



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA ONP
APLICANDO LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN SERVQUAL

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración

Autor

Camarena Galarza, Fredy Omar

Asesor

Bazán Ramirez, Wilfredo

ORCID: 0000-0002-2685-8254

Jurado

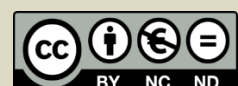
Riveros Cuellar, Alipio

Blanco Huamán, Gerardo

Lazo Alva, Jorge Gerardo Manuel

Lima - Perú

2024



MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA ONP APLICANDO LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN SERVQUAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to University of Westminster Trabajo del estudiante	<1%
8	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA ONP
APLICANDO LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN SERVQUAL**

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de:

Maestro en Administración

Autor:

Camarena Galarza, Fredy Omar

Asesor:

Bazán Ramirez, Wilfredo

ORCID: 0000-0002-2685-8254

Jurado:

Riveros Cuellar, Alipio

Blanco Huamán, Gerardo

Lazo Alva, Jorge Gerardo Manuel

Lima – Perú
2024

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia
por ser la fuerza que me impulsa
a seguir cumpliendo mis metas.

RECONOCIMIENTO

Mi especial reconocimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dr. Riveros Cuellar, Alipio

Mg. Blanco Huamán, Gerardo

Mg. Lazo Alva, Jorge Gerardo Manuel

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi reconocimiento para mi asesor:

Dr. Bazán Ramírez, Wilfredo

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

ÍNDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT.....	ii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1.Planteamiento del problema.....	2
1.2.Descripción del problema	3
1.3.Formulación del problema	4
1.3.1. <i>Problema general</i>	4
1.3.2. <i>Problemas específicos</i>	4
1.4.Antecedentes	5
1.4.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	5
1.4.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	25
1.5.Justificación de la investigación	39
1.5.1. <i>Justificación en la metodológica</i>	39
1.5.2. <i>Justificación en la teórica</i>	40
1.6.Limitaciones de la investigación.....	40
1.7.Objetivos.....	42
1.7.1. <i>Objetivo general</i>	42
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	42
II. MARCO TEÓRICO.....	43
2.1.1. <i>Medición SERVQUAL</i>	43

III. MÉTODO	55
3.1. Tipo de investigación.....	55
3.2. Población y muestra.....	56
3.3. Operacionalización de variables.	57
3.4. Instrumentos.....	58
3.5. Procedimientos.....	58
3.6. Análisis de datos	59
3.7. Consideraciones éticas	59
IV. RESULTADOS.....	60
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	83
VI. CONCLUSIONES	86
VII. RECOMENDACIONES.....	87
VIII. REFERENCIAS.....	88
IX. ANEXOS	95
Anexo A. Matriz de Consistencia.....	95
Anexo B: Instrumento de recolección de datos	97
Anexo C. Ficha de validación de instrumento por juicio de expertos	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	57
Tabla 2: Frecuencia sobre si la ONP cuenta con instalaciones limpias y aptas para laborar	60
Tabla 3: Frecuencia con respecto a si considera que la ONP tiene equipos de apariencia moderna.....	61
Tabla 4: Frecuencia con respecto a si los empleados de la ONP tienen aspecto agradable y empático	62
Tabla 5: Frecuencia con respecto a si cree usted que los empleados de la ONP tienen apariencia pulcra.....	63
Tabla 6: Frecuencia con respecto si los colaboradores están capacitados para resolver problemas de manera eficaz.....	64
Tabla 7: Frecuencia con respecto si la ONP concluye el servicio de trámites en el tiempo prometido	65
Tabla 8: Frecuencia con respecto si cree usted que los colaboradores de la ONP son personas confiables	66
Tabla 9: Frecuencia con respecto a si considera usted que los colaboradores de la ONP están capacitados para el desarrollo de sus funciones.....	67
Tabla 10: Frecuencia respecto si los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.....	68
Tabla 11: Frecuencia con respecto a si en la empresa los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de las personas	69
Tabla 12: Frecuencia con respecto a si cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	70

Tabla 13: Frecuencia con respecto si opina usted que dentro de la ONP los colaboradores se interesan por solucionar problemas de los usuarios.....	71
Tabla 14: Frecuencia con respecto a si considera usted que las instalaciones de la ONP es un ambiente seguro	72
Tabla 15: Frecuencia con respecto a si considera usted que los procesos establecidos que sigue la ONP son los más adecuados	73
Tabla 16: Frecuencia con respecto a si opina usted que la ONP está ubicada de manera idónea para el fácil acceso a los usuarios	74
Tabla 17: Frecuencia con respecto a si en la ONP se reconoce a los colaboradores por su cooperación.	75
Tabla 18: Frecuencia con respecto a si considera usted que la ONP cuenta con horarios convenientes para todos los usuarios	76
Tabla 19: Frecuencia con respecto a cuál es la dimensión más importante para la herramienta de medición Servqual.....	77
Tabla 20: Frecuencia con respecto a que indicador considera más relevante dentro de la dimensión de los elementos tangibles.....	78
Tabla 21: Frecuencia con respecto a que indicador considera usted que es el más relevante para la dimensión fiabilidad.....	79
Tabla 22: Frecuencia con respecto a que indicador es el más relevante para la dimensión capacidad de respuesta	80
Tabla 23: Frecuencia con respecto a que indicador es el más relevante para la dimensión seguridad	81
Tabla 24: Frecuencia con respecto a que indicador considera más relevante para la dimensión empatía.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de la frecuencia sobre si la ONP tiene cuenta con instalaciones limpias y aptas para laborar.....	60
Figura 2 Gráfico de la frecuencia con respecto a si considera que la ONP tiene equipos de apariencia moderna.....	61
Figura 3 Grafico de la frecuencia con respecto a si los empleados de la ONP tienen aspecto agradable y empático.....	62
Figura 4 Grafico de la frecuencia con respecto a si cree usted que los empleados de la ONP tienen apariencia pulcra.....	63
Figura 5 Grafico de la frecuencia con respecto si los colaboradores están capacitados para resolver problemas de manera eficaz	64
Figura 6 Grafico de la frecuencia con respecto si la ONP concluye el servicio de trámites en el tiempo prometido	65
Figura 7 Grafico de la frecuencia con respecto si cree usted que los colaboradores de la ONP son personas confiables	66
Figura 8 Grafico de la frecuencia con respecto a si considera usted que los colaboradores de la ONP están capacitados para el desarrollo de sus funciones.....	67
Figura 9 Grafico de la frecuencia respecto si los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes	68
Figura 10 Grafico de la frecuencia con respecto a si en la empresa los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de las personas.....	69
Figura 11 Grafico de la frecuencia con respecto a si cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	70

Figura 12 Grafico de la frecuencia con respecto si opina usted que dentro de la ONP los colaboradores se interesan por solucionar problemas de los usuarios	71
Figura 13 Grafico de la frecuencia con respecto a si considera usted que las instalaciones de la ONP es un ambiente seguro	72
Figura 14 Grafico de la frecuencia con respecto a si considera usted que los procesos establecidos que sigue la ONP son los más adecuados	73
Figura 15 Grafico de la frecuencia con respecto a si opina usted que la ONP está ubicada de manera idónea para el fácil acceso a los usuarios	74
Figura 16 Grafico de la frecuencia con respecto a si en la ONP se reconoce a los colaboradores por su cooperación.....	75
Figura 17 Grafico de la frecuencia con respecto a si considera usted que la ONP cuenta con horarios convenientes para todos los usuarios	76
Figura 18 Grafico de la frecuencia con respecto a cuál es la dimensión más importante para la herramienta de medición Servqual	77
Figura 19 Grafico de la frecuencia con respecto a que dimensión considera más relevante dentro de la dimensión de los elementos tangibles	78
Figura 20 Grafico de la frecuencia con respecto a que indicador considera usted que es el más relevante para la dimensión fiabilidad.....	79
Figura 21 Grafico de la frecuencia con respecto a que indicador es el más relevante para la dimensión capacidad de respuesta.....	80
Figura 22 Grafico de la frecuencia con respecto a que indicador es el más relevante para la dimensión seguridad.....	81
Figura 23 Grafico de la frecuencia con respecto a que indicador es el más relevante para la dimensión seguridad.....	82

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP aplicando la herramienta de medición SERVQUAL” tuvo como objetivo determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP aplicando la herramienta de medición SERVQUAL. La metodología fue de tipo básico con un enfoque cuantitativo, el estudio es descriptivo, contando con un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 113 personas que laboran en la Oficina de Normalización Previsional (ONP). La muestra fue de tipo aleatoria-sistemática y su tamaño fue calculado mediante la fórmula de población finita conformada 87 personas que laboran en la Oficina de Normalización Previsional (ONP). Se pudo probar la recolección de datos mediante una evaluación diseñado con 23 ítems de los cuales 17 ítems contaron con escala de Likert de tal forma que permitió determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP aplicando la herramienta de medición SERVQUAL. Los resultados demostraron que se encuentra en un nivel bajo (21% “en desacuerdo”) con respecto a la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP aplicando la herramienta de medición SERVQUAL.

Palabras claves: Calidad, servicio, ONP, medición SERVQUAL

ABSTRACT

The present research work entitled “Measurement of the quality of the services provided by the ONP applying the SERVQUAL measurement tool” aimed to determine the measurement of the quality of the services provided by the ONP by applying the SERVQUAL measurement tool. The methodology was of a basic type with a quantitative approach, the study is descriptive, with a non-experimental cross-sectional design. The study population was made up of 113 people who work in the Social Security Standardization Office (ONP). The sample was of a random-systematic type and its size was calculated using the finite population formula made up of 87 people who work in the Social Security Normalization Office (ONP). The data collection could be tested by means of an evaluation designed with 23 items of which 17 items had a Likert scale in such a way that it allowed to determine the measurement of the quality of the services provided by the ONP by applying the SERVQUAL measurement tool. The results showed that it is at a low level (21% “disagree”) with respect to the measurement of the quality of the services provided by the ONP by applying the SERVQUAL measurement tool.

Keywords: Quality, service, ONP, SERVQUAL measurement

I. INTRODUCCIÓN

A partir de los años noventa, la excelencia en la prestación de servicios ha ido ganando relevancia hasta el día de hoy. Esto se debe a que se ha empleado para crear tácticas distintivas en las empresas. La aparente conexión entre la excelencia de los servicios y la satisfacción de los consumidores, su fidelidad, su reputación y su recomendación, convierte a esta área en un recurso estratégico para las compañías, motivándolas a invertir en investigaciones.

Hoy en día, todas las organizaciones son conscientes de la relevancia de brindar una atención de alto nivel a sus clientes, dado que se trata de un requisito fundamental para mantenerse competitivas en el mercado. Teniendo en consideración que los usuarios o consumidores pueden experimentar de manera favorable o desfavorable esta interacción, lo que puede contribuir a subsanar estas carencias y, a su vez, a lograr de manera más beneficiosa los metas de una entidad.

Por tal motivo existe una búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos, es decir, se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu de servicio. Asimismo, no es ajeno, ya que la ONP tiene por finalidad ofrecer servicios de calidad en la atención al sector público como privado

En consecuencia, el enfoque predominante para evaluar la excelencia de los servicios es el SERVQUAL. Esta metodología establece que la calidad del servicio se evalúa mediante la confrontación de las anticipaciones y las apreciaciones del cliente. El modelo propone la mejora de la calidad del servicio a través de cinco aspectos esenciales: aspectos palpables, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Además, este marco de referencia es adaptable a diversas esferas, permitiendo su ajuste a la escala sectorial correspondiente.

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de un servicio se halla íntimamente vinculada a la percepción del cliente, o sea, la evaluación que efectúa en cuanto a la excelencia o superioridad de la prestación. El éxito del desenlace se encuentra condicionado por la aptitud de la entidad que proporciona el servicio para comprender y satisfacer las demandas del cliente, así como por la diligencia y eficacia en la ejecución del proceso y el gasto que el cliente asuma para acceder al servicio. Es relevante destacar que el costo no únicamente se refiere al precio del servicio, sino también a la conveniencia en términos de ubicación, horario y modalidad que ofrezca.

No obstante, para que un servicio obtenga el calificativo de calidad, esta valoración favorable debe ser constante, es decir, repetirse no solo con un solo cliente, sino con diversos consumidores en múltiples ocasiones. Este desafío no es sencillo, por lo que la implementación de un modelo de gestión de servicios se revela como una estrategia eficaz para guiar a la entidad hacia la adopción de una cultura orientada hacia la excelencia.

El SERVQUAL emerge como un estándar actualmente reconocido entre las múltiples alternativas, y se posiciona, asimismo, como un punto de partida para aquellos que diseñan sistemas de evaluación de la excelencia.

En la actualidad, es de máxima relevancia que tanto las entidades públicas como las privadas mantengan un estándar sobresaliente en la prestación de sus servicios en todos los aspectos. En este sentido, la Oficina de Normalización Previsional (ONP), entidad técnica y especializada adscrita al ámbito del Ministerio de Economía y Finanzas, encargada de la administración del Sistema Nacional de Pensiones (SNP), no alcanza a proporcionar servicios de calidad debido a las políticas institucionales que tiene en vigor, demostrando una gestión llena de burocracia para con el público, su mal desempeño denota la labor poco eficiente que realizan sus colaboradores para con la ciudadanía.

