variable dependiente es una variable cuyo valor depende del desempeño de la variable independiente. Esto también se conoce como el efecto, otros investigadores lo consideran una variable endógena. En esa capacidad hay que cuantificar y examinar” (p.40). En este estudio, se toma como variable independiente el “modelo Servqual”, y como variable dependiente un “plan de mejora”.

Es importante señalar, que la implementación de un plan de mejora aplicado en una empresa es totalmente primordial para optimizar la calidad total enfocado a la excelencia gradual para generar resultados de manera eficaz. Por esta razón, Proaño et al. (2017) menciona que el plan de mejora es el eje imprescindible que una empresa requiere para establecer una sinergia entre el personal a cargo y los procesos que intervienen al ofrecer un bien y/o servicio, incluso, facilita su crecimiento y posicionamiento permitiendo alcanzar sus objetivos institucionales con éxito (p. 52).

Por ello, se deberá establecer una serie de lineamientos para garantizar una excelente forma de trabajar, como nos indica que este no debe enfocarse solamente en temas ocasionales dentro de la entidad. En cambio, se convierte en un problema crónico cuyas causas del mal desempeño y, aunque insuficientes, son reflejadas en niveles de ingresos estables, se tiene el objetivo de perfeccionar el área de control, servicio o proceso. En cualquier caso, su realización y puesta en marcha solicitara de hechos específicos para asegurar el éxito (AITECO Consultores S.L., 2019).

Con respecto al modelo Servqual, Guatzozón, Canto y Pereyra (2020), menciona este modelo permite acondicionar la obtención sobre percepción y expectativas respecto a cada una de la característica del servicio que se desea inspeccionar. La diferencia de entre ambas, indicará los déficits o fallas en la calidad, cuando la puntuación que se obtiene de las percepciones sea menor a la que expectativa inidcada.

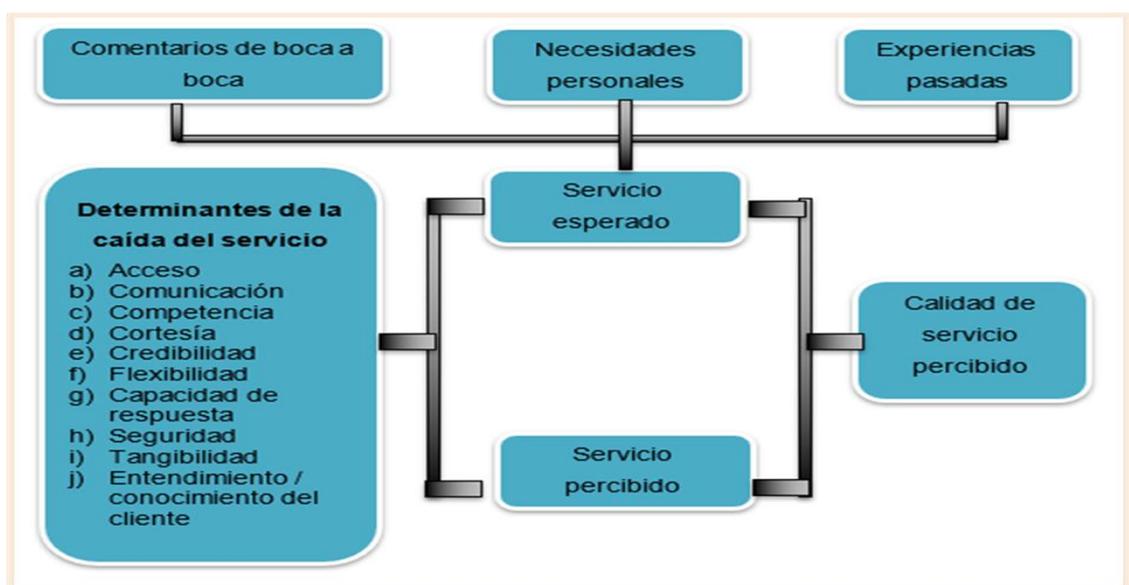
Figuroa (2019) el modelo Servqual es herramienta de diagnóstico que garantiza identificar lo que fortalece y debilita una empresa en términos de calidad de servicio. Servqual se basa en cinco dimensiones de la calidad del servicio; (...) incluye variables como tangibilidad, confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, que son la base de la calidad básica del servicio. En cuanto a la escala Servqual, se divide en 2 partes, la primera parte los usuarios expresan sus expectativas hacia la empresa y, en segundo lugar, los consumidores determinan la percepción que obtienen del servicio recibido. Para encontrar el GPA esperado, se resta del puntaje en la escala estimada (P-E).

El resultado es un "brecha de puntaje" donde se analizan diferentes situaciones, si la brecha es negativa (la percepción no cumple con las expectativas del cliente), cuando la brecha es positiva (el cliente está satisfecho con el servicio), en cambio sí es 0 (los clientes creen que ambos son consistentes con lo que han brindado), la finalidad esta escala es comparar el promedio obtenido de las percepciones con la media de las expectativas (Hoffman y Bateson, 2018, p.328).

Ñaupas et al. (2018) define “Mostramos que la percepción es una representación general de una situación, representando o que se forma una imagen sensorial completa de un objeto particular. Aunque es específico para un determinado estímulo. Por tanto, conocemos el mundo a través de nuestros sentidos, sobre todo a través de la percepción se llega comprender” (p.120). Entre los modelos teóricos de calidad de servicio destaca: “Modelo de gaps o modelo de brechas”. Dicho modelo detalla la diferencia entre las expectativas y la percepción real del servicio que se ofrece (Bustamante et al., 2019, p. 8).

En la siguiente imagen, en la parte superior se indica el modo en que los usuarios crean una opinión acerca de la calidad del servicio brindado y en la parte inferior plasma cada deficiencia que puede hallarse en una organización derivando a una calidad ineficiente.

Figura N.º 01: Modelo de brechas o gaps



Fuente: Guerguis (2018)

El modelo de brechas es aquella técnica empleada en marketing con el propósito de analizar la percepción basada en la expectativa y fue creada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, quienes plantean cinco tipos de brechas halladas al medir la calidad de servicio, tales como (Guerguis, 2018):

- A. GAP N°01: Es la diferencia entre expectativas del usuario, el modo de prestación de servicio y la gestión organizacional (Guerguis, 2018). Es decir, se analiza que no se reconoce lo que el usuario espera del servicio.
- B. GAP N°02: Es la diferencia entre la percepción de cada gerente acerca de sus clientes, las expectativas y la especificación de calidad de servicio (Guerguis, 2018). Es decir, se analiza si posee diseño y lineamientos de calidad para brindar un servicio eficiente.
- C. GAP N°03: Es la disconformidad entre especificaciones que representa los estándares internos y la calidad del servicio entregado (Guerguis, 2018). Es decir, se analiza si el servicio cumple con los estándares.
- D. GAP N°04: Es la discrepancia entre la calidad del proceso de prestación del servicio y el modo de comunicación de la empresa hacia sus consumidores (Guerguis, 2018). Es decir, se analiza lo que promete la empresa y se verifica su cumple con los estándares.
- E. GAP N°05: Es la diferencia entre el servicio que el consumidor espera recibir y su percepción del servicio recibido (Guerguis, 2018).

Es necesario especificar, que, a través de diversos estudios y críticas, el modelo de gaps evolucionó diferentes veces, por lo cual, sus creadores refinaron dicho modelo y agregaron la escala Servqual que permite realizar una medición de la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio implicando cinco dimensiones: “Confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibles, seguridad que se subdivide en comunicación, competencia, credibilidad, cortesía y seguridad, y empatía” (Guerguis, 2018).

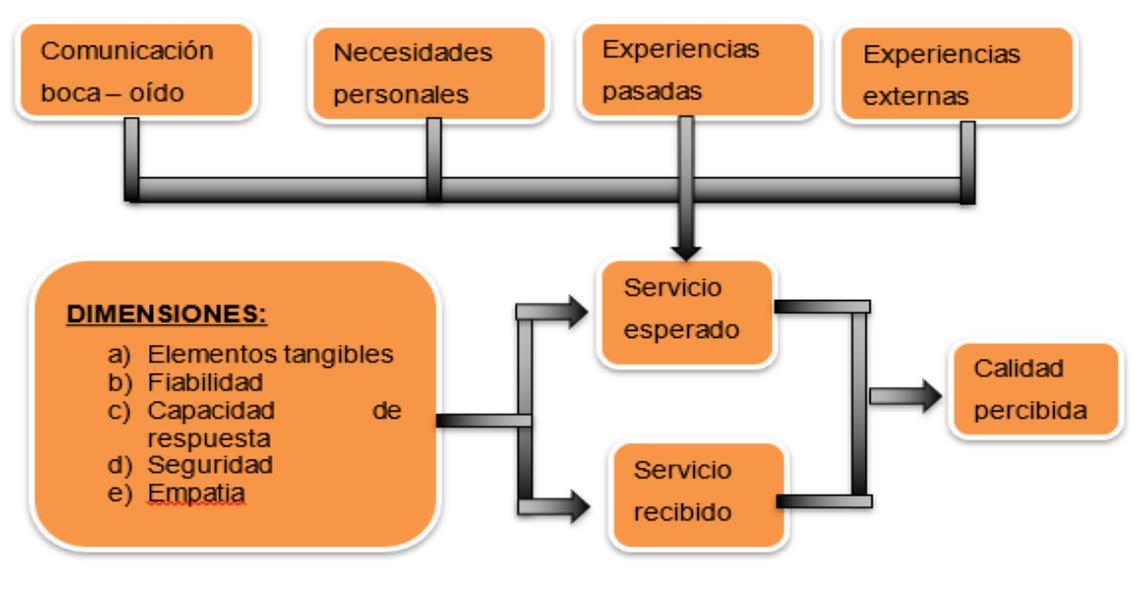
La escala Servqual es un modelo usual en cualquier tipo de empresa que permite recopilar la percepción del usuario en un tiempo determinado, incluso, es posible ajustar cada dimensión acorde a la situación donde se ejecutará la investigación (Ganga et al., 2019). De este modo, es considerado una herramienta resumida de

escala múltiple que posee un elevado grado de veracidad y validez que permite que las organizaciones empresariales comprendan profundamente las expectativas y percepciones de los usuarios en relación al servicio otorgado (Yovera y Rodríguez, 2018, p. 30).

Asimismo, el modelo Servqual posee dos partes de 22 ítems donde se efectúa la medición de las expectativas del cliente en relación al servicio prestado y la medición de la percepción del usuario sobre el servicio ya recibido, y cada ítem se valora a través de una escala de Likert con 7 puntuaciones (Yovera y Rodríguez, 2018, p. 31).

A continuación, se observa un gráfico que evidencia el punto de convergencia entre los factores que influyen en el servicio que el usuario espera y las dimensiones del modelo Servqual para la obtención correcta de la percepción de la calidad:

Figura N. ° 02: Modelo Servqual para la medición de calidad de un servicio



Fuente: Hizam & Ahmed, (2019).

En relación, a cada dimensión de la escala Servqual, especifica lo siguiente:

- A. Confiabilidad: Se asocia a la medición de la garantía del servicio de manera verídica y fiable (Hizam & Ahmed, 2019, p. 390).
- B. Capacidad de respuesta: Corresponde a la escala que comprende las fuentes de servicio usadas para ayudar al usuario y brindar un servicio

eficiente (Hizam & Ahmed, 2019, p. 390).

- C. Seguridad: Es el nivel que los facilitadores del servicio demuestran el nivel de confianza (Hizam & Ahmed, 2019, p. 390).
- D. Empatía: Es la medida en la que se ofrece una atención personalizada a los clientes y se comprende la necesidad expresada por el usuario (Hizam & Ahmed, 2019, p.390).
- E. Tangibilidad: Es la medida de los recursos físicos, el equipo y la apariencia del talento humano (Hizam & Ahmed, 2019, p.390).

En este trabajo, los antecedentes juegan un papel importante para analizar si existe una mejora de procesos relacionada con la calidad de servicio, cuyos resultados varían en todas las áreas estos se enfocaron en el ámbito nacional e internacional recopilando los distintos hallazgos que guían la investigación en relación con el problema:

Guatzoón, Canto y Pereyra (2020), el propósito del artículo es evaluar la calidad del servicio como herramienta para incrementar competitividad en la dirección de garantizar la existencia de microempresas de madera. El estudio no fue experimental, su alcance fue solo descriptivo, ya que los niveles de calidad del servicio se determinaron de acuerdo al modelo Servqual. El estudio utiliza 1,96 como nivel de confianza, la variación fue de 0,5 y el error estimado fue del 5%. Se utilizó la encuesta en la que realizaron 178 cuestionarios, se clasificaron en escala Likert (1-7), en esta 1 es totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

De acuerdo a los resultados obtenidos, todas las estimaciones para el parámetro son negativas, debido a que ninguno de los parámetros cumple con las expectativas del cliente; la expectativa es de 6,36 y la percepción de 5,38, con una diferencia de -0,97 puntos, la dimensión de tangibles obtuvo la menor calificación con un 5,12 puntos y una brecha Servqual de -1.01, ya que no tienen equipos modernos como lo son estantes, vitrinas o equipo de cómputo para registrar las compra en los micronegocios. Finalmente se concluye que existe insatisfacción por parte de los clientes debido a que una parte de las microempresas elaboradas a base de madera no cumplen con sus expectativas con una percepción inferior a lo esperado.

Valenzo et al. (2020) el objetivo del estudio, es evaluar la calidad en el servicio del

sistema de transporte, por la cual se adaptó el modelo Servqual a través de escala 10 de 5 puntos tipo Likert, con un total de 25 ítems. Su investigación es cuantitativa y de diseño experimental, el método de muestreo fue no probabilístico. La muestra del tamaño calculado fue de 392 casos, con un total de 784 participantes. Como instrumento de investigación se empleó la encuesta llevándose a cabo desde enero-marzo del 2018, como requisito a los encuestados que sean residente de la ciudad de Morelia y aquellos que utilizan el transporte (mayores de 15 años).

Demuestran estos datos que lo esperado por los usuarios son muy diferentes de lo que reciben. Además de brechas entre 0.5 y 1 puntos. En conclusión, la variable respuesta con distancias negativas de -0.93, es una de las peores clasificadas y necesita ser corregida, a diferencia de la variable de tangibilidad con brechas de -0.45 y -0.62 que es más cercana a 0, va más de acuerdo a lo que esperan las personas en cuanto a la prestación de servicios. Para finalizar, es recomendable invertir en calidad para generar relaciones rentables con clientes al mejorar el nivel de las organizaciones de servicio, lo que a su vez conducirá a beneficios monetarios.

Choong et al. (2020) el objetivo de su estudio va con desarrollar un marco de trabajo de minería de textos (TTMF) basado en la teoría sistemática e ilustramos el uso y los beneficios de TTMF mediante la realización de un proyecto de minería de textos en un caso de negocios real evaluando y mejorando la calidad del servicio hotelero usando un gran volumen de opiniones reales generadas por los usuarios. Se ha realizado una validación empírica de los modelos existentes, también se ha empleado un modelo de investigación causal utilizando datos de texto cualitativos y no estructurados.

Se desarrollaron y aplicaron técnicas, como el modelado de temas o la agrupación de textos, para descubrir nuevos conocimientos a partir del contenido generado por los usuarios, se introdujo un procedimiento estándar para la minería de textos basada en teoría, TTMF, utilizando 22,085 revisiones sobre servicios hoteleros, para demostrar su aplicabilidad y efectividad. Un total de 61.304 frases extraídas resultado de la investigación de un método de minería de texto existente, el enfoque de abajo hacia arriba que deriva dimensiones importantes de los datos, depende

demasiado de los atributos tangibles y físicos de los datos para describir adecuadamente fenómenos latentes complicados como las percepciones del cliente (es decir, la satisfacción del usuario o un servicio de calidad).

Se muestra que el modelado de temas mide efectivamente aspectos tangibles (p. ej., calidad de la habitación, instalaciones y ubicación/transporte) y aspectos parciales como el desempeño del personal (garantía), pero carece de su capacidad para medir otras dimensiones de la calidad del servicio. Para resultados identifican confiabilidad como la dimensión de servicio más insatisfactoria en términos del puntaje de sentimiento. De acuerdo con el análisis, aunque la dimensión tangible fue claramente un factor predominante, identifica que la confiabilidad debe definir un aspecto sutil pero importante dentro de un servicio de calidad percibido, el cual requiere una mejora como máxima prioridad.

Para finalizar se recomienda realizar una propuesta de mejora al estudio realizado, por la cual, la oficina puede establecer la prioridad de los esfuerzos de mejora del servicio en función de los hallazgos y también supervisar hoteles clasificados con los puntajes de calidad de servicio más bajos. Se pueden proporcionar pautas específicas en correspondencia con las dimensiones que exhiben un servicio bajo calidad. Por ejemplo, se pueden ofrecer programas de educación en idiomas extranjeros u otra formación profesional a los miembros del personal de los hoteles que reciben poca confianza en los puntajes en la dimensión de aseguramiento.

Shaharier et al. (2019) tuvo evaluar la calidad del servicio de saneamiento de los barrios marginales urbanos de Bangladesh con base en la metodología integrada Servqual y AHP como principal objetivo. La herramienta que se empleó fue el cuestionario Servqual que contiene 22 con respecto al servicio de saneamiento. Se seleccionó una muestra de 70 personas para la encuesta del cuestionario Servqual mediante un procedimiento de muestreo aleatorio simple manteniendo $Z=90\%$ y un margen de 9.5% de error. Se empleó también, la herramienta Jerárquico Analítico (AHP), en la cual se desarrolló una matriz de comparación basada en la opinión de expertos en una escala de 1 a 9, donde 1 significa que dos factores son igualmente importantes y 9 indica que un parámetro es extremadamente importante que otro.

El resultado de CSI indica en servicio de saneamiento con (58,5%) de satisfacción

de los pobladores de la ciudad de Khulna. La brecha es máxima en el caso de la dimensión de tangibilidad, lo que significa que los habitantes de los barrios marginales no están satisfechos con la apariencia visual del servicio y los equipos de saneamiento.

Para finalizar, como recomendaciones se puede mejorar implementando varias iniciativas, como la mejora de las instalaciones de lavado de manos, limpieza y agua, la prestación de servicios sanitarios especializados para ancianos, discapacitados y mujeres, una campaña de concientización para habitantes de barrios marginales, etc. Las iniciativas de planificación de la ciudad se pueden priorizar utilizando este método basado en el puntaje de brecha para maximizar el uso de recursos para mejorar el servicio de saneamiento de la ciudad de Khulna.

Juárez et al. (2021), en su investigación el objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio de las empresas de alojamiento turístico, restaurantes y medios de transporte con la satisfacción del cliente. Se realizó el diseño de investigación no experimental, el nivel de correlación y el método de procesamiento de la información son cuantitativos. La mecánica utilizada tiene un coeficiente alfa de Cronbach y un índice de coherencia 0,920 para la parte de residencia del cuestionario; 0,902 para restaurantes y 0,91 para tráfico. Servqual se usó con el fin de determinar un servicio de calidad y se utiliza un enfoque unidireccional para determinar la satisfacción.

Dentro de resultados demuestran que un servicio de calidad en alojamiento se encadena importantemente con el agrado del turista con una puntuación aproximada de 3.7, como también se identificó que capacidad de respuesta su valoración en hospedaje, restaurantes y medios de transporte de 3.6, 3.6 y 3.0 respectivamente, demuestra que no está cumpliendo con proporcionar satisfacción al cliente.

Concluyendo que el servicio del establecimiento de hospedaje turístico es de buena calidad, mientras que el restaurante tiene ventajas y desventajas, los medios de transporte brinda mal servicio, y el personal no está dispuesto a escuchar las opiniones y quejas de los pasajeros. Finalmente, deberán tomarse las medidas necesarias para mejorar los aspectos desfavorables, en particular los relacionados

con los medios de transporte.

Thanatorn et al. (2022), el objetivo es reconocer la calidad del servicio de los vehículos de servicios públicos (PUV) en Filipinas, en la cual se utilizó el modelo Servqual durante la pandemia de COVID 19. La herramienta de investigación utilizada fue una encuesta con 58 preguntas a un total de 564 participantes que se efectuó de manera online utilizando el enfoque Servqual. Se aplica SEM para derivar simultáneamente el vínculo causal entre Servqual, el protocolo de seguridad COVID19 y la satisfacción del cliente.

Se obtuvo que las dimensiones de tangibilidad con una puntuación media de 0.46 y la seguridad se determinaron que fueron sustanciales en un servicio de calidad en USP, mientras que los tres aspectos restantes de empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad son menos importantes para un servicio de calidad en USP y la satisfacción del cliente.

Este estudio es uno de los primeros estudios integrales que investigan la calidad de servicio dado por USP durante la COVID 19. Los resultados pueden proporcionar al gobierno una evaluación del cumplimiento de la USP con el protocolo COVID 19 impuesto. Además, el alcance de este estudio se puede aplicar y extender a la evaluación de PUV en todo el mundo.

Luke y Heyns (2020) tuvo como propósito contrastar la apreciación de los viajeros sobre los niveles de servicio actuales del transporte público junto con la perspectiva para determinar las brechas más críticas que se deberá intervenir. En su estudio tiene naturaleza cuantitativa y un diseño experimental. Como instrumento de investigación se empleó la encuesta, siendo completada por 1 152 viajeros del transporte público durante dos campañas de encuestas separadas, adoptando el modelo Servqual.

Los resultados que se hallaron de los distintos servicios públicos METROBÚS, PUTCO, MINIBÚS, REA VAYA Y METRORAIL, fueron: Confiabilidad (2.83, 2.07, 3.00, 3.08 y 2.86); dimensión confort (3.21, 2.06, 2.69, 3.77, 2.61); dimensión capacidad de respuesta obtuvo puntuaciones significativas (3.15, 2.43, 3.21, 3.60 y 2.70); Seguridad puntuación de percepción (3.31, 2.78, 2.85, 3.02 y 2.78) y por

último Affordability (3.40, 3.45, 3.16, 3.41, 3.92) sucesivamente.

Las conclusiones demuestran que las expectativas eran más altas que las percepciones $p < 0.001$, se reflejan preocupaciones en seguridad, especialmente con la protección contra el crimen y el mantenimiento, que afecta a su vez la confiabilidad del servicio obtuvo el menor índice con 2,07 en percepción. El actual servicio público es lo suficientemente bajo como para que la mayoría de los usuarios del transporte público apunten a adquirir un vehículo. Para concluir, se recomienda realizar un plan de mejora que se requiera que se brinden servicios mayor calidad, así tratar de disminuir las protestas públicas que con frecuencia resaltan áreas problemáticas específicas.

Gilavand y Maraghi (2019) su objetivo es evaluar la calidad de los servicios educativos de las universidades médicas iraníes. El método de este estudio fue una revisión sistemática y un metaanálisis basado en el patrón de evaluación Servqual. La recolección de datos se realizó mediante el acceso a artículos publicados en revistas académicas acreditadas, sitios web dentro y fuera de Irán, incluidos SID, MAGIRAN, IranMedex, Google Académico, Embase, PubMed, Scopus y Web of Science. Los resultados obtenidos fueron una brecha negativa en las 5 dimensiones. La brecha promedio en todas las dimensiones fue de -1.335 de un máximo de 5, donde capacidad de respuesta dio -1.463, seguridad -1.367, confiabilidad -1.091, tangibilidad -1.364 y empatía -1.297.

Se concluye: los alumnos no están satisfechos con el servicio educativo que se brindan y están lejos de alcanzar las condiciones ideales o la satisfacción completa. Como recomendación, la Facultad de Medicina de Irán debería prestar la mayor atención a las dimensiones con las brechas más grandes y esforzarse por colocarlas en la parte superior de las prioridades. Se proponen sistemas informáticos de atención médica (HCI), como un sistema electrónico de turnos (ESS) y registros electrónicos de salud (EHR), para eliminar estos problemas. Dadas las limitaciones de recursos actuales, nuestro instrumento y metodología propuestos en esta investigación podrían ser extremadamente significativos en la aplicación práctica.

Ko Y Chou (2020) en su artículo evaluar la calidad del servicio de e-Salud en

residencias de ancianos basado en el modelo Servqual fue su objetivo. El estudio está clasificado como diseño de cuasi-experimental, las características de los participantes que podrían afectar los fenómenos de interés no fueron aleatorias ni controladas. El método empleado fue estadística descriptiva en lugar de estadística inferencial.

En esta investigación, el cuestionario es considerado como un instrumento para adquirir resultados de los ancianos participantes. Este incurre a la utilización de Pearson para examinar la correlación entre la puntuación total con el rendimiento real del sujeto. El tamaño del asilo de ancianos, basado en la cantidad de camas en la mayoría de los casos, varía de pequeño (1 a 49 camas), a mediano (50 a 99 camas), a grande (100 o más camas). Como muestra fueron seleccionados un total de 31 participantes (18 hombres y 13 mujeres) fueron reclutados en un pequeño hogar de ancianos.

El producto del estudio nos da, una media sobre expectativas que resulto 4.40, y los participantes tenían altas expectativas sobre las características del servicio. Con respecto a la puntuación media del cuestionario de percepción fue de 3,62, lo que indica que los participantes calificaron el desempeño del servicio ligeramente por encima del promedio. Comparando las expectativas promedio y los cuestionarios de desempeño, los resultados muestran claramente brechas de servicio negativas en todas las dimensiones.

Los valores negativos indican que el hogar de ancianos no cumplió con las expectativas del cliente. A $p < 0,01$, se observaron 19 atributos como diferencias Significativas, obtuvo en el aspecto de seguridad la puntuación más baja con 3.19. Las tres brechas principales entre expectativas y percepciones son T5: "Temperatura ambiente adecuada para el anciano" (brecha = -1,20), A1: "Sentirse seguro y como en casa" (brecha = -1,11), RL2: "Servicio médico". El tratamiento está bien explicado" (brecha = -1.02). Como conclusión, el alcance de la evaluación de la e-Salud puede abarcar todo el periodo vital de su sistema, incluidos la planificación, el diseño, la implementación, el uso y el mantenimiento. El enfoque puede cambiar durante cada fase que se evalúa.

Balinado et al. (2021), determinar los factores que afectan la satisfacción del cliente

en un servicio postventa automotriz en Toyota Dasmarinas-Cavite Filipinas utilizando el enfoque Servqual, fue el principal objetivo, en la investigación se utilizó un cuestionario tipo Servqual, como herramienta analítica se empleó el SEM para derivar las relaciones entre las dimensiones de Servqual. Los resultados que se obtuvo fueron que todos los valores superan el valor recomendado (α de Cronbach $> 0,7$, CR $> 0,7$ y AVE $> 0,5$). La empatía tiene el efecto más significativo sobre la satisfacción (β : 0.73); la confiabilidad es mayor en la satisfacción (β : 0.22); Tangibles (β : 0.20); Capacidad de respuesta (β : 0,13) y seguridad (β : 0,11).

En conclusión, se encontró que la fiabilidad y la empatía estaban significativamente relacionadas con la satisfacción del cliente en Toyota Dasmarinas Cavite Filipinas. Curiosamente, encontramos que las otras 3 dimensiones no se asociaron de manera relevante con la satisfacción. Para finalizar, se recomienda que el concesionario de servicio debe brindar alta importancia para cumplir con lo que el cliente espera y se sugiere que Toyota Dasmarinas Cavite debe enfocarse más en factores como la confiabilidad y la empatía ya que estos son los factores que la mayoría de los clientes consideran que afectan su satisfacción.

Rafati et al. (2021) tiene por objetivo el análisis de la brecha entre las expectativas y percepciones de los estudiantes de la Universidad de Ciencias Médicas de Jiroft sobre la calidad de los servicios educativos. Este estudio es una investigación descriptiva-analítica de corte transversal. La población de investigación incluyó a todos los alumnos de medicina, partería y enfermería de la Universidad. Para recolectar datos se empleó la encuesta, se distribuyeron 245 cuestionarios, de los cuales 213 fueron llenados y devueltos por completo, los datos fueron analizados por T-test, ANOVA y coeficiente de correlación. El grado significativo se consideró de 0,05.

Los resultados determinaron que la mayor brecha de calidad se observó en la dimensión de empatía - 8,66 (4,2) y la menor brecha se observó en la dimensión de tangibilidad - 4,18 (4,4). Puntaje promedio de la brecha de los servicios educativos en la dimensión de confiabilidad en términos de educación de las madres ($p = 0.01$), y puntaje promedio de la brecha de los servicios educativos en la dimensión de confiabilidad ($p = 0.009$), dimensión de la tangibilidad ($p = 0.015$) y

puntaje general ($p = 0.039$) en cuanto a la educación de sus padres fueron significativos. Las conclusiones muestran que lo que esperan los estudiantes es más alto de lo que perciben en todos los aspectos de servicio la calidad educativa. Por lo tanto, el personal educativo debe tomar las medidas necesarias para satisfacer las aspiraciones de los estudiantes.

Mahesh (2020) evaluar la percepción de los viajeros de BRTS sobre diferentes dimensiones de un servicio de calidad a través de evaluación detallada de los indicadores de calidad para BRTS en las ciudades de Ahmedabad, Rajkot y Surat. La técnica destacada para evaluar y medir la existencia de un servicio de calidad fue Servqual. Los encuestados eran pasajeros a bordo de los sistemas BRT de las tres ciudades se tuvieron en cuenta todas las rutas principales de los sistemas BRT de las ciudades en cuestión, se tomaron 386 muestras válidas para un análisis adicional, la mayoría eran estudiantes (44 por ciento), asalariados (27,5 por ciento) y autónomos/jornaleros (16,6 por ciento). Se realizó la prueba α de Cronbach para probar la confiabilidad de las construcciones para el estudio factorial, el 51 % de los encuestados ha estado usando BRTS durante los últimos 1 a 3 años es una tendencia positiva.

Los resultados arrojados demuestran que los viajeros que han estado asociados/utilizando BRTS durante más de 3 años, es decir, los encuestados con mayor patrocinio, tienden a tener una actitud más negativa hacia la limpieza, la fiabilidad y la asequibilidad. Sin embargo, para la actitud hacia la empatía, los encuestados que han estado usando BRTS por menos de un año tienen inclinación a tener una actitud más negativa. Como conclusión de los descubrimientos anteriores, se determinó que los viajeros de diferentes etapas de la vida y circunstancias tienen actitudes a lo que perciben del servicio respecto a calidad. Los SPV de las tres ciudades en cuestión pueden realizar las mejoras necesarias en diferentes áreas correspondientes para llevar la captación general de un servicio de calidad BRTS hacia el norte.

Para finalizar se recomienda comprender las diferencias en las actitudes entre diferentes cohortes demográficas puede ser útil para orientar las mejoras del servicio, como también, se debe entenderse que la imagen de la calidad del servicio

sigue cambiando con la(s) experiencia(s) requerida(s) durante un período de tiempo y, por lo tanto, hacer un seguimiento de ellas de manera proactiva garantizará que se cuide la satisfacción general de los clientes para que el cliente encantado no solo se retendrá sino que también se difundirá positivamente.

Rabaa y Hala (2022) este estudio tiene como objetivo utilizar el modelo SERVQUAL en la evaluación de los servicios de calidad educativos para estudiantes de odontología y enfermería. Además, investigamos el impacto del sector educativo, el país, el género y el año de investigación. El estudio transversal reclutó a 528 estudiantes de odontología y enfermería en el sector público y privado de Egipto y Arabia Saudita utilizando técnicas prácticas de muestreo. Los datos se recogieron mediante dos cuestionarios auto-administrados. El primer cuestionario incluyó las características demográficas de los participantes, y el segundo cuestionario utilizó la herramienta 5D SERVQUAL para reunir datos que indicaran el nivel de calidad.

Fueron encuestados un total de 528 participantes del estudio, entre los cuales participaron 292 estudiantes de odontología y 236 estudiantes de enfermería de universidades privadas y gubernamentales participaron en el estudio. Estudiantes de Egipto (232) y KSA (296) fueron reclutados para participar. Los resultados determinaron que el promedio general de calidad de la educación fue de 3,65. El puntaje promedio de confiabilidad fue el más alto en la dimensión de calidad (3.79), mientras el más bajo obtuvo Seguridad con 3.50.

Para finalizar, se concluye que las dimensiones de confiabilidad, seguida de los tangibles, fueron las dimensiones mejor calificadas, mientras que la seguridad fue la dimensión con la calificación más baja. Los estudiantes sintieron que la calidad de la educación proporcionada estaba por encima del promedio. Además, el año académico, el sector educativo y el país fueron de gran relevancia en la calidad de los servicios educativos. Como recomendaciones finales, mejorar la calidad entre los estudiantes fortaleciendo la capacidad del personal a través de oportunidades de desarrollo profesional continuo y comunicación abierta con los universitarios, y fomentando el intercambio de ideas para la planificación y reforma educativa.