1.2. Descripción del problema

En Perú la tasa neta de empresas aumentó en 1.5%, incrementándose el desarrollo de las empresas en las actividades económicas y tuvo mayor concentración en el sector comercio seguida de otras actividades, así como también el sector servicio de comidas y bebidas entre otros (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2018).

Para Marez (2019) la MYPE en el Perú han sido y son un factor importante en la economía sobre todo en el sector, servicio y comercio que se adaptan fácilmente a las necesidades del mercado, calidad de servicio y satisfacción al cliente. Estos rubros antes mencionados van dirigidos sobre todo al mercado interno por su poca participación con el mercado externo pero que cumplen un rol importante en la estructura de la economía del País.

En consideración a lo previamente expuesto, se puede deducir que la excelencia en la ejecución de labores resulta un elemento de importancia sobresaliente tanto para las entidades como para alcanzar la complacencia de los consumidores. Este concepto se refuerza con el punto de vista de Duque (2005), quien indica que el concepto "asistencia" alude a las ocupaciones y ventajas que originan gratificación en un comprador. En relación a la "categoría," esta se cimienta en la definición de la Real Academia Española, que la describe como las peculiaridades intrínsecas a un objeto que facultan la evaluación de su valía. Por consiguiente, la excelencia del auxilio se comprende como la aptitud para atender las demandas del usuario.

Conforme a la revisión de la literatura, el enfoque más ampliamente aceptado para evaluar la calidad en servicio es el SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al., (1985). Este enfoque sostiene que la calidad en la prestación de servicios puede medirse al cotejar las anticipaciones y las apreciaciones de los consumidores. De igual manera, esta perspectiva promueve la potenciación de la calidad del servicio a través de cinco categorías: elementos

tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Además, este enfoque se adapta a diversas áreas, ajustando la escala de medición en consonancia con el sector correspondiente. Según los autores, se llevaron a cabo investigaciones en varios ámbitos, incluyendo la banca y la telefonía, entre otros, con el propósito de abarcar una amplia gama de sectores.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP aplicando la herramienta de medición SERVQUAL?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a los elementos tangibles utilizando la herramienta de medición SERVQUAL?
- b. ¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la fiabilidad utilizando la herramienta de medición SERVQUAL?
- c. ¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la capacidad de respuesta utilizando la herramienta de medición SERVQUAL?
- d. ¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la seguridad utilizando la herramienta de medición SERVQUAL?
- e. ¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la empatía utilizando la herramienta de medición SERVQUAL?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes Internacionales

A nivel global, merece atención el estudio realizado por Maldonado et al. (2017) quienes emprendieron una rigurosa pesquisa con el objetivo de examinar los pequeños negocios dedicados a la manufactura de productos artesanales en la región de Dzityá. Este estudio se caracterizó por su enfoque cuantitativo, en el que se utilizaron entrevistas como herramienta principal para la recopilación de información. Se llevaron a cabo entrevistas en un total de 10 micro negocios, y se aplicó el instrumento SERVQUAL como parte integral del proceso. Además, se incluyó el perfil del cliente en la investigación con el objetivo de arrojar luz sobre las preferencias y comportamientos de los clientes que frecuentaban estos micronegocios de artesanías en Dzityá. Los hallazgos de este estudio revistieron importancia, dado que proporcionaron un entendimiento profundo de la excelencia en el servicio ofrecida por estos pequeños establecimientos. Este énfasis en la calidad de la atención se consideró una táctica esencial para alcanzar la estabilidad y la mejora constante en tales empresas, convirtiéndola en un factor clave de competitividad en un entorno empresarial extremadamente disputado. La investigación liderada por Maldonado y su equipo ofreció valiosas perspectivas sobre cómo los microemprendimientos dedicados a la producción de artesanías en Dzityá pueden consolidar su posición en el mercado y satisfacer de manera eficaz las demandas de su clientela.

Por otra parte, Ubilla et al. (2019) se propusieron como un objetivo fundamental realizar una síntesis exhaustiva de la evidencia científica relacionada con las adaptaciones y aplicaciones del modelo SERVQUAL en el entorno hospitalario. Con el propósito de alcanzar este objetivo, emprendieron una investigación exhaustiva de los artículos accesibles en fuentes de datos ampliamente aceptadas, como PubMed.

En el estudio realizado por Mosquera y su equipo en 2019, se realizó con el fin de una investigación con el fin primordial de evaluar los aspectos que se relacionan a la excelencia en Centros de Acondicionamiento Físico (CAF) empleando el reconocido marco SERVQUAL. Para cumplir con este propósito, los investigadores establecieron la estructura de las cinco dimensiones del mencionado enfoque y administraron un cuestionario a una muestra de 279 individuos. Los objetivos a obtener en este análisis resaltan la importancia del método SERVQUAL para comprender el fenómeno objeto de estudio. Particularmente, se verificó que las 10 suposiciones propuestas en la indagación superaron el nivel de relevancia. Es especialmente relevante mencionar que la conexión con el nivel más sobresaliente de significación reveló un índice de Cramer V de 0.806. Estos resultados establecen de manera categórica la adecuación sobresaliente del modelo SERVQUAL al propósito de valorar la calidad en el dominio de los servicios relacionados con la actividad física, otorgando una comprensión profunda de indicadores que afectan para satisfacer al consumidor en los Centros de Acondicionamiento Físico.

Barragán et al. (2021) este artículo su objetivo es realizar un análisis en la excelencia en la prestación de un procedimiento administrativo concreto que se realiza en las Instituciones de Educación Superior, conocido como Servicio Social Constitucional. Con este propósito, se ha implementado en el estudio descriptivo y correlacional respaldado por un análisis cuantitativo. El modelo SERVQUAL ha sido empleado como instrumento para evaluar cómo perciben la calidad respecto al servicio por parte de la población estudiantil. La investigación se basó en la administración de un cuestionario a un conjunto de 425 alumnos del centro principal de la Universidad de Colima. Los datos reunidos fueron objeto de diversas evaluaciones, tales como el cálculo de la correlación de Pearson, el análisis relacionado 1 coeficiente alfa de Cronbach posteriormente a la realización de una regresión lineal multinomial. Los resultados a obtener destacan que, proveniente del análisis de los usuarios, la

excelencia del servicio posee relevancia en las dimensiones vinculadas a los aspectos concretos y la empatía de los servicios otorgados en esta situación específica.

Osejos y Merino (2020) el SERVQUAL se erige como uno de los enfoques más frecuentemente aplicados para evaluar la excelencia en el servicio al consumidor. En este contexto, se emplea ampliamente el Índice de Calidad del Servicio (ISC), que se fundamenta en la discrepancia existentes que relacionan lo que perciben los clientes y lo que se tiene de expectativa. Este estudio tiene de propósito obtener una comprensión clara de la calidad respecto al trato que recibe el cliente en los establecimientos de la localidad de Jipijapa, en comparación con la percepción de sus receptores. La investigación involucró tanto a los propietarios de los establecimientos, con un enfoque en de los miembros en acción de la Cámara de Comercio de Jipijapa, como a los consumidores de la localidad. Se aplicaron enfoques exploratorios y descriptivos, y se empleó una encuesta como método de recopilación de los datos con el objetivo de obtener la información útil. Uno de los resultados principales que sobresale es la discrepancia significativa en la percepción del servicio prestado por los dueños de los negocios en comparación con el trato percibido por los usuarios. Estos descubrimientos se analizaron en detalle en el artículo y se utilizaron para derivar conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Cevallos et al. (2019) el propósito de este estudio es valorar los criterios de atención y los procedimientos seguidos por el restaurante Tapas & Topes de Puyo, en la provincia de Pastaza. Es ampliamente reconocido que proporcionar a los clientes la atención y el respeto que merecen constituye una estrategia empresarial sólida que contribuirá a fortalecer la presencia de tu marca en sus pensamientos y a ganar su fidelidad. En esta investigación se utilizó la herramienta Servqual, la cual evalúa la calidad para satisfacer al usuario con un servicio por medio de cinco dimensiones: capacidad en respuesta, sensibilidad, seguridad, empatía y aspectos físicos. Como resultado se revela que únicamente el 6,2% de los

encuestados experimentó un servicio excepcional, mientras que el 59,37% lo calificó como muy bueno, el 28,1% lo consideró decente, y el 6,25% reportó una calidad en servicio deficiente. La mayoría abrumadora de usuarios valoró positivamente el servicio, señalando un alto nivel de satisfacción. Se empleó una lista de verificación para evaluar la cortesía social y las normas de comportamiento, y según los resultados, el 41% del personal no posee competencias adecuadas en este aspecto y se beneficiaría de una capacitación formal. Estos resultados derivados de la encuesta aportan valiosa información al restaurante Tapas & Topes, al brindar una visión sobre cómo los consumidores perciben la calidad de su servicio y cuáles son sus expectativas en relación al establecimiento.

Causado et al. (2019) en esta investigación, se empleó el Enfoque ServQual en el ámbito de los establecimientos de restauración con el fin de valorar la excelencia en la prestación de servicios. Además, se enriqueció este proceso con la utilización del Método de Red de Petri, en particular, para evaluar la dimensión respecto a la manera que se responde a la provisión de servicios dentro del negocio de los restaurantes. Desde una perspectiva metodológica, la búsqueda de una mejora constante se examinó a través de encuestas de satisfacción del cliente. Simultáneamente, se recopilaron datos vinculados a los tiempos de solicitud, preparación, entregas a domicilio y llegada de clientes, utilizando software especializado como Input Analyser y Microsoft Excel. Luego se llevó a cabo una validación experimental del diseño mediante un simulador en las redes pertenecientes a Petri, aprovechando Visual Basic como recurso. Como resultados se obtuvo que a lo largo de la investigación posibilitaron la fácil identificación de las áreas que deberían mejorar en el proceso de ofrecimiento de servicios en el restaurante. Estas mejoras se materializaron en sugerencias prácticas, como el aumento del personal en el restaurante, la ampliación de la capacidad para atender a una mayor cantidad de clientes y la optimización de la eficiencia en la manera que se presta los servicios. En resumen, este enfoque metodológico, que fusiona el

Método ServQual con la simulación en redes de Petri, evidenció su efectividad al evaluar y perfeccionar el mejoramiento de la calidad en los servicios en el comercio de los restaurantes.

Željko et al. (2021) el propósito fundamental de esta indagación consiste en evaluar la excelencia en el servicio ofrecido por Komunalac Teslić, es una organización de servicios públicos, partiendo desde la visión de sus usuarios. Se recurre a un modelo integrado novedoso que combina SERVQUAL con la toma de decisiones multicriterio (MCDM). Las dimensiones contempladas en el modelo SERVQUAL son método de análisis en respuesta, empatía, seguridad, confiabilidad y aspectos físicos. El método utilizado en esta investigación es de naturaleza aplicada, con un análisis cuantitativo, un nivel descriptivo y un diseño preexperimental. Respecto a la metodología de estudio, se implementó el Método Delphi y el enfoque de Consistencia Total (FUCOM) para evaluar la relevancia de las dimensiones de calidad, a la par que se aplicó un modelo SERVQUAL (SQ) adaptado con el propósito de poder generar una evaluación a calidad del servicio logístico prestado. La muestra estuvo compuesta por 112 usuarios. Los resultados alcanzados a través de este estudio indican que las expectativas superaban a la calidad percibida de los servicios, y se observó una diferencia estadísticamente significativa en 12 de las afirmaciones del modelo SERVQUAL. En dos de las declaraciones, se evidenció una diferencia estadística significativa a favor de la calidad percibida en contraste con las expectativas. En base a estos resultados, se sugiere que la empresa realice mejoras en sus servicios con propósito de alcanzar un estatus de calidad en la calidad de servicios ofrecidos y que sean satisfactorios.

Kubińska et al. (2022) el artículo describe la utilización del enfoque SERVQUAL para evaluar la excelencia de los servicios proporcionados por una empresa de servicios de automoción. La muestra abarcó a 105 encuestados, y posteriormente se diseñó otro cuestionario a partir del cual se derivaron las valoraciones de las dimensiones individuales en relación a las expectativas de los clientes de Motorol. Las respuestas recibidas de 97 encuestados se

emplearon para calcular las diferencias en la calidad, tanto ponderadas como no ponderadas. El instrumento utilizado fue un cuestionario que, a través del método propuesto, permite captar las actitudes y expectativas reales de los clientes, convirtiéndose en la herramientas que sirve en distintas ocasiones y valiosa que puede tener una certeza con el constante medición en la calidad de los servicios que ofrecen en el ámbito empresarial. Los resultados de la evaluación reflejan la satisfacción que tienen los individuos con en relación a los servicios, en las diversas áreas evaluadas se obtuvieron calificaciones superiores a 4.4, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados están altamente satisfechos. Lo que más aprecian es que sus pedidos llegan puntualmente con una calificación de 4.77, así como la precisión en la entrega, que obtuvo una calificación de 4.71. Además, están satisfechos con la prontitud con la que se resuelven cualquier problema relacionado con errores en la entrega, con una calificación de 4.63; por otro lado, uno de los aspectos menos favorables es la percepción ocasional de falta de honestidad por parte de los empleados, con una calificación de 4.41; por lo que los resultados obtenidos demuestran el valor cognitivo y práctico del método de investigación aplicado. Se enfatiza la relevancia de valorar la excelencia de los servicios y se sugiere la personalización del modelo SERVQUAL para aplicarlo en sectores específicos. Se utilizan el estudio en factores y el índice alfa de Cronbach como recursos con el fin de evaluar y potenciar la calidad.

Riaz y Sughra (2021) el objetivo de esta investigación era cuantificar en qué medida la atención odontológica en los centros médicos estatales pertenecientes a Rawalpindi no cumplía los estándares aceptables. Se seleccionaron dos hospitales públicos de la zona de Rawalpindi para un estudio transversal que tuvo lugar entre abril y octubre de 2019. Se incluyeron un total de 400 pacientes, con una división equitativa entre el Centro de Salud Rural (RHC) y el Tehsil Headquarter (THQ) utilizando un enfoque de muestreo secuencial no probabilístico. En las entrevistas personales se utilizó un cuestionario estructurado de 32 preguntas derivado del SERVQUAL. El paciente relleno la mitad del cuestionario antes de iniciar la terapia y la otra

mitad después. El resultado del alfa de Cronbach calculado dio un valor de 0.90. Se empleó el programa SPSS versión 25 para realizar un análisis de regresión lineal múltiple, además de pruebas estadísticas descriptivas y paramétricas con los datos. Tanto el RHC (-14,48 7,96) como el THQ (-9,97 7,97) evidenciaron que la forma apropiada en la atención proporcionada a los pacientes se encontraba considerablemente por debajo de sus expectativas. Estadísticamente, el THQ superó al otro hospital por un margen de -4,41 en una prueba t independiente, lo que indica una diferencia sustancial en la calidad del servicio entre los dos centros. Se obtuvo la correlación estadística significativa relacionadas de las variables demográficas y la calidad del servicio ($p < 0,05$), que incluían el género, el nivel educativo, el empleo, los ingresos mensuales y la frecuencia de hospitalización. El tipo de hospital se identificó como el factor predictivo más influyente ($\beta = 4,12$). Como resultado de dicho estudio se indica las expectativas que tienen los pacientes respecto a la atención odontológica en un hospital público exceden su experiencia real en ese contexto. El THQ proporcionó un nivel de servicio superior en comparación con el CSR.

Contreras et al. (2019) la imperiosa necesidad de enfocarse en la calidad siendo primordial como requisito estratégico con el propósito de tener un aseguramiento en la sostenibilidad y el constante éxito de una entidad fue el estímulo detrás de esta publicación. Su objetivo principal consistió en compartir cómo el Juzgado de Garantía de Puerto Montt, en Chile, adoptó la metodología SERVQUAL con el propósito de analizar la satisfacción de sus clientes con el nivel de servicio que habían recibido. Para ello, elaboramos un cuestionario con 16 indicadores (medidos en una escala Likert de 5 puntos) que recogen los cinco aspectos definidos por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Se pidió a los usuarios del Juzgado de Garanta mayores de 18 años entre diciembre de 2013 y junio de 2018 que cumplimentaran esta encuesta. Las cualidades de confiabilidad, seguridad y tangibilidad tuvieron las mayores expectativas, mientras que las dimensiones de empatía y tangibilidad fueron juzgadas como las de mayor

calidad. En términos generales, los clientes tenían una percepción negativa de la calidad del servicio, ya que este no cumplía con sus expectativas. Estos resultados son de relevancia, ya que orientan a las empresas hacia las áreas que deberían tener una atención especializada, por ende, son de mayor importancia para los clientes.

Kate y More (2019) en esta publicación, se investiga a los usuarios de programas antivirus en el entorno de tecnología en información (TI), la educación y la producción, con el propósito de indagar sobre las raíces del mejoramiento del servicio al usuario y descubrir posibles deficiencias. El objetivo de esta investigación es aplicar el modelo SERVQUAL para descubrir las cualidades o factores más cruciales que respaldan la oferta de servicios de primer nivel. Los consumidores de software antivirus de Pune participaron en una encuesta descriptiva transversal para los fines de esta investigación. Se envió un total de 80 cuestionarios, pero sólo 60 fueron utilizables con fines estadísticos. Se utilizó el análisis factorial para establecer las dimensiones del modelo SERVQUAL, y en el proceso se emplearon programas estadísticos como Excel y SPSS 11.0. Los fabricantes de programas antivirus deben prestar atención a las conclusiones de la investigación acerca de la trascendencia de la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la comprensión para cumplir los acuerdos de servicio, resolver las dificultades con prontitud y realzar la vivencia del usuario. Los elementos inmateriales poseen una relevancia menor para satisfacer al cliente siendo comparativo con la puntualidad, los sistemas de soporte técnico y las actualizaciones veloces. Estos hallazgos proporcionarán a los creadores de software antivirus una mayor comprensión de las necesidades de su clientela y una mejora en su satisfacción.

Ijadi et al. (2019) en entornos competitivos, una de las soluciones más efectivas para mantener una organización es la implementación de la estrategia de mejora continua. En este contexto, se requiere una evaluación constante del rendimiento de la estrategia propuesta. Una forma de evaluar las medidas de calidad del servicio es a través de la clasificación de los

proveedores de servicios. El proceso de clasificación en situaciones complejas similares o en situaciones de selección puede llevarse a cabo eficazmente con el respaldo de métodos de toma de decisiones de atributos múltiples (MADM). El propósito de esta investigación era concebir un sistema integral de soporte a la hora de tomar decisiones (DSS) que se fundamentara en diversos métodos de toma de decisiones multicriterio (MADM), junto con un modelo extendido de valoración en la excelencia de la atención a los clientes, teniendo como fin de evaluar la manera en la que se brinda dichos servicios en centros culturales particulares. El modelo de evaluación de la excelencia en el servicio propuesto en este estudio se reconoce como una herramienta confiable y válida, corroborada mediante procedimientos estadísticos de construcción y confirmación. Además, el modelo DSS desarrollado se basó en la integración de los métodos F-MULTIMOORA basado en objetivos y el Diseño Axiomático Difuso (FAD), combinados con el método del mejor-peor (BWM). En este contexto, se hizo un análisis detallado de manera del estudio del problema relacionada con la valoración de siete galerías de arte en la ciudad de Teherán, Irán. Para concluir, se presentó un examen minucioso del entorno en el sistema de soporte en la toma de decisiones (DSS) que se basó en ejemplos prácticos con el objetivo de demostrar la factibilidad de las recomendaciones formuladas en esta investigación.

Prentkovskis et al. (2018) las demandas y necesidades cotidianas impuestas a los prestadores de servicios logísticos requieren un mayor nivel de calidad. En este contexto, la adecuada ejecución de todos los procesos y actividades relacionadas con la sostenibilidad desempeña un papel crucial. En este análisis, se ha concebido un enfoque innovador para perfeccionar la evaluación respecto a la calidad del servicio, el cual abarca tres fases distintas. En la fase inicial, se hizo uso del procedimiento Delphi para establecer la jerarquización de las dimensiones de la calidad. En la segunda etapa, se utilizaron los coeficientes de ponderación de las dimensiones de calidad, determinados mediante el método de Coherencia Total

(FUCOM). La tercera etapa se centró en la evaluación del nivel de calidad a través del modelo SERVQUAL, que se basa en la diferencia entre las brechas establecidas. Este enfoque novedoso considera el proceso evaluativo de las dimensiones que se enfocan en la calidad a través de una amplia participación, involucrando tanto a los clientes como a expertos en el proceso. La metodología fue validada mediante un estudio llevado a cabo en una compañía de servicios de mensajería express. Luego de procesar y examinar los datos recolectados, se calculó mediante el índice de confiabilidad de Cronbach para cada dimensión del esquema SERVQUAL, lo que permitió valorar la solidez de las respuestas. Con el propósito de autenticar los hallazgos y la metodología concebida, se realizó un riguroso análisis estadístico que involucró exámenes como ANOVA, Duncan, Signum y pruebas de chi cuadrado. La fusión de diversos procedimientos y modelos en esta innovadora metodología ha demostrado proporcionar una mayor imparcialidad y resultados más exactos en la evaluación del nivel de excelencia en los procedimientos y actividades vinculados con la sostenibilidad.

Garzón y Ariza (2018) este estudio se concentra en la comprobación de la validez y la solidez del procedimiento Servqual como dispositivo para calibrar el mejoramiento en los servicios ofrecidos enfocados a la salud. La escala Servqual se utiliza para valorar la categoría del servicio tomando como referencia la divergencia entre las anticipaciones y las impresiones de los clientes, lo que la transforma en una herramienta apropiada para medir la capacidad de la excelencia en el servicio ofrecido. La calidad de la atención médica se entiende como la prestación de los servicios en bienestar de salud económico, justa y con un nivel profesional excepcional, equilibrando los pros, los contras y los costos, con el propósito de garantizar un trato apropiado a todos los receptores. Esta definición resalta la importancia del receptor e involucra elementos cruciales como la disponibilidad, la puntualidad, la seguridad, la relevancia y la continuidad de la atención, que deben ser tomados en cuenta en la forma en la que se aborda los servicios de salud a la población colombiana. La apreciación del servicio

ofrecido se ha tornado una demanda en perpetuo crecimiento en una sociedad que persigue prestaciones de primera categoría. En el ámbito de la salud, la alegría del cliente ha emergido como un marcador crítico para cuantificar el estándar de la atención. La contentura de los usuarios, que refleja un análisis individual y subjetivo, juega un rol fundamental en la definición y calificación de la excelencia, y se transformo en la base principal referencia para valorar la excelencia en la forma de atender en el entorno de la salud. El cuestionario Servqual ha evidenciado poseer características aceptables que lo legitiman como una herramienta válida, fiable y práctica para evaluar el grado de contento de los usuarios tanto internos como externos, así como para detectar los principales motivos de descontento. Esto, a su vez, posibilita la ejecución de iniciativas de mejora encaminadas al mejoramiento de la excelencia en los servicios enfocados en la salud.

Lezcano y Cardona (2018) el objetivo de este estudio fue analizar los indicadores que afectan en las percepciones de las personas sobre la excelencia de los servicios de salud y evaluar estas percepciones a través de las dimensiones de SERVQUAL. Este estudio se apoya en un diseño a lo largo del tiempo y un análisis psicométrico. Un total de cincuenta y nueve clientes pertenecientes a la Organización Prestadora de Servicios de Salud fueron sometidos a evaluación mediante la medida SERVQUAL. Se evaluaron tanto la fiabilidad como la validez del SERVQUAL y se investigaron las asociaciones hipotéticas. Los pacientes de la investigación eran en su mayoría adultos (74,6%), mujeres (67,8%), procedentes de familias con bajos ingresos (86,5%) y sin estudios (93,0%). Asimismo, la gran mayoría pertenecía al servicio de hospitalización (54%) y al régimen subsidiado (72,9%). Tanto la repetibilidad como la validez de la escala SERVQUAL resultaron bastante altas. El servicio de urgencias recibió puntuaciones más altas por parte de los pacientes, especialmente en las categorías de "capacidad de respuesta", "empatía" y "calidad general". No evidenciaron relaciones en estadística significantes en la relación existente con la apreciación de la excelencia y ninguna

de las clasificaciones socioeconómicas. Se determina que el SERVQUAL es relevante para la población colombiana debido a su alto desempeño psicométrico. Sin embargo, con excepción del servicio de urgencias, los datos muestran una calificación desfavorable de la calidad percibida en general. Este descubrimiento conlleva implicaciones tanto para investigaciones posteriores como la puesta en práctica de proyectos destinados al mejoramiento en calidad de la atención médica.

Silador et al. (2022) como fin fundamente de esta investigación fue emplear el modelo SERVQUAL con el propósito de evaluar si se maneja de manera eficiente los servicios prestados en el Hotel Iberostar Daiquirí y identificar las carencias en los procedimientos internos que inciden en la falta de satisfacción en las distintas actividades proporcionadas por el establecimiento. Asimismo, se persigue reconocer las dimensiones que influyen más en la prestación de los mencionados servicios y establecer si el instrumento de evaluación es apropiado y confiable para medir la calidad en cualquier contexto de la industria hotelera. El enfoque metodológico adoptado se caracteriza por ser exploratorio y correlacional. Se aplican pruebas paramétricas, como ANOVA y POST HOC, con el propósito de realizar comparaciones entre múltiples grupos. El estudio se desarrolla bajo un diseño cuasi experimental, el cual involucra la participación de cuatro grupos de trabajo y una muestra compuesta por 125 individuos. La recopilación de datos se efectúa a través de las variables relacionadas con expectativas y percepciones, y se evalúa lo consistente que es con escala empleada por medio del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach, el cual arroja un valor de 0,818. Las conclusiones de la investigación indican que los visitantes provenientes de Argentina presentan expectativas y niveles de satisfacción más elevados en comparación con otros segmentos de la población. Este hallazgo permite identificar las dimensiones que ejercen una mayor influencia en el proceso de prestación de servicios y subraya la relevancia de adaptar la calidad del servicio para satisfacer de manera adecuada las expectativas y requerimientos específicos de

este grupo de clientes. Como conclusión de la investigación se indica: los visitantes provenientes de Argentina presentan expectativas y niveles de satisfacción más elevados en comparación con otros segmentos de la población. Este hallazgo permite identificar las dimensiones que ejercen una mayor influencia en los procesos de prestación de servicio y subraya la relevancia de adaptar la calidad del servicio para satisfacer de manera adecuada las expectativas y requerimientos específicos de este grupo de clientes.