Ueasangkomsate (2019) en esta investigación evaluó y comparó la calidad del servicio con respecto al transporte público en seis regiones de Tailandia. Se utilizó

un cuestionario para adquirir 2.729 muestras utilizables mediante muestreo estratificado de 16 provincias grandes en seis regiones de Tailandia. Los resultados detallaron que quien recibió la puntuación más alta con respecto a sus brechas (-0,179) fue capacidad de respuesta, seguida de la confiabilidad (-0,181) y sucesivamente las dimensiones de acceso y tangibilidad, respectivamente; en el nivel de significancia de .01. Estas brechas negativas están fuertemente influenciadas por las altas expectativas de los pasajeros de la vía pública tailandesa (más de 3,7 en la escala del 1 al 5).

Como conclusiones se determinó que todos los pasajeros de las regiones Noreste, Norte, Sur y Central tenían niveles de calidad de servicio percibidos similares, lo que indicaba una insatisfacción menor. La dimensión de seguridad era el atributo más importante con respecto a la calidad del servicio, así también la cortesía, el conocimiento del personal y habilidad de los conductores de autobús, respectivamente. Finalmente, se anima a los prestadores de transporte público de servicio por carretera a formar a sus empleados y conductores en materia de seguridad, servicio y conocimientos.

MAN et al. (2019) este trabajo, tiene de propósito identificar brechas de las expectativas de los clientes sobre la calidad del servicio prestado y los proveedores de servicios de transporte. Su estudio fue un enfoque deductivo ya que el propósito es probar la teoría. La encuesta se utilizó como herramienta, donde 285 personas fueron encuestadas y el investigador utilizó la sección transversal para recopilar datos, los datos primarios se recopilaron mediante el uso de cuestionarios. Los datos secundarios se recopilaron a través de la revisión de la literatura de la investigación anterior. La información se obtuvo de fuentes académicas confiables como Taylor y Francis, Pro Quest, Emerald Insights y Research Gate.

Los resultados obtenidos se precisaron que la satisfacción del cliente obtuvo el valor más alto entre las variables con $\bar{y} = 0,870$, seguido de seguridad con $\bar{y} = 0,867$, confiabilidad con $\bar{y} = 0,821$, capacidad de respuesta con $\bar{y} = 0,819$, empatía con $\bar{y} = 0,783$ y tangibilidad con $\bar{y} = 0,764$. Estos muestran que todas las variables son confiables y consistentes para un análisis posterior. En resumen, con base en los hallazgos anteriores, existe correlación importante dada la calidad del servicio y el

agrado del usuario. Por lo tanto, es fundamental ser competitivo. Los resultados muestran la impresión dada con tangibilidad, confiabilidad y la empatía en la satisfacción del usuario. Para finalizar, es recomendable para las compañías Grab, Riding Pink, PICKnGO, Dacsee y MULA car, que identifiquen y mejoren los servicios al cliente para capturar una mayor cuota de mercado y desarrolló con éxito su marca y ser el principal proveedor de la industria.

Acosta et al. (2018) para su artículo evaluar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de sus clientes fue su objetivo, se identificaron mediante el Análisis de Factores, cuatro dimensiones: Aspectos Generales, Capacidad de Respuesta, Confiabilidad, Seguridad y Empatía. Para el tipo de investigación fue cualitativa y con un tipo no experimental, los resultados obtenidos fueron más bajos con respecto a aspectos generales calificado por nosotros como elementos tangibles por la definición dada en el artículo con un puntaje de 0,853, así mismo tiene por conclusión la importancia de realizar un estudio en el cual midas las dimensiones que están en constante falla a través del análisis de factores.

Huamani et al. (2021) su artículo tiene su objetivo principal definir el nivel de calidad de servicio recibida en tiempos de pandemia en estudiantes de una universidad nacional de Lima, en su estudio no experimental y de análisis cuantitativo, el resultado más destacado viene con la percepción que tuvieron con un porcentaje de 66.9% de la calidad recibida de la universidad pues es un valor muy resaltante la rápida adecuación a una educación virtual por parte de la marcada por el covid-19 y entre los más significativos la dimensión de elementos tangibles con un nivel bajo con un 2,8 %. La conclusión para este estudio radica en la importancia de estar en una constante evaluación de la educación que se brinda y se recibe de la universidad aún más en tiempos de pandemia donde la educación es de forma virtual.

Toledo et al (2021) tiene por objetivo analizar el proceso de mejora del servicio prestado en una unidad de asistencia técnica dispositivo móvil, buscando estimular la mejora en los estándares de servicio y, en consecuencia, la calidad de servicio ofrecido, dentro de los resultados el más resaltante fue con respecto a Seguridad pues su percepción dio 3.88, es la que se encarga de dar confianza y seguridad a

los clientes y sin embargo su brecha puntuó- 0.88. Esta dimensión es también consecuencia de la capacitación que reciben los empleados respecto a la forma de servicio, con esto es posible concluir que la empresa en un general necesita una reestructuración, en vista de todas las dimensiones generan brechas, mostrando divergencia con lo que se ofrece y con lo que el cliente entiende como calidad recibida.

Nguyen (2018) en su estudio tiene por objetivo encontrar los factores subyacentes que determinan la calidad del servicio para proponer implicaciones políticas para mejorar el BRT de Hanoi. Los datos utilizados fueron las respuestas de 243 pasajeros de BRT recopilados en una encuesta de satisfacción al cliente, se efectuó en marzo de 2017.

El método fue una versión adaptada del conocido modelo Servqual con el uso del Análisis Factorial Exploratorio. En cuanto a los hallazgos, los 4 factores encontrados fueron Rapidez y Oportunidad (beta = 0,278), Seguridad y Confiabilidad (beta = 0,249), Acceso (beta = 0,217) y Comodidad (beta = 0,188). Explicaron el 62,5% de la varianza de la satisfacción de los pasajeros. Entre las ocho soluciones de política propuestas para mejorar los cuatro factores mencionados anteriormente, las tres más importantes y factibles fueron las implementaciones de la señal de tráfico priorizada para BRT, la aplicación de la vía de autobuses y el cobro automático de boletos antes del embarque.

Medrano y Quiñonez (2021), el objetivo principal de su investigación fue evaluar el servicio de soporte técnico de TI de la Gerencia de Tecnología Informática (GTI) de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana (EP FLOPEC), utilizando el modelo SERVPERF (Service Performance) y el marco de medición de la calidad de los servicios de TI (ITSQM).

Este estudio tuvo un alcance descriptivo y de campo, un diseño mixto (cuantitativo-cualitativo). En este artículo los resultados con puntuación baja 4.18 fue Tangibilidad y dentro de las conclusiones la empresa presenta deficiencia con respecto a las instalaciones, la organización y delegación de responsabilidades, así como el incumplimiento de los tiempos estimados para realizar las soluciones debidas al público.

Tehseen et al. (2020) en su investigación propuso medir la percepción de la calidad del servicio de las aerolíneas en función de los datos recopilados de los pasajeros de Pakistán International Airlines (PIA) utilizando Servqual. Investiga el impacto de las dimensiones de la calidad del servicio en las intenciones de comportamiento del pasajero en presencia del mediador, es de tipo cualitativo no experimental. Los resultados más significativos determinaron que las dimensiones con menores puntaje fueron de Elementos Tangibles con 2.93 y la dimensión de Fiabilidad la media es de 2.71. Las aerolíneas tienen un servicio de calidad positivo, en relación con la satisfacción es positiva de los pasajeros y las intenciones de comportamiento. Además, el análisis de mediación muestra que la satisfacción de los pasajeros actúa como mediador entre calidad del servicio de la aerolínea y el propósito de comportamiento.

Nirajan et al. (2021) en el estudio tienen por objetivo realizar un examen sistemático de la percepción de seguridad de los pasajeros de líneas aéreas y su asociación con los atributos demográficos, las medidas de un servicio de calidad, la satisfacción general y la lealtad utilizando la ruta de Vietnam a Australia como estudio de caso. Es una investigación cualitativa y de diseño no experimental, con base en la puntuación agregada de elementos para las medidas Servqual, Tangibles se clasifica en la parte superior (3,41), seguido de Garantía (3,24), Capacidad de respuesta (3,20), Confiabilidad (3,19) y Empatía (3,06).

Asimismo, nuestros hallazgos de que la seguridad percibida por los pasajeros mientras viaja en aerolíneas tiene una relación positiva con el servicio de calidad, la satisfacción general y la lealtad sugieren que se debe dar importancia a la seguridad en términos de mejorar los indicadores de calidad del servicio en los sectores de las aerolíneas.

Oblitas (2019) en su objetivo principal quiere identificar el nivel de satisfacción y calidad de los servicios de transporte público-taxis en la ciudad de Sucre. Tiene un diseño no experimental y una técnica cualitativas, se empleó una escala de Likert de 7 puntuaciones, dentro de los resultados del estudio para las dimensiones Tangibilidad Seguridad, Capacidad de Respuesta y Empatía tenían un promedio en percepción de 2.6, por otra parte, seguido de Fiabilidad obtuvo 3 de valoración ,lo

que se generó un promedio total en percepción de 2.7 y una brecha percibida de -3.3., el más significativo fue la dimensión de Seguridad ya que su expectativa era superior a las demás (6.2) y sin embargo su percepción dio 2.6, teniendo índices percibidos negativos, cuya brecha general fue de -3.6. La conclusión resaltante tiene enfocarse en la seguridad del servicio mejorando esta dimensión pues los choferes y las recepciones deben transmitir confianza, cortesía y emplear una presentación agradable al público, además de ello portar un carnet de identificación a la vista del usuario.

Asim y Kumar (2018) en su artículo su objetivo fue identificar la relación entre las percepciones y expectativas de los estudiantes para servicios de calidad en dimensiones específicas de confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta, dentro de los resultados se logra ver que hay una diferencia significativa en la percepción de la calidad o satisfacción de los servicios en la IES por parte de los alumnos y alumnas para lo que los autores sugieren La alta dirección de la facultad debe tomar decisiones rápidas y decisivas para eliminar los impedimentos a la satisfacción de los estudiantes, especialmente aquellos que se relacionan específicamente con los elementos enumerados en las cinco valoraciones sobre servicio de calidad usando Servqual. Por conclusión el estudio brindó información esclarecedora sobre las mentes de los estudiantes en temas de calidad y satisfacción.

Niu et al. (2019) en su estudio primero analizó los factores que influyen en la calidad del servicio de pasajeros ferroviarios, y también se explicaron sus características de calidad, y finalmente se propuso un sistema de evaluación de la calidad del servicio en transporte ferroviario de pasajeros.

Se pudo llegar por análisis estadístico y el procesamiento de información básica de los datos de la encuesta de la estación de tren, los trenes y el sitio web oficial de compra de boletos, el puntaje de evaluación del cuestionario se convirtió en el puntaje del sistema de índice de evaluación, que se basó en el modelo Servqual el principal malestar es en la capacidad de respuesta pues el tiempo de compra del billete en taquilla es de más de media hora de espera; la taquilla reembolsa y cambia el billete, el procedimiento es un poco engorroso; en los picos, el número

de máquinas expendedoras de boletos de autoservicio es generalmente insuficiente, a la cual se recomienda mejorar la comodidad de la reposición de boletos y actualizar el equipo móvil para fortalecer la señal.

Jebraeily et al. (2019) la intención de su estudio fue evaluar la calidad del servicio de SIS por el método Servqual en los hospitales de enseñanza afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas de Urmia (UMSU), el artículo fue de tipo no experimental y enfocándose cualitativamente, los resultados dieron como brechas más altas a las dimensiones de Capacidad de respuesta -1.52 de valoración, seguido de Confiabilidad (-1.34), por otro lado, las más bajas se relaciona con los tangibles (-0.95).

Es esencial que los proveedores de SIS se concentren en brindar soporte de HIS y actualizar los servicios, a su vez colocar colaboradores con los conocimientos y habilidades adecuadas para brindar la confianza necesaria para usar los servicios de SIS en el usuario, mejorando así las dimensiones que se hallaron más críticas.

Tarif et al. (2021) su objetivo de estudio fue determinar el perfil de los encuestados en términos de género, curso y promedio académico; calidad del servicio utilizando Servqual, analizando la satisfacción general de los alumnos sobre los servicios universitarios prestados; y qué dimensiones del perfil y de la calidad del servicio predicen mejor la satisfacción global de los estudiantes, para este estudio no experimental y es cualitativo. Los resultados arrojaron que, la responsabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta, por otro lado, fueron predictores del agrado de los alumnos con respecto a servicios e instalaciones para los estudiantes. Finalmente, la satisfacción general de los estudiantes fue predicha por la seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad.

Ozretic et al. (2020), donde su propósito fue investigar el nivel de calidad del servicio salud hospitalaria desde la perspectiva del paciente y operacionalizado como una diferencia entre las expectativas del paciente y el desempeño percibido, el artículo tiene una perspectiva cualitativa. En su resultado revela la brecha que existe a nivel del centro hospitalario universitario en su conjunto, demostrando la modificación de tamaño en las dimensiones de estudio. Dentro de su gestión, el centro hospitalario universitario debe mejorar la calidad de atención médica en todas las dimensiones,

principalmente dando una especial atención a la 'capacidad de respuesta' y 'tangibilidad', donde se identificó la mayor brecha.

Nwaogbe et al. (2021) tiene como objetivo de estudio evaluar la calidad general del servicio y la satisfacción de los pasajeros de algunas aerolíneas y aeropuertos seleccionados en Nigeria, donde a partir del resultado del análisis de brechas, las diferencias de brecha entre la expectativa y la percepción no fueron muy diferentes de las diversas dimensiones; en cambio, las puntuaciones de las percepciones son inferiores a las de las expectativas y uno de los más resaltantes es para la dimensión de capacidad de respuesta, dado que en promedio, los pasajeros están algo satisfechos con el nivel de servicios ofrecidos por los operadores de líneas aéreas, con una puntuación de brecha de 21.0525 y tiene dentro de sus conclusiones que él aeropuertos y aerolíneas seleccionados necesitan actualizar sus estándares operativos para tener un óptimo calidad de servicio y nivel de servicio.

Milojevic y Radosavljevic (2019) su estudio tiene como objetivo principal de la investigación evaluar si la calidad del servicio determina la satisfacción de los estudiantes. Los datos proporcionados por la investigación empírica, cuantitativa y no experimental realizada en universidades de Serbia, han estado sujetos al modelo Servqual. El muestreo fue de 662 según la investigación presentada en este artículo, la Tangibilidad y la Garantía son los elementos "problemáticos" de la calidad del servicio. Por lo tanto, las instituciones deberían procurar mayor interés a estos dos elementos. Considerando que, calculado con base en el método AHP, el Aseguramiento como elemento de servicio tiene mayor coeficiente de peso, este debe ser el primero para realizar las mejoras.

Shahjalal et al (2021) tiene como objetivo de investigación examinar la calidad del servicio de una institución de educación superior (IES) utilizando la instrumentación Servqual netamente su estudio se basó en una encuesta a estudiantes de pregrado en una universidad privada en Bangladesh y la metodología en dos técnicas esenciales como el modelo Servqual y el análisis de componentes principales, los cuales tienen el mayor efecto sobre la percepción y las expectativas. Este estudio empleó datos recopilados de una encuesta a estudiantes de diferentes

departamentos de la universidad. El estudio intenta examinar y aprender de las evaluaciones comparativas de las dimensiones en cuanto a cómo las perciben los estudiantes universitarios.

Los hallazgos indican que la calidad del servicio de las universidades privadas en Bangladesh da como resultado un mayor énfasis en capacidad de respuesta del instrumento de expectativas, mientras que la dimensión tangible del instrumento de percepción recibe la máxima prioridad. Los resultados indican que los estudiantes de las universidades privadas de Bangladesh esperan asesoramiento y orientación oportuna y disponibilidad del profesorado fuera del horario de clase, así como la voluntad del personal universitario de demostrar un interés genuino cuando los estudiantes se encuentran con dificultades.

Seminario et al (2020) su objetivo fue determinar la calidad de servicio durante la pandemia COVID-19, EL diseño fue no experimental de tipo cuantitativo, se empleó como herramienta de compilación de fue la Encuesta, cuya muestra se realizó a los usuarios de la línea 1, a su vez 401 fueron encuestados. Los resultados arrojados de acuerdo a la puntuación del enunciado de baja calidad en base a las dimensiones del Servqual dieron: tangibilidad= 25.69%; fiabilidad=22.19%; como también capacidad cuyo valor dio 23.19%, por lo otro lado seguridad dando un puntaje del 38.90% y, por último, el aspecto de empatía fue del 31.92%. Para finalizar la conclusión que se halló. Existe un nivel alto de aceptación por parte de sus usuarios en base al correcto funcionamiento y como también el cumpliendo adecuado con los protocolos establecidos por parte de la empresa. Los usuarios han recibido un excelente trato, comodidad y seguridad en estos aspectos.

Ramírez et al (2020) evaluar el nivel de satisfacción con respecto a las tareas administrativas y plantear una mejora continua de los procesos con personal autorizado para alcanzar los objetivos de gasto empresarial. Para ello se utiliza el modelo Servqual herramienta de análisis en identificar la, expectativas y percepciones. El tipo de investigación realizado fue cualitativo y cuantitativo, Con respecto a los resultados hallados la dimensión de elemento Tangibles obtuvo una puntuación de 3.10 con respecto a las demás., Fiabilidad tuvo un grado de percepción de 3.2, Seguridad una puntuación de 3.09 y de Empatía una puntuación

menor en la percepción de 3.09. Como conclusión, la dimensión de tangibilidad fue la que mayor grado de apreciación tuvo en comparación a las otras dimensiones 3.72. Para finalizar se proponer realizar una mejora para incrementar el nivel de satisfacción del cliente interno de la Empresa Municipal a su vez obtenga mejoras resultados con respecto a los datos arrojados en este estudio.

López et al. (2022). En su objetivo de analizar la calidad del servicio aplicando el modelo Servqual en las operadoras de transporte interprovincial del Ecuador, mediante el modelo Servqual y sus cinco determinantes, utiliza la escala de Likert como indicador de medida, las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Seguridad tuvieron los promedios más bajos, cuyo puntaje fue de 2.72 sobre 5.

Para estas dos dimensiones propone en su plan de mejora para la primera: en cuanto a capacidad de respuesta es recomendable realizar capacitaciones al personal ante emergencias, accidentes y robos y para la segunda: Implementar sistemas de video vigilancia que sean ideal para los buses transporte interprovincial de pasajeros. Funcionamiento de instrumentos para el control de velocidad en las unidades de transporte.

Hun-Koo y A Rim Park (2020). En su investigación tiene por objetivo principal evaluar la Calidad de Servicio de los Transportistas de Carga Aérea: Enfoque en Servqual y Servperf. Los resultados de esta investigación tienen las siguientes implicaciones y sugieren las siguientes mejoras: En primer lugar, a los transportistas de carga aérea les interesa prestar más atención a sus servicios de 'Seguridad y Protección' de lo que quizás lo hacen ahora. Se demostró que los resultados son estadísticamente significativos. Esto significa que cuando las aerolíneas mejoran la calidad del servicio, en general los niveles de satisfacción aumentarán. Por esta razón, las aerolíneas deben priorizar estrategias que tengan en cuenta las opiniones de sus clientes. En segundo lugar, se encontró que el mejor modelo era el modelo SERVPERF ponderado.

Además, es significativo analizar los pesos de importancia de cuatro dimensiones del servicio de carga aérea. Así, este resultado puede determinar el nivel de servicio con mayor precisión en un estudio futuro. En tercer lugar, los transportistas de carga aérea destacan la confiabilidad como el aspecto más importante del servicio. Por lo

tanto, las aerolíneas deben concentrarse en la confiabilidad y la capacidad de respuesta dentro del contexto de sus estrategias a largo plazo y diferenciadas. Finalmente, evaluamos la calidad del servicio de las aerolíneas representativas del noreste de Asia en el contexto de la feroz competencia por convertirse en el principal aeroportuario del Nordeste de Asia. Actualmente, los transportistas de carga aérea de Corea consideran que Korean Air tiene la mayor calidad del servicio entre las aerolíneas comparadas. Para ser competitivas, la mayoría de las aerolíneas necesitan mejorar su confiabilidad e implementar estrategias de servicio a largo plazo para sus clientes.

Cárcamo et al. (2021) Reconocer la importancia de estimar el desajuste entre las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio al implementar estrategias para mejorar los aspectos del servicio otorgado, con un enfoque principal experimental. Tipo de muestra no probabilística, se recopiló datos de referencia de las encuestas utilizadas para evaluar los modelos de ecuaciones estructurales que restringe la cobertura a los clientes más frecuentados del restaurante. Se utilizó también DINESERV multilateral en base al Servqual para medir la calidad de atención en el local. Los resultados obtenidos al comparar la percepción y expectativa para cada dimensión son los siguientes: Tangibilidad = 6.30 y 6.89; Confiabilidad= 6.6 y 7.00; Capacidad de respuesta = 6.33 y 6.67; Seguridad= 6.50 y 7.00 y Empatía= 6.2 y 7.00.

Como conclusiones, se certifica que existe grandes diferencias de como el cliente opina de la atención, por ello, deben cuantificarse adecuadamente para orientar las actividades de mejora y mostrar la complejidad del diseño de la calidad del servicio. A su vez se muestra claramente que la confiabilidad y la seguridad son los dos aspectos más relacionados con la satisfacción del consumidor. Se sugiere que la formación continua del personal de servicio es la estrategia más adecuada para promover la innovación en gestión para mejorar el posicionamiento del restaurante en el mercado de estudio.

Cevallos et al (2018) el objetivo de su artículo es evaluar si el trabajo realizado en la Agencia del Registro Civil de la ciudad de Manta ha rendido frutos positivos y son distinguidos por sus usuarios, la investigación es no experimental. Se encuestaron

326 personas que fueron ordenadas de manera que sea posible un resultado detallado, se utilizó para el diseño el modelo Servqual, cada ítem fue evaluado según el grado de satisfacción (1 al 5). Los resultados arrojaron que el primer grupo obtuvo calificación de atención entre 4 y 5 puntos a la nueva agencia, sin embargo, la antigua recibió apenas de 1 y 2, evidencia la diferencia grande que existe entre la atención recibida por parte de las agencias.

Como conclusión, la estimación de la calidad del servicio por parte de los beneficiarios tiene que ver con la brusquedad de satisfacción que quiere dar la empresa, pero también mucho depende de la perspectiva del cliente en el momento que recibe el servicio. Es por lo que una organización, a pesar de la gestión de acciones encaminadas a aumentar la satisfacción con sus clientes, puede recibir una calificación baja por la calidad de su servicio cuando el cliente tiene diferente expectativa o más estrictas.

Sánchez Y Zevallos (2021) la presente investigación determinar el nivel de captación de calidad de servicio en clientes de una Empresa de servicios en tecnología de Información-Lima en tiempos de Covid-19 es el objetivo principal. El estudio corresponde a dirección cuantitativa. Su investigación es básica. En este sentido, el diseño es descriptivo. La muestra fue elegida por conveniencia, muestreo no probabilístico y se consideró a 122 clientes. El instrumento empleado fue Servqual valorando las 5 dimensiones. La recolección se analizó mediante el programa SPSS. El Tamaño muestral fue de 122 clientes, utilizando confianza de 95% y un error de 5%, este trabajo fue realizado entre septiembre-diciembre de 2020.

Los resultados arrojados determinaron que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio con un 98,4 % que representa 120 clientes de la muestra de estudio. Seguido del nivel bajo con un 1,6 % que representa 2 clientes. Ninguno en el nivel alto. Se obtuvo como conclusión que la calidad de servicios en las empresas privadas en el rubro de tecnología de información, tienen un manejo aceptable para los clientes quienes han calificado, en la valoración de nivel medio esto implica que, en cuanto calidad de servicio, hay algunas dimensiones que deben ser mejoradas puesto que se busca llegar al nivel óptimo de calidad de servicios.

Srivastava et al. (2020) su principal objetivo de estudio es medir la calidad del servicio en puntos de venta para los aeropuertos utilizando el modelo Servqual. La metodología de investigación se centra principalmente en el método cuantitativo y se considera una técnica de investigación la encuesta que contiene en esta investigación 18 preguntas que cubren las cinco dimensiones sobre satisfacción, a saber. Se realizó en distintos instantes del día para poner en perspectiva y capturar posibles diferencias en las respuestas de los viajeros. La muestra se efectuó en el Aeropuerto Internacional GMR Rajiv Gandhi (RGIA) por su alto tráfico aéreo diario, se produjo los siguientes resultados en el % de caída de expectativas de capacidad de respuesta=15%, empatía=13%, seguridad=5%, fiabilidad=10%, y tangibilidad=0.7%.

Con respecto a la puntuación general de la brecha es negativa dando los resultados por orden de dimensiones con respecto al % de caída de expectativa fue de: 0.023502, - 0.334783, -0.548913, -0.163043, -0.478261 respectivamente. Como conclusión, se determinó que existe una puntuación de brecha negativa definitiva para los viajeros poco frecuentes, lo que indica que las percepciones no satisfacen suficientemente sus altas expectativas debido a la inexperiencia. En cuanto a los viajeros habituales, existe una puntuación de brecha neta positiva que indica que el consumidor habitual está medianamente satisfecho con la calidad del servicio experimentado por él en comparación con la expectativa inicial. Para concluir, el análisis también indicó que capacidad de respuesta y empatía eran los principales factores detrás de la disminución en los puntajes de brecha para todos los segmentos.

Abdul Y Arsalan (2022) tiene de propósito investigar la importancia, las expectativas, la percepción y la satisfacción de alumnos de instituciones públicas de educación superior en Malasia con respecto a un servicio educativo de calidad y la satisfacción del cliente. Dicho trabajo fue un diseño de investigación descriptivo transversal, en la cual se utilizó técnica cuantitativa en su diseño y análisis. Se empleó el instrumento Servqual modificado para recopilar información específica para la educación superior. Este instrumento utilizó diez subdimensiones o variables en lugar de las cinco variables del Servqual original los datos se analizaron utilizando el método ACSI.

Los resultados obtenidos con respecto al puntaje del índice de satisfacción del cliente en las dimensiones Servqual dieron en: Tangibilidad= 4,5319, Fiabilidad= 4.8453, Capacidad de Respuesta=4,7253, Seguridad=4,6615 y de Empatía =4,5706. En el índice de Calidad del Servicio Educativo (ESQ) fue de -12.1316 y el índice de Satisfacción del Cliente (CS) fue de 63.6187. Por lo tanto, el índice para ESQCSi fue 51.4871.

Como conclusión, los estudiantes de instituciones públicas de educación superior están más satisfechos con respecto a la dimensión conocimiento/experiencia. A esto le sigue la responsabilidad social y la rápida respuesta. Su menor satisfacción de los clientes fue con seguridad, bienes tangibles y los sistemas/servicios secundarios. Los estudiantes están moderadamente satisfechos con el desarrollo personal, que es la dimensión más importante desde la perspectiva de los estudiantes de los PHEI.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio, cuyo propósito corresponde a la tipología aplicada, puesto que, se usó las bases teóricas del modelo Servqual, para conocer y analizar cada una de las dimensiones para entender el grado de servicio de calidad que ofrece la organización y a su vez cual es la captación del servicio que reciben los usuarios. Según Esteban (2018), este tipo de estudio se basa en el uso de conocimientos teóricos o empíricos, que se logran alcanzar durante el transcurso de la investigación para solución del problema.

Asimismo, se han aplicado un enfoque cuantitativo, que según Otero (2018) su singularidad es estudiar información y la recolección de datos, basada en números, ya que busca comprobar teorías. En tal sentido, el enfoque cuantitativo permite realizar mediciones numéricas a las variables estudiadas, para demostrar su relación. Arias (2020) cita su investigación a Salinas (2012) mediante este tipo de investigación, según su finalidad, a través de la teoría, trata problemas prácticos, basándose en las conclusiones, descubrimientos y decisiones que se han tomado como objetivos, determinados en el estudio. Por lo general este tipo es utilizado en la ingeniería como en otros campos (p.43).

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) el diseño de investigación es el proceso que el individuo que realiza el estudio logra asumir, para precisar un adecuado control de las variables del estudio. Asimismo, el diseño de investigación descriptivo transversal es caracterizado por describir y observar situaciones en un tiempo concreto asimismo un ambiente natural, para luego ser analizado (Rodríguez y Mendivelso, 2018, p. 142). De tal manera, en este estudio se tuvo un diseño de investigación descriptivo - propositivo, pues se ejecutará una evaluación para conocer la situación actual de la empresa EPPO, y luego proceder a realizar una propuesta de solución al problema encontrado.

Teniendo el siguiente esquema:



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

Tabla N. ° 01: Descripción de variables

Variable	Descripción
M	Empresa de Transporte interprovincial
O	Calidad de servicio
D	Diagnóstico y Evaluación
tn	Análisis de teorías del plan de mejora, modelo Servqual y calidad del servicio
P	Propuesta de solución al problema

Elaboración propia

3.2 Variables y operacionalización:

3.2.1 Variables

- Variable dependiente (Plan de Mejora)

Trujillo (2012) el propósito del plan de mejora es detectar las debilidades de la empresa y al abordarlos sugerir posibles soluciones a los problemas, a través de una serie de pasos encaminados a establecer un modo de funcionamiento, la empresa podrá responder a

los cambios futuros que se produzcan en su entorno y así alcanzar los objetivos planteados.

- Variable independiente (Modelo Servqual)

Según Figueroa (2020), nos dice que el modelo Servqual es una herramienta de diagnóstico que descubre las debilidades y fortalezas de la empresa en área de calidad en el servicio

3.2.2. Operacionalización de Variables:

La matriz de operacionalización se puede ver en el anexo N.º 01.

Arias (2020) es un proceso general o específico que nos permite entender una determinada variable, es ordenado porque comienza con la variable, luego las medidas, luego los números o indicadores; fácil de entender ya que detalla la relación entre estos tres aspectos y finalmente la medición de este fenómeno (p.36).

Arias (2020) Las dimensiones son partes que se han desglosado de una variable y se utilizan para comprenderla mejor; Para entender esto, hay que imaginar el rompecabezas cuando se completa es una variable, pero cuando separamos las partes, las piezas tendrán el tamaño requerido, se mirarán cada una (dimensiones), por lo tanto, se debe entender y ensamblar las partes para obtener (variable).

Por otro lado, se tienen los indicadores, que son unidades de medida para cuantificar una variable, mostrando cómo medir cada factor y medir esa variable; son medibles, verificables y forman parte de una distribución de medidas que no son naturales ni inventadas por los investigadores, pueden provenir de escalas establecidas por otros autores, previamente aprobadas, o de una revisión de teorías y fundamentos teóricos (Arias, 2020, p.36).

Tabla N. ° 02: Dimensiones de plan de mejora

Dimensión	Definición	Anexos
Actividades de mejora	Ibáñez (2016) Se desarrollan acciones correctivas que implementan planes de mejoras, hace referencia de que todas las actividades realizadas regularmente en los distintos procesos de la organización, pueden aumentar la productividad y/o la eficiencia. Está siempre encaminada a optimizar los recursos y desarrollar una nueva visión que permita a la empresa ser lo más competitiva posible.	Anexo N. ° 01
Responsable	“Designar a las personas que se encargaran de las acciones requeridas en las fechas programadas, deberá existir un compromiso bien definido” (Trujillo, 2012, p.42).	Anexo N. ° 01
Tiempo Empleado	Umaña (2018) La forma de evaluar el número de etapas de trabajo necesarias para realizar las actividades según los recursos estimados. Se desarrolla de forma paulatina, por lo que será más preciso a medida que se detalle el plan con actividades específicas. Se considera usar la experiencia y criterio de miembros de la organización o consultores externos a la misma, por ejemplo, mediante el uso de documentales de proyectos anteriores.	Anexo N. ° 01
Costos	“Es una sucesión donde se suman los costos estimados de cada actividad, como también, se establece una línea base de costo los costos aprobados (presupuestos aprobados) e implica avance de estimaciones de costos de los recursos necesarios para completar cada actividad a tiempo” (Umaña, 2018, p.179).	Anexo N. ° 01

Elaboración propia

Tabla N. ° 03: Dimensión del modelo Servqual

Dimensión	Definición	Anexo
Elementos Tangibles	Es la medida de los recursos físicos, el equipo y la apariencia del talento humano (Hizam & Ahmed, 2019, p.390).	Anexo N. ° 01
Confiabilidad	Se asocia a la medición de la garantía del servicio de manera verídica y fiable (Hizam & Ahmed, 2019, p. 390).	Anexo N. ° 01
Capacidad de Respuesta	Corresponde a la escala que comprende las fuentes de servicio usadas para ayudar al usuario y brindar un servicio eficiente (Hizam & Ahmed, 2019, p. 390).	Anexo N. ° 01
Seguridad	Es el nivel que los facilitadores del servicio demuestran el nivel de confianza (Hizam & Ahmed, 2019, p. 390).	Anexo N. ° 01
Empatía	Es la medida en la que se ofrece una atención personalizada a los clientes y se comprende la necesidad expresada por el usuario (Hizam & Ahmed, 2019, p.390).	Anexo N. ° 01

Elaboración propia

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La presente investigación pertenece a una población infinita.