Ganga et al. (2019) como parte fundamental del estudio es mostrar los resultados respecto a la calidad de servicio que se dio al Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt utilizando el método SERVQUAL. El estudio se llevó a cabo construyendo un cuestionario que incluyó una aproximado de 16 indicadores representativos siendo 5 indicadores propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Estos indicadores se realizó la medición en escala liker de 5 criterios posteriormente se aplicó individuos de 18 años que fueron usuarios del Juzgado de Garantía en las fechas de diciembre de 2013 y junio de 2018. Siendo de nivel más altos en expectativa encontrándose dentro de las dimensiones de seguridad, confiabilidad y aspecto tangible. Por otro lado, las dimensiones que percibieron en buena calidad son los aspectos tangibles y empatía. Sin embargo, aquellos niveles de calidad de servicio fueron negativos o desfavorables, debido a que las percepciones de los usuarios no superaron sus expectativas. La información obtenida en este estudio es importante debido a que puede ser utilizada por el Juzgado de Garantía con el propósito de mejoramiento en la atribución de mayor atracción por los clientes. Los resultados resaltan lo importante de tratar la brecha que existe entre la expectativa de los clientes respecto a la percepción real del servicio para lograr una mejora significativa para satisfacer al cliente y, en última instancia, en la viabilidad y el éxito de la institución.

Badajoz et al. (2023) como principal objeto de análisis fue la descripción en calidad de atención que recibieron las personas que visitan centros comerciales en el Perú. Se empleó una

metodología descriptiva y relacional, siendo de diseño no experimental y corte longitudinal. Teniendo como muestras, individuos que visitaron 47 centros comerciales ubicados en Perú, con un tamaño de muestra de 206 clientes seleccionados por conveniencia. El recogimiento de los datos se basó en encuesta, aplicándose un cuestionario como instrumento. El 60 % de peruanos consideró que el servicio ofrecido por los centros de ventas se sitúa en un nivel regular. Los usuarios perciben que la calidad ofrecida por dichos establecimientos tiene importancia en las decisiones para adquirir los productos. La atención inmediata, el cumplir las promesas, la agilidad y el trato amable influyen en la elección de los clientes. Este hallazgo destaca la importancia de que las marcas y los establecimientos comerciales se esfuercen por generar mejoras para generar experiencias favorables a los clientes y generando calidad ofrecida para fomentar la fidelidad y satisfacción del cliente.

Piñera (2023) el propósito consistió en examinar la excelencia en el servicio proporcionada por la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana, según la percepción de sus estudiantes, y analizar la relación que existe con su experiencia durante los años de estudio. Se empleó una metodología de naturaleza cuantitativa, adaptando el cuestionario SERVQUAL para analizar la calidad de los servicios según las opiniones de los 73 estudiantes matriculados en la institución universitaria. Se llevaron a cabo investigaciones sobre las múltiples facetas de elementos concretos, comprensión, fiabilidad, resguardo y apertura, y su vínculo con la percepción de la satisfacción en los estudiantes universitarios. Los resultados indican que todas las dimensiones analizadas, abarcando aspectos materiales, confiabilidad, comprensión, seguridad, empatía y satisfaciendo a los clientes sus expectativas, recibieron calificaciones positivas de parte de los estudiantes. De igual manera, el análisis en regresión variante subraya la relevancia de emprender medidas adecuadas en cada dimensión para potenciar la impresión de los estudiantes sobre la satisfacción de sus expectativas durante su proceso educativo. Esto no solo incrementaría la contentura de los estudiantes, sino que también consolidaría la

confianza de los graduados y su inclinación a recomendar la institución académica. La investigación enfatiza la significación del mantenimiento y perfeccionamiento de la calidad en los servicios ofrecidos a los universitarios, dado que esto impacta en la apreciación del cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y en su complacencia con la entidad educativa.

Rodríguez et al. (2021) el propósito fundamental del estudio consiste en definir la correlación entre la excelencia de atención y la felicidad en el trabajo, utilizando la técnica del esquema SERVQUAL. Asimismo, procura instaurar la conexión entre los aspectos de confiabilidad, respuesta inmediata, seguridad, empatizar y factores concretos con el aspecto de satisfacción en el aspecto laboral. Se aplicó un enfoque metodológico que fusiona componentes cuantitativos y cualitativos. La investigación se enfoca en la naturaleza descriptiva-correlacional, y siendo de diseño no experimental y de tipo transversal. El conjunto de individuos bajo estudio estuvo compuesto por 98 empleados, todos ellos conductores. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas que emplearon escalas de evaluación de tipo Likert. El análisis de la información se basó en técnicas descriptivas y correlacionales. Los hallazgos revelan una correlación positiva y fuerte (0.783) relacionando las variables satisfacción y la calidad en servicio. Por lo tanto, se intuye que la calidad en servicio hacia los empleados internos, en conjunto con todas sus dimensiones, guarda una relación significativa respecto a la satisfacción en el aspecto laboral de los trabajadores pertenecientes a la organización. El estudio resalta la relevancia de ofrecer un nivel elevado en excelencia a los servicios relacionados a los empleados, ya que esto se vincula positivamente con su satisfacción laboral. La atención puesta en la mejora de los aspectos de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y características físicas puede promover un entorno laboral más gratificante.

Arcinegas y Mejías (2017) el presente informe tiene como objetivo presentar los hallazgos de un análisis que examina la percepción de la calidad en los servicios proporcionados por el Programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Militar Nueva Granada por parte de los estudiantes universitarios. El propósito fundamental consistió en verificar la efectividad del cuestionario SERVQUALing en la evaluación de las influencias que afectan la calidad de los servicios ofrecidos por esta entidad académica. El estudio se enmarca en el contexto de un enfoque centrado en la recopilación de datos cuantitativos, y se valió de un muestreo no aleatorio. La información se obtuvo mediante cuestionarios y se aplicaron técnicas estadísticas de múltiples variables, como la valoración de factores y análisis de regresión múltiple, para examinar los datos. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los alumnos expresan satisfacción con los servicios proporcionados por el Programa de Ingeniería Industrial. Este indicio sugiere que el análisis de la percepción realizado puede brindar datos significativos para concebir y ejecutar tácticas de mejora en la excelencia de la enseñanza universitaria, estos ejemplos podrían servir de referencia para otras instituciones de educación superior en Bogotá. La investigación sobre la percepción de la calidad de los servicios en el Programa de Ingeniería Industrial ofrece datos valiosos sobre la satisfacción de los estudiantes. Estos datos pueden ser empleados para implementar acciones destinadas a potenciar la excelencia de la enseñanza universitaria y, potencialmente, se erigen como un punto de referencia para otras entidades educativas en Bogotá.

Araujo et al. (2022) el objetivo fundamental de este informe es realizar un examen sistemático de las investigaciones relacionadas con la aplicación del modelo SERVQUAL en la gestión gubernamental. El enfoque de la revisión se dirige a evaluar y esclarecer las múltiples publicaciones halladas, y a responder a las interrogantes planteadas en dichos estudios. La metodología empleada en esta publicación se fundamenta en la revisión sistemática de investigaciones que abordan la aplicación del modelo SERVQUAL en la gestión

gubernamental. El análisis se enfoca en la exploración y elucidación de los artículos descubiertos y sus respectivos hallazgos. Se destaca especialmente la importancia de este enfoque en la gestión gubernamental, ya que permite evaluar la calidad de los servicios públicos proporcionados a la ciudadanía, con el fin de promover una mejora constante y una evaluación continua de estos procesos. La revisión sistemática indicó que el modelo SERVQUAL goza de un amplio reconocimiento como la herramienta más idónea para evaluar la calidad de los servicios en diversas entidades gubernamentales, incluyendo áreas como la atención médica y la educación. La implementación de este modelo en la administración pública persigue la mejora de los procedimientos y, en última instancia, el beneficio de la población. La mayor parte de los documentos analizados aplican métodos cuantitativos y se enfocan en descripciones y relaciones para valorar la calidad de los servicios gubernamentales, tanto a nivel local como global. Este artículo destaca la relevancia y la efectividad del modelo SERVQUAL en la gestión pública para evaluar y mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos. La revisión sistemática demuestra el amplio uso de este enfoque en diversas esferas, lo que subraya su eficacia en la administración pública a nivel nacional e internacional. Los resultados de estas investigaciones, que combinan métodos cuantitativos y descriptivos, establecen un sólido fundamento para investigaciones futuras y mejoras en la gestión pública.

López et al. (2021) el propósito de esta investigación es comparar la evaluación de la efectividad de los pacientes que acuden a los servicios de las Clínicas Estomatológicas de Docencia y Servicio (CEDS) utilizando los enfoques de Donabedian y SERVPERF. El método utilizado en este estudio fue de naturaleza descriptiva, transversal, observacional y prospectiva. Se diseñó un formulario denominado PERCACEL, que consta de tres secciones: datos generales, el enfoque de evaluación de Donabedian y el método SERVPERF. Este cuestionario se aplicó a una muestra estratificada y aleatoria conformada por 400 pacientes que asistieron a las Clínicas Estomatológicas de Docencia y Servicio (CEDS) de la Facultad de Estomatología

de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). Los resultados indicaron que el nivel de percepción de la calidad, evaluado a través del enfoque de Donabedian, fue del 8.14%, mientras que con la metodología SERVPERF alcanzó el 8.51%. Este hallazgo indica que los pacientes calificaron la calidad del servicio ligeramente más alta cuando se utilizó la metodología SERVPERF en comparación con la metodología de Donabedian. El estudio llegó a la conclusión de que tanto el enfoque de Donabedian como la metodología SERVPERF son adecuados para examinar la percepción de la calidad diversos servicios, En diversos entornos, ya sea en el sector público o privado, y en distintos contextos, como el ámbito de la estomatología, se destacó la relevancia de identificar con precisión los procesos de servicio que deben evaluarse en las diferentes dimensiones de ambas metodologías para asegurar la confiabilidad de los resultados.

Dueñas et al. (2023) para la ejecución de esta investigación, se empleó un enfoque cuantitativo y se recolectó datos mediante encuestas y formularios completados por una muestra de 250 usuarios de una empresa de servicios. Los resultados revelaron que ambos métodos, el análisis de brechas y la importancia-valoración, proporcionaron información valiosa sobre la calidad del servicio, pero se destacó que el análisis de brechas era más efectivo para identificar áreas específicas que requerían mejoras y, por lo tanto, Era más apropiado en el procedimiento de toma de decisiones para incrementar la gratificación de los consumidores. El análisis se enfocó en una entidad de prestación de servicios públicos, específicamente en una corporación local que operaba como monopolio en la distribución de agua potable. Se decidió emplear el esquema SERVQUAL, que permitía de forma simultánea realizar el examen de diferencias y la valoración de importancia. Se llevaron a cabo análisis empíricos detallados y se inspeccionaron exhaustivamente los desenlaces de ambas técnicas. Los desenlaces del estudio señalaron que cada técnica de análisis proporcionaba perspectivas y detalles distintos sobre la calidad del servicio, lo que ofrecía una comprensión más exhaustiva de las áreas que

necesitaban mejoras y, en última instancia, simplificaba el proceso de toma de decisiones para perfeccionar la satisfacción de los consumidores. La conclusión principal obtenida en la indagación es que ambas técnicas se complementan entre sí y, en conjunto, ofrecen una visión más completa y útil para perfeccionar la calidad del servicio. Dependiendo única y exclusivamente de una de ellas podría complicar el proceso de toma de decisiones. Este descubrimiento tiene importantes implicaciones prácticas en la medición de la calidad del servicio en entidades que operan como monopolios, ya que brinda un enfoque más completo para evaluar y mejorar la satisfacción de los consumidores y la calidad de los servicios proporcionados. La recomendación de combinar diversos métodos de análisis es acertada, ya que puede proporcionar una visión más integral y sólida para la toma de decisiones dirigidas a mejorar la calidad del servicio. Esto se vuelve especialmente relevante en situaciones donde la satisfacción del consumidor es fundamental para el éxito de la entidad, ya que facilita una evaluación más exhaustiva y precisa de la calidad del servicio, lo que, a su vez, posibilita la ejecución de mejoras efectivas.