Arias (2020) existen más de cien mil sujetos que conforman en esta población a diferencia de la población finita que se conoce la cantidad de sujetos que integran (p.59).

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Dónde:

Tabla N. ° 04: Tamaño de la muestra

Variable	Significado	Valor
n	Tamaño de la muestra	$\dot{?}$
Z	Nivel de Confianza al 95%	$Z = 1.96$
p	Probabilidad de éxito	$p = 0.5$
q	Probabilidad de fracaso	$q = 1 - p = 0.5$
E	Es el máximo error o coeficiente de error	$E = 0.05$

Elaboración propia

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384.16$$

$n = 385$ clientes

La muestra para el estudio requerido es de 385 clientes

- Criterios de inclusión: dentro de los encuestados todos han de utilizar o haber utilizado en algún momento el servicio de la empresa de transporte interprovincial, deben ser mayores de 18 años
- Criterios de exclusión: personas que nunca han requerido del servicio de transporte interprovincial, menores de edad.

Muestreo:

Ñaupas et.al. (2018) menciona que el muestreo es un procedimiento que permite la selección de las unidades de investigación que conforman la muestra, para poder recopilar los datos necesarios según el estudio que se desea conseguir. Por otro lado, 95% y 99% es el nivel confianza que se trabaja y se espera poder alcanzar (p.336-339).

Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, de esta manera, Sanches, Reyes y Mejía (2018) en este muestreo se basará al criterio del investigador, ya que las unidades del muestreo no se seleccionan mediante un proceso aleatorio. Puede ser intencional, sin reglas ni circunstancias (p.94).

A la vez, se realizó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Hernández y Carpio (2019) Indica que el método, se caracteriza por la inclusión de grupos aparentemente tradicionales, en que se escogen deliberadamente individuos de entre una población en general de fácil acceso o abiertas, en las personas acuden voluntariamente a participar en su estudio, hasta alcanzar el número de muestras requerido.

Tabla N. ° 05: Indicadores de la variable dependiente

INDICADORES	U. A	POBLACIÓN	MUESTRA	MUESTREO
I01: N.º de actividades de mejoras	Plan de mejora	Plan de mejora	No aplica	No aplica
I02: N.º de actividades asignadas/ responsable	Plan de mejora	Plan de mejora	No aplica	No aplica
I03: Horas hombre/actividad	Plan de mejora	Plan de mejora	No aplica	No aplica
I04: Soles/actividad	Plan de mejora	Plan de mejora	No aplica	No aplica

Elaboración propia

Tabla N. ° 06: Indicadores de la Variable Independiente

INDICADORES	U. A	POBLACIÓN	MUESTRA	MUESTREO
I01: promedio de percepción de Elementos Tangibles	Cliente de la empresa de transporte interprovincial	Clientes de la empresa de transporte interprovincial	385 clientes de la empresa de transporte interprovincial del mes de agosto	Por conveniencia
I02: promedio de percepción de Confiabilidad	Cliente de la empresa de transporte interprovincial	Clientes de la empresa de transporte interprovincial	385 clientes de la empresa de transporte interprovincial del mes de agosto	Por conveniencia
I03: promedio de percepción de Capacidad de Respuesta	Cliente de la empresa de transporte interprovincial	Clientes de la empresa de transporte interprovincial	385 clientes de la empresa de transporte interprovincial del mes de agosto	Por conveniencia
I04: promedio de percepción de Seguridad	Cliente de la empresa de transporte interprovincial	Clientes de la empresa de transporte interprovincial	385 clientes de la empresa de transporte interprovincial del mes de agosto	Por conveniencia
I05: promedio de percepción de Empatía	Cliente de la empresa de transporte interprovincial	Clientes de la empresa de transporte interprovincial	385 clientes de la empresa de transporte interprovincial del mes de agosto	Por conveniencia

Elaboración propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se han utilizado técnicas como la encuesta, observación directa y análisis documental.

3.4.1 Técnicas

En este proyecto de investigación se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta, cuya finalidad de evaluar y precisar qué relación existe entre las variables de investigación. Y estará dirigidos a los usuarios que utilizan el servicio de transporte interprovincial EPPO.

Arias (2020) Las técnicas de investigación cuantitativas, son herramientas y procedimientos aprovechables para los investigadores perdiéndolos generar datos y guiar el proceso de recopilación de datos.

3.4.2 Instrumentos

Para el presente estudio se utilizó como instrumento el cuestionario, diseñado con preguntas generadas a partir de nuestras variables junto con las dimensiones e indicadores pertinentes, Anexo 1. Arias (2020) menciona que el cuestionario está dado por un grupo de preguntas presentadas y apiladas en una tabla y un conjunto de posibles respuestas que el encuestado debe contestar. En este no existe respuesta correcta o incorrecta, simplemente las respuestas aplicadas a un conjunto de personas, todas llevan a un resultado distinto.

Con respecto a las preguntas están diseñadas con escala de respuesta tipo Likert y a través de las cuales se permite develar cuestiones subjetivas e información necesaria de los usuarios en nuestro estudio.

Ñaupas et al. (2018) cita a Hernández (2003) acerca de la escala de Likert, consiste en un conjunto de reactivos presentados a la persona examinada, en forma de afirmaciones o proposiciones. En la cual, dichas respuestas o juicio va acompañado de escalas de 3, 5 o 7 respuestas que van de un extremo a otro, a las que se asigna una valoración, de menor a mayor o viceversa, dentro de las cuales existen valores como: de acuerdo,

ni de acuerdo, ni en desacuerdo y en desacuerdo. Otra escala se expresaría así: completamente cierto, cierto, neutral, falso, completamente falso (p.300).

Tabla N. ° 07: Técnicas e Instrumentos.

Indicadores	Técnica	Instrumento	Anexo
N.º de actividades de mejoras	Análisis documental	Formato de Actividades y acciones.	N. ° 08
N.º de actividades asignadas/ responsable	Análisis documental	Formato de actividades asignadas por responsable	N. ° 05
Horas hombre/actividad	Análisis documental	Formato de horas hombre por actividad	N. ° 06
Soles/actividad	Análisis documental	Formato de soles por actividad	N. ° 07
Promedio de percepción de Capacidad de Respuesta	Encuesta	Cuestionario	N. ° 03
Promedio de percepción de Confiabilidad			
Promedio de percepción de Elementos Tangibles			
Promedio de percepción de Empatía			
Promedio de percepción de Seguridad			

Elaboración propia

3.4.3 Validez de instrumentos

Para hacer válido el instrumento, se requirió de cuatro especialistas expertos, que examinaron el tema (ANEXO N. °04). Se revisaron los siguientes aspectos, entre los cuales fueron: la matriz de Operacionalización de las variables e instrumento del cuestionario.

3.5 Procedimientos

- Se empezó por reservar una cita con el administrador de la Empresa de transporte interprovincial, para la autorización de aplicar el cuestionario Servqual.
- Se ha aplicado a 385 clientes según el tamaño de muestra, con la finalidad de obtener información acerca de la calidad de servicio ofrecido por parte de la empresa,
- A raíz de evidencias anteriores, como instrumento del trabajo estudio, fue empleado el cuestionario Servqual, desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1986) el cual está compuesto por 22 preguntas, organizados en 5 dimensiones como son de Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, que permiten medir la calidad del servicio recibido.

Los enunciados empleados fueron los siguientes:

1. La “Empresa de transporte interprovincial”. Cuenta con equipos apropiados.
2. Las instalaciones físicas de “Empresa de transporte interprovincial”. son agradables y atractivas para el usuario.
3. La apariencia del personal de “Empresa de transporte interprovincial” es impecable.
4. En la “Empresa de transporte interprovincial” Considera cómodos los asientos de los buses.
5. Cuando la “Empresa de transporte interprovincial”. Promete hacer algo en un tiempo determinado lo ha cumplido.
6. Cuando el pasajero tiene un problema, el personal de la “Empresa de transporte interprovincial”. Muestra sincero interés en resolverlo.
7. La “Empresa de transporte interprovincial”, realiza las cosas bien en la primera oportunidad.
8. “Empresa de transporte interprovincial”, entregan los servicios a los pasajeros en el momento en que lo prometieron.

9. “Empresa de transporte interprovincial”, tratan de lograr un servicio sin errores.
10. La “Empresa de transporte interprovincial”, informa a los pasajeros en el momento en que se van a brindar los servicios.
11. El personal de la “Empresa de transporte interprovincial”, siempre brinda una atención puntual a los pasajeros.
12. El personal de “Empresa de transporte interprovincial”, se muestran dispuestos a ayudar a los pasajeros.
13. El personal de la “Empresa de transporte interprovincial”, tiene tiempo disponible para atender las consultas de los pasajeros.
14. El comportamiento del personal “Empresa de transporte interprovincial”, inspira confianza en los pasajeros.
15. Me siento seguro del servicio que brinda “Empresa de transporte interprovincial”.
16. El personal de “Empresa de transporte interprovincial”, me trata con cortesía.
17. El personal de “Empresa de transporte interprovincial”, se encuentran capacitados para responder a mis consultas y/o necesidades.
18. En “Empresa de transporte interprovincial”, me brindan una atención personalizada, haciéndome sentir importante y apreciado.
19. “Empresa de transporte interprovincial”, tienen horarios de atención conveniente en sus servicios para atender a todos sus pasajeros.
20. “Empresa de transporte interprovincial”, cuenta con suficiente personal brinda una atención personalizada a todos pasajeros.
21. “Empresa de transporte interprovincial”, tienen como prioridad los intereses de los pasajeros.
22. El personal de “Empresa de transporte interprovincial” comprende y está atento a sus deseos y/o necesidades específicas.

Se han establecido códigos para cada ítem en base a su dimensión

Tabla N. ° 08: Estructura del instrumento

CÓDIGO	DIMENSION	# DE ÍTEMS
T	Elementos Tangibles	4
C	Confiabilidad	5
R	Capacidad De Respuesta	4
S	Seguridad	4
E	Empatía	5

Fuente: Parasuraman, Berry y Zeithaml (1986)

- Se procedido a realizar las agrupaciones

Tabla N. ° 09: Agrupación por Dimensiones

Dimensión	Orden
Elementos Tangibles	1-4
Confiabilidad	5-9
Capacidad de Respuesta	10-13
Seguridad	14-17
Empatía	18-22

Fuente: Parasuraman, Berry y Zeithaml (1986)

- Se ha empleado la escala de Likert de siete puntos para medir los ítems como se muestra en la tabla siguiente

Tabla N. ° 10: Ponderación de Escala de Likert a Emplear

1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	En desacuerdo
4	Neutro
5	De acuerdo.
6	Bastante de acuerdo
7	Totalmente de acuerdo.

Fuente: Parasuraman, Berry y Zeithaml (1986)

- Validar y analizar la fiabilidad de los cuestionarios de satisfacción de los usuarios. Los cuestionarios de satisfacción de los usuarios fueron validados sobre la base de un modelo, en el cual se pidió a cada uno de los 4 expertos su aprobación o no sobre las instrucciones y aspectos de cada una de las afirmaciones contenidas en el cuestionario, como redacción, terminología, temática, y cumplimiento del objetivo. Se puede visualizar en el Anexo N. °04.
- Para evaluar la calidad del servicio de la Empresa de transporte interprovincial, se identificó la diferencia que existe entre las puntuaciones que los clientes asignan a los diferentes pares de declaraciones.
- Para la interpretación de los niveles de calidad se tuvo en cuenta, el puntaje de la escala Hoffman y Bateson (2018), donde la expectativa tendrá un nivel puntaje de 7. Es decir:

$\text{Puntuación Servqual} = \text{Puntuación De Las Percepciones} - \text{Expectativa (7)}$ $\text{Percepción} - \text{Expectativa} = \text{Índice de brecha.}$

Tabla N. ° 11: Análisis de la Brecha Por Dimensión

Dimensión	Percepciones	Expectativa	Brecha
Elementos Tangibles		7	
Confiabilidad		7	
Capacidad De Respuesta		7	
Seguridad		7	
Empatía		7	

Fuente: Parasuraman, Berry y Zeithaml (1986)

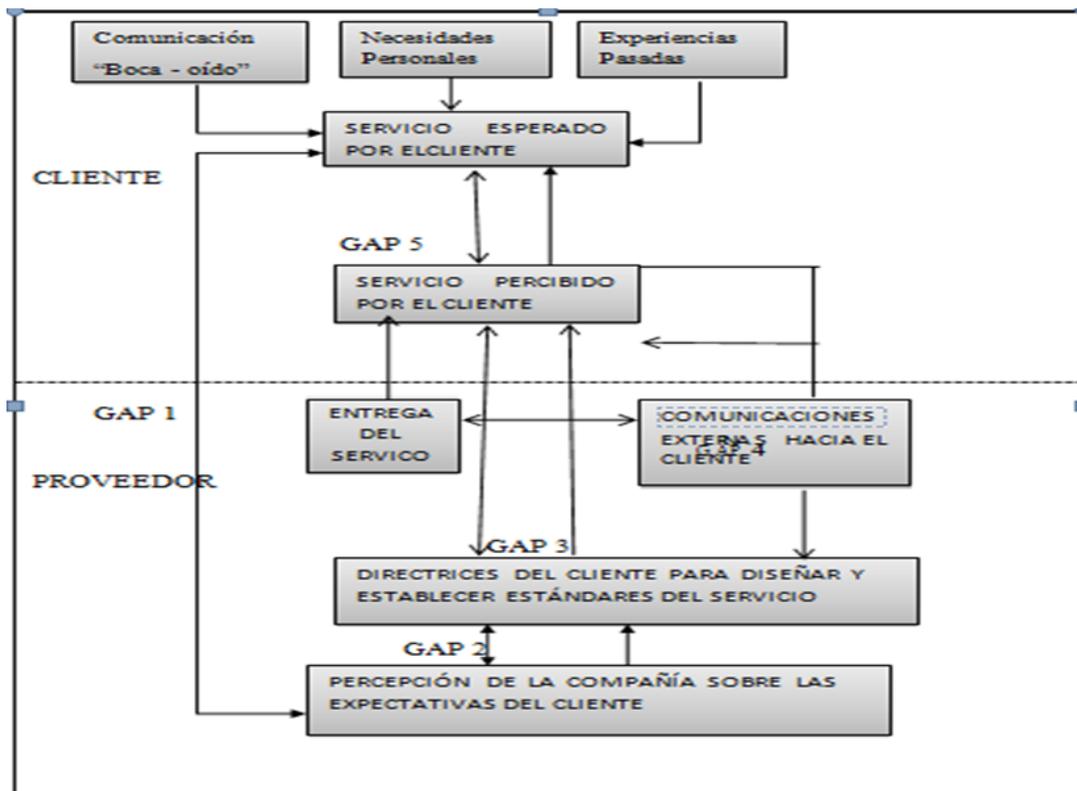
- Al tabular la información de los cuestionarios, se determinó los valores de las brechas o gap entre la calidad esperada y la calidad percibida para cada uno de las dimensiones expuestas en el cuestionario, donde se realizó un análisis estadístico, en el que se calcularon los promedios de cada dimensión, los cuales se utilizaron para calcular las brechas generales por dimensión.
- Luego de aplicar las encuestas, se efectuó el procesamiento estadístico de estas tablas, través de programas como Microsoft Excel y el Spss. Se tomará en consideración para el estudio a los usuarios, con una puntuación media superior a 5 se consideró como satisfechos con el servicio prestado, en caso contrario (menor a 4) se considera insatisfechos.
- Puntuación de Servqual = Percepciones del servicio – Expectativas del servicio.

Figura N. ° 03: La satisfacción del cliente viene determinada



Fuente: Zeithaml (2012)

Figura N. 04: Modelo Conceptual de calidad de servicio



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988). Zeithaml y Parasuraman (2004, p.16).

- Se han logrado identificar los problemas de mayor relevancia teniendo en cuenta las numeraciones menores puntaje marcado ya que esto significa la existencia de usuarios insatisfechos en cada dimensión en evaluación. Donde el único objetivo será originar tablas de resumen que permita observar resultados de manera clara y entendible para detectar los déficits de calidad evaluadas.

3.5.1 Análisis de fiabilidad y validez

Para verificar la fiabilidad y validez del instrumento diseñado se aplicó una prueba de coeficiente del alfa de Cronbach con los resultados de los cuestionarios aplicados a 22 usuarios que han utilizado del servicio de la empresa de transporte EPPO, estas fueron analizadas con el programa estadístico SPSS, de donde se obtuvieron los siguientes resultados

Cuadro N.º 01: Resumen de Procesamiento por Casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N.º	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

Fuente: Programa SPSS

Cuadro N.º 02: Estadísticas de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	de	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N.º de elementos
,982		,983	22

Fuente: Programa SPSS

- Como se puede apreciar en los cuadros anteriores, el Alfa de Cronbach permite medir la coherencia entre cada uno de los 22 ítems del cuestionario Servqual, 0,982 sin eliminar ninguno de los elementos, lo que ha demostrado tener un alto nivel de fiabilidad, puesto que fue mayor de 0,60 en su totalidad.

3.6 Método de análisis de datos

Dentro de la investigación se utilizó estadística descriptiva con respecto a variable independiente y dependiente, pues se recolectó la información necesaria, aplicación del cuestionario Servqual, también se analizaron datos obtenidos en tablas, porcentajes, gráficos, etc. Estos datos (medidas de dispersión, desviación estándar) serán analizados, ordenados y simplificados de los datos a través del software SPSS y el Excel, así mismo, se procederá a organizar los datos en los resultados según los objetivos planteados con respecto a cada dimensión.

3.7 Aspectos éticos

El compromiso de los investigadores del presente trabajo es de asegurar que los datos utilizados en el trabajo, son verdaderos, así mismo se garantizó que la información recopilada en los usuarios de la empresa interprovincial, será utilizada de forma confidencial y únicamente para este trabajo.

En el proyecto de investigación se aplicaron principios éticos como respeto por la potestad de los usuarios de la empresa interprovincial, debido a que, tendrán la libertad de elección en la participación dentro de la recopilación de información, pues será respetada la decisión de pertenecer al estudio. También, la no maleficencia debido a que no se pretenderá perjudicar a la población del estudio tal como mencionan Salazar, Icaza y Alejo (2018) el estudio debe sustentarse con principios morales de ética en la investigación. Asimismo, beneficencia porque se respetará la información proporcionada por la entidad a investigar y la justicia debido a que no se manipularán los datos que se obtendrán. Por ello, Colina y Vargas (2017) resaltan la búsqueda de incorporar la ética como parte de la ciencia en relación con la responsabilidad en una investigación cuyo único fin de infundir acciones en su desarrollo.

IV. RESULTADOS

Cuadro de porcentaje de participación de las sedes de la empresa de transporte EPPO:

A continuación, se muestran las sedes que se han elegidos, para realizar el estudio.

Cuadro N. ° 03: Sedes del EPPO

Sedes	Porcentajes	N.º De Encuestas
TALARA	44%	170
PIURA	32%	123
SULLANA	14%	54
EL ALTO	10%	39

Fuente: Entrevista trabajador Eppo-Sullana vía WhatsApp

Se realizó una breve entrevista con un trabajador del Eppo Sullana, donde se determinaron cuáles son las sedes que tienen mayor tránsito de usuarios (Anexo N. ° 10).

ANÁLISIS DE BRECHAS POR DIMENSIÓN

A continuación, se muestran en tablas los datos recopilados de puntaje de la brecha por cada una de las 5 dimensiones a estudiar, cuyo tratamiento y promedio de la misma arrojan los siguientes resultados en base a cada una de las 4 principales sedes del EPPO.

En el anexo N. ° 11 se presentan las tablas de los porcentajes de cada percepción dadas por cada una de las dimensiones a estudiar dentro de la sede Talara, asimismo el análisis de percepción por cada pregunta cuyo análisis arroja los siguientes resultados:

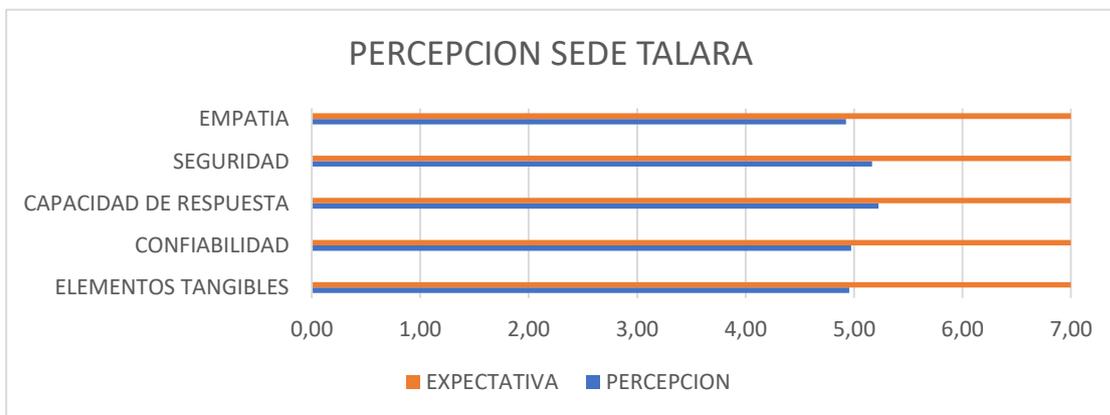
Tabla N. ° 12: Análisis de brechas por dimensión sede Talara

EPPO TALARA			
ANALISIS BRECHAS POR DIMENSION			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Elementos Tangibles	4,95	7,00	-2,05
Confiabilidad	4,97	7,00	-2,03
Capacidad de Respuesta	5,23	7,00	-1,77
Seguridad	5,16	7,00	-1,84
Empatía	4,93	7,00	-2,07

Fuente: Anexo N. ° 11

-Con respecto a Talara la mayor brecha la obtuvo la dimensión de empatía mientras que capacidad de respuesta arrojó la menor con -1.78.

Figura N. ° 05: Percepción Sede Talara

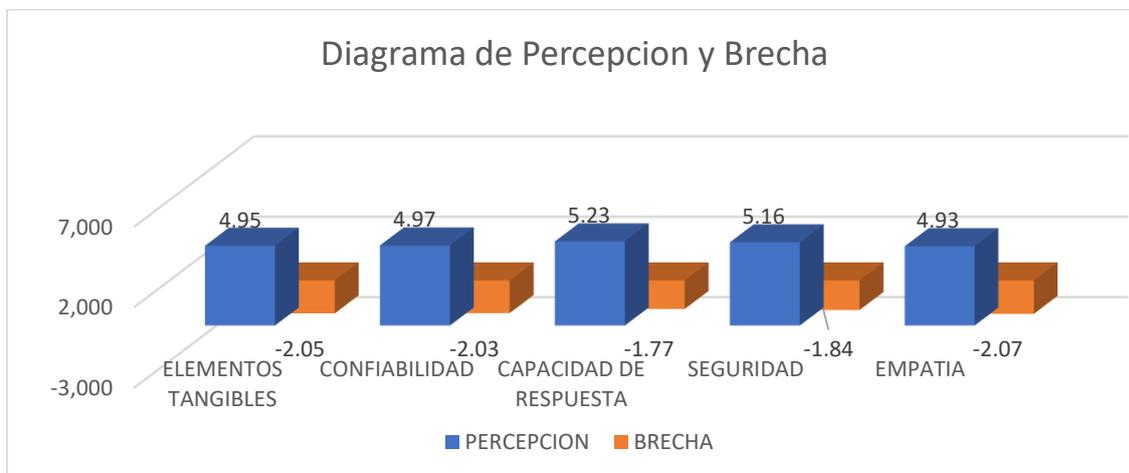


Fuente: Anexo N. ° 11

-Se observa una diferencia que existe entre percepción por parte de los usuarios del EPPO Sede Talara con respecto expectativa del usuario al momento de poder

usar el servicio, siendo la dimensión de capacidad de respuesta es la que obtuvo mayor puntaje promedio por parte de los encuestados.

Figura N.º 06: Análisis de percepción y brecha sede Talara



Fuente: Anexo N.º 11

-Se aprecia en la figura que las brechas son todas negativas, por lo tanto, la dimensión de empatía que más se aleja a cero, cuya brecha es -2.07.

En el anexo N.º 12 se presentan las tablas de los porcentajes de cada percepción dadas por cada una de las dimensiones a estudiar en la sede Piura, asimismo el análisis de percepción por cada pregunta cuyo análisis arroja los siguientes resultados:

Tabla N.º 13: Análisis de brechas por dimensión sede Piura

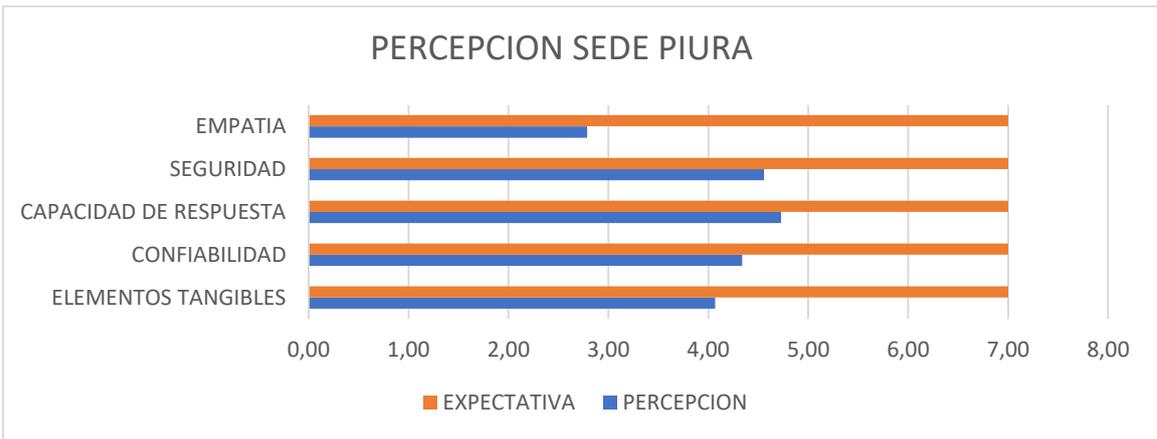
Eppo Piura			
Análisis Brechas Por Dimensión			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Elementos Tangibles	4,07	7,00	-2,93
Confiabilidad	4,34	7,00	-2,66
Capacidad de Respuesta	4,73	7,00	-2,27
Seguridad	4,56	7,00	-2,44

Empatía	2,79	7,00	-4,21

Fuente: Anexo N. ° 12

Para Piura la brecha mayor tuvo una gran diferencia con respecto a la menor pues con -4.21 en la dimensión de empatía se alejó con 1.94 puntos de capacidad de respuesta quien obtuvo la menor brecha con -2.27.

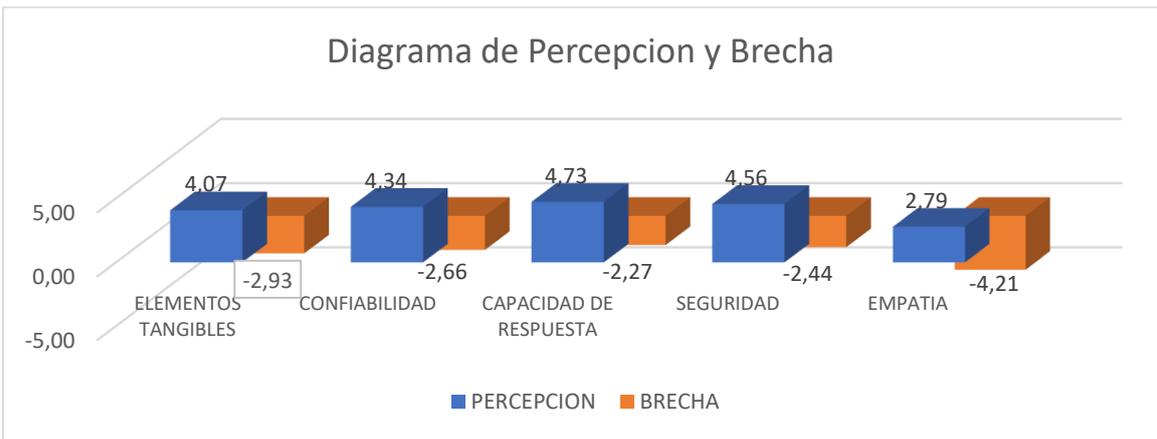
Figura N. ° 07: Percepción Sede Piura



Fuente: Anexo N. ° 12

-Se observa una diferencia que existe entre percepción por parte de los usuarios del EPPO Sede Piura con respecto expectativa del usuario al momento de poder usar el servicio, cuyas dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad obtuvieron los mayores puntajes en promedio por parte de los encuestados.

Figura N. ° 08: Análisis de percepción y brecha sede Piura



Fuente: Anexo N. ° 12

-Se aprecia en la figura que las brechas son todas negativas, por ello, la dimensión de Empatía que más se aleja a 0, cuya brecha es – 4.21.

En el anexo N. ° 13 se presentan las tablas de los porcentajes de cada percepción dadas por cada una de las dimensiones a estudiar, asimismo el análisis de percepción por cada pregunta cuyo análisis con respecto a la sede Sullana arroja los siguientes resultados:

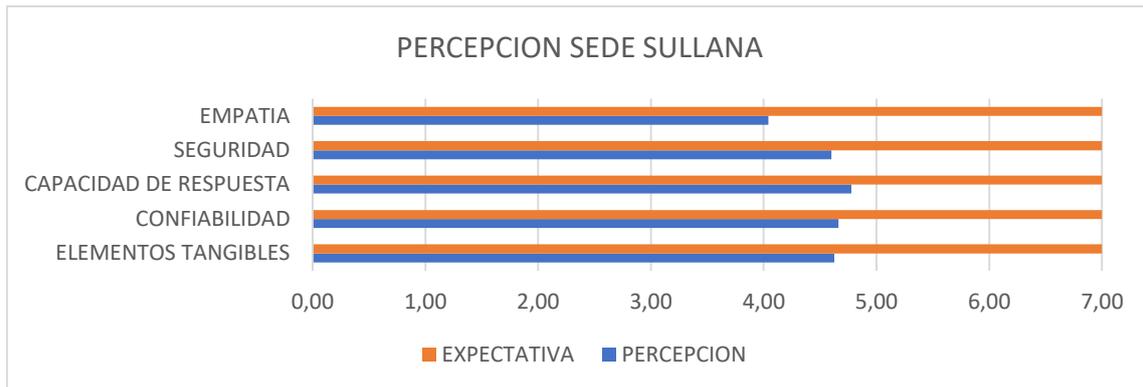
Tabla N. ° 14: Análisis de brechas por dimensión Sullana

EPPO SULLANA			
ANÁLISIS BRECHAS POR DIMENSIÓN			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Elementos Tangibles	4,63	7,00	-2,37
Confiabilidad	4,66	7,00	-2,34
Capacidad de Respuesta	4,78	7,00	- 2,22
Seguridad	4,60	7,00	- 2,40
Empatía	4,04	7,00	- 2,96

Fuente: Anexo N. ° 13

En Sullana la mayor brecha arrojada con respecto a las dimensiones con -2.96 fue la Empatía, sin embargo, la capacidad de respuesta fue la que tuvo una brecha menor con -2,22.

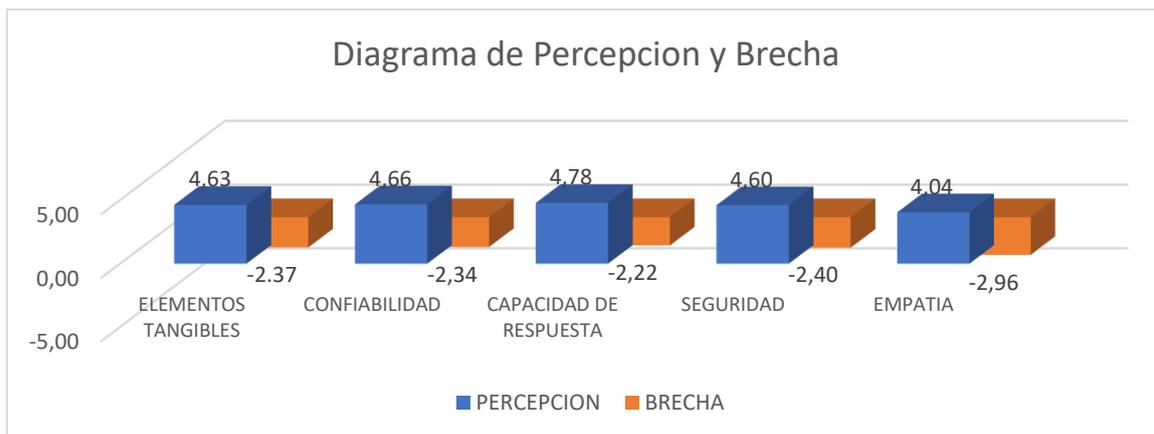
Figura N. ° 09: Percepción Sede Sullana



Fuente: Anexo N. ° 13

-Se observa una diferencia que existe entre percepción por parte de los usuarios del EPPO Sede Sullana con respecto expectativa del usuario al momento de poder usar el servicio, por esta razón, las dimensiones de Capacidad de respuesta y Confiabilidad obtuvieron los mayores puntajes en promedio por parte de los encuestados.

Figura N. ° 10: Análisis de percepción y brecha Sede Sullana



Fuente: Anexo N. ° 13

-Se aprecia en la figura que las brechas son todas negativas, cuya dimensión de Seguridad la que más se aleja siendo ≤ 0 , cuya brecha es $-2,40$.

En el anexo N. ° 14, se presentan las tablas de los porcentajes de cada percepción dadas por cada una de las dimensiones a estudiar, asimismo el análisis de percepción por cada pregunta cuyo análisis en la sede El Alto arroja los siguientes resultados.

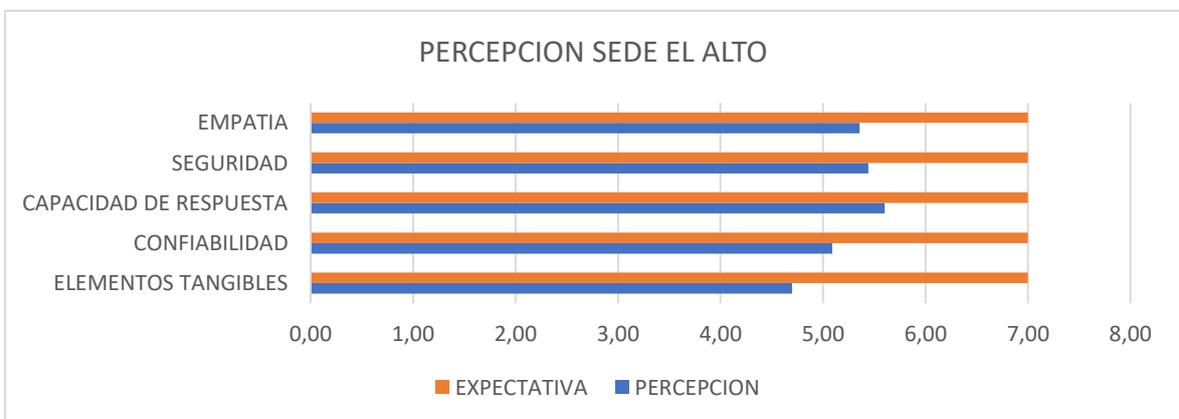
Tabla N. ° 15: Análisis de brechas por dimensión sede El Alto

EPPO EL ALTO			
ANÁLISIS BRECHAS POR DIMENSIÓN			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Elementos Tangibles	4,70	7,00	-2,30
Confiabilidad	5,09	7,00	-1,91
Capacidad de Respuesta	5,60	7,00	-1,40
Seguridad	5,44	7,00	-1,56
Empatía	5,36	7,00	-1,64

Fuente: Anexo N. ° 14

La brecha más significativa fue con respecto a la dimensión de elementos tangibles pues el valor de la brecha que arrojó fue de – 2,30, mientras que la menor brecha la obtuvo capacidad de respuesta con un -1,40.

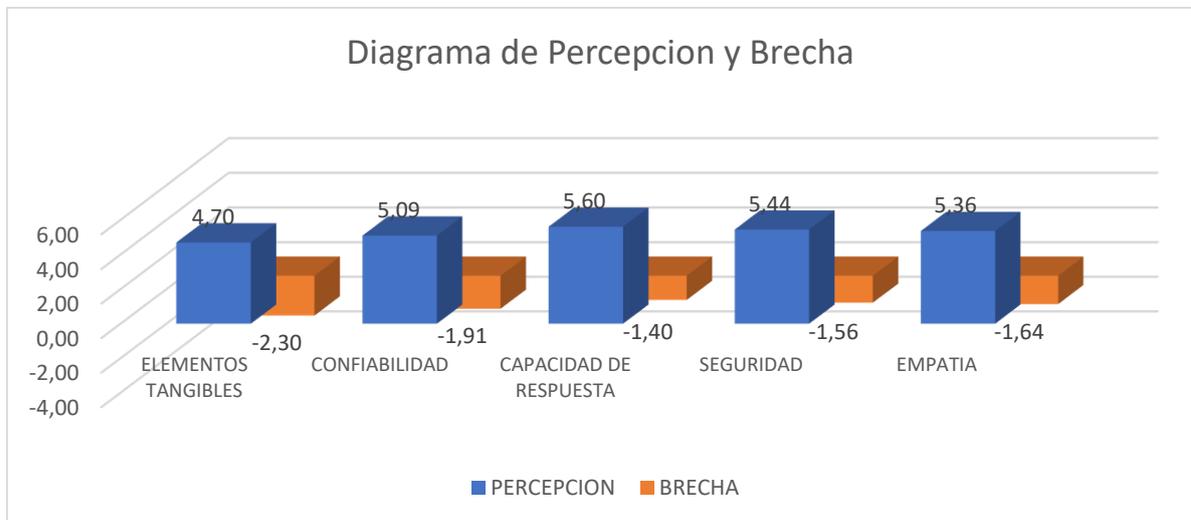
Figura N. ° 11: Percepción Sede El Alto



Fuente: Anexo N. ° 14

-Se observa una diferencia que existe entre percepción por parte de los usuarios del EPPO Sede El Alto con respecto expectativa del usuario al momento de poder usar el servicio, cuyas dimensiones de Capacidad de respuesta y Empatía obtuvieron los mayores puntajes en promedio por parte de los encuestados.

Figura N.º 12: Análisis de percepción y brecha sede El Alto



Fuente: Anexo N.º 14

-Se aprecia en la figura que las brechas son todas negativas, siendo la dimensión de Elementos tangibles que más se aleja a 0, cuya brecha es – 2.40.

Nota: En las sedes Talara, Piura y Sullana coincidieron tanto en la mayor brecha en la dimensión de Empatía como en menor brecha con capacidad de respuesta, sin embargo, para la sede El Alto fueron diferentes los resultados arrojados solo con la mayor brecha pues en esta el puntaje mayor fue para la dimensión de elementos tangibles y en la menor coincidieron las 4 sedes del estudio.

Objetivo Específico N.º 1: Para poder Identificar el nivel de percepción respecto a los Elementos tangibles de los servicios de una empresa de transporte aplicando el modelo Servqual, dentro del promedio de las 4 sedes estudiadas este resultado arrojó como nivel de percepción de 4.59 con una brecha de -2,41 como se muestra en la tabla:

Tabla N. ° 16: Nivel de percepción de los Elementos tangibles de las 4 sedes

EPPO			
ANÁLISIS BRECHAS POR DIMENSIÓN			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Elementos Tangibles	4,59	7,00	- 2,41

Fuente: Anexo N. ° 11, Anexo N. ° 12, Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 14

Para los elementos tangibles fueron tomadas las preguntas de la 1 hasta la 4 las cuales están codificadas como: T1, T2, T3 y T4 y cuyos resultados pueden verse a continuación:

Tabla N. ° 17: Porcentaje general de cada pregunta de Elementos Tangibles

COD	Puntaje por ítems						
	1	2	3	4	5	6	7
T1	4,84%	8,17%	19,22%	14,49%	27,47%	15,52%	10,28%
T2	4,76%	9,61%	11,35%	18,18%	31,07%	14,17%	10,86%
T3	2,82%	2,50%	10,59%	21,73%	37,01%	14,09%	11,26%
T4	3,91%	2,99%	14,60%	16,11%	32,01%	17,52%	12,86%

Fuente: Anexo N. ° 11, Anexo N. ° 12, Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 14

Objetivo Específico N. ° 2: Con respecto a Determinar el nivel de percepción respecto a la confiabilidad de los servicios de una empresa de transporte aplicando el modelo Servqual en cuyos resultados determino el promedio de percepción es de 4.77 y su brecha promedio de -2.23.

Tabla N. ° 18: Nivel de percepción de Confiabilidad de las 4 sedes

EPPO			
ANALISIS BRECHAS POR DIMENSION			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Confiabilidad	4,77	7,00	- 2,23

Fuente: Anexo N. ° 11, Anexo N. ° 12, Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 14

Para el análisis de percepción se tomaron las 5 preguntas con códigos C1, C2, C3, C4 y C5 en las cuales las 3 primeras muestran valores mayores dentro de la escala de Likert en 4 y 5.

Tabla N. ° 19: Porcentaje general de cada pregunta de Confiabilidad

COD	Puntaje por ítems						
	1	2	3	4	5	6	7
C1	5,11%	3,52%	8,64%	18,66%	35,49%	16,43%	12,15%
C2	6,06%	5,97%	17,86%	22,53%	26,44%	11,39%	9,74%
C3	3,18%	2,16%	12,65%	22,00%	37,07%	11,29%	11,65%
C4	2,98%	0,87%	3,13%	7,27%	41,99%	22,38%	21,38%
C5	3,10%	4,20%	8,33%	19,62%	41,05%	12,14%	11,56%

Fuente: Anexo N. ° 11, Anexo N. ° 12, Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 14

Objetivo Específico N. ° 3: Para establecer el nivel de percepción respecto a la Capacidad de Respuesta de los servicios de una empresa de transporte aplicando el modelo Servqual se han podido realizar el promedio de las 4 sedes en estudio el cual arrojó un 5,08 con una brecha de -1.92.

Tabla N. ° 20: Nivel de percepción de Capacidad de Respuesta de las 4 sedes

EPPO			
ANALISIS BRECHAS POR DIMENSION			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Capacidad de Respuesta	5,08	7,00	- 1,92

Fuente: Anexo N. ° 11, Anexo N. ° 12, Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 14

Para el análisis de percepción se tomaron el promedio de los códigos R1, R2, R3 y R4:

Tabla N. ° 21: Porcentaje general de cada pregunta de Capacidad de Respuesta

COD	Puntaje por ítems						
	1	2	3	4	5	6	7
R1	2,23%	0,50%	3,17%	5,21%	36,73%	23,30%	28,87%
R2	1,47%	0,29%	4,06%	7,02%	35,36%	23,17%	28,62%
R3	3,97%	5,15%	15,64%	15,03%	30,37%	15,44%	14,40%
R4	5,90%	5,52%	13,84%	18,74%	31,97%	12,36%	11,68%

Fuente: Anexo N. ° 11, Anexo N. ° 12, Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 14

Objetivo Específico N. ° 4: Es necesario para Reconocer el nivel de percepción respecto a la Seguridad de los servicios de una empresa de transporte aplicando el modelo Servqual realizar el promedio de las 4 sedes.

Tabla N. ° 22: Nivel de percepción de Seguridad de las 4 sedes

EPPO			
ANALISIS BRECHAS POR DIMENSION			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Seguridad	4,94	7,00	- 2,06

Fuente: Anexo N. ° 11, Anexo N. ° 12, Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 14

En el análisis de cada pregunta promediada para las cuatro sedes los resultados para los códigos S1, S2, S3, S4 y S5 son:

Tabla N.º 23: Porcentaje general de cada pregunta de Seguridad

COD	Puntaje por ítems						
	1	2	3	4	5	6	7
S1	1,97%	3,19%	7,62%	19,33%	38,04%	17,24%	12,61%
S2	2,08%	1,59%	6,93%	12,52%	35,56%	20,46%	20,85%
S3	2,84%	2,23%	9,57%	17,33%	40,80%	15,43%	11,80%
S4	2,63%	4,25%	9,85%	17,51%	39,70%	12,58%	13,49%

Fuente: Anexo N.º 11, Anexo N.º 12, Anexo N.º 13 y Anexo N.º 14

Objetivo Específico N.º 5: Para Evaluar el nivel de percepción respecto a la empatía de los servicios de una empresa de transporte-Piura aplicando el modelo Servqual promediamos los niveles de percepción de las 4 sedes y el valor encontrado fue de 4,28.

Tabla N.º 24: Nivel de percepción de Empatía de las 4 sedes

EPPO			
ANALISIS BRECHAS POR DIMENSION			
Dimensión	Percepción	Expectativa	Brecha
Empatía	4,28	7,00	- 2,72

Fuente: Anexo N.º 11, Anexo N.º 12, Anexo N.º 13 y Anexo N.º 14

En el análisis de cada pregunta promediada para las cuatro sedes los resultados para los códigos E1, E2, E3, E4 y E5 son:

Tabla N. ° 25: Porcentaje general de cada pregunta de Empatía

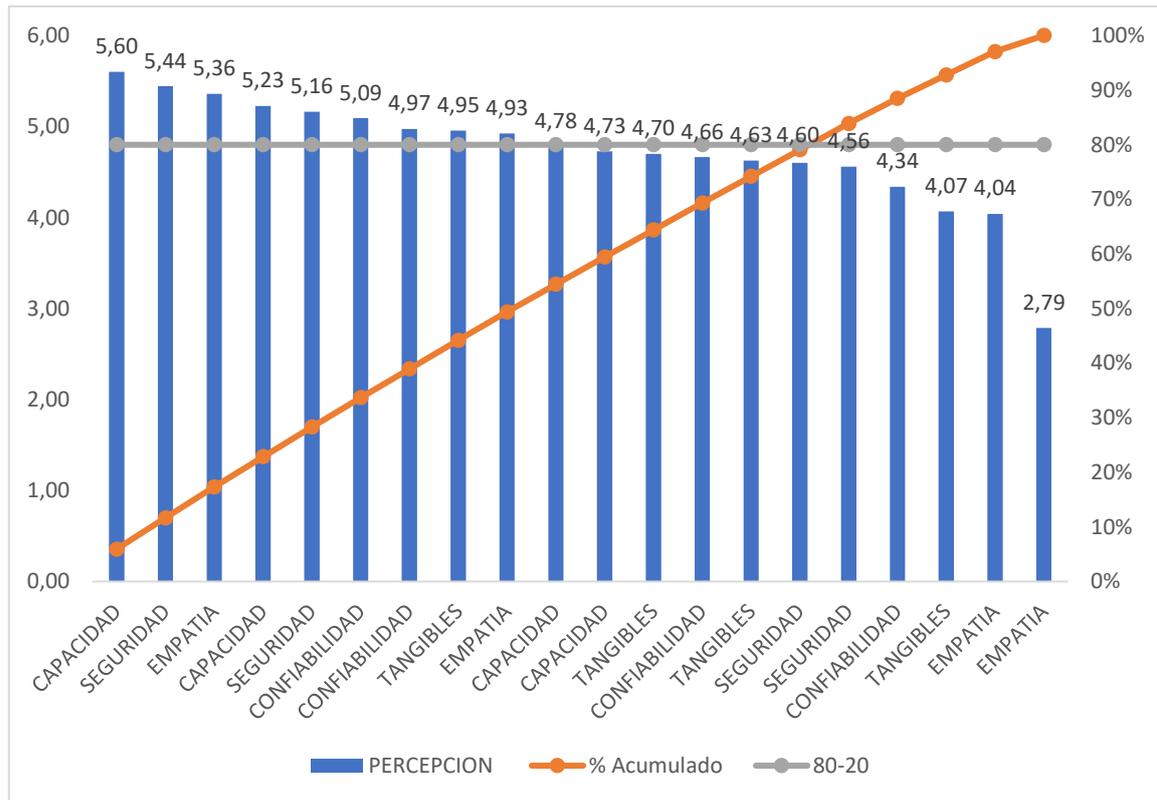
COD	Puntaje por ítems						
	1	2	3	4	5	6	7
E1	17,48%	12,28%	11,43%	10,93%	25,66%	12,13%	10,08%
E2	5,11%	6,10%	12,04%	11,55%	32,38%	15,97%	16,86%
E3	13,35%	12,30%	13,00%	13,05%	23,46%	13,91%	10,92%
E4	5,74%	5,82%	19,90%	16,68%	26,85%	12,13%	12,90%
E5	8,77%	10,57%	15,15%	16,92%	23,10%	12,16%	13,33%

Fuente: Anexo N. ° 11, Anexo N. ° 12, Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 14

A continuación, se ha realizado un Diagrama de Pareto y un Gráfico de Control en base a los promedios de percepción obtenidos de las tablas presentadas Anexos N. ° 07,08, 09,10 y 11. De esta forma poder identificar las dimensiones más bajas que nos serán de ayuda para realizar un plan de mejora del presente año.

En primer lugar, para la confección de diagrama de Pareto, se ha establecido una tabla general de los promedios de percepción de las 4 sedes estudiadas, estos datos se han ordenado de mayor a menor y se puede visualizar en el Anexo N. ° 11.

Figura N.º 13: Diagrama de Pareto de percepciones de las 4 sedes



Fuente: Anexo N.º 11, Anexo N.º 12, Anexo N.º 13, Anexo N.º 14 y N.º 15

-Se logró identificar en el gráfico las dimensiones que tienen los puntajes de percepciones más bajos los cuales deberán considerarse para la realización del plan de mejora.

Cuadro N.º 04: Sedes con los promedios de percepciones más bajos

Sedes	Dimensiones	Promedio De Percepciones
Sede Sullana	Seguridad	4.60
Sede Piura	Seguridad	4.56
Sede Piura	Confiabilidad	4.34
Sede Piura	Tangibles	4.07
Sede Sullana	Empatía	4.04
Sede Piura	Empatía	2.79

Fuente: Anexo: N.º 15

- Se observa que 4 pertenecen a la sede Piura, Seguridad con un puntaje de 4.96, Confiabilidad 4.34, Elementos Tangibles 4.07 y la obtuvo el puntaje más bajo fue la dimensión de Empatía con 2.79 en percepción. Por otro lado, encontramos a la sede Sullana, cuyas únicas dimensiones son Empatía con un puntaje de 4.04 y seguridad con un puntaje de 4.60.

Para realizar el Grafico de control se ha tomado como muestra las 4 sedes, teniendo como observaciones los datos de percepción, este puede visualizar en el Anexos: N.º 11,12, 13 y 14 .

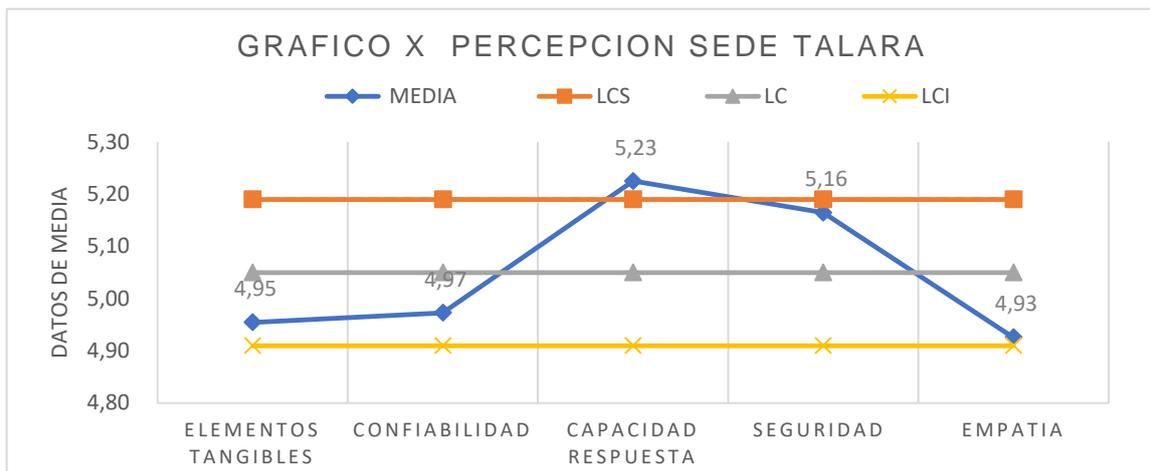
Tabla N.º 26: Límites de control para X, Sede Talara

Dimensiones	Media	Límites de control para X		
		LCS	LC	LCI
Elementos Tangibles	4.95	5.19	5.05	4.91
Confiabilidad	4.97	5.19	5.05	4.91
Capacidad de Respuesta	5.23	5.19	5.05	4.91
Seguridad	5.16	5.19	5.05	4.91
Empatía	4.93	5.19	5.05	4.91

Fuente: Anexo N.º 11 y Anexo N.º 16

-Para obtener la media, se ha seleccionado los promedios de cada una de las 5 dimensiones: Elementos Tangibles (T1, T2, T3 y T4); Confiabilidad (C1, C2, C3, C4 y C5); Capacidad de Respuesta (R1, R2, R3 y R4); Seguridad (S1, S2, S3 y S4) y Empatía (E1, E2, E3, E4 y E5).

Figura N. °14: Gráfico de Control de Medias Sede Talara



Fuente: Anexo N. ° 11 y Anexo N. ° 16

-Las dimensiones que están por debajo de la Línea central son de: Confiabilidad con una media de 4.97, junto Elementos Tangibles con una media de 4.95, y por debajo de estas se encuentra la dimensión de Empatía con una media de 4.93, sin embargo, no consiguen tocar el límite central inferior, siendo su valor de 4.91.

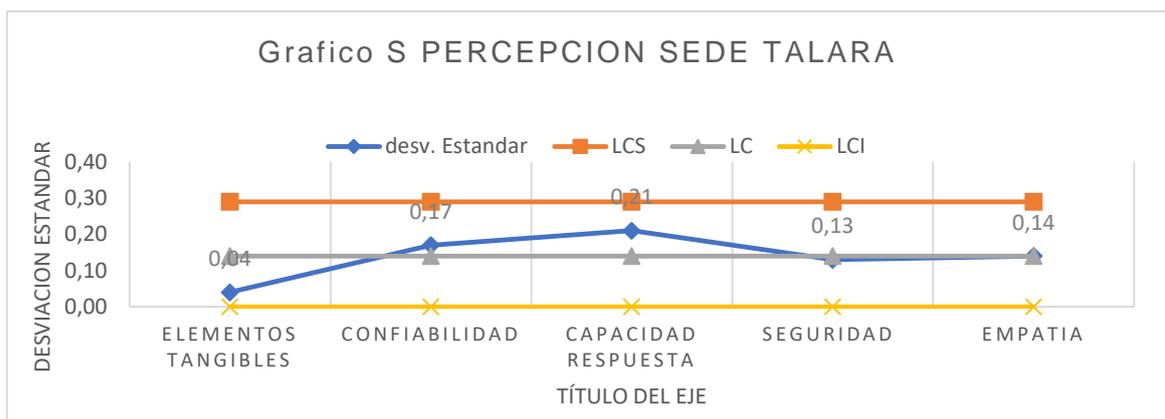
Tabla N. ° 27: Límites de control para S, Sede Talara

Dimensiones	Desv. Estándar	Límite de control para S		
		LCS	LC	LCI
Elementos Tangibles	0.04	0.29	0.14	0.00
Confiabilidad	0.17	0.29	0.14	0.00
Capacidad de Respuesta	0.21	0.29	0.14	0.00
Seguridad	0.13	0.29	0.14	0.00
Empatía	0.14	0.29	0.14	0.00

Fuente: Anexo N. ° 11 y Anexo N. ° 16

-Para obtener la Desviación estándar, se ha seleccionado los promedios de cada una de las 5 dimensiones: Elementos Tangibles (T1, T2, T3 y T4); Confiabilidad (C1, C2, C3, C4 y C5); Capacidad de Respuesta (R1, R2, R3 y R4); Seguridad (S1, S2, S3 y S4) y Empatía (E1, E2, E3, E4 y E5).

Figura N. ° 15: Gráfico de Control de la desviación estándar Sede Talara



Fuente: Anexo N. ° 11 y Anexo N. ° 16

-Se aprecia en la gráfica que tanto varía la dispersión de los datos de los promedios de percepción de cada una de las dimensiones, siendo la dimensión de tangibilidad quien tuvo una media de 0.04 por debajo de la línea central cuyo dato es de 0.14 y el límite inferior es de 0, por otra parte, se muestran que los demás valores están cerca de la línea central, del mismo modo, las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta tomaron valores 0.17 y 0.21 respectivamente, estuvieron por encima de la línea central.

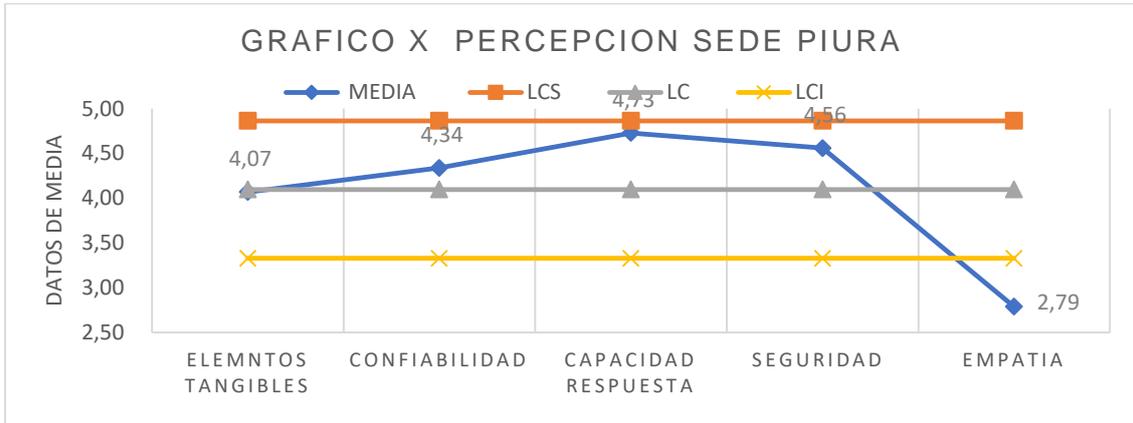
Tabla N. ° 28: Límites de control para X, Sede Piura

Dimensiones	Media	Límites de control para X		
		LCS	LC	LCI
Elementos Tangibles	4.07	4.86	4.10	3.33
Confiabilidad	4.34	4.86	4.10	3.33
Capacidad de Respuesta	4.73	4.86	4.10	3.33
Seguridad	4.56	4.86	4.10	3.33
Empatía	2.79	4.86	4.10	3.33

Fuente: Anexo N. ° 12 y Anexo N. ° 17

-Para obtener la media, se ha seleccionado los promedios de cada una de las 5 dimensiones: Elementos Tangibles (T1, T2, T3 y T4); Confiabilidad (C1, C2, C3, C4 y C5); Capacidad de Respuesta (R1, R2, R3 y R4); Seguridad (S1, S2, S3 y S4) y Empatía (E1, E2, E3, E4 y E5).

Figura N. °16: Gráfico de Control de Medias Sede Piura



Fuente: Anexo N. ° 12 y Anexo N. ° 17

-Se aprecia en la gráfica la dimensión de Empatía tiene un valor promedio de 2.79, por esta razón, este por debajo de la Línea central cuyo puntaje es 4.10 y fuera del límite inferior que es de 3.33. Con respecto a las demás dimensiones se mantienen por encima de la línea central, conviene destacar, las dimensiones de Capacidad de Respuesta y de Seguridad tuvieron unas medias de 4.73 y 4.56 respectivamente, cercanas al límite superior cuyo valor fue de 5.19.

Tabla N. ° 29: Límites de control para S, Sede Piura

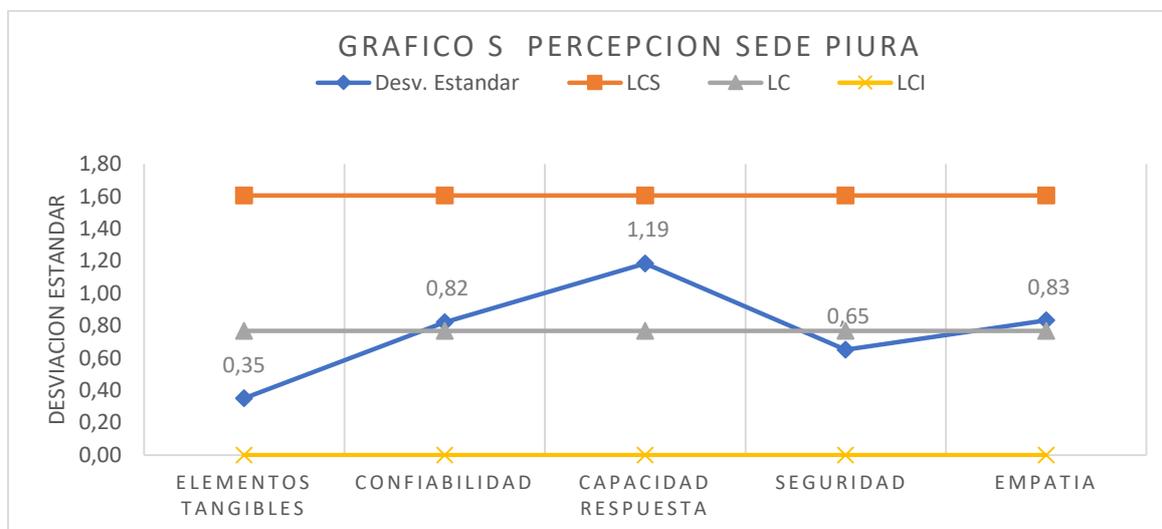
Dimensiones	Desv. Estándar	Límites de control para S		
		LCS	LC	LCI
Elementos Tangibles	0.35	1.61	0.77	0.00
Confiabilidad	0.82	1.61	0.77	0.00
Capacidad de Respuesta	1.19	1.61	0.77	0.00
Seguridad	0.65	1.61	0.77	0.00
Empatía	0.83	1.61	0.77	0.00

Fuente: Anexo N. ° 12 y Anexo N. ° 17

-Para obtener la Desviación estándar, se ha seleccionado los promedios de cada una de las 5 dimensiones: Elementos Tangibles (T1, T2, T3 y T4); Confiabilidad

(C1, C2, C3, C4 y C5); Capacidad de Respuesta (R1, R2, R3 y R4); Seguridad (S1, S2, S3 y S4) y Empatía (E1, E2, E3, E4 y E5).

Figura N. ° 17: Gráfico de Control de la desviación estándar Sede Piura



Fuente: Anexo N. ° 12 y Anexo N. ° 17

-Se aprecia en la gráfica que tanto varía la dispersión de los datos de los promedios de percepción de cada una de las dimensiones, siendo la dimensión de Elementos tangibilidad obtuvo una media de 0.35 por debajo de la línea central cuyo dato es de 0.77 y el límite inferior es de 0, asimismo, se muestran que los demás valores estuvieron por encima de la línea central, por ejemplo, las dimensiones de confiabilidad con valor de 0.82, Capacidad de respuesta tuvo el valor más alto con 1.19 y la dimensión de empatía 0.83.

Tabla N. ° 30: Límites de control para X, Sede Sullana

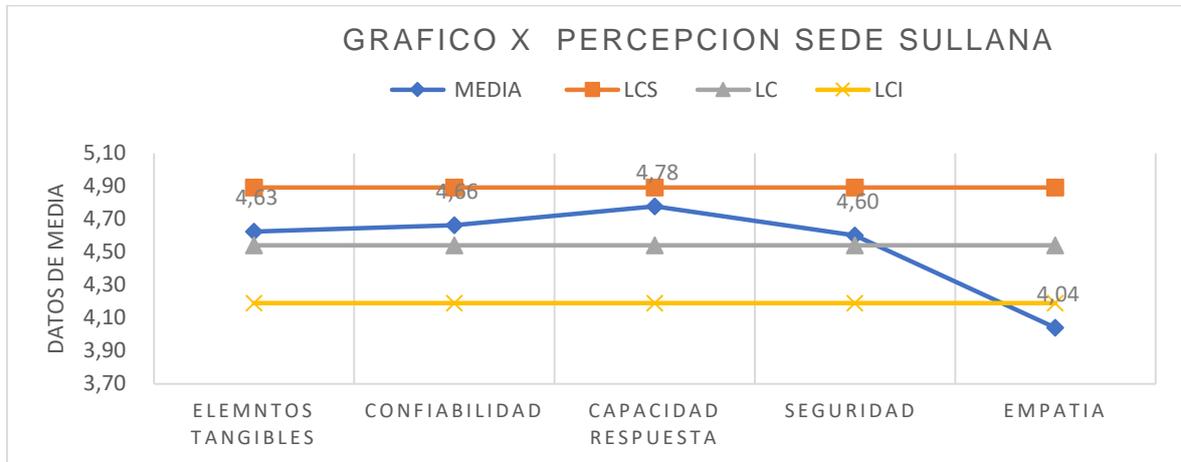
Dimensiones	Media	Límites de control para X		
		LCS	LC	LCI
Elementos Tangibles	4.63	4.89	4.54	4.19
Confiabilidad	4.66	4.89	4.54	4.19
Capacidad de Respuesta	4.78	4.89	4.54	4.19
Seguridad	4.60	4.89	4.54	4.19
Empatía	4.04	4.89	4.54	4.19

Fuente: Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 18

-Para hallar la media, se ha seleccionado los promedios de cada una de las 5 dimensiones: Elementos Tangibles (T1, T2, T3 y T4); Confiabilidad (C1, C2, C3, C4

y C5); Capacidad de Respuesta (R1, R2, R3 y R4); Seguridad (S1, S2, S3 y S4) y Empatía (E1, E2, E3, E4 y E5).