García et al. (2022) el propósito de esta indagación es respaldar, por medio de evidencia científica, la excelencia de los servicios en el ámbito de la enseñanza superior. Se ha llevado a cabo un análisis de documentos de investigación publicados en revistas indizadas en Scopus y Scielo en los últimos tres años. Para seleccionar los documentos que serían objeto de revisión, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión con la finalidad de garantizar la relevancia y calidad de la literatura seleccionada. Tras un minucioso proceso de evaluación, se logró identificar 21 documentos que se enfocaron en el estudio de la superioridad de los servicios en la enseñanza superior. Los resultados obtenidos de estos documentos subrayan la importancia de que las organizaciones, en particular las instituciones de enseñanza superior, consideren aspectos esenciales, como las anticipaciones, percepciones y la satisfacción del usuario, al proporcionar servicios de alta categoría. Estos componentes desempeñan un papel fundamental

en la mejora continua de la calidad en la enseñanza superior. En síntesis, las entidades que operan en el ámbito de la enseñanza superior deben examinar detenidamente los factores vinculados con la excelencia en la atención. Estos factores son vitales para cumplir con las expectativas de los estudiantes y otros usuarios, y para mantener niveles excepcionales de calidad. La revisión científica proporciona evidencia sólida de la importancia de estos factores en la constante mejora de los servicios en la enseñanza superior.

Cevallos et al. (2019) el propósito de esta investigación consiste en valorar la excelencia del servicio y la conformidad con las directrices de protocolo y etiqueta en el establecimiento culinario Tapas & Topes en la localidad de Puyo, en la provincia de Pastaza. La indagación tiene como finalidad comprender cómo la atención enfocada en el cliente y el acatamiento de las reglas de cortesía pueden transformarse en estrategias efectivas para fortalecer la percepción del restaurante en los comensales y fomentar su lealtad. Se utilizó la herramienta Servqual para evaluar la calidad del servicio, la cual examina las expectativas y percepciones de los clientes en cinco categorías: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Adicionalmente, se realizó una inspección a través de una lista de control con el propósito de evaluar el cumplimiento de las directrices de etiqueta y protocolo por parte del personal del restaurante. Con respecto a la valoración de los clientes, un 6.2% indicó haber experimentado un servicio sobresaliente, un 59.37% consideró que el servicio fue de gran calidad, un 28.1% lo calificó como aceptable y un 6.25% percibió un servicio de calidad insatisfactoria. En términos generales, la mayoría de los clientes opinó que el servicio ofrecido fue de buena calidad. Con respecto a las normativas de etiqueta y protocolo del personal, un 41% mostró tener un conocimiento limitado y expresó la necesidad de recibir formación en este aspecto. Este análisis proporciona una visión significativa sobre cómo los clientes perciben y qué esperan del servicio en el restaurante Tapas & Topes. Estos datos son invaluable para las decisiones del restaurante, basándose en la retroalimentación de sus clientes con el fin de

perfeccionar la calidad del servicio ofrecido. Además, la evaluación de las normas de etiqueta y protocolo subraya la importancia de brindar formación al personal para asegurar un servicio de alta calidad en todos los aspectos.

1.4.2. Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, es importante mencionar la contribución de autores como Murillo (2019) quien realizó una investigación destinada a examinar el nivel de excelencia en el área de baños y cortes de la empresa. Su enfoque se basó en una investigación de carácter fundamental y se centró en una población de 60 clientes. El objetivo principal fue valorar la situación actual del nivel de calidad de servicio proporcionado por la empresa DOG BULL VETERINARIAS. Los resultados de este estudio señalaron que la empresa se encuentra en un nivel intermedio (22% "ni de acuerdo ni en desacuerdo") en cuanto a la calidad de servicio en el área de baños y cortes. Además, se evaluaron aspectos fundamentales, como capacidad de respuesta, confiabilidad, elementos palpables, empatía y seguridad, con el fin de obtener una perspectiva global de la calidad del servicio en esa área específica. Por otro lado, Barragán (2019) llevó a cabo una investigación centrada en el sector hotelero, concentrándose en el desempeño de las empresas hoteleras y su enfoque en la calidad de los servicios que ofrecen. Su estudio se orientó hacia la evaluación de los niveles de calidad percibida por los huéspedes del hotel Los Portales en la ciudad de Chiclayo. En este estudio, Barragán aplicó un enfoque de naturaleza cuantitativa descriptiva y utilizó la metodología SERVQUAL para evaluar la excelencia del servicio. Los resultados de la investigación pusieron de manifiesto que los clientes aprecian especialmente la dimensión de "aspectos materiales". Asimismo, se destacó que el nivel más alto alcanzado en la percepción de los clientes es el de "confiabilidad". Estos resultados proporcionan información valiosa para la gestión y perfeccionamiento de los servicios brindados por el hotel Los Portales.

Por otra parte, Gamero (2018) se propuso como objetivo primordial describir el nivel de calidad de servicio proporcionado por los analistas, según la percepción de los usuarios que reciben atención en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) en el Centro de Atención de Miraflores en 2018. Este estudio se enmarca en una metodología descriptiva de tipo básico y contó con la participación de 169 usuarios. Los resultados obtenidos reflejaron que los usuarios perciben positivamente la calidad del servicio ofrecido por los analistas en la ONP del Centro de Atención de Miraflores. En consecuencia, se aconseja la implementación de estrategias destinadas a mejorar la calidad del servicio, especialmente enfocándose en los aspectos relacionados con la seguridad, la empatía, los elementos palpables, la sensibilidad y la confiabilidad por parte de los analistas en la ONP del Centro de Atención en Miraflores. La aplicación de estas medidas tiene el potencial de satisfacer de manera más efectiva las necesidades y expectativas de los usuarios.

Por otro lado, Basantes (2017) llevó a cabo una investigación con el propósito de evaluar la influencia del Modelo ServQual Académico en la excelencia de los servicios educativos. La investigación incluyó a 819 individuos, entre estudiantes y directivos, con el fin de evaluar las necesidades de los estudiantes y los estándares de acreditación. Los resultados resaltaron la efectividad del Modelo ServQual y su impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad. En consecuencia, se recomienda aplicar este modelo como una herramienta para mejorar la calidad de los servicios educativos. Eulogio (2018) Se concentró en analizar la conexión entre la cultura institucional y la excelencia del servicio en la sede principal de la ONP. El estudio incorporó a 20 encuestados para la investigación. Los hallazgos señalaron que existe una relación beneficiosa y notoria entre estas categorías. En concreto, se destacó la relevancia de disponer de instalaciones y equipamiento apropiados para brindar un servicio de primera calidad.

Barragán (2019) en la actualidad, las organizaciones se esfuerzan constantemente por alcanzar la excelencia en la prestación de servicios, con el fin de ganarse la lealtad de los clientes a través de una atención personalizada y efectiva. El sector hotelero ha sobresalido como un modelo en la entrega de servicios, trabajando arduamente para ofrecer experiencias excepcionales a sus visitantes. Por lo tanto, resulta fundamental comprender la percepción de los clientes que utilizan estos servicios. En este contexto, surge el objetivo de la tesis que se presenta a continuación: evaluar los niveles de calidad tal como son percibidos por los visitantes del hotel Los Portales en la ciudad de Chiclayo. Para cumplir tanto el objetivo principal como los objetivos específicos, se empleó el método SERVQUAL, que permitió la evaluación de los resultados en relación a la percepción de los clientes sobre el servicio, así como un análisis detallado de cada una de las dimensiones que constituyen la calidad del servicio. En resumen, los clientes asignan una gran importancia a la dimensión de "elementos concretos" y demuestran un alto grado de satisfacción en la dimensión de "fiabilidad". Con base en este análisis, se han propuesto mejoras para abordar los problemas identificados en la prestación de servicios en el hotel.

Martínez (2018) realizó un estudio de la calidad del transporte público en la zona de Lurigancho, empleando el modelo SERVQUAL como herramienta de evaluación. El propósito central de esta investigación fue abordar los problemas relacionados con el transporte público, particularmente la congestión del tráfico, al mismo tiempo que se buscaba obtener una visión positiva de la percepción de los usuarios. Con el objetivo de analizar y mejorar la calidad del servicio, se consideró fundamental contar con una herramienta y un modelo apropiados. La recopilación de datos se efectuó a través de métodos de investigación de carácter descriptivo y transversal, sin implicar experimentación. Se trabajó con una muestra de 384 residentes de Lurigancho, con edades comprendidas entre 18 y 55 años, que eran usuarios habituales del transporte público en la zona. Para evaluar la calidad del servicio de transporte público en esta

muestra, se aplicó el modelo SERVQUAL. Los resultados respaldaron la premisa general de que la aplicación del modelo SERVQUAL a los servicios de transporte público en Lurigancho constituye un método preciso para medir la calidad de estos servicios. La utilización del modelo SERVQUAL para evaluar el transporte público en el barrio de Lurigancho permitió a los investigadores validar sus hipótesis acerca de los niveles percibidos de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía que ofrecen estos servicios.

Chujandama (2021) el propósito principal de esta investigación radica en la evaluación y validación de la influencia de las dimensiones del modelo SERVQUAL en la percepción de calidad del servicio al cliente en una red de clínicas privadas situadas en Lima Metropolitana. Asimismo, busca contribuir al conocimiento relacionado con la medición de la calidad de los servicios en el sector privado de salud en el Perú. Durante la fase de investigación, se empleó un modelo de regresión lineal para explorar las relaciones e interacciones entre las distintas dimensiones del modelo SERVQUAL. Este análisis se desarrolló haciendo uso del software estadístico SPSS, lo cual permitió verificar las hipótesis propuestas y examinar los resultados obtenidos. Se efectuó una revisión exhaustiva de la evidencia disponible para respaldar las conclusiones de esta investigación. Los hallazgos de este estudio destacan la existencia de una correlación significativa entre las dimensiones del modelo SERVQUAL y la satisfacción percibida en relación con la calidad del servicio. En particular, se subraya la relevancia de la capacidad de respuesta y la fiabilidad, dado que estas dimensiones ejercen un impacto considerable en la percepción de calidad por parte de los pacientes que acuden a la Red de Clínicas Los Álamos en Lima Metropolitana. Adicionalmente, se realizó una evaluación de la metodología de Gestión de Calidad Total (TQM, por sus siglas en inglés) en 120 empresas del sector de la salud en Perú. Los resultados evidenciaron que un ambiente hospitalario amigable y la atención diligente del personal agregan valor al servicio de salud. Se observó que aquellas empresas que habían implementado un Sistema de Gestión de Calidad (QMS, por sus siglas en

inglés) obtuvieron calificaciones superiores en términos de satisfacción del cliente. Esto enfatiza la importancia de mejorar la gestión de la calidad en aquellas empresas que aún no han adoptado este sistema, con el propósito de elevar la calidad de sus servicios. En resumen, esta investigación destaca la pertinencia de integrar el modelo SERVQUAL en las estrategias de mejora continua de las organizaciones. Esta aproximación facilita una comprensión más profunda de las necesidades y expectativas de los clientes, lo que, a su vez, contribuye a la prestación de servicios de mayor calidad y a la satisfacción del cliente. Asimismo, se sugiere que este enfoque podría servir de base para futuras investigaciones, particularmente en el contexto de la atención ambulatoria. Dadas las cambiantes condiciones posteriores a la pandemia de COVID-19, se ha vuelto esencial adaptarse a una "nueva normalidad" en la prestación de servicios médicos, lo que acentúa la relevancia de evaluar la calidad del servicio en este entorno en constante transformación.

Valera (2019) el propósito central de esta investigación, realizada en la sucursal Pedro Ruiz del Banco de Crédito ubicada en Chiclayo, consiste en la identificación y el análisis de los desafíos vinculados a la ejecución de las actividades dentro del marco del tiempo de atención promedio, especialmente durante los fines de semana y los días festivos. Asimismo, se busca comprender la insatisfacción manifestada por los clientes en lo que respecta a la seguridad de las operaciones y transacciones realizadas a través de canales alternativos. Se enfatiza la importancia de considerar las rápidas transformaciones en la cultura orientada al cliente y cómo estas modificaciones pueden influir en la comunicación interna dentro de la entidad bancaria. El enfoque metodológico aplicado en este estudio es de carácter descriptivo y no experimental, con un diseño de tipo transversal. Se adopta un enfoque descriptivo para evaluar la calidad del servicio en la sucursal Pedro Ruiz del Banco de Crédito en Chiclayo. El estudio se desarrolló sin intervenir en las variables, enfocándose en la observación y descripción de la calidad del servicio en su estado actual. Los resultados de la investigación

ponen de manifiesto la existencia de brechas en la calidad en diversas dimensiones del servicio. Específicamente, se identificaron brechas significativas en la dimensión de "Confiabilidad", que abarca aspectos como el cumplimiento de compromisos, la resolución de problemas, la confianza y el cumplimiento de los plazos acordados en la prestación del servicio. En la dimensión de "Responsabilidad", se observaron brechas en indicadores como la provisión de información oportuna, la prontitud, la respuesta eficiente y la prestación de un servicio en tiempo y forma. En relación a la dimensión "Seguridad", las brechas se relacionan con la credibilidad y la percepción de seguridad por parte de los clientes, así como la atención y la información proporcionadas en el lugar de trabajo. Además, las dimensiones "Empatía" y "Tangibilidad" también evidenciaron brechas en la calidad en varios de sus indicadores. Los resultados de este estudio indican que, a pesar de que la satisfacción general de los clientes en la sucursal Pedro Ruiz del Banco de Crédito en Chiclayo es aceptable, existen áreas clave en las que la calidad del servicio debe mejorarse con el propósito de reducir las brechas de baja calidad y alcanzar un nivel óptimo de satisfacción. Estas brechas de calidad en dimensiones como Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Tangibilidad ofrecen pautas para la implementación de mejoras con el fin de brindar un servicio más satisfactorio a los clientes. Como estrategia fundamental, se sugiere fortalecer la percepción del banco como el más confiable y seguro en la sucursal Pedro Ruiz de Chiclayo, abordando las deficiencias detectadas en estos aspectos para aumentar la satisfacción de los clientes.