Figura N. °18: Gráfico de Control de Medias Sede Sullana



Fuente: Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 18

-Se observa en la gráfica la dimensión de Empatía tiene un valor promedio de 4.04, ubicándose por debajo de la línea central cuyo puntaje es 4.54, asimismo, debajo del valor con la línea del límite inferior que es de 4.19. Con respecto a las demás dimensiones estas se mantienen por encima de la línea central, con medias para las dimensiones de: Capacidad de Respuesta (4.63), Confiabilidad (4.66), Capacidad de Respuesta obtuvo el valor más alto siendo de 4.78 y por último la dimensión de seguridad (4.60).

Tabla N. ° 31: Límites de control para S, Sede Sullana

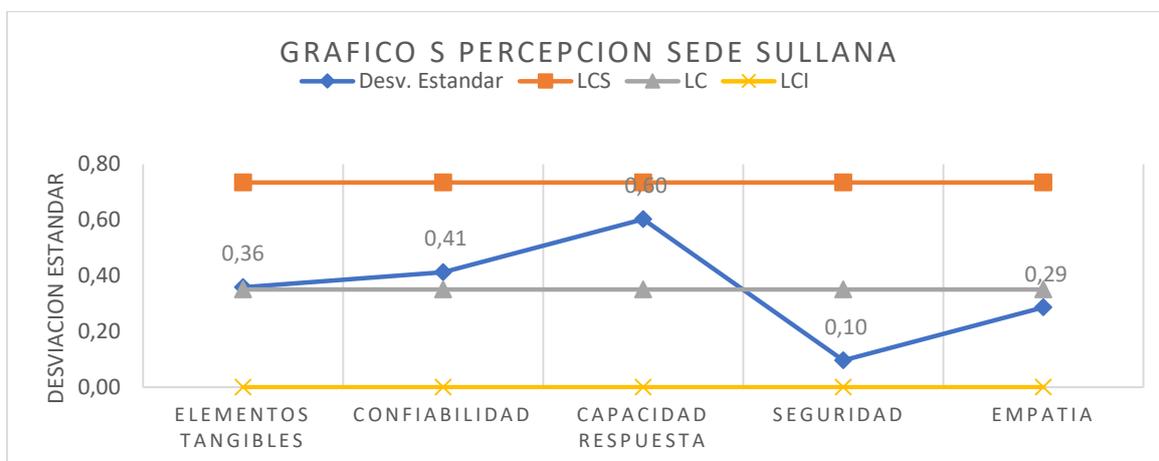
Dimensiones	Desv. Estándar	Límites de control para S		
		LCS	LC	LCI
Elementos Tangibles	0.36	0.73	0.35	0.00
Confiabilidad	0.41	0.73	0.35	0.00
Capacidad de Respuesta	0.60	0.73	0.35	0.00
Seguridad	0.10	0.73	0.35	0.00
Empatía	0.29	0.73	0.35	0.00

Fuente: Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 18

-Para obtener la Desviación estándar, se ha seleccionado los promedios de cada una de las 5 dimensiones: Elementos Tangibles (T1, T2, T3 y T4); Confiabilidad

(C1, C2, C3, C4 y C5); Capacidad de Respuesta (R1, R2, R3 y R4); Seguridad (S1, S2, S3 y S4) y Empatía (E1, E2, E3, E4 y E5).

Figura N. ° 19: Gráfico de Control de la desviación estándar Sede Sullana



Fuente: Anexo N. ° 13 y Anexo N. ° 18

-Se aprecia en la gráfica de control que tanto varía la dispersión de los datos de los promedios de percepción de cada una de las dimensiones, siendo la dimensión de Seguridad la que obtuvo un valor de 0.10 por debajo de la línea central cuyo dato es de 0.35, asimismo, se muestran que los demás valores estuvieron por encima de la línea central, por ejemplo, las dimensiones de confiabilidad con valor de 0.41, Capacidad de Respuesta tuvo el valor más alto con 0.60 y Elementos Tangible con una desviación estándar de 0.36.

Tabla N. ° 32: Límites de control para X, Sede El Alto

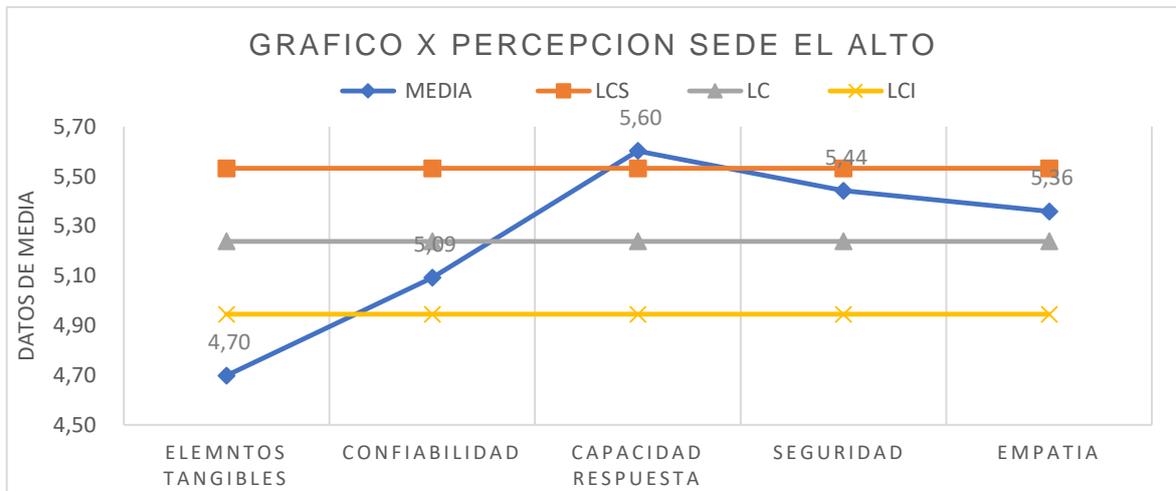
Dimensiones	Media	Límites de control para X		
		LCS	LC	LCI
Elementos Tangibles	4.70	5.53	5.24	4.95
Confiabilidad	5.09	5.53	5.24	4.95
Capacidad de Respuesta	5.60	5.53	5.24	4.95
Seguridad	5.44	5.53	5.24	4.95
Empatía	5.36	5.53	5.24	4.95

Fuente: Anexo N. ° 14 y Anexo N. ° 19

-Para hallar la media, se ha seleccionado los promedios de cada una de las 5 dimensiones: Elementos Tangibles (T1, T2, T3 y T4); Confiabilidad (C1, C2, C3, C4

y C5); Capacidad de Respuesta (R1, R2, R3 y R4); Seguridad (S1, S2, S3 y S4) y Empatía (E1, E2, E3, E4 y E5).

Figura N. °20: Gráfico de Control de Medias Sede El Alto



Fuente: Anexo N. ° 14 y Anexo N. ° 19

-Se aprecia en el gráfico de control, la dimensión de Elementos Tangibles tiene un valor promedio de 4.70, colocándose por debajo de la Línea central cuyo puntaje es 5.24 y fuera del límite inferior que es de 4.95. Con respecto a las demás dimensiones se mantienen por encima de la línea central, conviene resaltar, las dimensiones de Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía que tuvieron medias por encima de la línea central de 5.60, 5.44 y 5.36 respectivamente.

Tabla N. ° 33: Límites de control para S, Sede El Alto

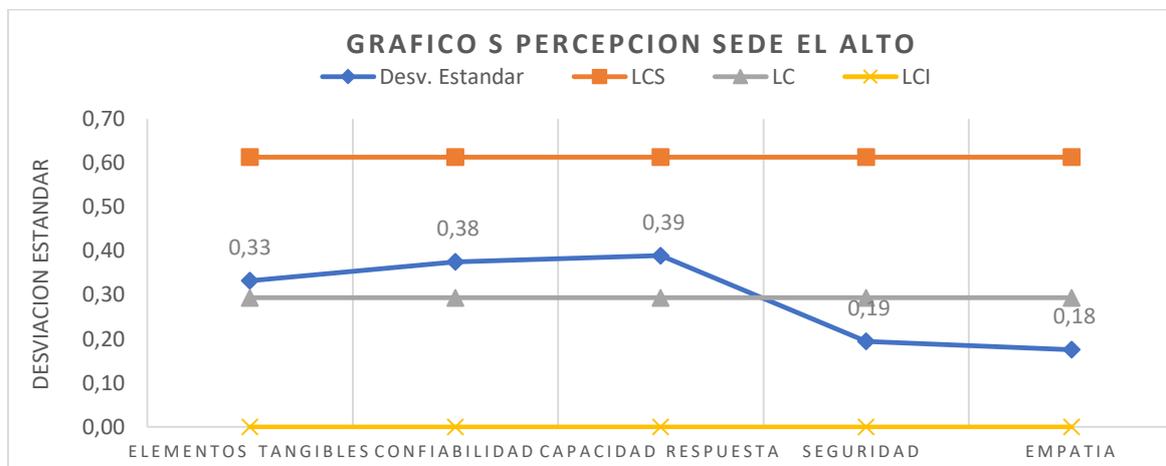
DIMENSIONES	Desv. Estándar	Límites de control para S		
		LCS	LC	LCI
Elementos Tangibles	0.33	0.61	0.29	0.00
Confiabilidad	0.38	0.61	0.29	0.00
Capacidad de Respuesta	0.39	0.61	0.29	0.00
Seguridad	0.19	0.61	0.29	0.00
Empatía	0.18	0.61	0.29	0.00

Fuente: Anexo N. ° 14 y Anexo N. ° 19

-Para obtener la Desviación estándar, se ha seleccionado los promedios de cada una de las 5 dimensiones: Elementos Tangibles (T1, T2, T3 y T4); Confiabilidad

(C1, C2, C3, C4 y C5); Capacidad de Respuesta (R1, R2, R3 y R4); Seguridad (S1, S2, S3 y S4) y Empatía (E1, E2, E3, E4 y E5).

Figura N.º 21: Gráfico de Control de la desviación estándar Sede El Alto



Fuente: Anexo N.º 14 y Anexo N.º 19

-Se aprecia en la gráfica de control que tanto varía la dispersión de los datos de los promedios de percepción de cada una de las dimensiones, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que obtuvieron valores de 0.19 y 0.18 respectivamente, por debajo de la línea central cuyo dato es de 0.29, asimismo, se muestran que los demás valores estuvieron por encima de la línea central, por ejemplo, las dimensiones de confiabilidad con valor de 0.38, Capacidad de Respuesta tuvo el valor más alto con 0.39 y Elementos Tangible con una desviación estándar de 0.33.

Al interceptar ambos gráficos tanto el diagrama de Pareto como el diagrama de control X, los resultados se pueden apreciar en el siguiente cuadro comparativo:

Cuadro N.º 05: Dimensiones que serán consideradas en el plan de mejora

Sede	Diagrama De Pareto	Gráfico De Control X
Talara		
Piura	Empatía, Elementos Tangibles, Confiabilidad, Seguridad	Empatía
Sullana	Empatía Y Seguridad	Empatía
El Alto		Elementos Tangibles

Fuente: Anexo N.º 15, N.º 16, N.º 17, N.º 18 y N.º 19

- Como se aprecia en el Cuadro N.º 04, las dimensiones que han presentado los puntajes más bajos y las sedes que lo integran, entre las cuales, la sede Piura obtuvo más dimensiones identificadas en el diagrama Pareto, entre las cuales se observa: Empatía, Elementos Tangibles, Confiabilidad y Seguridad.

Por otro lado, se identificó en el diagrama de control X, la dimensión de empatía obtuvo la media más baja en las sedes de Sullana y Piura, para finalizar se encontró en la sede del Alto la dimensión de Elementos Tangibles, la cual recibió la puntuación más baja.

Se confecciono un cuadro comparativo (cuadro N.º 05) dentro de la intercepción de las herramientas de calidad, se observó una necesidad prioritaria de trabajar en mejoras específicas para los aspectos relacionados con la Empatía es la que requiere de una acción inmediata pues es la que tiene los promedios de percepciones más bajos de las distintas sedes estudiadas, para ello se ha procedido a realizar un plan de mejora con el claro objetivo de elevar la percepción de esta dimensión y disminuyendo así las brechas mencionadas anteriormente.

En este plan se procede a describir dichas actividades, especificar el tiempo que llevará realizarlas, los objetivos a alcanzar y los recursos necesarios para su ejecución el cual esta detallado:

Cuadro N.º 06: Principales estrategias en la dimensión de Empatía

Estrategias	Anexo
1. Establecer La Metodología Para Atender Las Quejas, Reclamos Y Sugerencias De Los Clientes,	Anexo N.º 22
2. Realizar Un Programa De Capacitación	Anexo N.º 28

Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

Para la presente investigación se ha realizado una evaluación de la calidad de servicio por medio del modelo Servqual a la empresa EPPO, para ello se han tomado los promedios tanto en nivel de percepción con en brecha de las 4 sedes estudiadas.

Discusión 1: Se ha logrado identificar el promedio de percepción en la dimensión de Tangibles, la cual arrojó una valoración de 4,59, con una brecha de -2,41, de la misma manera, la mayor brecha se presentó en la sede Piura con una brecha de -2.93, seguido de la sede Sullana con -2,38, El Alto con valor de -2,30 , por ultimo Sede Talara con una brecha de -2.05 así mismo, de los 40 artículos analizados para el siguiente estudio, 8 de ellos demostraron que la tangibilidad presenta un punto débil, teniendo en cuenta que varios de estos han utilizado una escala de Likert de 1-5, mientras que en nuestro estudio es del 1-7.

Se puede verse contrastado con las investigaciones de varios autores, incluyendo entre ellos a Guatzozón, Canto y Pereyra (2020), en su trabajo el propósito es evaluar la calidad del servicio como herramienta para incrementar competitividad en la dirección de garantizar la existencia de microempresas de madera en la cual la dimensión de tangibles obtuvo la menor calificación con un 5,12 punto y una brecha Servqual de -1.01.

Por otro lado, Juárez et al. (2021), su objetivo el cual determinó el vínculo entre la calidad de servicio de los restaurantes, alojamiento turístico y medios de transporte con la satisfacción del cliente. Los resultados muestran que un servicio de calidad en alojamiento se encadena importantemente con el agrado del turista con una puntuación aproximada de 3.7, Acosta et al. (2018) en su trabajo el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de sus clientes los resultados obtenidos fueron más bajos con respecto a elementos tangibles por la definición dada en el artículo con un puntaje de 0,853. Asimismo, Huamani et al. (2021) su objetivo principal definir el nivel de calidad de servicio recibida en tiempos de pandemia en estudiantes de una universidad nacional de Lima, entre los más significativos la dimensión de elementos tangibles con bajo nivel con valoración del 2,8 %.

Para Medrano y Quiñonez (2021), el objetivo principal de su investigación fue

evaluar el servicio de soporte técnico Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana (EP FLOPEC), utilizando el modelo Servperf (Service Performance) y el marco de medición de la calidad de los servicios de TI (ITSQM). En el obtuvieron una puntuación baja de 4.18 en Tangibilidad, por otra parte, Jebraeily et al. (2019) en su estudio: evaluar la calidad del servicio de SIS por el método Servqual en los hospitales de enseñanza afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas de Urmia (UMSU), la brecha de calidad más baja está relacionado con elementos tangibles (-0.95).

Ramírez et al (2020) en su estudio: evaluar el nivel de satisfacción con respecto a las tareas administrativas y plantear una mejora continua de los procesos con personal autorizado para alcanzar los objetivos de gasto empresarial. Con respecto a los resultados hallados la dimensión de elemento Tangibles fue la más baja con una puntuación de 3.10.

Para finalizar, de acuerdo a la revisión bibliográfica que se realizó, por Ríos y Zapata (2022) de los 40 estudios de investigación que se obtuvieron, se encontró que el 20% de estos estudios contemplan fallas en Elementos tangibles, asimismo el 11.19% de estas investigaciones plantearon mejoras para poder dar soluciones a los problemas.

Discusión 2: Con respecto a la percepción de la Confiabilidad, los resultados determinaron que el promedio de percepción es de 4.77 y tiene una brecha promedio de -2.23, dentro de las cuales la sede El Alto tiene una brecha de -1.91, seguida de la sede Talara con -2.03 de brecha mientras que Sullana con -2,34 y Piura con brecha - 2.66. El análisis procedente de los 40 artículos tomados en cuenta para esta investigación ha demostrado que 3 de ellos obtuvieron a confiabilidad como dimensión con deficiencia, esto puede verse en el trabajo de investigación de Choong et al. (2020) El cual desarrollo un marco de trabajo de minería de textos (TTMF) basado en la teoría sistemática e ilustramos el uso y los beneficios de TTMF mediante la realización de un proyecto de minería de textos en un caso de negocios real evaluando y mejorando la calidad del servicio hotelero usando un gran volumen de opiniones reales generadas por los usuarios.

En base a sus resultados identifican la dimensión de Confiabilidad como la dimensión de servicio más insatisfactoria en términos del puntaje bajos de calidad

de servicio con una puntuación 2,74 (0,84). De la misma forma, Luke y Heyns (2020) quienes tuvieron como propósito medir la brecha de mayoría de los servicios de transporte público que contrastan entre las percepciones y expectativas de los pasajeros, con la finalidad de identificar qué servicio requiere injerencia, siendo la confiabilidad del servicio quien obtuvo el menor índice con 2,07 en percepción. Finalmente, Tehseen et al. (2020) tuvo como objetivo medir la percepción de la calidad del servicio de las aerolíneas en función de los datos recopilados de los pasajeros de Pakistán International Airlines (PIA) utilizando Servqual. El hallazgo significativo de este estudio fue en los estadísticos descriptivos la dimensión de confiabilidad, pues la media fue de 2.71.

Para concluir, de acuerdo a la revisión bibliográfica que se realizó, por Ríos y Zapata (2022) de los 40 estudios de investigación que se obtuvieron, el 7% mostro problemas de Confiabilidad, de igual modo, el 8.13% de estas investigaciones se plantearon mejoras para poder dar soluciones a los problemas.

Discusión 3: Dentro del nivel de percepción para Capacidad de Respuesta se han podido realizar el promedio de las 4 sedes de estudio, lo cual arrojó un puntaje de 5,08 como nivel de percepción, con una brecha de -1.92, teniendo en cuenta que en la sede el Alto obtuvo una brecha de -1.40, Talara -1.78, Sullana -2.25 y Piura -2.27 se puede corroborar que ninguna está por debajo de la brecha promedio. Dentro de los 40 artículos de investigación utilizados para el presente trabajo, 13 de ellos presentan a la Capacidad de Respuesta con mayores problemas podemos verlo reflejado con Valenzo et al. (2020) cuyo estudio trato de evaluar la calidad en el servicio del sistema de transporte, la variable capacidad de respuesta con distancias negativas de -0.93, es una de las peores clasificadas y necesita ser corregida.

Por otro lado, Shaharier et al. (2019) su objetivo fue de evaluar la calidad del servicio de saneamiento de los barrios marginales urbanos de Bangladesh con base en la metodología integrada Servqual y AHP como principal objetivo. Menor índice con 2.70 puntos por Ítem, para Juárez et al. (2021), en su investigación cuyo propósito determino la relación existe entre calidad del servicio de las empresas de hoteleras, restaurantes y medios de transporte con la satisfacción del cliente. Se identificó que capacidad de respuesta su valoración en hospedaje,

restaurantes y medios de transporte de 3.6, 3.6 y 3.0 respectivamente, demuestra que no está cumpliendo con proporcionar satisfacción al cliente.

Así mismo, Gilavand y Maraghi (2019) en su trabajo: evaluar la calidad de los servicios educativos de las universidades médicas iraníes. Donde capacidad de respuesta dio -1.463, seguridad -1.367, confiabilidad -1.091, tangibilidad -1.364 y empatía -1.297, Balinado et al. (2021), también determina los factores que afectan la satisfacción del cliente en un servicio postventa automotriz en Toyota Dasmarias-Cavite Filipinas utilizando el enfoque Servqual en la cual los resultados arrojaron a Capacidad de respuesta (\bar{y} :0, 13) con mayor brecha. Ueasangkomsate (2019) expuso en su investigación la cual evaluó y comparó la calidad del servicio con respecto al transporte público en seis regiones de Tailandia. Los resultados detallaron que quien recibió la puntuación más alta con respecto a sus brechas (- 0,179) fue capacidad de respuesta, en el nivel de significancia de .01.

Niu et al. (2019) en su estudio primero analizó los factores que influyen en la calidad del servicio de pasajeros ferroviarios, y también se explicaron sus características de calidad, y finalmente se propuso un sistema de evaluación de la calidad del servicio en transporte ferroviario de pasajeros. El principal malestar es en la capacidad de respuesta pues el puntaje integral de la estación de pasajeros es de 7,8 puntos, el tiempo de compra del billete en taquilla es de más de media hora de espera.

Por su parte Tarif et al. (2021) tuvo por objetivo determinar el perfil de los encuestados en términos de género, curso y promedio académico; calidad del servicio utilizando Servqual. Los resultados arrojaron que, magnitud de respuesta produjo una brecha entre los servicios percibidos y esperados con -0.559 consiguiendo ser la más deficiente. En cambio, para Ozretic et al. (2020), su propósito fue investigar el nivel de calidad del servicio salud hospitalaria desde la perspectiva del paciente y operacionalizado como una discrepancia entre las expectativas del paciente y el desempeño percibido, dentro de los resultados principalmente dando una especial atención a la 'capacidad de respuesta' y 'tangibilidad', donde se identificó la mayor brecha con -0.37.

Nwaogbe et al. (2021) su objetivo de estudio fue evaluar la calidad general del servicio y la satisfacción de los pasajeros de algunas aerolíneas y aeropuertos seleccionados en Nigeria, uno de los resultados más resaltantes con una puntuación de 21.0525, dado que en promedio, los pasajeros están algo satisfechos con el nivel de servicios ofrecidos por los operadores de líneas aéreas, por su parte, Shahjalal et al (2021) quien realizó una investigación examinar la calidad del servicio en la institución (IES) en cuyos resultados con respecto a capacidad de respuesta en la percepción es de 3,708, es la que mayor diferencia tiene con respecto a expectativa.

Así mismo, Cevallos et al (2018) en su artículo: evaluar si el trabajo realizado en la Agencia del Registro Civil de la ciudad de Manta ha rendido frutos positivos y son distinguidos por sus usuarios, la investigación es no experimental., cada ítem fue evaluado según el grado de satisfacción (1 al 5). Dentro de los resultados se obtuvo el índice más bajo 2.23 el cual pertenecía a capacidad de respuesta.

De acuerdo a la revisión bibliográfica que se realizó, por Ríos y Zapata (2022) de los 40 estudios de investigación que se obtuvieron, se observó que el 30% de estos estudios mostraron deficiencia en Capacidad de Respuesta, de igual forma, el 14.24% de estas investigaciones plantearon mejoras para poder dar soluciones a los problemas.

Discusión 4: Con respecto a la percepción de la Seguridad, los resultados determinaron que el promedio de percepción es de 4.94 y tiene una brecha promedio de -2.06, dentro de las cuales la sede El Alto tiene una brecha de -1,56 el alto, seguida de la sede Talara con -1,84 de brecha mientras que Sullana con -2,40 y Piura con brecha - 2.44. El análisis procedente de los 40 artículos tomados en cuenta para esta investigación ha demostrado que 9 de ellos obtuvieron a Seguridad como una dimensión que genera insatisfacción al cliente, esto puede verse reflejado en el estudio de Ko Y Chou (2020)) evaluar la calidad del servicio de e-Salud en residencias de ancianos basado en el modelo Servqual. Los resultados obtenidos en el promedio de percepción fueron de 3.62, en el aspecto de seguridad fue la puntuación más baja con 3.19, teniendo como brecha un puntaje de -1.81. Asu vez, se identificaron las brechas principales, T5: "Temperatura ambiente adecuada para el anciano" (-1.20), A1: "Sentirse seguro

y como en casa" (-1.11).

Por otra parte, Rafati et al. (2021) tiene por objetivo el análisis de la brecha entre las expectativas y percepciones de los estudiantes de la Universidad de Ciencias Médicas de Jiroft sobre la calidad de los servicios educativos. Los resultados determinaron una media de percepción en Seguridad de 11.88 (2.9) y una brecha de - 5.43 (3.4). Rabaa y Hala (2022) este estudio tiene como objetivo utilizar el modelo Servqual en la evaluación de los servicios de calidad educativos para estudiantes de odontología y enfermería. La puntuación media más baja fue para la dimensión de seguridad 3,50 con una brecha de -1.5. Toledo et al. (2021) tiene por objetivo analizar el proceso de mejora del servicio prestado en una unidad de asistencia técnica dispositivo móvil, dentro de los resultados el más resaltante fue con respecto a seguridad con un grado de percepción de 3.88, es la que se encarga de dar confianza y seguridad a los clientes y sin embargo su brecha puntuó - 0,88.

Con respecto, Oblitas (2019) su objetivo principal de identificar el nivel de satisfacción y calidad de los servicios de transporte público-taxis en la ciudad de Sucre. Se empleó una escala de Likert de 7 puntuaciones, dentro de los resultados la dimensión de Seguridad alcanzo una puntuación de 2.6, teniendo índices percibidos negativos, cuya brecha general fue de -3.6. Otro autor que Seminario et al (2020) su objetivo fue determinar la calidad de servicio durante la pandemia COVID-19, Los resultados arrojados de acuerdo a la puntuación del enunciado de baja calidad en base a las dimensiones del Servqual dieron en seguridad un puntaje del 38.90% de insatisfacción.

López et al. (2022). En su objetivo de analizar la calidad del servicio aplicando el modelo Servqual en las operadoras de transporte interprovincial, utiliza la escala de Likert como indicador de medida, se obtuvo promedios más bajos en esta dimensión, cuyo puntaje fue de 2.72 y una brecha de -2.28. Así mismo, Srivastava et al. (2020) su principal objetivo de estudio es medir la calidad del servicio en puntos de venta para los aeropuertos utilizando el modelo Servqual., se produjo el siguiente resultado una brecha es negativa en dimensión de Seguridad de -0.163043, un promedio de percepción de 2.9 de valoración.

Para completar, de acuerdo a la revisión bibliográfica que se realizó, por Ríos y

Zapata (2022) de los 40 estudios de investigación que se obtuvieron, el 23% mostro problemas de Seguridad, de igual modo, el 16.27% de estas investigaciones se plantearon mejoras para poder dar soluciones a los problemas.

Discusión 5: Se ha logrado identificar en la dimensión de Empatía con respecto a las 4 sedes estudiadas, un nivel de apreciación de 4,28 con una brecha de -2,72, de la misma manera, la que mayor brecha presento es la sede Piura con una brecha de -4,21, seguido de la sede Sullana con valor de -2,96 , sede Talara -2.07 y por último la Sede El Alto con -1,64, así mismo, de los 40 artículos evaluados para el siguiente estudio, 8 de ellos demostraron que la Empatía presenta un punto débil en la satisfacción al cliente. Entre los hallazgos presentados por los autores tenemos a Mahesh (2020) su estudio analizo la Percepciones de los viajeros sobre el servicio calidad de sistemas de autobuses de tránsito rápido, de las ciudades de Ahmedabad, Surat y Rajkot en India, cuyos resultados hallaron del servicio percibida identificadas que la dimensión de Empatía la más baja con puntajes en percepción de: V10=3.08; V11=3.06; V12=3.18; V13=2.91; V14= 3.03.

Asimismo, Man (2019) evaluó el servicio de calidad de las dimensiones hacia la satisfacción del cliente de los servicios de transporte compartido en Kuala Lumpur, Malasia, se realizado una encuesta con una escala de Likert de 5 puntuaciones, se distribuyeron un total de 150 formularios de Google y 150 cuestionarios impresos a los encuestados. Los resultados arrojaron a la dimensión de Empatía afecta significativamente la satisfacción del cliente, se indicó que los conductores de transporte deben tener un alto nivel de empatía justificado, de las cuales 123 personas de 285 cuestionarios respondidos (43,2 %) acordaron que los conductores deben entender las necesidades y deseos de los clientes, esto es consistente con otros hallazgos por autores como, Nguyen (2021) su estudio de “Evaluación de la calidad del servicio del primer corredor de tránsito rápido de autobuses en la ciudad de Hanoi e implicaciones políticas”, encontró en Empatía una brecha de 0,217.

Por su parte, Mirajan (2021) su estudio de “Percepción de los pasajeros sobre la seguridad y su relación con la demografía, la calidad del servicio, la satisfacción y la lealtad en el sector de las aerolíneas: un estudio de caso de la ruta de Vietnam

a Australia", tuvo como resultado una valoración en el promedio de Empatía de 3,06 sobre 5 puntos y una brecha de -1.94. Por su parte, Asim y Kumar (2018) Analizaron la Calidad del Servicio en la Educación Superior, tanto las sensaciones de los Estudiantes y grado de insatisfacción, los resultados presentados determinaron que la Empatía fue la más baja con una percepción fue de 3.78 y una brecha de -1.22. De igual modo, Cárcamo et al (2021) El objetivo de su investigación fue determinar la magnitud del diferencial entre expectativas y percepciones de calidad del servicio en un restaurante en la zona de Michoacán, se empelo una escala de Likert de 7 puntuaciones, los resultados determinaron que la Empatía tuvo una valoración promedio de percepción de 6.2 sobre 7 de expectativa y una brecha (P-E) -0.8 a -0.53, siendo la más alta de las demás dimensiones.

También, Sánchez Y Zevallos (2021) en su investigación determinaron el nivel de captación de calidad de servicio en clientes de una empresa de servicios en tecnología de Información-Lima en tiempos de Covid-19, los resultados arrojaron en la dimensión de Empatía porcentaje de 8 % se encuentran en el nivel bajo de 122 clientes encuestados y un 23,8 % se encuentran en un nivel medio de los clientes. Igualmente, Abdul Y Arsalan (2022) tiene de propósito investigar la importancia, las expectativas, la percepción y la satisfacción de alumnos de instituciones públicas de educación superior en Malasia, los resultados demostraron que la dimensión de empatía era una de las más importantes a solucionar, un puntaje de percepción 4.57 sobre una escala de Likert de 1-7 puntuaciones.

Por último, de acuerdo a la revisión bibliográfica que se realizó, por Ríos y Zapata (2022) de los 40 estudios de investigación que se obtuvieron, el 20% mostro problemas de Empatía, asimismo, el 10.17% de estas investigaciones se plantearon mejoras para poder dar soluciones a los problemas.

VI. CONCLUSIONES

- Se puede concluir con respecto a la propuesta de plan de mejora de la calidad de servicio al cliente utilizando el modelo Servqual, en la empresa de Transporte interprovincial que este debe estar enfocado netamente en la dimensión de Empatía, pues esta dimensión, es la que requiere una acción inmediata ya que dentro del análisis de resultados es la que tiene una brecha mayor (-2,72) y un nivel de percepción bajo con 39.86% para la sede Piura en comparación a las demás dimensiones, dentro del plan de mejora a implementar se ha considerado tomar de referencia la norma ISO 9001 para los formatos, las capacitaciones y la evaluación del personal, para la implementación de esta propuesta se debe considerar el trabajo en conjunto con el personal de gerencia pues este es el que está ligado a la capacidad económica de la empresa y así mismo a la misión y objetivos de esta misma, cabe destacar que para el resto de dimensiones evaluadas se han realizado sugerencias dentro de una perspectiva global que deberán ser estudiadas nuevamente con Servqual con la finalidad de mejorarlas.
- Se logró Identificar el nivel de percepción respecto a los elementos tangibles aplicando el modelo Servqual nivel de percepción de 65.57% correspondiente al promedio de las 4 sedes estudiadas donde la menor percepción fue obtenida en la sede Piura pues su nivel fue de 58.14% siendo el menor de todos, por otro lado, la mayor percepción fue en la sede Talara con 70,71%.
- Se determinó la percepción respecto a la confiabilidad con Servqual en el promedio de las 4 sedes donde la percepción fue de 68.14% para esta dimensión la menor percepción fue en Piura con 66.28% mientras que en El Alto su percepción fue de 72.71% siendo esta la mayor.
- En cuanto a establecer el nivel de percepción respecto a la capacidad de respuesta aplicando el modelo Servqual dentro del estudio el promedio establecido de percepción fue de 72.57%, la mayor percepción fue dada en El Alto con 80%, por otro lado, el nivel de percepción más bajo fue en Piura con 67.57%, esta dimensión fue la que obtuvo mayor puntaje con respecto a percepción de todas las 5 dimensiones en estudio.

- Con respecto a reconocer el nivel de percepción respecto a la seguridad aplicando el modelo Servqual donde este fue en promedio de 70.57% en cuyo mayor nivel fue de la sede El Alto con 77.71% y la menor percepción fue en Piura con 65.14%.
- Se cumplió con evaluar el nivel de percepción respecto a la empatía aplicando el modelo Servqual, pues el nivel de percepción promedio fue de 61.14%, en el estudio el nivel de percepción más baja estuvo en la sede Piura con 39.86% y el mayor nivel de percepción fue en la sede El Alto con 76.57%, esta dimensión fue la que tuvo menor percepción de todas las 5 dimensiones.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar nuestro plan de mejora enfocado en la dimensión de empatía, luego de ejecutar las mejoras con respecto al plan se debe realizar una nueva evaluación empleando Servqual para evaluar si existe una mejora en cuanto a los niveles de percepción y así mismo poder determinar cuál de las dimensiones requiere de acciones correctivas para que la empresa de transportes brinde un servicio de calidad.
- Al realizar el estudio Servqual existen dimensiones como la de seguridad en la cual se sugiere implementar sistemas de seguridad como video vigilancia dentro de los vehículos encargados del transporte de pasajeros, también el uso de herramientas de comunicación (colaboradores - usuarios) ubicadas dentro de las unidades. Dentro del estudio realizado las acciones a seguir serán solo para la sede EPPO- PIURA
- El actual plan de mejora está enfocado en empatía sin embargo también existe ciertos puntos que pueden ser mejorados con respecto a confiabilidad para la sede Piura, como la capacitación o contratación de personal que desempeñe una correcta atención al cliente en las oficinas de cada sede de la empresa, así mismo implementar un buzón de sugerencias, en el cual los usuarios expresen su opinión ante cualquier reclamo que puedan tener con respecto al servicio de transporte.
- Se recomienda el acceso de estudios de investigación dentro de la empresa para poder presentar mejores condiciones de trabajos a su vez mejorar el estado actual de la propia entidad, los cuales pueden ser propuestas de implementación de unas series estrategias de ganar-ganar por parte de la empresa y por los mismos alumnos que ejecutan las investigaciones.

REFERENCIAS

- ABDUL, Raheem, et al. Calidad del Servicio Educativo e Índice de Satisfacción del Cliente en las Instituciones de Educación Superior Públicas 2022. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*. 4 (1), 43–49. [Fecha de consulta 25 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://ijcms.in/index.php/ijcms/article/view/510>
- AITECO Consultores S.L. Planes de Mejora 2019 [en línea]. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.aiteco.es/calidad/plan-de-mejora/>.
- ARIAS, José. Proyecto De Tesis Guía Para La Elaboración 2020. Arequipa. ISBN: 978-612-00-5416-1. [Fecha de consulta 20 de mayo del 2022]. Disponible en: https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf.
- ALAM, S. y MONDAL, M. Evaluación de la calidad del servicio de saneamiento en barrios marginales urbanos de la ciudad de Khulna basada en el modelo SERVQUAL y AHP: un estudio de caso de barrio marginal ferroviario, Khulna, Bangladesh 2019. *Revista de Gestión Urbana*, [en línea].8(1), pp 20-27. 10.1016/j.jum.2018.08.002. [Fecha de consulta 25 de mayo del 2022].
- ALCAZAR, K. Modelo SERVQUAL, para el análisis de la percepción de la calidad del servicio de la atención prioritaria en la Unidad Médica Cartagena de Indias. 2016. Tesis Doctoral. Tesis licenciatura] Universidad Cartagena de Indias. Facultad de Ciencias Económicas. [en línea] Programa de Administración de Empresas. [Fecha de consulta 18 de junio del 2022] disponible en <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3961/MODELO%20SERVQUAL%20PARA%20EL%20ANALISIS%20DE%20LA%20PERCEPCION%20DE%20LA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ASIM, A. y KUMAR, N. Calidad del Servicio en la Educación Superior: Expectativas y Percepciones de los Estudiantes 2018. *Revista asiática de educación*

- contemporánea*, [en línea]. 2 (2), 70–83. [Fecha de consulta 25 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.18488/journal.137.2018.22.70.83>
- BALINADO, Prasetyo, et al. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en un servicio postventa automotriz 2021. *Revista de Innovación Abierta: Tecnología, Mercado y Complejidad*, Filipinas, 7(2). pág. 116. [Fecha de consulta 25 de mayo del 2022].
- BLAS, J. y CABRERA, L. El modelo SERVPERF como herramienta para medir la calidad de servicio en una empresa de transporte público urbano de Lima Norte en el año 2017. Año 2018, *Tesis de Licenciatura. Universidad Privada del Norte*. [Fecha de consulta 20 de mayo del 2022]. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15187/Blas%20Li%203%b1an%2c%20Janet%20Caroline.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- BUDIANTO, Abril. Customer Loyalty: Quality of Service 2019. *Journal of management [en línea]. review*, 3(1), 299-305. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/1808>
- BUSTAMANTE, M., et al. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL* 2019 [en línea]. 13(2), 1-15. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- CÁRCAMO, María, et al. Análisis del diferencial entre expectativas y percepción de la calidad en el servicio 2021. *Administración Y Organizaciones*, México. 24(46), 69-87. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Recuperado a partir de: <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/433>
- CARDENAS, J. y YESSID, R. Formulación de acciones de mejora del servicio de atención al cliente aplicando las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y el modelo serviquel del banco comercial, sede Bogotá 2019. (Tesis de maestría) Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá.
- CEVALLOS, P, et al. Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad 2018. *Revista San Gregorio*, (28), 48-59. [Fecha de consulta 11 de mayo del 2022].

- CHÁVEZ, Hans. Evaluación del nivel de calidad de servicio de la empresa Turismo Negreiros S.A., mediante modelo Servqual, en la ciudad de Trujillo, en el primer semestre del 2019. (Tesis para optar el grado de Administrador) Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. [Fecha de consulta 12 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23554/Hans%20Ch%c3%a1vez%20Noriega%20%20Omar%20Ch%c3%a1vez%20Noriega.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- CH KO y CM CHOU. Aplicar el instrumento SERVQUAL para medir la calidad del servicio para la adaptación de tecnologías TIC: un estudio de caso de hogares de ancianos en Taiwán 2020. *Health Care (Basilea)*, 8 (2), p. 108, [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022].
- ESTEBAN, N. TIPOS DE INVESTIGACIÓN 2018. [Fecha de consulta 01 de junio del 2022]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- FIGUEROA, Soledad. Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2020. Lima: s.n. [Fecha de consulta 01 de junio del 2022].
- FLORES, N. Atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, Distrito de Huarmey, 2019. 2020. (Tesis de licenciatura) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. [Fecha de consulta 01 de junio del 2022].
- GANGA, F., et al. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile 2019. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4). [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071833052019000400668&script=sci_arttext&tIng=e
- GILAVAND, A y MARAGHI, E. Evaluación de la calidad de los servicios educativos de las universidades iraníes de ciencias médicas con base en el Modelo de evaluación SERVQUAL: revisión sistemática y metanálisis 2019. Irán [Fecha

- de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en:
https://ijms.sums.ac.ir/article_44946.html
- GUATZOZON, CANTO y PEREYRA. Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Ingeniare. Rev. chil. ing.* [online]. 2020, vol.28, n.1, pp.120-132. ISSN 0718-3305. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100120>.
- GUERGUIS, A. The Gaps Model of Service Quality and Customer relationships in a digital marketing context. *Universidad de Salford* 2018 [en línea]. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en:
https://www.researchgate.net/profile/Adam-Guerguis/publication/335172190_The_Gaps_Model_of_Service_Quality_and_Customer_Relationships_in_A_Digital_Marketing_Context/links/5d544dfb92851c93b6309955/The-Gaps-Model-of-Service-Quality-and-Customer-Relationship
- HERNÁNDEZ, Carlos y CARPIO, Natalia. Introducción a los tipos de muestreo. Alerta (San Salvador) [en línea]. Enero-junio, 2019. [Fecha de consulta: 18 de junio de 2022]. Disponible en:
<https://www.lamjol.info/index.php/alerta/article/view/7535>
- HERNÁNDEZ, Roberto y MENDOZA. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA 2018. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. ISBN 978-1-4562-6096-5. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en:
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf.
- HIZAM, S y AHMED, W. A concept paper on the SERVQUAL framework for assessing the quality of Internet of Things (IoT) services 2019. *International Journal of Financial Research*, 10(5), 387-397. Obtenido de
<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2001/2001.01840.pdf>
- HUN-KOO Ha y A RIM Park. Análisis Comparativo de Metodologías para Evaluar la Calidad de Servicio de los Transportistas de Carga Aérea: Enfoque en SERVQUAL y SERVPERF 2020. *Revista de Logística y Comercio Internacional*, 11, 29–45. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022].

- IBÁÑEZ, Niklitschek. DISEÑO DE PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA PUERTO DE HUMOS S.A. Tesis (Título de Ingeniero Civil). Chile: Universidad Austral.2016. Disponible en <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcii.12d/doc/bpmfcii.12d.pdf>
- JEBRAEILY, Mohamad, et al. Uso del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio del sistema de información del hospital, 2019/3/31- Revista médica de Hormozgan. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://hmj.hums.ac.ir/Article/86977>
- LEE, C.C., KIM, K y YUN, H. Applying academic theory with text mining to offer business insight: Illustration of evaluating hotel service quality 2019. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 29(4), pp. 615-643. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022].
- LÓPEZ, Oscar y TIGRERO, Karla. *Análisis de la Calidad del Servicio aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador*. 2022, [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022].
- LUKE y HEYNS. Un análisis de la calidad del transporte público en Johannesburgo, Sudáfrica, utilizando un modelo SERVQUAL adaptado 2020, Procedimiento de investigación de transporte, volumen 48, Páginas 3562-3576, ISSN 2352-1465, [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.095>.
(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146520305111>).
- MAHESH, Chaudhary. Commuters' Perceptions on Service Quality of Bus Rapid Transit Systems: Evidence from the Cities of Ahmedabad, Surat and Rajkot in india, 2020, n° 7 (79), ISSN 1825-3997. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en: <http://www.istiee.unict.it/sites/default/files/files/Paper%207%20n%2079.pdf>
- MALDONADO, ESQUIVEL y CHAN. Quality service in micro business in the wood crafts sector in a suburb of Mérida, México 2020. *Ingeniare*, 28(1), pp. 120-132. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022].
- MAN, C.K., et al. Evaluation of service quality dimensions towards customer's satisfaction of ride-hailing services in Kuala Lumpur, Malaysia. *International*

Journal of Recent Technology and Engineering. 2019, 7(5), pp. 102-109. [Fecha de consulta 22 de mayo Del 2022].

- MARTÍNEZ, C. Aplicación del modelo Servqual en los servicios de transporte público urbano en el distrito de Lurigancho para medir la calidad del servicio 2018. Tesis. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9673/Martinez_lc.pdf?sequence=3
- MEDRANO Colorado, J. y QUIÑONEZ, Ku. Calidad de servicio del soporte técnico utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM 2021. *Revista Tecnológica - ESPOL*, 33(3), 242–257. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.810>
- MEJÍAS Acosta, A., GODOY Durán, E, y PIÑA Padilla, R. Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento 2018. *Revista Científica Compendium*, 21(40). [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- MILOJEVIĆ, R y RADOSAVLJEVIĆ, M. Assessment of Higher Education Service Quality: Integration of Servqual Model and Ahp Method 2019. *TEME: Casopis Za Društvene Nauke*, 43(2), 557–577. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.22190/TEME190131034M>.
- MONTALVO, S, et al. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado 2020. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2). [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- MOSCOCO, Isela, CRUZ, Roxana. y ACEITUNO, Carlos. ROMPIENDO PARADIGMAS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA 2022. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional de Perú 2022-00240. Cusco, Perú, Primera Edición Digital, pp. 71. ISBN 978 612 00 7340 7. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.docsiy.com/es/trabjos-de-edcaicon-para-todos/8494286/>.

- NEYRA Huamani, L., FLORES Morales, J y PACHECO Pomarino, M. Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios 2021. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 08-122. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- NGUYEN, M. Evaluating the Service Quality of the First Bus Rapid Transit Corridor in Hanoi City and Policy Implications 2021. [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022].
- NIRAJAN, shiwakoti, JIANG, hongwei y NGUYEN, Duong. Percepción de los pasajeros sobre la seguridad y su relación con la demografía, la calidad del servicio, la satisfacción y la lealtad en el sector de las aerolíneas: un estudio de caso de la ruta de Vietnam a Australia, *Política de transporte*, 2021, ISSN 0967-070X, [Fecha de consulta 22 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.04.029>.
(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0967070X21001347>)
- NIU, Huiwe, et al. Análisis de evaluación basado en el modelo SERVQUAL de la calidad del servicio de transporte ferroviario de pasajeros en China 2019. *Revista sobre Big Data*, 1(1), 17-24. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.techscience.com/jbd/v1n1/29012>
- NWAOGBE, O, et al. Calidad del servicio y satisfacción de los pasajeros en el transporte aéreo en una economía en desarrollo: evidencia de Nigeria 2021. *Revista de tecnología e ingeniería de aviación*, 10 (1), 30–44. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.7771/2159-6670.1207>.
- ÑAUPAS, Humberto, et al. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis 2018. Quinta. Bogotá, Ediciones de la U, 2018. pág. 560. ISBN. 978-958-762-876-0. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022].
- OBLITAS, Antonio. Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre 2019. *Revista Investigación y Negocios*, 12(20), 149-171. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012&lng=es&tlng=es.

- OJEDA, M. (02 de abril de 2019). El 89% de empresas de del transporte interprovincial seria informal. *El Comercio*. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/empresas/89-empresas-transporte-interprovincial-seria-informal-263053-noticia/?ref=gesr>
- OTERO, Alfredo. Enfoques de investigación 2018. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- OZRETIC, Dosen, et al. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud de los Hospitales Públicos mediante el uso de SERVQUA. 2020. *Acta clinica Croatica* 59, no. 2. 285-292. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>
- PARASURAMAN, A, ZEITHAML, A. y BERRY, L. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality 1988. *Journal of Retailing*, 64, 12-40. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022].
- PRIDE, W. y FERREL, O. *Foundations of marketing* (Octava ed.) 2018. Boston: Cengage Learning. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022].
- PROAÑO, Diana, et al. METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA 2017. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, p:50-56. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: [/https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- RABAA, M y HALA, M. Evaluación de la calidad del servicio educativo entre estudiantes de odontología y enfermería con el modelo SERVQUAL: un estudio transversal, *Revista de Ciencias Médicas de la Universidad de Taibah, Egipto* 2022, ISSN 1658-3612, [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>. (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S165836122200035X>)
- RAFATI, A, ARBABISARJOU, N y DAYSTAR. Analizando la brecha entre las percepciones y expectativas de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos en el sur de Irán: Modelo Servqual 2021. *Pak J Med*

- Health Sci, 15 (4), págs. 1334 - 1340. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/348951408_Analyzing_The_Gap_Between_Perceptions_And_Expectations_Of_Students_About_The_Quality_Of_Educational_Services_In_Southern_Of_Iran_Servqual_Model
- RAMÍREZ Rodríguez, B. y FIALLOS Zarate, A. Análisis de satisfacción de los servidores de la empresa pública Emapast con el modelo Servqual 2020. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–13. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022].
- RIOS Vasquez, Grace Kelly y ZAPATA Medina, Jose Luis. Análisis del modelo Servqual basado en la mejora de calidad del servicio de atención al usuario 2022.
- RODRÍGUEZ, M. y MENDIVELSO, F. Diseño de investigación de corte transversal 2018. *Revista Médica Sanitas* . [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Disenio-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- ROJAS, Claudia, et al. Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas 2020. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- SABATÉS, L. y SALA, J. La revisión de la literatura científica: Pautas, procedimientos y criterios de calidad 2020. Uab.cat. España. p.41. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2020/222109/revliltcie_a2020.pdf.
- SÁNCHEZ, H, REYES, C. y MEJÍA, K. *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* 2018. [En línea]. ISBN 9786124735141. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. S.L:s.n. Disponible en:<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- SÁNCHEZ, M. y ZEVALLOS, . Percepción del cliente sobre la calidad del servicio en tiempos de covid-19 2021. *Revista Iberoamericana de educación*. [Fecha de consulta 25 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.31876/ie.vi.151>.
- SEMINARIO, R, QUIÑONES, J. y PILLACA, R. Calidad de servicio durante la pandemia covid-19, en usuarios de línea 1 del metro de LIMA, 2020. *Revista Científica Ágora*, 7(2), 120–126. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.21679/arc.v7i2.154>.
- SHAHJALAL, M, et al. Análisis de Brechas de Percepción y Expectativas en Instituciones de Educación Superior: Un Enfoque SERVQUAL 2021. *Revista de Globalización del Conocimiento*, 13 (1), 45–73. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022].
- SIBAI, tarif, BAHÍA, Bernardo. y De LA ROSA, Rhodora. Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes utilizando el modelo ServQual: un estudio de un colegio médico privado en Arabia Saudita [en línea] 2021. *ERIC*, 14. n6 p51-58. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://eric.ed.gov/?id=EJ1296955>.
- SILVA Juárez, R, et al. Service quality and its relationship with customer satisfacción: Canchaque-Perú tourism companies 2021. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(ESPECIAL 3), pp. 193-203. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022].
- SOLDEVILLA, M., et al. Percepción del usuario del servicio de transporte metropolitano y una aproximación a la brecha de insatisfacción 2020. *Tesis. Universidad ESAN*. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2041>
- SRIVASTAVA, Mallika, et al. Calidad de servicio al cliente en tiendas minoristas en el aeropuerto de Hyderabad. *Indian Journal of Commerce and Management Studies* 2022, 6 (3), 43–52. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://ijcms.in/index.php/ijcms/article/view/287>.
- TEHSEEN Shah, Faisal, et al. El impacto de la calidad del servicio de la aerolínea en las intenciones de comportamiento de los pasajeros utilizando la satisfacción del pasajero como mediador 2020, *Revista de Gestión del*

Transporte Aéreo, volumen 85, 2020, 101815, ISSN 0969-6997, [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>.

(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969699717301874>)

THANATORN, Chuenyindee, et al. Calidad del servicio de vehículos de servicios públicos y satisfacción del cliente en Filipinas durante la pandemia de COVID-19 2022. *Política de servicios públicos*, volumen 75,6, ISSN 0957-1787. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jup.2022.101336>.

(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0957178722000029>).

TOLEDO et al. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN UNA EMPRESA DE ASISTENCIA TÉCNICA DE TELEFONÍA MÓVIL CON LA APLICACIÓN DE LA ESCALA SERVQUAL 2021. *RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218*, 2(7), e27593. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022].

TRUJILLO, María. PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL SERVICIO AL CLIENTE BAJO LOS LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA CENDA DIAGNOSTICENTRO AUTOMOTOR.S.A. Tesis (Grado de Administrador de Empresa) Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente. 2012. [Fecha de consulta 27 de mayo del 2022]. Disponible en <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/2995/TAD00932.pdf;jsessionid=E256138483AF21632B70C00276B3D8F0?sequence=1>

UEASANGKOMSATE, P. Service quality of public road passenger transport in Thailand 2019. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 40(1), pp. 74-81. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022].

UMAÑA, Freddy. Guía para la gestión del alcance, tiempo y costo de los proyectos de Desarrollos Mega. tesis (Grado de Licenciatura), Costa Rica: Instituto Tecnológico.2018. [Fecha de consulta 12 de mayo del 2022]. Disponible en: [/https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10042/guia_para_gestion_alcance_tiempo_costo_proyectos_desarrollos_mega.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10042/guia_para_gestion_alcance_tiempo_costo_proyectos_desarrollos_mega.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

VALENZO Jiménez, M, LÁZARO López, D. y MARTÍNEZ Arroyo, J. Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, México 2019. *DYNA (Colombia)*, 86(211), pp. 64-74. [Fecha de consulta 25 de mayo del 2022].

YOVERA, C. y RODRÍGUEZ, J. EL MODELO SERVQUAL EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CENTRALES AZUCAREROS 2018. *Revista científica "Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales"*, 26-38. [Fecha de consulta 25 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>

ANEXOS

Anexo N. °01

Tabla N. °34: Matriz de Operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Dependiente: Plan de mejora	Un plan de mejora son actividades de cambio en una organización con el objetivo primordial de aumentar la eficiencia de las distintas operaciones que desarrollo en forma constante. (AITECO Consultores S.L., 2019)	La aplicación del plan de mejora se realiza mediante sus cuatro etapas, las cuales son: actividades de mejora, los responsables, el tiempo empleado y costo.	Actividades de mejora	N.º de actividades de mejoras	Razón
			Responsables	N.º de actividades asignadas/ responsable	Razón
			Tiempo empleado	Horas hombre/actividad	Razón
			Costo	Soles/actividad	Razón
Variable Independiente: Modelo Servqual	Según Figueroa (2019), nos dice que el modelo Servqual es una herramienta de diagnóstico que descubre las debilidades y fortalezas de la empresa en área de calidad en el servicio.	Encuesta realizada a 385 personas en las cuales se evaluarán las brechas de las 5 dimensiones con respecto a la calidad de servicio.	Elementos Tangibles	Promedio de percepción	Razón
			Confiabilidad	Promedio de percepción	
			Capacidad de respuesta	Promedio de percepción	
			Seguridad	Promedio de percepción	
			Empatía	Promedio de percepción	

Anexo N. °02

Tabla N.°35: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL MARCO METODOLOGICO								
Título: “Plan de mejora basado en la calidad de servicio al usuario aplicando el modelo Servqual en una empresa de transporte interprovincial, Piura.,2022”								
PROBLEMÁTICA	TIPO DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	PREGUNTAS	OBJETIVOS	INDICADORES	POBLACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	
La empresa de Transporte EPPO. Es una empresa de transporte interprovincial que brinda servicio de venta de pasajes, destino Piura, Sullana y Talara, se puede identificar y siendo necesario para beneficio de la empresa conocer el estado de la calidad de su servicio que brinda al cliente por medio del modelo Servqual, lo que le permitirá con la aplicación de este modelo, identificar los indicadores que no	El presente estudio corresponde a la tipología aplicada	OBJETIVO GENERAL	¿Qué plan de mejora debe considerarse para mejorar la calidad de servicio utilizando el modelo Servqual en la empresa de transporte?	Proponer un plan de mejora de la calidad de servicio al cliente utilizando el modelo Servqual, en la empresa de Transporte interprovincial	N.º de actividades de mejoras	Infinita $n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2}$	Encuesta como técnica de recolección y el cuestionario como herramienta.	
		OBJETIVOS ESPECÍFICOS	¿Cómo es el nivel de percepción respecto a los elementos tangibles de los servicios de una empresa de transporte- Piura aplicando el modelo Servqual?	Identificar el nivel de percepción respecto a los elementos tangibles de los servicios de una empresa de transporte- Piura aplicando el modelo Servqual	N.º de actividades asignadas/ responsable			
					Horas hombre/actividad			
					Soles/actividad			
					% cumplimiento			

<p>permiten ofrecer un servicio calidad.</p>			<p>¿Cómo es el nivel de percepción respecto a la confiabilidad de los servicios de una empresa de transporte- Piura aplicando el modelo Servqual?</p>	<p>Determinar el nivel de percepción respecto a la confiabilidad de los servicios de una empresa de transporte- Piura aplicando el modelo Servqual</p>	<p>% cumplimiento</p>		
	<p>Diseño de investigación</p>		<p>¿Cómo es el nivel de percepción respecto a la capacidad de respuesta de los servicios de una empresa de transporte- Piura aplicando el modelo Servqual?</p>	<p>Identificar el nivel de percepción respecto a la capacidad de respuesta de los servicios de una empresa de transporte- Piura aplicando el modelo Servqual</p>	<p>% cumplimiento</p>	<p>Muestra y muestreo</p>	
	<p>El diseño de investigación descriptivo transversal. El presente estudio tuvo un diseño de investigación descriptivo - propositivo, ya que se realizará un diagnóstico para conocer la situación actual de la empresa EPPO, y luego proceder a proponer una solución al problema encontrado.</p>					$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$ $n = 384.16$ <p>n= 385 usuarios que utilicen el servicio de transporte. Muestreo: no probabilístico por conveniencia.</p>	

			¿Cómo es el nivel de percepción respecto a la seguridad de los servicios de una empresa de transporte-Piura aplicando el modelo Servqual?	Reconocer el nivel de percepción respecto a la seguridad de los servicios de una empresa de transporte-Piura aplicando el modelo Servqual	% cumplimiento		
			¿Cómo es el nivel de percepción respecto a la empatía de los servicios de una empresa de transporte-Piura aplicando el modelo Servqual?	Evaluar el nivel de percepción respecto a la empatía de los servicios de una empresa de transporte-Piura aplicando el modelo Servqual.	% cumplimiento		

Anexo N. °03:

Tabla N.°36: Formato de encuesta

Encuesta de percepción

Estimado cliente:

En nuestro intento de brindarle siempre un mejor servicio, le pedimos nos ayude a conocer sus percepciones con respecto a la experiencia ya vivida con nuestro servicio de brindado en la “Empresa de transporte interprovincial”.

Le pedimos que responda a este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta con una escala del 1 al 7, siendo 1 total desacuerdo y 7 total acuerdo.

		Total, Desacuerdo Acuerdo							
cód	N.	Dimensión Elementos Tangibles							
.	o								
T1	1	“Empresa de transporte interprovincial”. Cuenta con equipos apropiados.	1	2	3	4	5	6	7
T2	2	Las instalaciones físicas de “Empresa de transporte interprovincial”. Son agradables y atractivas para el usuario.	1	2	3	4	5	6	7
T3	3	La apariencia del personal de “Empresa de transporte interprovincial” es impecable.	1	2	3	4	5	6	7
T4	4	En la “Empresa de transporte interprovincial” Considera cómodos los asientos de los buses.	1	2	3	4	5	6	7
		Dimensión Confiabilidad							
C1	5	Cuando la “Empresa de transporte interprovincial”. Promete hacer algo en un tiempo determinado lo ha cumplido.	1	2	3	4	5	6	7

C2	6	Cuando el pasajero tiene un problema, el personal de la “Empresa de transporte interprovincial”. Muestra sincero interés en resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7
C3	7	La “Empresa de transporte interprovincial”, realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	1	2	3	4	5	6	7
C4	8	“Empresa de transporte interprovincial”, entregan los servicios a los pasajeros en el momento en que lo prometieron.	1	2	3	4	5	6	7
C5	9	“Empresa de transporte interprovincial, Piura”, tratan de lograr un servicio sin errores.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión Capacidad de respuesta									
R1	10	La “Empresa de transporte interprovincial”, informa a los pasajeros en el momento en que se van a brindar los servicios.	1	2	3	4	5	6	7
R2	11	El personal de la “Empresa de transporte interprovincial”, siempre brinda una atención puntual a los pasajeros.	1	2	3	4	5	6	7
R3	12	El personal de “Empresa de transporte interprovincial”, se muestran dispuestos a ayudar a los pasajeros.	1	2	3	4	5	6	7
R4	13	El personal de “Empresa de transporte interprovincial”, tiene tiempo disponible para atender las consultas de los pasajeros.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión seguridad									
S1	14	El comportamiento del personal “Empresa de transporte interprovincial”, inspira confianza en los pasajeros.	1	2	3	4	5	6	7
S2	15	Me siento seguro del servicio que brinda “Empresa de transporte interprovincial”.	1	2	3	4	5	6	7
S3	16	El personal de “Empresa de transporte interprovincial”, me trata con cortesía.	1	2	3	4	5	6	7

S4	17	El personal de “Empresa de transporte interprovincial”, se encuentran capacitados para responder a mis consultas y/o necesidades.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión Empatía									
E1	18	En “Empresa de transporte interprovincial”, me brindan una atención personalizada, haciéndome sentir importante y apreciado.	1	2	3	4	5	6	7
E2	19	“Empresa de transporte interprovincial”, tienen horarios de atención conveniente en sus servicios para atender a todos sus pasajeros.	1	2	3	4	5	6	7
E3	20	“Empresa de transporte interprovincial”, cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos pasajeros.	1	2	3	4	5	6	7
E4	21	“Empresa de transporte interprovincial”, tienen como prioridad los intereses de los pasajeros.	1	2	3	4	5	6	7
E5	22	El personal de “Empresa de transporte interprovincial” comprende y está atento a sus deseos y/o necesidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7

Figura N.º 22: Certificado de validez de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable independiente: **MODELO SERVQUAL**

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD							
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EMPATIA							
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Escobar García Elías

DNI: 44632390

Especialidad del validador: Control de calidad

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de Junio del 2022

ELÍAS ESCOBAR GARCÍA
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 177830

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE

MIDE Variable dependiente: PLAN DE MEJORA

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ACTIVIDADES DE MEJORA							
1	Indicador (Anexo 2)	X		X		X		
	DIMENSION 2: RESPONSABLES							
1	Indicador (Anexo 3)	X		X		X		
	DIMENSION 3: TIEMPO EMPLEADO							
1	Indicador (Anexo 3)	X		X		X		
	DIMENSION 4: COSTOS							
1	Indicador (Anexo 5)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Escobar García Elías

DNI: 44632390

Especialidad del validador: Control de calidad

13 de Junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 ELÍAS ESCOBAR GARCÍA
 INGENIERO INDUSTRIAL
 Reg. CIP N° 177830

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Variable independiente: MODELO SERVQUAL

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Indicador (Anexo 1)	x		X		x		
	DIMENSION 2: CONFIABILIDAD							
1	Indicador (Anexo 1)	x		X		x		
	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
1	Indicador (Anexo 1)	x		X		x		
	DIMENSION 4: SEGURIDAD							
1	Indicador (Anexo 1)	x		X		x		
	DIMENSION 5: EMPATIA							
1	Indicador (Anexo 1)	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Dr. García Juárez Hugo Daniel**

 DNI: **41947380**

 Especialidad del validador: **Producción y Logística**

14 de Junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Hugo Daniel García Juárez
 INGENIERO INDUSTRIAL
 QIP 110495

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

 Variable dependiente: **PLAN DE MEJORA**

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ACTIVIDADES DE MEJORA	Si	No	Si	No	Si	No	
f	Indicador (Anexo 2)	X		X		X		
	DIMENSION 2: RESPONSABLES	Si	No	Si	No	Si	No	
f	Indicador (Anexo 3)	X		X		X		
	DIMENSION 3: TIEMPO EMPLEADO	Si	No	Si	No	Si	No	
l	Indicador (Anexo 3)	X		X		X		
	DIMENSION 4: COSTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
f	Indicador (Anexo 5)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Dr. García Juárez, Hugo Daniel**

DNI: 41947380

 Especialidad del validador: **Producción y Logística**

14 de junio del 2022

 •**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

 •**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

 •**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Hugo Daniel García Juárez
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIF 110495

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MADE
Variable dependiente: PLAN DE MEJORA

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: ACTIVIDADES DE MEJORA Indicador (Anexo 2)	X		X		X		
	DIMENSION 2: RESPONSABILIDADES	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Indicador (Anexo 3)	X		X		X		
	DIMENSION 3: TIEMPO EMPLEADO	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Indicador (Anexo 3)	X		X		X		
	DIMENSION 4: COSTOS	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Indicador (Anexo 5)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/Mg: QUEVEDO ZENONETA, CORRIEN GUADALUPE** DNI: 46167668

Especialidad del validador: **Supervisor en Gestión Presupuesto de Inversiones**

19. de Junio del 2022

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto jerárquico
 correspondiente.

Relevancia: El ítem es considerado para representar al
 componente o dimensión esenciales del constructo
 solicitado. Se entiende sin dificultad si sigue el enunciado del
 ítem en orden, exacto y claro.