Flores (2022) el objetivo principal de este estudio fue implementar el Esquema ServQual con el propósito de evaluar la calidad del servicio ofrecido por la empresa Serpost. La investigación tenía como finalidad verificar si existía una correlación entre las expectativas de los usuarios y la calidad percibida del servicio. También se analizaron las discrepancias entre las previsiones y las percepciones de los clientes en diferentes aspectos del servicio. Este estudio se llevó a cabo mediante un diseño descriptivo sin experimentación. La muestra estuvo

compuesta por 175 usuarios de Lima Metropolitana que habían utilizado los servicios de la empresa al menos una vez. Se utilizó un método de muestreo aleatorio simple y se dividió en cinco zonas geográficas: Lima Norte, Lima Centro, Lima Sur, Lima Este y Callao. La metodología de investigación consistió en una encuesta que se realizó a través de un cuestionario de Servicio de Calidad (ServQual). Los resultados del análisis indicaron la existencia de una correlación negativa y significativa entre la calidad deseada y la calidad percibida en los servicios de Serpost. En resumen, los servicios proporcionados por la empresa no cumplen con las expectativas de sus usuarios, y se encontró una brecha adversa considerable de -1.6572, donde las expectativas de los usuarios (con un índice de 4.7569) superaban a las percepciones (con un valor de 3.0997). Además, se descubrió que la mayor discrepancia se manifestaba en el aspecto de "capacidad de respuesta," con una discrepancia negativa de -2.0785, mientras que la menor discrepancia se encontraba en la dimensión "tangibles," con una discrepancia negativa de -1.3658. También se observaron variaciones en las discrepancias según la ubicación geográfica y la frecuencia de uso del servicio. En resumen, este estudio confirmó la presencia de una relación negativa y significativa entre las expectativas y la calidad percibida en el desempeño de Serpost. Los resultados indican que los usuarios mantienen expectativas que no se cumplen completamente en la práctica. El plan de mejora presentado en la investigación tiene como objetivo abordar los desafíos identificados a través de la implementación del Modelo ServQual, con el fin de mejorar la calidad del servicio proporcionado por la empresa Serpost.

Ávila (2022) el propósito de este estudio realizado en las instalaciones del Gallardlab en Trujillo durante el año 2022 consistió en establecer la correlación entre la excelencia del servicio en la sección de recepción y la gratificación del cliente. Se empleó un enfoque cuantitativo de corte básico y naturaleza correlacional, sin implementar un diseño experimental. Para llevar a cabo esta investigación en el Gallardlab de Trujillo en 2022, se

utilizaron encuestas y cuestionarios como instrumentos de investigación para ambas variables, siguiendo el modelo SERVQUAL como base. La muestra estuvo conformada por 136 clientes. Los resultados del análisis reflejan que el nivel de servicio brindado por la entidad se evalúa como mediocre, con una tasa de satisfacción del 43%. En cuanto a las dimensiones específicas del servicio, se obtuvieron las siguientes calificaciones: los aspectos visibles recibieron una puntuación promedio del 51%, la fiabilidad se situó en un nivel algo inferior del 50%, la capacidad de respuesta obtuvo una calificación ligeramente superior del 54%, la seguridad alcanzó un nivel algo superior del 54%, y la empatía se calificó como un nivel ligeramente inferior del 51%. En lo que respecta a la satisfacción de los clientes, se identificó un nivel algo inferior del 51%. Al analizar las dimensiones específicas de la satisfacción, se encontró que el rendimiento percibido se situó en un nivel promedio del 50%, las expectativas se calificaron como un nivel algo superior con un 57%, y el nivel de satisfacción se consideró como un nivel algo inferior con un 47%. Los resultados de la investigación señalan una relación entre la calidad del servicio en el área de recepción y la satisfacción del cliente en el Gallardlab de Trujillo. Se ha observado una correlación positiva y significativa de Spearman, con un valor de 0.815 y un p-valor de 0.000. Estos resultados indican que a medida que se mejora la calidad del servicio, la satisfacción del cliente en esa área también experimenta un incremento.

Bellotay (2021) la investigación, tuvo como propósito central la identificación de los elementos fundamentales que componen la calidad del servicio y su influyente impacto en la satisfacción de un segmento demográfico de individuos con edades comprendidas entre los 18 y 45 años, quienes son usuarios habituales de tiendas de conveniencia. Este estudio se enfocó en analizar detenidamente de qué manera factores tales como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos visibles influyen en la satisfacción de estos clientes en el ámbito de este sector específico. Dicha investigación se diferencia por su profundo enfoque cuantitativo y su alcance de carácter correlativo. Fue ejecutada mediante un

diseño de naturaleza no experimental, cuantitativo, transversal y de índole descriptiva. Para llevar a cabo la recolección de datos, se optó por la metodología del modelo Servperf, la cual se materializó mediante la administración de una encuesta, utilizando un cuestionario minuciosamente estructurado compuesto por 25 interrogantes. Estas cuestiones se dirigieron al análisis pormenorizado de los cinco elementos de calidad mencionados previamente: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos físicos tangibles, al tiempo que se profundizó en la evaluación de la satisfacción de los clientes. La muestra se conformó a través de la selección de 385 usuarios habituales, lo que otorgó la posibilidad de examinar el nivel de satisfacción en relación a cada uno de los factores, permitiendo además la segmentación de los resultados según el género de los encuestados. Los resultados más destacados de este estudio ponen de manifiesto la exigencia de los clientes en cuanto a una mayor satisfacción en relación con la calidad del servicio en las tiendas de conveniencia.

Específicamente, se observa un requerimiento acentuado en los aspectos de empatía y seguridad, dimensiones que parecen ocupar una posición destacada en el juicio de la clientela y que inciden notoriamente en su satisfacción general con los servicios ofrecidos por estas tiendas de conveniencia en Lima. En resumen, esta investigación concluye que la satisfacción de los clientes en las tiendas de conveniencia en Lima se ve notablemente influida por factores como la confiabilidad, seguridad y empatía, con un enfoque más pronunciado en la seguridad, en el contexto posterior a la pandemia. A pesar de que se registra un nivel de confiabilidad generalmente alto, se percibe una carencia en el compromiso del personal para abordar y resolver problemas. La capacidad de respuesta surge como un factor de importancia crucial en la satisfacción, al tiempo que la seguridad se posiciona como un aspecto relevante, aunque se registra un nivel bajo de confianza en el comportamiento del personal. La empatía y la atención personalizada demandan mejoras notables. Los elementos tangibles, tales como la limpieza y presentación, se consideran aspectos esenciales. En síntesis, la calidad del servicio se erige

como un factor competitivo de primera relevancia, y las tiendas de conveniencia deben esforzarse por proporcionar experiencias memorables, con un énfasis particular en la seguridad, con la finalidad de satisfacer plenamente las expectativas de los clientes, especialmente en la era postpandemia.

Araujo y López (2022) el enfoque metodológico de esta revisión sistemática se sustenta en la recopilación y análisis exhaustivo de investigaciones que aborden la aplicación del modelo SERVQUAL en el contexto de la gestión pública. El propósito fundamental es examinar, analizar y explicar los resultados y conclusiones de los artículos seleccionados, así como su relevancia en el ámbito de la gestión pública. Se presta especial atención a cómo esta metodología puede ser un recurso fundamental para la evaluación y mejora de la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía, destacando su potencial como referente en este contexto. El proceso metodológico de esta revisión sistemática se basa en la exhaustiva recopilación y minucioso análisis de investigaciones que aborden la aplicación del modelo SERVQUAL en el ámbito de la gestión pública. El enfoque se concentra en desentrañar y explicar los hallazgos y la pertinencia de los artículos seleccionados en el contexto de la gestión pública. La particular relevancia de este enfoque radica en su capacidad para evaluar y mejorar la calidad de los servicios públicos proporcionados a los ciudadanos, consolidándose como un recurso de vital importancia en este ámbito. La revisión sistemática resalta que la mayoría de los artículos revisados siguen un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Estos estudios se centran en medir la calidad de los servicios ofrecidos por instituciones públicas tanto a nivel nacional como internacional. Uno de los descubrimientos fundamentales que emerge de esta revisión es que el modelo SERVQUAL es ampliamente considerado como la metodología más apropiada para evaluar la calidad de los servicios en instituciones públicas.

Este modelo se aplica en una amplia gama de sectores, que abarcan desde la salud y la educación hasta otros servicios públicos, y se emplea como herramienta fundamental para

mejorar la calidad de los servicios y, en última instancia, beneficiar a la ciudadanía. Estas investigaciones persiguen la mejora de los procedimientos y, en última instancia, buscan fortalecer la administración gubernamental con el objetivo de servir mejor a la población. El análisis detallado destaca la idoneidad del modelo SERVQUAL en el contexto de la administración pública y cómo su implementación puede llevar a una mejora significativa en la calidad de los servicios ofrecidos a la población en diversos sectores. La preferencia por métodos cuantitativos, descriptivos y correlacionales en estas investigaciones subraya la importancia de llevar a cabo evaluaciones rigurosas de la calidad de los servicios públicos. Los resultados obtenidos indican que la gestión pública tiene la oportunidad de aprovechar los beneficios de la adopción sistemática del modelo SERVQUAL para optimizar sus procesos y atender de manera efectiva las necesidades y demandas de la ciudadanía.

Prado (2018) el objetivo principal de esta investigación, que se llevó a cabo en el Hospital Hermilio Valdizán, se centra en arrojar luz sobre la relación entre el modelo SERVQUAL, que aborda la excelencia del servicio, y el nivel de satisfacción de los beneficiarios externos que buscan tratamiento en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas. Esta investigación se basa en un planteamiento hipotético-deductivo, con un enfoque cuantitativo, y adopta un diseño no experimental de naturaleza correlacional, que se desarrolla de manera transversal. La metodología utilizada en este estudio se rige por un enfoque cuantitativo riguroso. Se utiliza un diseño de investigación no experimental y de naturaleza correlacional, con el objetivo de evaluar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Rehabilitación. La muestra para este estudio está compuesta por 56 usuarios, seleccionados de manera no probabilística, lo que garantiza que estén representados adecuadamente. La medición de la calidad del servicio se realiza mediante la herramienta SERVQUAL de Parasuraman, que ha sido adaptada y validada de acuerdo con la normativa RM 52-2011 MINSA. Los indicadores utilizados se basan en las

expectativas y percepciones de los usuarios, lo que proporciona una visión completa de la calidad percibida. Además, la satisfacción de los usuarios se evalúa utilizando un instrumento específico denominado el Test de Satisfacción del Usuario en Centros Especializados (SUCE), que consta de 12 ítems y ha sido sometido a un proceso riguroso de validación. La confiabilidad de ambos instrumentos se verifica mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, lo que garantiza la precisión de las mediciones. Los resultados obtenidos en la investigación revelan una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos, respaldada por el estadístico de Spearman ($p < 0.01$; $Rho = 0.757^{**}$). Este hallazgo subraya la importancia de proporcionar un servicio de alta calidad para garantizar la satisfacción de los usuarios en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas. A pesar de los resultados positivos en cuanto a la satisfacción de los usuarios, se identifican áreas específicas de mejora. Estas áreas incluyen aspectos tangibles, como la señalización de los servicios en el centro, así como la capacidad de respuesta, que podría beneficiarse de modificaciones en la gestión de las citas y la comunicación con los usuarios. En resumen, las conclusiones de este estudio llevado a cabo en el Centro de Rehabilitación de Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán en Lima en 2018 respaldan la existencia de una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio, medida a través del modelo SERVQUAL, y la satisfacción de los usuarios externos. Además, se destacan áreas de mejora que, si se abordan adecuadamente, tienen el potencial de elevar aún más la calidad percibida del servicio en el Centro de Rehabilitación y, en última instancia, mejorar la experiencia de los beneficiarios externos que buscan tratamiento.

Reyes (2017) el propósito fundamental de este estudio consiste en medir la excelencia del servicio prestado por EMTRUBAPI SAC en Piura según la óptica de sus clientes, examinando detenidamente sus virtudes y las posibles áreas de perfeccionamiento. Se pretende obtener una comprensión profunda de la calidad experimentada por los usuarios y contrastarla

con las expectativas que albergan. La investigación sigue un enfoque descriptivo y se apoya en el marco teórico de las Brechas propuesto por Parasuraman, Zeithlam y Berry. La metodología SERVQUAL se utilizó en este estudio para identificar las discrepancias entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en relación a los servicios prestados por EMTRUBAPI SAC. La población en estudio comprende a los clientes de esta organización. La evaluación de la calidad del servicio se basó en cinco dimensiones fundamentales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La recolección de datos se llevó a cabo a través de encuestas, observación, pruebas y sistemas de medición. Los resultados de la investigación ponen de manifiesto deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por EMTRUBAPI SAC en las cinco dimensiones evaluadas: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas deficiencias resaltan que el servicio no cumple con los estándares de excelencia deseados y subrayan áreas específicas que requieren mejoras identificadas mediante la metodología SERVQUAL. En resumen, este estudio destaca que los servicios ofrecidos por EMTRUBAPI SAC en Piura no alcanzan un nivel óptimo de calidad y señala áreas concretas que necesitan ser abordadas para mejorar la satisfacción de los clientes. Los resultados subrayan la importancia de considerar las expectativas y percepciones de los clientes como un punto de partida clave para elevar la calidad del servicio y alcanzar niveles óptimos de satisfacción.