Claridad: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems
 planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante:



Centro Guadalupe Cesar Vallejo
 INGENIERIA INDUSTRIAL
 CIV 100136

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable independiente: **MODELO SERVQUAL**

N°	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
1	DIMENSION 2: CONFABILIDAD Indicador (Anexo 1)	SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
1	DIMENSION 4: SEGURIDAD Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
1	DIMENSION 5: EMPATIA Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		

Observaciones (preciar si hay suficiencia) _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos, y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: CUBAY ZEGARRA, Carmen Guadalupe** DNI: **76616568**

Especialidad del validador: **Supervisor en Gestión Responsible de Inversiones**

M. de Junio del 2022

Pertinencia: Item correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia: Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo estudiado; Se entiende en dificultad alguna el enunciado del item, se confunde, es vago y ambiguo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante:
Experto Informante: Cesar Vallejo
Profesional en Psicología
Dr. MSc. Cesar Vallejo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable independiente: **MODELO SERVQUAL**

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
	DIMENSION 2: CONFIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
	DIMENSION 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		
	DIMENSION 5: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Indicador (Anexo 1)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Reto Tineo Marilyn

DNI: 72720824

Especialidad del validador: Control de Calidad

18 de Junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MARILYN RETO TINEO
Ingeniera Industrial
CIP N° 286252

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable dependiente: **PLAN DE MEJORA**

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ACTIVIDADES DE MEJORA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Indicador (Anexo 2)	X		X		X		
	DIMENSION 2: RESPONSABLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Indicador (Anexo 3)	X		X		X		
	DIMENSION 3: TIEMPO EMPLEADO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Indicador (Anexo 3)	X		X		X		
	DIMENSION 4: COSTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Indicador (Anexo 5)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Reto Tineo Marilyn**

DNI: 72720824

Especialidad del validador: **Control de calidad**

18 de Junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MARILYN RETO TINEO
Ingeniera Industrial
CIP N° 259252

Firma del Experto Informante.

ANEXO N. °05

Tabla N. °37: Responsables de actividades del plan de mejora

RESPONSABLES DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE MEJORA		
N. °	Actividades	Responsable
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		
10		
11		

Elaboración propia

ANEXO N.º06

Tabla N. º38: Tiempo empleado del plan de mejora

TIEMPO EMPLEADO DEL PLAN DE MEJORA			
N. º	Actividades	Encargado	Horas
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			

Elaboración propia

ANEXO N.º07

Tabla N. 039: Costo de las actividades del plan de mejora

COSTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE MEJORA			
N.º	Actividades	Costo	Cotización
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			

Elaboración propia

Anexo N.º08

Tabla N.º 40: Plan de actividades del plan de mejora

	PLAN DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE MEJORA	
N.º	Actividades	Acciones
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		
10		
11		

Elaboración propia

Anexo N.º 09

Tabla N.º 41: Análisis de fiabilidad en el Programa SPSS

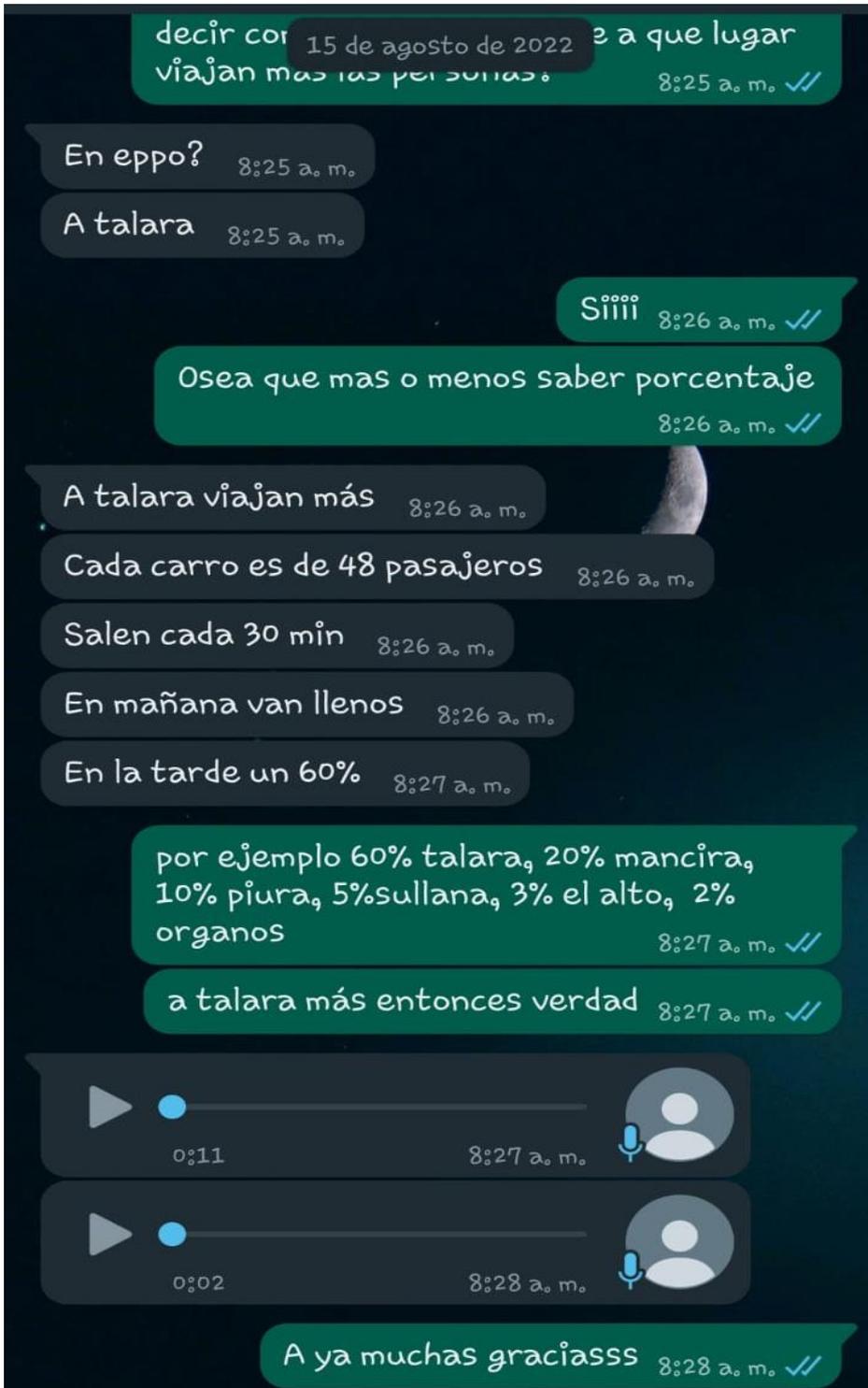
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO". Cuenta con equipos apropiados.	98,3636	765,766	,815	,981
2-Las instalaciones físicas de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO". Son agradables y atractivas para el usuario.	99,0000	771,238	,627	,983
3-La apariencia del personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO" es impecable.	98,5000	760,071	,909	,981
4-En la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO" Considera cómodos los asientos de los buses.	98,4091	758,158	,829	,981
5-Cuando la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO". Promete hacer algo en un tiempo determinado lo ha cumplido.	98,5000	770,357	,734	,982
6-Cuando el pasajero tiene un problema, el personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO". Muestra sincero interés en resolverlo.	99,1818	746,061	,868	,981
7-"Empresa de transporte interprovincial, EPPO", realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	98,6364	757,861	,922	,981
8-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO", entregan los servicios a los pasajeros en el momento en que lo prometieron.	98,4091	766,444	,798	,982
9-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO", tratan de lograr un servicio sin errores.	98,5000	761,595	,938	,981
10-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO", informa a los pasajeros en el momento en que se van a brindar los servicios.	98,2273	772,279	,674	,982
11-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO", siempre brinda una atención puntual a los pasajeros.	98,0909	777,039	,695	,982

12-El personal de la “Empresa de transporte interprovincial, EPP”, se muestran dispuestos a ayudar a los pasajeros.	98,5455	752,165	,901	,981
13-El personal de la “Empresa de transporte interprovincial, EPPO”, tiene tiempo disponible para atender las consultas de los pasajeros.	98,8182	752,823	,815	,981
14-El comportamiento del personal la “Empresa de transporte interprovincial, EPPO”, inspira confianza en los pasajeros.	98,5909	757,110	,961	,980
15-Me siento seguro del servicio que brinda “La Empresa de transporte interprovincial, EPPO”.	98,2273	765,136	,906	,981
16-El personal de “Empresa de transporte interprovincial, EPPO”, me trata con cortesía.	98,6364	757,957	,823	,981
17-El personal de “Empresa de transporte interprovincial, EPPO”, se encuentran capacitados para responder a mis consultas y/o necesidades.	98,7273	758,398	,956	,981
18-En la “Empresa de transporte interprovincial, EPPO”, me brindan una atención personalizada, haciéndome sentir importante y apreciado.	98,9545	748,903	,911	,981
19- “Empresa de transporte interprovincial, EPPO”, tienen horarios de atención conveniente en sus servicios para atender a todos sus pasajeros.	98,6364	751,861	,862	,981
20- “Empresa de transporte interprovincial, EPPO”, cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos pasajeros.	99,0000	745,905	,841	,981
21- “Empresa de transporte interprovincial, EPPO”, tienen como prioridad los intereses de los pasajeros.	98,8182	748,251	,852	,981
22-El personal de “Empresa de transporte interprovincial, EPPO” comprende y está atento a sus deseos y/o necesidades específicas	98,9091	753,134	,914	,981

Fuente: Programa SPS

Anexo N.º 10

Figura: N.º 23: Captura de la entrevista con un trabajador de la empresa



Fuente: vía WhatsApp

Anexo N.º 11

Tabla N. º42: Análisis de percepción sede Talara.

TALARA	Puntaje por ítems						
	1	2	3	4	5	6	7
1- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA". Cuenta con equipos apropiados.	9,41%	4,12%	4,12%	13,53%	25,29%	14,71%	28,82%
2-Las instalaciones físicas de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA". Son agradables y atractivas para el usuario.	10,00%	2,94%	7,06%	8,82%	30,59%	13,53%	27,06%
3-La apariencia del personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA" es impecable.	9,41%	2,35%	5,88%	14,71%	26,47%	17,06%	24,12%
4-En la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA" Considera cómodos los asientos de los buses.	10,00%	2,94%	8,24%	12,35%	26,47%	11,18%	28,82%
5-Cuando la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA". Promete hacer algo en un tiempo determinado lo ha cumplido.	10,00%	2,35%	5,29%	19,41%	27,06%	11,18%	24,71%
6-Cuando el pasajero tiene un problema, el personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA". Muestra sincero interés en resolverlo.	8,82%	1,76%	9,41%	20,59%	24,12%	12,94%	22,35%
7- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	7,06%	0,59%	8,24%	20,59%	27,65%	7,65%	28,24%
8-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", entregan los servicios a los pasajeros en el momento en que lo prometieron.	8,24%	0,00%	2,94%	14,71%	31,76%	11,18%	31,18%
9-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", tratan de lograr un servicio sin errores.	6,47%	2,94%	4,71%	14,71%	29,41%	16,47%	25,29%
10-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", informa a los pasajeros en el momento en que se van a brindar los servicios.	7,06%	1,18%	4,71%	9,41%	27,06%	15,29%	35,29%
11-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", siempre brinda una atención puntual a los pasajeros.	5,88%	1,18%	5,29%	7,06%	29,41%	13,53%	37,65%
12-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", se muestran dispuestos a ayudar a los pasajeros.	8,24%	1,18%	5,29%	17,65%	24,12%	10,59%	32,94%
13-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", tiene tiempo disponible para atender las consultas de los pasajeros.	7,65%	1,76%	8,24%	19,41%	22,35%	10,59%	30,00%
14-El comportamiento del personal la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", inspira confianza en los pasajeros.	7,06%	1,76%	6,47%	9,41%	25,88%	17,06%	32,35%
15-Me siento seguro del servicio que brinda "La Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA".	6,47%	0,00%	6,47%	11,76%	26,47%	18,24%	30,59%

16-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", me trata con cortesía.	7,65%	1,18%	5,88%	17,65%	27,06%	11,76%	28,82%
17-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", se encuentran capacitados para responder a mis consultas y/o necesidades.	6,47%	1,76%	9,41%	17,06%	24,12%	10,00%	31,18%
18-En la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", me brindan una atención personalizada, haciéndome sentir importante y apreciado.	8,82%	3,53%	7,65%	19,41%	21,18%	12,35%	27,06%
19- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", tienen horarios de atención conveniente en sus servicios para atender a todos sus pasajeros.	7,06%	0,00%	5,29%	15,29%	31,76%	11,76%	28,82%
20- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos pasajeros.	7,06%	2,94%	5,88%	17,65%	28,82%	12,35%	25,29%
21- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA", tienen como prioridad los intereses de los pasajeros.	11,18%	1,76%	6,47%	15,88%	28,24%	11,76%	24,71%
22-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-TALARA" comprende y está atento a sus deseos y/o necesidades específicas	9,41%	1,18%	10,00%	17,06%	25,88%	11,76%	24,71%

Fuente: Encuesta a los 385 usuarios de la empresa de transporte Eppo.

Tabla N. ° 43: Análisis de brechas por preguntas Sede Talara

EPPO TALARA			
ANALISIS BRECHAS POR ITEMS			
CODIGOS	PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
T1	5,01	7	-1,99
T2	4,96	7	-2,04
T3	4,94	7	-2,06
T4	4,91	7	-2 ,09
C1	4,84	7	-2,16
C2	4,78	7	-2,22
C3	4,97	7	-2,03
C4	5,20	7	-1,80
C5	5,08	7	-1,92
R1	5,35	7	-1,65
R2	5,44	7	-1,56
R3	5,12	7	-1,88
R4	4,99	7	-2,01
S1	5,26	7	-1,74
S2	5,29	7	-1,71
S3	5,06	7	-1,94
S4	5,05	7	-1,95
E1	4,86	7	- 2,14
E2	5,15	7	-1,85
E3	4,96	7	-2,04
E4	4,82	7	-2,18
E5	4,83	7	-2,17

Fuente: Encuesta a los 385 usuarios de la empresa de transporte Eppo.

Anexo N.º 12

Tabla N.º 44: Percepción Sede Piura.

PIURA	Puntaje por ítems						
	1	2	3	4	5	6	7
1- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA". Cuenta con equipos apropiados.	4,84%	15,32%	36,29%	12,10%	26,61%	3,23%	1,61%
2-Las instalaciones físicas de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA". Son agradables y atractivas para el usuario.	1,61%	6,45%	25,81%	10,48%	43,55%	9,68%	2,42%
3-La apariencia del personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA" es impecable.	0,00%	3,23%	20,97%	21,77%	46,77%	7,26%	0,00%
4-En la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA" Considera cómodos los asientos de los buses.	5,65%	6,45%	30,65%	10,48%	28,23%	12,90%	5,65%
5-Cuando la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA". Promete hacer algo en un tiempo determinado lo ha cumplido.	1,61%	4,03%	27,42%	15,32%	38,71%	9,68%	3,23%
6-Cuando el pasajero tiene un problema, el personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA". Muestra sincero interés en resolverlo.	4,03%	4,03%	34,68%	20,97%	28,23%	7,26%	0,81%
7- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	5,65%	8,06%	29,84%	28,23%	24,19%	4,03%	0,00%
8-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", entregan los servicios a los pasajeros en el momento en que lo prometieron.	0,00%	1,61%	4,03%	0,00%	37,90%	24,19%	32,26%
9-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", tratan de lograr un servicio sin errores.	0,81%	6,45%	19,35%	33,87%	37,90%	1,61%	0,00%
10-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", informa a los pasajeros en el momento en que se van a brindar los servicios.	0,00%	0,81%	2,42%	4,03%	27,42%	31,45%	33,87%
11-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", siempre brinda una atención puntual a los pasajeros.	0,00%	0,00%	7,26%	8,06%	29,84%	25,00%	29,84%
12-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", se muestran dispuestos a ayudar a los pasajeros.	3,23%	11,29%	35,48%	13,71%	34,68%	1,61%	0,00%
13-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", tiene tiempo disponible para atender las consultas de los pasajeros.	4,84%	12,90%	29,03%	19,35%	29,03%	3,23%	1,61%
14-El comportamiento del personal la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", inspira confianza en los pasajeros.	0,81%	4,03%	12,90%	21,77%	41,94%	13,71%	4,84%
15-Me siento seguro del servicio que brinda "La Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA".	0,00%	0,81%	6,45%	12,10%	31,45%	25,00%	24,19%

16-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", me trata con cortesía.	0,00%	4,03%	25,00%	26,61%	41,13%	3,23%	0,00%
17-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", se encuentran capacitados para responder a mis consultas y/o necesidades.	4,03%	9,68%	22,58%	14,52%	41,94%	7,26%	0,00%
18-En la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", me brindan una atención personalizada, haciéndome sentir importante y apreciado.	50,00%	28,23%	13,71%	3,23%	2,42%	2,42%	0,00%
19- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", tienen horarios de atención conveniente en sus servicios para atender a todos sus pasajeros.	9,68%	8,87%	26,61%	7,26%	30,65%	12,10%	4,84%
20- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos pasajeros.	37,10%	31,45%	21,77%	3,23%	6,45%	0,00%	0,00%
21- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA", tienen como prioridad los intereses de los pasajeros.	8,06%	14,52%	56,45%	12,10%	8,06%	0,00%	0,81%
22-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-PIURA" comprende y está atento a sus deseos y/o necesidades específicas	11,29%	27,42%	30,65%	13,71%	14,52%	2,42%	0,00%

Fuente: Encuesta a los 385 usuarios de la empresa de transporte Eppo.

Tabla N. °45: Análisis de brechas por preguntas sede Piura

EPPPO PIURA			
ANALISIS BRECHAS POR ITEMS			
CODIGOS	PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
T1	3,56	7	- 3,44
T2	4,27	7	- 2,73
T3	4,34	7	- 2,66
T4	4,10	7	- 2,90
C1	4,27	7	- 2,73
C2	3,90	7	- 3,10
C3	3,69	7	- 3,31
C4	5,76	7	- 1,24
C5	4,06	7	- 2,94
R1	5,88	7	- 1,12
R2	5,62	7	- 1,38
R3	3,70	7	- 3,30
R4	3,71	7	- 3,29
S1	4,60	7	- 2,40
S2	5,46	7	- 1,54
S3	4,15	7	- 2,85
S4	4,02	7	- 2,98
E1	1,87	7	- 5,13
E2	3,96	7	- 3,04
E3	2,10	7	- 4,90
E4	3,01	7	- 3,99
E5	3,00	7	- 4,00

Fuente: Encuesta a los 385 usuarios de la empresa de transporte Eppo.

Anexo N. ° 13

Tabla N. °46: Percepción Sede Sullana.

SULLANA	Puntaje por ítems						
	1	2	3	4	5	6	7
1- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA". Cuenta con equipos apropiados.	0,00%	5,56%	18,52%	9,26%	42,59%	18,52%	5,56%
2-Las instalaciones físicas de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA". Son agradables y atractivas para el usuario.	7,41%	11,11%	7,41%	27,78%	29,63%	12,96%	3,70%
3-La apariencia del personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA" es impecable.	1,85%	1,85%	12,96%	22,22%	38,89%	16,67%	5,56%
4-En la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA" Considera cómodos los asientos de los buses.	0,00%	0,00%	9,26%	18,52%	42,59%	20,37%	9,26%
5-Cuando la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA". Promete hacer algo en un tiempo determinado lo ha cumplido.	3,70%	0,00%	1,85%	29,63%	35,19%	16,67%	12,96%
6-Cuando el pasajero tiene un problema, el personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA". Muestra sincero interés en resolverlo.	3,70%	12,96%	22,22%	20,37%	27,78%	7,41%	5,56%
7- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	0,00%	0,00%	7,41%	31,48%	42,59%	12,96%	5,56%
8-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", entregan los servicios a los pasajeros en el momento en que lo prometieron.	3,70%	1,85%	5,56%	9,26%	44,44%	25,93%	9,26%
9-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", tratan de lograr un servicio sin errores.	0,00%	7,41%	9,26%	22,22%	48,15%	7,41%	5,56%
10-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", informa a los pasajeros en el momento en que se van a brindar los servicios.	1,85%	0,00%	5,56%	7,41%	46,30%	25,93%	12,96%
11-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", siempre brinda una atención puntual a los pasajeros.	0,00%	0,00%	3,70%	12,96%	46,30%	25,93%	11,11%
12-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", se muestran dispuestos a ayudar a los pasajeros.	1,85%	5,56%	16,67%	18,52%	37,04%	11,11%	9,26%
13-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", tiene tiempo disponible para atender las consultas de los pasajeros.	11,11%	7,41%	12,96%	25,93%	27,78%	7,41%	7,41%

14-El comportamiento del personal la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", inspira confianza en los pasajeros.	0,00%	1,85%	11,11%	33,33%	40,74%	7,41%	5,56%
15-Me siento seguro del servicio que brinda "La Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA".	1,85%	5,56%	14,81%	18,52%	40,74%	12,96%	5,56%
16-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", me trata con cortesía.	3,70%	3,70%	7,41%	14,81%	46,30%	18,52%	5,56%
17-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", se encuentran capacitados para responder a mis consultas y/o necesidades.	0,00%	5,56%	7,41%	33,33%	38,89%	7,41%	7,41%
18-En la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", me brindan una atención personalizada, haciéndome sentir importante y apreciado.	11,11%	14,81%	16,67%	18,52%	27,78%	5,56%	5,56%
19- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", tienen horarios de atención conveniente en sus servicios para atender a todos sus pasajeros.	3,70%	12,96%	11,11%	18,52%	38,89%	9,26%	5,56%
20- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos pasajeros.	9,26%	14,81%	16,67%	18,52%	27,78%	7,41%	5,56%
21- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA", tienen como prioridad los intereses de los pasajeros.	3,70%	1,85%	16,67%	25,93%	35,19%	11,11%	5,56%
22-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-SULLANA" comprende y está atento a sus deseos y/o necesidades específicas	9,26%	11,11%	14,81%	24,07%	31,48%	3,70%	5,56%

Fuente: Encuesta a los 385 usuarios de la empresa de transporte Eppo.

Tabla N. °47: Análisis de brechas por preguntas Sullana

EPPO SULLANA			
ANALISIS BRECHAS POR ITEMS			
CODIGOS	PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
T1	4,67	7	-2,33
T2	4,15	7	-2,85
T3	4,67	7	-2,33
T4	5,02	7	-1,98
C1	4,94	7	-2,06
C2	4,00	7	-3,00
C3	4,78	7	-2,22
C4	5,04	7	-1,96
C5	4,56	7	-2,44
R1	5,26	7	-1,74
R2	5,28	7	-1,72
R3	4,54	7	-2,46
R4	4,04	7	-2,96
S1	4,57	7	-2,43
S2	4,52	7	-2,48
S3	4,74	7	-2,26
S4	4,57	7	-2,43
E1	3,76	7	-3,24
E2	4,26	7	-2,74
E3	3,85	7	-3,15
E4	4,43	7	-2,57
E5	3,91	7	-3,09

Fuente: Encuesta a los 385 usuarios de la empresa de transporte Eppo.

Anexo N.º 14

Tabla N.º 48: Percepción Sede El Alto.

EL ALTO	Puntaje por ítems						
	1	2	3	4	5	6	7
1- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO". Cuenta con equipos apropiados.	5,13%	7,69%	17,95%	23,08%	15,38%	25,64%	5,13%
2-Las instalaciones físicas de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO". Son agradables y atractivas para el usuario.	0,00%	17,95%	5,13%	25,64%	20,51%	20,51%	10,26%
3-La apariencia del personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO" es impecable.	0,00%	2,56%	2,56%	28,21%	35,90%	15,38%	15,38%
4-En la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO" Considera cómodos los asientos de los buses.	0,00%	2,56%	10,26%	23,08%	30,77%	25,64%	7,69%
5-Cuando la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO". Promete hacer algo en un tiempo determinado lo ha cumplido.	5,13%	7,69%	0,00%	10,26%	41,03%	28,21%	7,69%
6-Cuando el pasajero tiene un problema, el personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO". Muestra sincero interés en resolverlo.	7,69%	5,13%	5,13%	28,21%	25,64%	17,95%	10,26%
7- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	0,00%	0,00%	5,13%	7,69%	53,85%	20,51%	12,82%
8-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", entregan los servicios a los pasajeros en el momento en que lo prometieron.	0,00%	0,00%	0,00%	5,13%	53,85%	28,21%	12,82%
9-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", tratan de lograr un servicio sin errores.	5,13%	0,00%	0,00%	7,69%	48,72%	23,08%	15,38%
10-La "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", informa a los pasajeros en el momento en que se van a brindar los servicios.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	46,15%	20,51%	33,33%
11-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", siempre brinda una atención puntual a los pasajeros.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	35,90%	28,21%	35,90%
12-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", se muestran dispuestos a ayudar a los pasajeros.	2,56%	2,56%	5,13%	10,26%	25,64%	38,46%	15,38%
13-El personal de la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", tiene tiempo disponible para atender las consultas de los pasajeros.	0,00%	0,00%	5,13%	10,26%	48,72%	28,21%	7,69%
14-El comportamiento del personal la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", inspira confianza en los pasajeros.	0,00%	5,13%	0,00%	12,82%	43,59%	30,77%	7,69%
15-Me siento seguro del servicio que brinda "La Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO".	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	43,59%	25,64%	23,08%
16-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", me trata con cortesía.	0,00%	0,00%	0,00%	10,26%	48,72%	28,21%	12,82%

17-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", se encuentran capacitados para responder a mis consultas y/o necesidades.	0,00%	0,00%	0,00%	5,13%	53,85%	25,64%	15,38%
18-En la "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", me brindan una atención personalizada, haciéndome sentir importante y apreciado.	0,00%	2,56%	7,69%	2,56%	51,28%	28,21%	7,69%
19- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", tienen horarios de atención conveniente en sus servicios para atender a todos sus pasajeros.	0,00%	2,56%	5,13%	5,13%	28,21%	30,77%	28,21%
20- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos pasajeros.	0,00%	0,00%	7,69%	12,82%	30,77%	35,90%	12,82%
21- "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO", tienen como prioridad los intereses de los pasajeros.	0,00%	5,13%	0,00%	12,82%	35,90%	25,64%	20,51%
22-El personal de "Empresa de transporte interprovincial, EPPO-EL ALTO" comprende y está atento a sus deseos y/o necesidades específicas	5,13%	2,56%	5,13%	12,82%	20,51%	30,77%	23,08%

Fuente: Encuesta a los 385 usuarios de la empresa de transporte Eppo.

Tabla N. ° 49: Análisis de brechas por preguntas El Alto

EPPO EL ALTO			
ANALISIS BRECHAS POR ITEMS			
CODIGOS	PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
T1	4,33	7	-2,67
T2	4,51	7	-2,49
T3	5,05	7	-1,95
T4	4,90	7	-2,10
C1	4,90	7	-2,10
C2	4,54	7	-2,46
C3	5,28	7	-1,72
C4	5,49	7	-1,51
C5	5,26	7	-1,74
R1	5,87	7	-1,13
R2	6,00	7	-1,00
R3	5,31	7	-1,69
R4	5,23	7	-1,77
S1	5,18	7	-1,82
S2	5,64	7	-1,36
S3	5,44	7	-1,56
S4	5,51	7	-1,49
E1	5,18	7	-1,82
E2	5,64	7	-1,36
E3	5,33	7	-1,67
E4	5,38	7	-1,62
E5	5,26	7	-1,74

Fuente: Encuesta a los 385 usuarios de la empresa de transporte Eppo.

Anexo N.º 15

Tabla N.º 50: Datos de percepción de las 4 sedes

SEDE	DIMENSION	PERCEPCION	% Acumulado		80-20
SEDE EL ALTO	CAPACIDAD DE RESPUESTA	5,60	6%	5,60	80%
SEDE EL ALTO	SEGURIDAD	5,44	12%	11,04	80%
SEDE EL ALTO	EMPATIA	5,36	17%	16,40	80%
SEDE TALARA	CAPACIDAD DE RESPUESTA	5,23	23%	21,63	80%
SEDE TALARA	SEGURIDAD	5,16	28%	26,79	80%
SEDE EL ALTO	CONFIABILIDAD	5,09	34%	31,89	80%
SEDE TALARA	CONFIABILIDAD	4,97	39%	36,86	80%
SEDE TALARA	TANGIBLES	4,95	44%	41,81	80%
SEDE TALARA	EMPATIA	4,93	49%	46,74	80%
SEDE SULLANA	CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,78	54%	51,52	80%
SEDE PIURA	CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,73	59%	56,24	80%
SEDE EL ALTO	TANGIBLES	4,70	64%	60,94	80%
SEDE SULLANA	CONFIABILIDAD	4,66	69%	65,61	80%
SEDE SULLANA	TANGIBLES	4,63	74%	70,23	80%
SEDE SULLANA	SEGURIDAD	4,60	79%	74,83	80%
SEDE PIURA	SEGURIDAD	4,56	84%	79,39	80%
SEDE PIURA	CONFIABILIDAD	4,34	88%	83,73	80%
SEDE PIURA	TANGIBLES	4,07	93%	87,80	80%
SEDE SULLANA	EMPATIA	4,04	97%	91,84	80%
SEDE PIURA	EMPATIA	2,79	100%	94,63	80%

Fuente: Fuente: Anexo N.º 11, Anexo N.º 12, Anexo N.º 13 y Anexo N.º 14

Anexo N.º 16

Tabla N.º 51: Datos para diagrama de Control Sede Talara

EPPO TALARA					
Numero	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
1	5.01	4.84	5.35	5.26	4.86
2	4.96	4.78	5.44	5.29	5.15
3	4.94	4.97	5.12	5.06	4.96
4	4.91	5.20	4.99	5.05	4.82
5	-	5.08	-	-	4.83
Media	4.95	4.97	5.23	5.16	4.93
Media Muestral	5.05				
Desv. Estándar	0.04	0.17	0.21	0.13	0.14
Desv. Promedio	0.14				

Fuente: Anexo N.º 11

Anexo N.º 17

Tabla N.º 52: Datos para diagrama de Control Sede Piura

Numero	EPPO PIURA				
	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
1	3.56	4.27	5.88	4.60	1.87
2	4.27	3.90	5.62	5.46	3.96
3	4.34	3.69	3.70	4.15	2.10
4	4.10	5.76	3.71	4.02	3.01
5	-	4.06	-	-	3.00
Media	4.07	4.34	4.73	4.56	2.79
Media Muestral	4.10				
Desv. Estándar	0.35	0.82	1.19	0.65	0.83
Desv. promedio	0.77				

Fuente: Anexo N.º 12

Anexo N.º 18

Tabla N.º 53: Datos para diagrama de Control Sede Sullana

EPPO SULLANA					
Numero	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
1	4.67	4.94	5.26	4.57	3.76
2	4.15	4.00	5.28	4.52	4.26
3	4.67	4.78	4.54	4.74	3.85
4	5.02	5.04	4.04	4.57	4.43
5	-	4.56	-	-	3.91
Media	4.63	4.66	4.78	4.60	4.04
Media Muestral	4.54				
Desv. Estándar	0.36	0.41	0.60	0.10	0.29
Desv. promedio	0.35				

Fuente: Anexo N.º 13

Anexo N. ° 19

Tabla N. °:54: Datos para diagrama de Control Sede EL ALTO

EPPO EL ALTO					
Numero	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
1	4.33	4.90	5.87	5.18	5.18
2	4.51	4.54	6.00	5.64	5.64
3	5.05	5.28	5.31	5.44	5.33
4	4.90	5.49	5.23	5.51	5.38
5	-	5.26	-	-	5.26
Media	4.70	5.09	5.60	5.44	5.36
Media Muestral	5.24				
Desv. Estándar	0.33	0.38	0.39	0.19	0.18
Desv. promedio	0.29				

Fuente: Anexo N. ° 14

Anexo N. ° 20

Figura: N. ° 24 Carta de presentación a la empresa EPPO

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Piura, 26 de abril de 2022

Sr:
Bernardo Palacios Castillo
ADMINISTRADOR
EMPRESA EPPO
Presente.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted para expresarle el saludo Institucional de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo - Piura y a la vez solicitarle que la estudiante:

- Ríos Vásquez, Grace Kelly con código 7001162278.

Procedente de la EAP. Ingeniería Industrial del IX ciclo. Solicito asignar a quien corresponda les brinden las facilidades, para realizar el estudio de investigación, permitiéndole el acceso a la empresa que ustedes dignamente dirigen para el mes de agosto del año en curso, teniendo como título de su proyecto de investigación: "Plan de mejora basado en la calidad de servicio al cliente aplicando el modelo Servqual en una empresa de transporte interprovincial -Piura. 2022"

Sin otro particular, me despido de Ud. deseándole éxito y buenavventura profesional.

Atentamente,





Mgtr. Gabriel Borrero Carrasco
Coordinador EAP. Ingeniería Industrial
CV PIURA



Anexo N. ° 21

Figura: N. ° 25: Carta de aceptación de la empresa EPPO



PLAN DE MEJORA

Para desarrollar el plan de mejora se ha tomado como punto la intersección de las 2 herramienta de análisis. Como se aprecia en el Cuadro N.º 05.

Anexo N.º 22

Primera estrategia para la dimensión de empatía

Se ha confeccionado un cuadro donde se redacta una serie de estrategia teniendo como referencia la norma ISO 9001, para la dimensión de Empatía siendo esta la de mayor importancia, de esta manera, poder evaluar la percepción de la calidad desde una propuesta más relacionada al recurso humano.

A continuación, se ha realizado un cuadro donde se registran los formatos a utilizar
Cuadro N.º 07: Registros de formatos de quejas, reclamaciones y sugerencias

Descripción	Código	Responsable	Anexo
Formulario de Sugerencia, Queja y reclamos	FO-OP-CSI-01	Gerencia General Y Encargado Del Área.	Anexo N.º 24
Registro de Sugerencia, Queja y reclamos	FO-OP-CSI-02	Gerencia General Y Encargado Del Área.	Anexo N.º 25
Solicitud de Acción Correctiva	FO-OP-CSI-03	Gerencia General Y Encargado Del Área.	Anexo N.º 26

Fuente: Referencia a la Norma ISO 9001

Además, se ha realizado diagramas que describen las distintas actividades y procedimientos de la primera estrategia que se ha propuesto a la empresa EPPO

Cuadro N.º 08: Diagramas propuestos en base a la primera estrategia

Descripción	Anexo
Actividades a seguir de atención de sugerencias, quejas y reclamos	Anexo N.º 24
Procedimiento para la atención de sugerencias y quejas	Anexo N.º 26

Elaboración propia

Cuadro N.º 09: Plan de mejora relacionada a la dimensión de Empatía para las sedes del EPPO

Dimensión	Estrategias	Objetivo	Alcance	Responsables	Documentos de Referencia	Desarrollo del Instructivo
EMPATIA	1-Establecer la metodología para atender las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes, visitantes, contratistas, empleados, grupos de interés, partes externas interesadas dentro del proceso de la prestación de un servicio.	Obtener una mejora en las entregas de encomiendas, de boletos y disminuyendo así la cantidad de PQR que se generan por retrasos de los servicios programado	Este instructivo aplica desde la recepción del reclamo, queja o sugerencia hasta la respuesta, ejecución de las acciones, seguimiento a la implementación y aceptación de la solución por parte de EMPRESA EPPO.	GERENCIA GENERAL: Liderar y asignar los recursos necesarios para el desarrollo efectivo del presente instructivo.	Norma para el Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos. ISO 9001: 2015	Paso 1. Recepción de QRS Queja, Reclamo o Sugerencia.
						Paso 2. Identificar el generador de la Queja, Reclamo o Sugerencia.
				ENCARGADO DE ÁREA: Designa al responsable de mantener informado al cliente, aporta los recursos para dar solución inmediata al cliente, también aporta a la implementación y control de las acciones de		Paso 3. Clasificar tipo de reporte: como mecanismo de recepción el formato FO-OP-CSI-01 QRS Queja, Reclamo o Sugerencia
						Paso 4. Diligenciar en el formato de registro FO-OP-CSI-02 de Queja, reclamo o sugerencia.
						Paso 5. Canalizar la situación al personal competente para su pronta atención.
						Paso 6. Establecer o definir plan de acción: Será de dos (2) días hábiles requeridos

				<p>solución al problema cuando es reiterativo.</p>		<p>para trasladar la queja a proceso que correspondiente Y no debe exceder quince días hábiles (15) contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo se debe dar solución y respuesta al cliente en caso de que lo solicite y ejecución al plan de acción.</p>
				<p>El responsable de la elaboración es el Coordinador de Calidad y el seguimiento y mantenimiento de este procedimiento es responsabilidad del Gerente General. Las respuestas a las quejas serán firmadas por el Gerente General</p>		<p>Paso 7. Seguimiento del plan de acción y eficacia.</p>
						<p>Paso 8. Notificación de cierre y acciones a generador de la QRS Quejas, Reclamos o Sugerencia.</p>
						<p>Recomendaciones operacionales y/o de HSE</p>

Fuente: Referencia a la Norma ISO 9001:2015

Anexo N.º 23

Figura N.º 26: Actividades a seguir de atención de sugerencias, quejas y reclamos

N.º	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLO			RESPONSABLE	REGISTRO
		ACTIVIDAD	DECISIÓN	INTERRELACION CON UN PASIO		
1	INICIO					
2	Recibir la Sugerencia, queja y/o reclamo					
3	Registrar la información correspondiente en el formulario FO-OP-CSI-01 Quejas, reclamos y sugerencias.				JEFE DE AREA	Formato FO-OP-CSI-02 Quejas, reclamos y sugerencias
4	Efectuar el análisis correspondiente, determinar la solución y respuesta de la sugerencia, queja y/o reclamo					
5	¿La sugerencia, queja y/o reclamo amerita una acción correctiva?				JEFE DE AREA	
6	Seguir procedimiento de acción correctiva y preventiva.					
7	Realizar seguimiento de la sugerencia, queja y/o reclamo y dar respuesta oportuna dentro de los cinco días hábiles.				JEFE DE AREA	
8	Elaborar y entregar informe de las sugerencias, quejas y reclamos recibidos en el mes, así como de su estado y las soluciones a Gerencia General.				GERENCIA GENERAL	Informe
9	Efectuar el análisis con base al informe de sugerencias, quejas y reclamos, tomar las medidas necesarias para el mejoramiento del proceso.				GERENCIA GENERAL	
10	FIN					

Fuente: diagrama de flujo referencia ISO 9001

- Todas las sugerencias, reclamos o quejas deberán ser tratadas de manera equitativa, objetiva e imparcial, y su presentación no tendrán costo para el cliente.
- Los datos de contacto de los usuarios que utilizan el servicio de la empresa EPPO que presenten una sugerencia, queja o reclamo no podrán ser divulgados sin su consentimiento expreso

Anexo N.º 24

Tabla N.º 55: Formulario de sugerencias, quejas y reclamos

Formulario N.º		Fecha de registro	/ /	FO-OP-CSI-01
Tipo (marcar)	Queja ()	Sugerencia()	Reclamos()	
I. Identificación del cliente				
Nombres y apellidos				
Dirección				
DNI/CE/Pasaporte				
Correo electrónico		Teléfono		
Desea recibir respuesta de su sugerencia, queja o reclamo		Si () No ()		

II. Breve descripción de la sugerencia, queja o reclamo	
Firma del cliente	

III. Plan de acción			
N.º	Actividad	Responsable	Plazo
Responsable asignado		Puesto	
Fecha de cierre de la propuesta		Fecha del cierre real	

Fuente: Referencia a la Norma ISO 9001

Anexo N.º 26

Tabla N.º 57: Solicitud de acción correctiva

Solicitud de acción correctiva N.º		FO-OP-CSI-03
------------------------------------	--	--------------

Fuente	Auditoria ()	Reclamos/quejas de clientes ()	Revisión por la dirección ()	Marco legal/regulatorio ()	Desviaciones en la implementación de lo planificado ()
	Seguimiento de objetivos y metas ()	Desempeño de procesos ()	Productos/servicios no conformes ()	Satisfacción de clientes ()	Otro: _____ _____ ()

Descripción de la no conformidad			
Proceso asociado (nivel 2 o nivel 3)			
Informado por			
Responsable involucrado en la NC		Fecha	

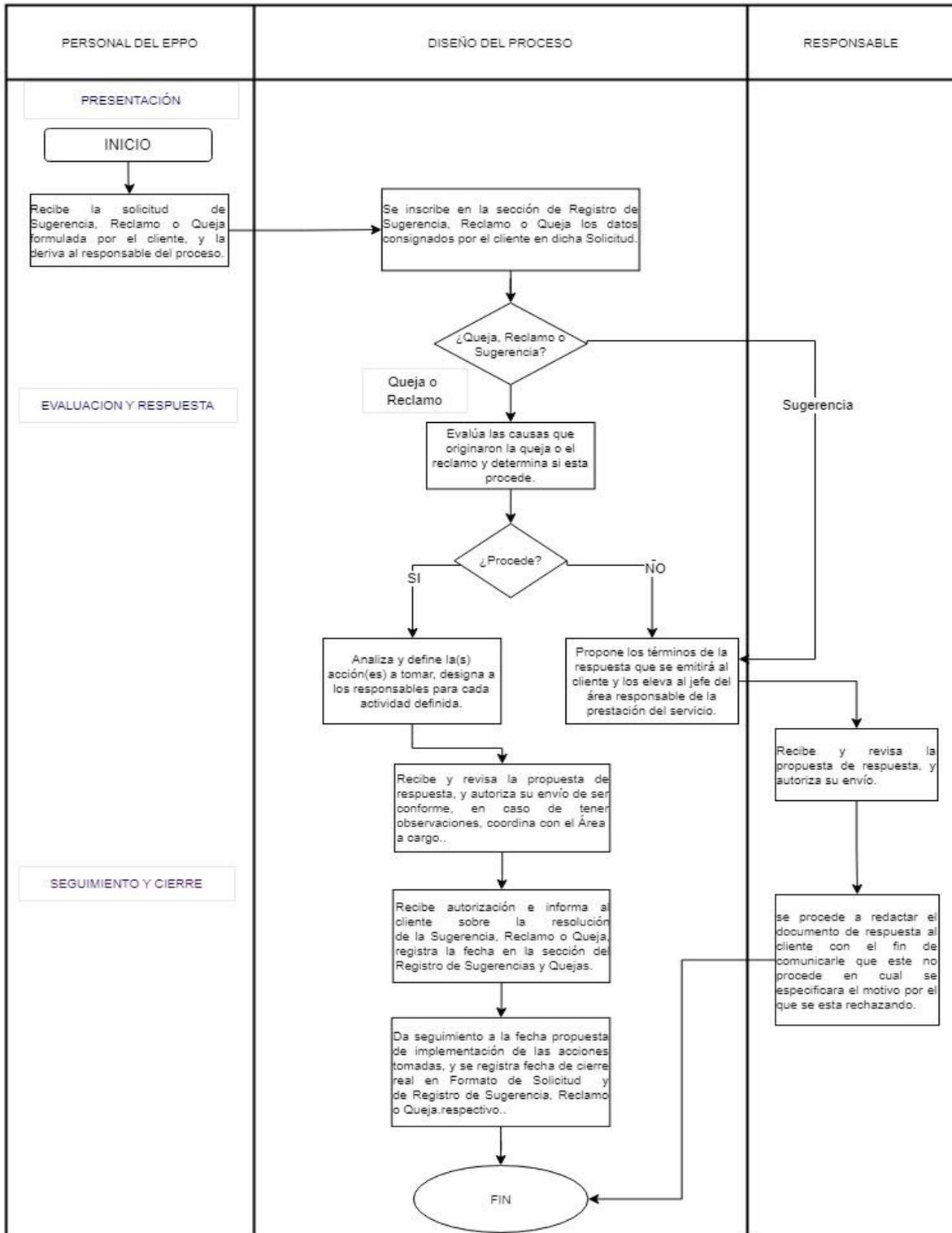
Análisis de causas			
Responsable(s) designado(s)		Fecha	

Plan de acción			
Acciones inmediatas/ corrección (solo para casos que aplique)			
N.º	Actividad	Responsable	Tiempo
Acción correctiva			
N.º	Actividad	Responsable	Tiempo
Responsable(s) designado(s)		Fecha	
Fecha de cierre de propuesta			

Fuente: Referencia a la Norma ISO 9001.

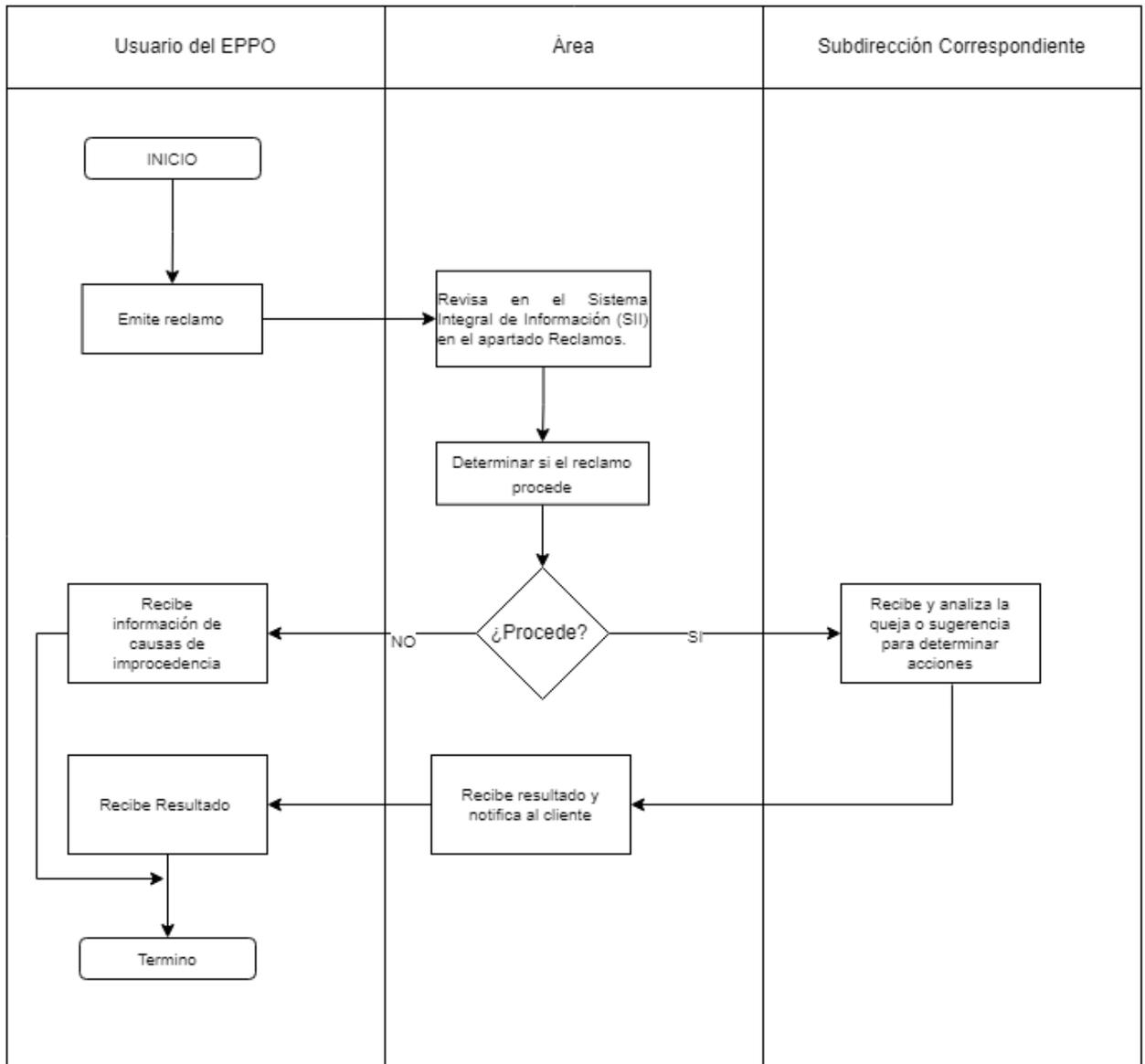
Anexo N.º 27

Figura: N.º 27: Procedimiento para la atención de sugerencias, quejas y reclamos



Fuente: Referencia a la Norma ISO 9001, diagrama de flujo

Figura: N.º 28: Diagrama del procedimiento a seguir de atención de reclamos



Fuente: Referencia a la Norma ISO 9001

Anexo N. ° 28

Segunda estrategia para la dimensión de Empatía:

Realizar un programa de capacitación orientada a contribuir a la gestión estratégica de preparación al personal en general y enfocado principalmente en mejorar aspectos en el servicio al cliente.

Estrategias:

- Realizar talleres didácticos

Objetivo General:

- Capacitar a los trabajadores de la empresa EPPO para entender y orientar a los usuarios, facilitando las relaciones entre colaboradores y clientes.
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.

Objetivos Específicos:

- Generar cambios de actitud en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.
- Adoptar una metodología profesionalizada en todas las etapas de la gestión comercial de un cliente.

Alcance:

- El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa EPPO.

Formación:

- Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Se ha realizado un cuadro donde se registran los formatos a utilizar para nuestro plan de capacitaciones al personal del Eppo.

Cuadro N. ° 10: Registros de formatos de capacitaciones

Descripción	Código	Anexo
Formato de evaluación al personal	PR-FEC-F-02	Anexo N.º 30
Registro de Asistente a Capacitaciones	PR-CAC-F-01	Anexo N.º 31
Formato de evaluación al capacitador	PR-FEC-F-01	Anexo N.º 32

Fuente: referencia ISO 9001

- Los asistentes a las capacitaciones del presente programa se evaluarán al final de la capacitación, con el fin de medir su efectividad con el formato PR-EFC-F-01 en el Anexo N. °32 y control asistencia formato PR-CAC-F-01, en el Anexo N. ° 31.
- Se registran todos los temas a tratar por módulos en el Cronograma del plan de capacitación (Anexo N. ° 29), con sus respectivas fechas en las cuales se propone desarrollar los temas.

Cuadro N. ° 11: Programa de capacitación al personal del EPPO

Niveles de Capacitación	Recursos	Técnica De Capacitación	Cronograma 2023-I	Temas	Duración	Costos
Nivel Básico	<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Video vean - Tablero - Marcadores - educativo: Guías, folletos y fotocopias con temas concernientes a los temas 	<p>Sociodrama: representación de una situación donde se muestran problemas o situaciones donde el trabajador debe lidiar antes los problemas presentación por parte del cliente.</p> <p>Phillips 6-6: Consiste en poner en común el conjunto de ideas y conocimientos que cada uno de los participantes tiene sobre el tema. Luego se debe llegar colectivamente a síntesis o acuerdos comunes llegar a conclusiones.</p>	Módulo 1. Sistema Institucional	Cultura Organizacional	$1 \frac{\text{hora}}{\text{tema}}$	$100 \frac{\text{nuevos soles}(S/.)}{\text{hora}}$
				Gestión del Cambio		
			Módulo 2. Imagen Institucional	Fiabilidad: mantener elevados niveles de honradez e integridad.	$1 \frac{\text{hora}}{\text{tema}}$	$100 \frac{\text{nuevos soles}(S/.)}{\text{hora}}$
				Mejoramiento del clima laboral.		
				Colaboración y Cooperación		
			Módulo 3: El Método DISC	La Comunicación como herramienta de influencia	$1 \frac{\text{hora}}{\text{tema}}$	$100 \frac{\text{nuevos soles}(S/.)}{\text{hora}}$
	El modelo DISC					

		Estudio de Caso: Permite a formular alternativas sobre una situación o problema real que conocen o con la que se identifican los participantes.		La Comunicación en la Negociación	$1 \frac{\text{hora}}{\text{tema}}$	
			Módulo 4: Orientación hacia el servicio	Anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente	$1 \frac{\text{hora}}{\text{tema}}$	$100 \frac{\text{nuevos soles}(S/.)}{\text{hora}}$
				La Visión del Cliente y del Vendedor		
			Módulo 5: Cómo Desarrollar La Empatía	Obstáculos que dificultan la empatía.	$1 \frac{\text{hora}}{\text{tema}}$	$100 \frac{\text{nuevos soles}(S/.)}{\text{hora}}$
		Actividades que desarrollan la empatía.				
		Autocontrol. Mantener bajo control las emociones e impulsos conflictivos				

Fuente: referencia ISO 9001

Anexo N.º 30

Tabla N.º 58: Formato de evaluación al personal

EVALUACIÓN AL PERSONAL		
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	CODIGO: PR-FEC-F-02	VERSION: 01
Proceso	<input type="text"/>	Temas a evaluar 1. 2. 3.
Nombre	<input type="text"/>	
Fecha	<input type="text"/>	
Cargo	<input type="text"/>	
PREGUNTAS		
RESPUESTAS		
Firma del evaluado		
CALIFICACIÓN		
	Deficiente	1
	Regular	2
	Aceptable	3
	Buena	4
	Excelente	5
Firma del evaluador		

Anexo N.º 31

Tabla N.º 59: Formato de asistencia de capacitación

REGISTRO DE ASISTENTES A CAPACITACIÓN		
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	CODIGO: PR-CAC-F-01	VERSION: 01
CIUDAD		
CAPACITADOR		
PROPIETARIO		
TEMA DE CAPACITACIÓN		

N.º	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
FIRMA CAPACITADOR		FIRMA ADMINISTRADOR		

Anexo N.º 32

Tabla N.º 60: Formato de evaluación al capacitador

EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN		
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	CODIGO: PR-FEC-F-01	VERSION: 01

Marque con una (X) en el cuadro según crea conveniente:

Si su respuesta es deficiente marque	1
Si su respuesta es regular marque	2
Si su respuesta es aceptable marque	3
Si su respuesta es buena marque	4
Si su respuesta es excelente marque	5

Pregunta	1	2	3	4	5	Observación
La duración de la actividad fue						
La metodología y actividad realizada para desarrollar el contenido fue						
Los contenidos de la capacitación fueron.						
El manejo del contenido por parte del capacitador fue						
La utilización de las ayudas facilitó la comprensión del tema						
Total						

Sugerencias:

Anexo N.º 33

Sugerencias para las demás dimensiones:

Se han presentado a continuación estrategias que la empresa deberá analizar a largo con respecto a las demás dimensiones

Estrategias para la dimensión de Elementos Tangibles sede El Alto y Piura

Propuesta	Objetivo	Actividad	Actores
Revisión de las instalaciones de manera, proponiendo un cuidado de las partes que lo conforman de una correctiva y preventiva.	Mostrar a los clientes instalaciones visualmente agradables y con trabajadores de apariencia impecable; con la finalidad de incrementar el nivel de calidad de servicio en la dimensión de Elementos Tangibles	Mantenimiento de flota vehicular.	Chávez (2019) Soldevilla (2020)
		Mantenimiento de los asientos en el área de espera.	
		Mantenimiento de instalaciones eléctricas.	
		Mantenimiento de instalaciones de fontanería y saneamiento.	
		Diseño y cotización de uniformes.	
Mantener una óptima margen personal de colaboradores	La propuesta para el servicio se concentra en elementos contextuales del servicio, es decir, mejora de la infraestructura (más accesos, más iluminación de paradas, etc.) y mejor orden en los accesos a los Buses.	Mantenimiento de infraestructura	

Elaboración Propia

Estrategias para la dimensión de Seguridad

- Se ha confeccionado un cuadro donde se redacta las estrategias que han analizados autores en sus estudios sobre la dimensión de Seguridad, siendo la de mayor importancia, de esta manera, poder evaluar la percepción de la calidad desde una propuesta más relacionada al recurso humano.

Cuadro N.º 13: Plan de mejora relacionada a la dimensión de Seguridad para la sede Sullana y Piura

Dimensión	Objetivos	Autor	Estrategias	Responsables
Seguridad	OBJETIVO 1: Implementación de sistemas de seguridad de video vigilancia idóneos en las unidades de transporte interprovincial de pasajeros.	López y Tigrero (2022)	<p>Cámara 1: instalada en la cabina del conductor. (Con infrarrojo).</p> <p>Cámara 2: instalada en el pasillo del bus. (Con infrarrojo). • 1 BOTÓN DE PÁNICO instalado en la parte izquierda de la cabina para el conductor. En este plan de mejora se sugiere comprar y equipar a todas las unidades de transporte interprovincial con un kit completo de seguridad, que consta de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 MDVR • 4 CÁMARAS <p>Cámara 1: Instalada en la cabina del conductor (con infrarrojo).</p> <p>Cámara 2: Instalada al inicio del pasillo del bus (con infrarrojo).</p> <p>Cámara 3: Instalada a la mitad del pasillo del bus (con infrarrojo).</p> <p>Cámara 4: Instalada en la cabina con vista frontal hacia la carretera. (sin infrarrojo)</p> <p>1 BOTÓN DE PÁNICO instalado en la parte izquierda de la cabina para el conductor.</p> <p>1 SENSOR DE PUERTA</p> <p>1 PARLANTE</p> <p>1 PANTALLA LED (Indica placa del</p>	Departamento De Recursos Humanos

			<p>bus y velocidad del mismo)</p> <p>1 EQUIPO DE ALARMA, LUZ Y VOZ. (parlante, indicador led) Con el Kit completo de seguridad se podrá monitorear los sucesos dentro de las unidades de transporte interprovincial de pasajeros es el uso de cámaras de video vigilancia para registrar la secuencia de eventos, acciones del personal, uso de equipo en todo momento e incluso en situaciones de emergencia. La grabación por cámaras de video vigilancia del brindará a los observadores y revisores una visión general de todos estos sucesos.</p>	
	<p>OBJETIVO 2: Implementación de herramientas de comunicación (colaboradores - usuarios) en las unidades de transporte interprovincial de pasajeros.</p>		<p>Se recomienda la compra, instalación y uso de micrófonos tipo ganso, mismos que permitirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar mensaje de bienvenida. • Comunicar la siguiente parada que realizará la unidad de transporte. • Dar información necesaria a los usuarios. • Dar mensaje de agradecimiento y despedida. 	

Elaboración Propia

Estrategias para la dimensión de Confiabilidad

- Para la dimensión de confiabilidad las acciones a seguir serán solo para la sede EPPO- PIURA pues es en cuyas percepciones fueron menores frente a las demás sedes y las cuales son dadas por las mayores brechas encontradas en

el estudio, en las cuales la acción aceptable será dada a aquellas preguntas cuya brecha es menor en la cual los resultados han sido favorables y se tiene un puntaje mayor dentro de la escala Likert.

Cuadro N.º 14: Plan de mejora relacionada a la dimensión de Confiabilidad para la sede Piura

Confiabilidad		Acción a seguir	Actividad de mejora	Responsable	Autor
C1	Tiempo determinado	Acción aceptable			
C2	Interés en resolver problemas	Acción inmediata	Poner personal capacitado para que haga una correcta atención al cliente en las oficinas de las empresas.	Recursos humanos	Huanca, Paz y Romero (2016)
C3	Realización de las cosas bien	Acción a mediano plazo	Implementar un buzón de sugerencias, donde las personas puedan expresar su opinión ante cualquier queja u observación que puedan tener del servicio de transporte	Administración	Huanca, Paz y Romero (2016)
C4	Entregar el servicio a la hora prometida	Acción aceptable			
C5	Lograr un servicio sin errores	Acción a largo plazo	Realizar un plan de mantenimiento e inspeccionar las unidades, verificando de esta forma las condiciones del servicio que se está prestando.	Recursos humanos	Huanca, Paz y Romero (2016)

Elaboración Propia

Anexo N. ° 34

Figura: N. ° 30: Encuestas a los usuarios del Eppo-Talara



Fuente: Ingreso de los clientes del EPPO Talara

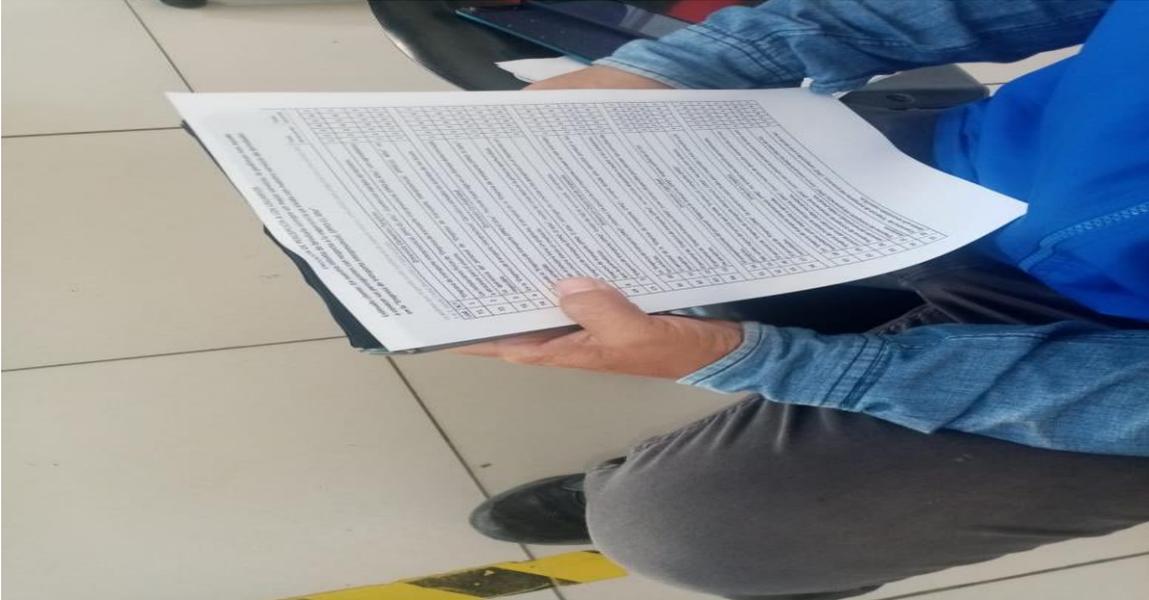
Figura: N.º 31: Encuestas a los usuarios del Eppo Talara



Fuente: Zona de salida de los clientes

Anexo N.º 35

Figura: N.º 32: Encuestas a los usuarios del Eppo-El Alto



Fuente: Sede EPPO El Alto-Zona de espera

Figura: N.º 33: Encuestas a los usuarios del Eppo- El Alto



Fuente: Sede EPPO El Alto-Zona de espera

Figura: N.º 34: Encuestas a los usuarios del Eppo- El Alto



Fuente: Sede EPPO El Alto-Zona de espera

Figura: N.º 35: Infraestructura del Eppo- El Alto



Figura: N.º 36: Encuestas a los usuarios del Eppo- El Alto



Fuente: Ingreso de los clientes del EPPO El Alto

Figura: N.º 37: llenado de las encuestas por los usuarios



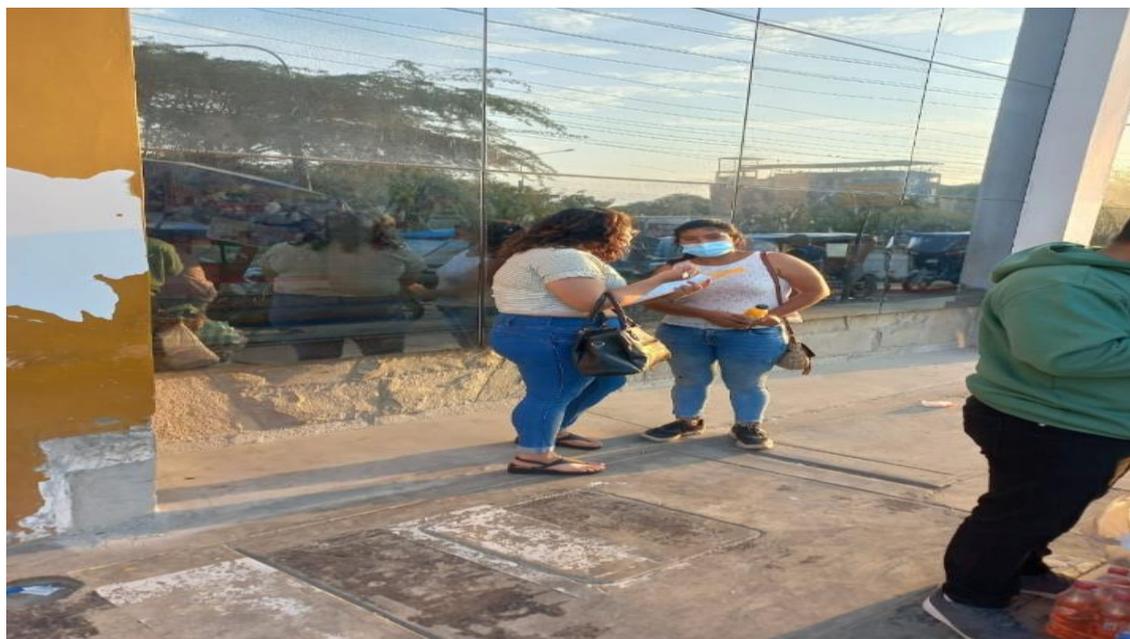
Fuente: Zona de espera EPPO-El Alto

Figura N. °38: Encuesta a los usuarios EPPO-Piura



Fuente: Sede EPPO-Piura zona de encomiendas.

Figura N. °39: Encuesta a los usuarios EPPO-Piura



Fuente: Sede EPPO-Piura frontis de las instalaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIVERA CALLE OMAR, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Plan De Mejora Basado En La Calidad De Servicio Al Usuario Aplicando El Modelo Servqual En Una Empresa De Transporte Interprovincial, Piura, 2022", cuyos autores son ZAPATA MEDINA JOSE LUIS, RIOS VASQUEZ GRACE KELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 21 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIVERA CALLE OMAR DNI: 02884211 ORCID: 0000-0002-1199-7526	Firmado electrónicamente por: ORIVERAC el 23-11- 2022 18:21:51

Código documento Trilce: TRI - 0449064