Espinoza (2019) el objetivo principal de esta investigación se centra en la identificación de áreas de mejora en el servicio de atención al cliente dentro del sector óptico, específicamente en micro y pequeñas empresas (Mypes). La principal perspectiva abordada es la evaluación de la calidad del servicio desde la óptica de los clientes y su percepción en relación al servicio brindado por las ópticas. El enfoque metodológico adoptado es descriptivo y no experimental, abarcando una combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos para lograr una comprensión integral de la temática. El estudio se ha desplegado en tres fases distintas, que

abarcan la planificación de encuestas, la validación y confiabilidad de los instrumentos utilizados, y el análisis de los datos recopilados. La población bajo análisis comprende a los usuarios de las ópticas, y para obtener datos se emplearon encuestas y entrevistas a profundidad. Se implementó un cuestionario específico, adaptado al contexto del sector óptico, basado en el modelo Servqual, que evalúa la calidad del servicio en cinco dimensiones clave. Los resultados arrojaron que la calidad del servicio en el sector óptico es percibida por la mayoría de los encuestados como "regular" (55.9%), con una minoría que considera que es de "buena" calidad (24.0%). Asimismo, un porcentaje similar opina que la calidad es "mala". Las dimensiones con las deficiencias más notables, según la percepción de los usuarios, incluyen la falta de disponibilidad y voluntad para atender al cliente (capacidad de respuesta), la falta de confianza generada por el comportamiento del personal (seguridad), la ausencia de personalización en el servicio (empatía), así como aspectos tangibles como la apariencia del personal y la falta de material informativo. En síntesis, este estudio destaca que en el sector óptico, la calidad del servicio, en general, se percibe como "regular" por la mayoría de los usuarios. Se han identificado áreas concretas que requieren mejoras, lo que ha dado lugar a la formulación de recomendaciones específicas para abordar estas deficiencias percibidas en la atención al cliente en las ópticas.

Agüero (2022) el propósito principal de esta investigación radica en establecer una correlación entre la excelencia en el servicio proporcionado por el personal de enfermería en el departamento de urgencias de una institución médica privada ubicada en la ciudad de Lima durante el año 2022 y la satisfacción experimentada por los pacientes externos que han hecho uso de los servicios de enfermería en ese contexto. Este estudio se enfoca en un enfoque cuantitativo y se basa en un diseño de investigación de correlación. La población de interés y la muestra seleccionada para este estudio consisten en pacientes externos que buscaron atención en el servicio de urgencias durante el período comprendido entre marzo y mayo de

2022. La recopilación de datos se realiza mediante la aplicación de dos encuestas tipo Likert, diseñadas para evaluar tanto la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería como la satisfacción general de los usuarios con los servicios recibidos. Los formularios utilizados en esta investigación han pasado por procesos rigurosos de validación y demuestran un nivel adecuado de fiabilidad. Para explorar la relación entre la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes externos en el servicio de urgencias, se aplicará el índice de correlación de Spearman. Los resultados de esta evaluación se presentarán en forma de tablas e ilustraciones que destacarán la relación entre el alto desempeño en la asistencia brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios foráneos en el contexto de atención de emergencia. Estos hallazgos proporcionarán una comprensión más profunda de hasta qué punto la excelencia en la atención influye en la satisfacción de los pacientes en esta situación específica. Las conclusiones de la investigación se basarán en los resultados obtenidos y ofrecerán información sobre la conexión entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de urgencias de la institución privada. Estas conclusiones contribuirán a destacar la importancia de brindar una atención de alta calidad por parte del equipo de enfermería para mejorar la satisfacción de los pacientes en situaciones de urgencia.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación en la metodológica

Esta investigación adquiere una significación fundamental en el enfoque metodológico, ya que la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONP) se halla en una coyuntura favorable para su desarrollo y perfeccionamiento constante a raíz de la dinámica del sector. En este entorno, el estudio pretende conferir una comprensión sólida en relación a la excelencia y el valor esencial de su implementación en el nivel de prestación de servicios que la ONP proporciona. Establecer una base teórica sólida y aplicarla en la práctica es esencial para que

la ONP se vuelva más competitiva y diferenciada, ofreciendo un servicio personalizado que esté en sintonía con las crecientes expectativas de los clientes. Asimismo, este análisis fomentará la instauración de una percepción colectiva entre los líderes y empleados de la ONP acerca de la significación de proporcionar una prestación de excelencia, respaldada por un modelo organizado y una herramienta de evaluación interna. Esto facultará a la ONP para optimizar su habilidad en atender las variaciones en las demandas del contexto y, en consecuencia, consolidar su posición en la industria.

1.5.2. Justificación en la teórica

En un contexto teórico, esta investigación adquiere una importancia fundamental ya que establecerá una base conceptual sólida para comprender la calidad del servicio en el contexto de la ONP y su relevancia en una industria que está experimentando cambios continuos. Además, contribuirá a llenar un vacío en el conocimiento al enfocarse en la aplicación de un modelo organizativo de calidad y su correspondiente herramienta de evaluación. La teoría desarrollada en este estudio se convertirá en un punto de referencia para investigaciones futuras y enriquecerá el cuerpo de conocimientos en el campo de la gestión de la calidad y la atención al cliente. En resumen, este estudio teórico fomentará una comprensión más profunda de cómo la implementación efectiva de la calidad puede influir en la competitividad y el éxito de la ONP, así como de otras organizaciones que enfrenten desafíos similares en un entorno de servicios en constante evolución.

1.6. Limitaciones de la investigación

Se encontraron limitaciones relacionadas con la falta de acceso a datos internos y documentación específica de la ONPE, lo que dificultó una evaluación exhaustiva de su sistema de calidad. También se identificaron limitaciones en la cantidad de participantes involucrados en el estudio, lo que podría haber afectado la representatividad de los resultados. Otra

limitación relevante se relaciona con el enfoque teórico del estudio, ya que la investigación se centró principalmente en la revisión de la literatura y no incluyó una fase de recolección de datos de campo, lo que podría haber proporcionado una perspectiva más práctica y empírica de la calidad de los servicios en la ONPE. Además, se debe tener en cuenta que la calidad de los servicios y su medición son conceptos multifacéticos y pueden variar según el contexto y la perspectiva de los usuarios. Por lo tanto, la investigación puede no haber abordado todas las dimensiones relevantes de la calidad de los servicios en la ONPE. Estas limitaciones subrayan la necesidad de futuras investigaciones que aborden estos desafíos y proporcionen un enfoque más holístico y empírico para evaluar la calidad de los servicios en la ONPE y organizaciones similares. Esta carencia de investigaciones y trabajos previos relevantes hizo que la recopilación de información y datos en el contexto local fuese un desafío, lo que, a su vez, limitó la cantidad de estudios de referencia que podrían respaldar y contextualizar este trabajo.

Además, se identificó una restricción adicional, que consistió en la falta moderada de investigaciones previas relacionadas con el tema de estudio en las instituciones académicas de nivel pregrado y posgrado de las principales universidades del país. Esta falta de investigaciones relacionadas en entidades académicas de renombre también obstaculizó el acceso a fuentes y datos adicionales que podrían haber fortalecido la fundamentación teórica y práctica de la investigación.

Estas limitaciones no solo impactaron la disponibilidad de información relevante, sino que también afectaron la capacidad de contextualizar y comparar los hallazgos de este estudio con otros trabajos relacionados en el ámbito nacional. En consecuencia, se requirió una mayor dependencia de fuentes y estudios internacionales para llenar los vacíos en la literatura académica local y respaldar las conclusiones de este trabajo. A pesar de estas restricciones, la investigación logró ofrecer una significativa aportación a la comprensión de la calidad de los

servicios de la ONP y su evaluación mediante el empleo de la herramienta SERVQUAL en el contexto peruano.

1.7. Objetivos

1.7.1. *Objetivo general*

Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP aplicando la herramienta de medición SERVQUAL.

1.7.2. *Objetivos específicos*

- a. Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a los elementos tangibles utilizando la herramienta de medición SERVQUAL.
- b. Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la fiabilidad utilizando la herramienta de medición SERVQUAL.
- c. Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la capacidad de respuesta utilizando la herramienta de medición SERVQUAL.
- d. Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la seguridad utilizando la herramienta de medición SERVQUAL.
- e. Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la empatía utilizando la herramienta de medición SERVQUAL.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. *Medición SERVQUAL*

Siguiendo la visión presentada por Valencia (2015) el modelo de evaluación SERVQUAL, como se menciona en este enfoque, desempeña un papel crucial en la medición regular de la satisfacción de los clientes. Su objetivo principal es permitir a la empresa mejorar su proceso de toma de decisiones al implementar acciones correctivas y preventivas que aseguren la mejora continua en la excelencia del servicio. Este enfoque se amplía para incluir no solo la satisfacción del cliente, sino también la de todas las partes interesadas en el negocio. El objetivo es garantizar una satisfacción óptima tanto para los clientes como para todas las partes involucradas. Este mecanismo de evaluación se convierte en un pilar fundamental para impulsar la mejora continua y tomar decisiones respaldadas por información con el fin de alcanzar niveles superiores de calidad en el servicio.

Tal como argumenta Cuellar (2009) la medición SERVQUAL se convierte en una herramienta de vital importancia al desentrañar minuciosamente las expectativas de los clientes con respecto a una organización. Esta profunda comprensión de las expectativas del cliente se erige como un pilar fundamental para incrementar significativamente la satisfacción del mismo. No obstante, la utilidad de la evaluación SERVQUAL no se limita únicamente a la satisfacción del cliente, sino que proyecta su influencia directa en la posición y el desempeño de la organización en el competitivo mercado. Es imprescindible resaltar que la herramienta SERVQUAL se caracteriza por su flexibilidad y adaptabilidad excepcionales. Esta versatilidad permite que la estructura de evaluación se moldee y personalice según las necesidades y particularidades específicas de cada organización. Gracias a esta capacidad de adaptación, se pueden satisfacer las expectativas de los clientes de manera precisa y eficiente, lo que, a su vez,

contribuye a fortalecer de manera significativa la relación entre la organización y sus clientes, además de alcanzar un nivel sobresaliente de satisfacción y fidelización.

Como indican Benavente y Figueroa (2012) la implementación del modelo SERVQUAL se convierte en un elemento esencial para analizar y evaluar la calidad del servicio. Este enfoque sobresale por su capacidad para desentrañar los componentes fundamentales que influyen en la construcción de las expectativas del cliente. Estas expectativas pueden ser moldeadas por una variedad de factores, que abarcan desde las necesidades personales de los clientes hasta sus experiencias previas, la información recibida de fuentes externas como la publicidad y las recomendaciones de otros clientes. Por lo tanto, resulta de importancia crítica llevar a cabo mediciones que proporcionen una comprensión profunda y detallada de las expectativas y percepciones de los clientes en relación con el servicio brindado por la empresa. Este profundo entendimiento sirve como la base fundamental para la mejora continua de la calidad del servicio. Proporciona información valiosa que permite a la empresa ajustar sus operaciones y estrategias para satisfacer las expectativas del cliente de manera efectiva. Como resultado, la organización no solo mantiene una posición sólida en el mercado, sino que también está en condiciones de fortalecer y consolidar su presencia en la mente y el corazón de sus clientes.

Conforme al estudio realizado por Larrea (2009) en el marco de la evaluación de la percepción de la calidad del servicio de categorización de pensiones de enseñanza en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, ubicada en la ciudad de Chiclayo, se llevaron a cabo análisis estadísticos destinados a obtener información valiosa sobre los aspectos fundamentales relacionados con la prestación de un servicio de alta calidad. En esta investigación, se logró identificar varios elementos cruciales que delinean un servicio de alta calidad. Entre ellos sobresalen los elementos concretos, que engloban cuestiones como las infraestructuras de la oficina y la imagen del personal. Además, se evidenció que las

competencias laborales son esenciales, puesto que, además de experimentar una atención de excelencia por parte de los empleados, los usuarios apreciaron de forma significativa el trato afable y cortés que les brindaron. Estos descubrimientos subrayan la relevancia de considerar no solo los aspectos físicos y materiales del servicio, sino también las interacciones humanas y las aptitudes del personal en la entrega de un servicio de excelencia.

Según Douglas (2002) la valoración de la excelencia del servicio se ejecuta mediante un procedimiento de análisis que comprende la valoración de las anticipaciones y apreciaciones del cliente. Este método se fundamenta en un grupo de interrogantes escogidas de forma minuciosa, habitualmente variando entre 20 y 25 interrogativos. Estas interrogantes se elaboran en consonancia con la identificación de cinco facetas esenciales que definen la excelencia de un servicio: concreción, confiabilidad, prontitud, protección y comprensión. Este método, al tomar en cuenta estas facetas, ofrece un marco sólido para analizar de forma completa la excelencia del servicio. Cada una de estas facetas representa elementos cruciales que impactan en la apreciación del cliente y, por consiguiente, en su contentamiento. La evaluación se convierte en una herramienta preciada para detectar zonas de perfeccionamiento y forjar tácticas que lleven a la mejora de la calidad del servicio, asegurando de esta manera la complacencia de los clientes.

De acuerdo con Parasuraman et al. (1985) establecieron diez facetas con el fin de alcanzar la excelencia deseada: componentes concretos, confiabilidad, agilidad de respuesta, competencia, disponibilidad, amabilidad, interacción, confiabilidad, protección y entendimiento del cliente.

Según Garvín (1988) identificó ocho facetas para el caso de los productos: rendimiento, atributos, fiabilidad, cumplimiento, longevidad, aptitud para el servicio, estética y apreciación de la excelencia.

Conforme a Lovelock y Wirtz (2009) las dimensiones juegan un papel esencial al permitir que el cliente organice la información cualitativa relacionada con el servicio que está recibiendo. Es importante destacar que los clientes pueden utilizar estas dimensiones de manera variada; en ocasiones, emplearán todas las dimensiones para evaluar el servicio, mientras que en otras situaciones pueden no utilizar todas ellas. Este enfoque refleja la naturaleza adaptable y flexible de cómo los clientes perciben y evalúan los servicios. No todos los aspectos de las dimensiones son igualmente relevantes en todas las interacciones, y los clientes pueden enfocarse en aquellas dimensiones que son más pertinentes para sus necesidades o experiencias específicas. Esto subraya la importancia de una comprensión holística de las dimensiones de calidad del servicio y cómo estas pueden ser aplicadas de manera contextual y personalizada por parte de los clientes.

No obstante, a pesar de que han transcurrido casi treinta años desde la instauración de SERVQUAL, este indicador mantiene su amplio uso en el ámbito de los servicios. No obstante, es esencial destacar que los científicos que lo aplican deben efectuar comprobaciones de autenticidad para garantizar que los conceptos esenciales de concreción, confiabilidad, prontitud, comprensión y protección sigan siendo pertinentes y estén confirmados en su conjunto de datos de estudio. Es relevante destacar que las dimensiones iniciales propuestas por los autores no siempre permanecen constantes en todos los entornos de prestación de servicios. Este hecho resalta la necesidad de adaptar y validar la escala SERVQUAL en el contexto específico de la investigación, considerando que las dinámicas y las percepciones de los clientes pueden variar según el tipo de servicio y la industria en la que se aplique. En consecuencia, la validación y personalización apropiada de SERVQUAL se torna en un paso esencial para asegurar su eficacia en la evaluación de la excelencia del servicio en diversos escenarios (Bustamante et al. 2019).

2.1.1.1. Elementos Tangibles. Siguiendo la visión de Cubas y Ramos (2019) la faceta de "atributos concretos" abarca una amplia diversidad de objetos y aspectos visibles que afectan la apreciación de la excelencia del servicio. Esto involucra componentes tales como la estructura, el diseño, la disposición, la excelencia de las alfombras, los escritorios, la iluminación, los tonos empleados en las paredes, los folletos, la correspondencia cotidiana y la presentación del personal de la compañía. Esta faceta es de naturaleza bidireccional, lo que implica que se desglosa en dos componentes fundamentales. La primera dimensión, que resulta esencial para el análisis, se centra en la evaluación de los equipos e instalaciones. Esto implica un examen minucioso de la infraestructura física que respalda y facilita la prestación del servicio en cuestión. La segunda dimensión se dirige a la valoración del personal y los recursos de comunicación. Esto abarca la apariencia y las interacciones del personal de la empresa, así como los materiales de comunicación empleados para presentar, promover y respaldar la oferta de servicio. En conjunto, los atributos concretos cumplen una función esencial en la impresión global de excelencia del servicio y aportan a la vivencia del cliente, dado que impactan en la imagen y la apreciación del ambiente en el que se brinda el servicio.

Es importante destacar que la evaluación del cliente comienza con una atención particular a los aspectos físicos de la organización. Cada detalle, desde la limpieza y la organización hasta la apariencia externa de las instalaciones, influye en esta evaluación. Además, se presta atención al personal de la empresa y a los dispositivos utilizados. En este contexto, el modelo Servqual se convierte en una herramienta valiosa al comparar las expectativas del cliente con el rendimiento real de la empresa en relación con estos aspectos específicos. El modelo Servqual considera dos aspectos fundamentales de los atributos concretos: uno se enfoca en el equipo y las instalaciones, mientras que el otro se concentra en el personal de la empresa y los recursos de comunicación utilizados. Esta evaluación minuciosa

de los aspectos físicos y el personal constituye un pilar esencial para la comprensión de la calidad del servicio percibida por el cliente.

Siguiendo el enfoque de Naldos y Rosas (2018) la dimensión de los atributos concretos se pone de relieve en las particularidades físicas y tangibles del establecimiento, que engloban elementos como las infraestructuras, los dispositivos, el personal en servicio, la información promocional y otros elementos materiales. Con frecuencia, las empresas de servicios enfatizan de manera significativa estos aspectos concretos para mejorar su imagen y crear una impresión positiva en sus clientes. Asimismo, es habitual que esta faceta se integre con otras para configurar una estrategia global de excelencia. En otras palabras, la dimensión de los atributos concretos puede formar parte de un enfoque más abarcador que incluya diversos aspectos de la calidad del servicio, permitiendo a las empresas diseñar una experiencia de servicio más integral y gratificante para sus clientes.

Siguiendo la perspectiva de Lozada (2018) la dimensión de los atributos concretos engloba todos los aspectos vinculados con la infraestructura física, objetos físicos de comunicación, el equipamiento y el personal en el entorno de la prestación de servicios. Los dispositivos y las instalaciones de la empresa son contemporáneos y renovados, lo que conlleva a una experiencia favorable. La imagen física de las instalaciones es conveniente y atractiva, generando un entorno placentero para los clientes. Es importante destacar que en esta evaluación de la calidad del servicio, se presta especial atención a la imagen proyectada por los empleados de la empresa al interactuar con los clientes. En el contexto de las instituciones financieras, la apariencia pulcra y profesional de los empleados desempeña un papel fundamental, ya que contribuye a generar confianza y comodidad en los usuarios. Esta dimensión de los atributos concretos no se limita únicamente a los aspectos físicos de las instalaciones, sino que se extiende a la percepción que los clientes tienen del personal de la empresa. Por lo tanto, se resalta la importancia de mantener instalaciones actualizadas y

garantizar que el personal refleje una imagen profesional y cuidada para mejorar la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes.

2.1.1.2. Fiabilidad. Siguiendo la visión de Cubas y Ramos (2019) la faceta de "confiabilidad" juega un rol esencial en la apreciación global de la excelencia del servicio ofrecido por una empresa. Esta faceta se enfoca en la consistencia y confiabilidad del rendimiento de la empresa en cuanto a sus promesas y compromisos con los clientes.

En términos más específicos, la dimensión de "confiabilidad" se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir de manera constante con las promesas hechas a sus clientes. Esto implica la facturación precisa, el mantenimiento de registros exactos y la prestación del servicio de manera correcta desde el primer intento. La confiabilidad refleja la capacidad de la empresa para ser coherente y digna de confianza en la prestación de sus servicios, lo que es esencial para establecer y mantener la confianza del cliente. Además, la dimensión de "fiabilidad" abarca el conocimiento y la destreza de la empresa para tratar a sus clientes con amabilidad. La seguridad en las operaciones y la cortesía en las interacciones entre el cliente, sus pertenencias y el personal de la empresa son componentes fundamentales de esta dimensión. La cortesía se manifiesta a través de la amabilidad, la educación y la consideración hacia los bienes y necesidades del cliente, lo que contribuye de manera significativa a la percepción de la calidad del servicio.

Siguiendo la perspectiva de Naldos y Rosas (2018) la dimensión de confiabilidad se refiere a la capacidad y competencia para ejecutar de manera consistente y fiable el servicio prometido. Este compromiso de cumplimiento está directamente vinculado con la prestación del servicio fundamental. Cuando las empresas no logran cumplir de forma constante siquiera con este servicio básico, corren el peligro de perder a sus clientes de manera rápida y efectiva. La confiabilidad se erige como un fundamento crucial para ganarse y conservar la confianza

de los clientes. Los clientes anhelan que el servicio se ofrezca de manera previsible y sin fluctuaciones notables en cuanto a calidad. Por lo tanto, garantizar una elevada confiabilidad en la entrega de servicios es esencial para la satisfacción del cliente y la lealtad a largo plazo.

Según Lozada (2018) la competencia se refiere a la capacidad de ejecutar el servicio acordado de manera minuciosa y honesta. La empresa debe demostrar que es competente en la prestación de sus servicios y que puede cumplir con lo prometido. La competencia se convierte en un aspecto crítico para ganarse la confianza de los clientes y mantener una relación a largo plazo. Cuando una empresa demuestra su competencia, los clientes se sienten más seguros y satisfechos con el servicio que reciben. Esta dimensión, por lo tanto, juega un papel importante en la percepción general de la calidad del servicio. Esto implica que cuando la entidad o empresa le dice al cliente que realizará algo en un tiempo específico, cumple con esa promesa. Asimismo, cuando un usuario o cliente se enfrenta a algún problema, la empresa muestra un auténtico deseo de abordar y resolver adecuadamente su necesidad. Desde el inicio, la empresa proporciona un servicio de excelencia. Cuando la empresa hace una promesa al cliente, debe tener en cuenta que no cumplir con lo prometido causará una insatisfacción en el cliente, ya que se dará cuenta de que no es valorado, y es probable que no regrese al establecimiento comercial.

2.1.1.3. Capacidad de respuesta. Siguiendo la visión de Cubas y Ramos (2019) la dimensión de "agilidad de respuesta" en la prestación de servicios se relaciona con el compromiso de una empresa para brindar sus servicios de manera puntual y eficiente. Esta dimensión resalta la importancia de la disposición y voluntad de los empleados al ofrecer un servicio de alta calidad. Además, pone énfasis en la capacidad de la empresa para responder de manera rápida y efectiva a las necesidades y solicitudes de los clientes. La agilidad de respuesta es un indicador clave de la preparación de la empresa para satisfacer a sus clientes de manera oportuna. En resumen, esta dimensión se enfoca en la rapidez y eficacia con la que la empresa

aborda las demandas de los clientes, lo cual tiene un impacto significativo en la percepción de la calidad del servicio.

Siguiendo la perspectiva de Naldos y Rosas (2018) la dimensión de "agilidad de respuesta" está intrínsecamente relacionada con la disposición y la capacidad de una empresa para brindar un servicio de manera rápida y eficiente. Esta dimensión se centra en el tiempo que los clientes deben esperar para recibir atención, ya sea en persona, por teléfono o a través de otros medios de comunicación. Además, incluye la capacidad de la empresa para adaptar y personalizar el servicio de acuerdo a las necesidades específicas de cada cliente. La prontitud en la respuesta se convierte en un elemento esencial para la satisfacción del cliente, ya que refleja la eficacia y la actitud de la empresa para atender las solicitudes de manera oportuna. La habilidad para responder rápidamente y de forma efectiva a las peticiones de los clientes, así como la capacidad para ajustar el servicio a las necesidades individuales, contribuyen significativamente a una experiencia positiva para el cliente y al establecimiento de relaciones sólidas.

Siguiendo la perspectiva de Lozada (2018) la "agilidad de reacción" implica la voluntad de los empleados para proporcionar ayuda y respaldo a los usuarios o clientes, con el fin de suministrar el servicio que estos desean y anticipan. Esta faceta destaca la relevancia de la disposición de los empleados para asistir de manera eficaz. El personal mantiene un diálogo ininterrumpido con el cliente, lo cual ayuda a comprender sus requerimientos y anhelos. Asimismo, esta interacción con el cliente se expande para notificar de forma evidente y en el momento adecuado cuando se culmina el servicio, lo que añade una dimensión de claridad y conclusión satisfactoria. En términos generales, la agilidad de reacción supone que los empleados de la entidad o empresa deben estar continuamente listos y accesibles para asistir a los usuarios o clientes, lo cual es fundamental para ofrecer un servicio de excelencia y para cumplir con las necesidades particulares de los clientes.

2.1.1.4. Seguridad. De acuerdo con Cubas y Ramos (2019) la faceta de "protección" abarca la aptitud de la empresa, la cortesía proporcionada a sus clientes y la confiabilidad en sus operaciones. La aptitud implica que la empresa posee las habilidades requeridas para ejecutar el servicio de forma experta, mientras que la confiabilidad es un componente fundamental de la protección, transmitiendo la sensación del cliente de no estar expuesto a peligros, riesgos o incertidumbres al usar los servicios de la empresa. Esta dimensión es crucial para la apreciación de calidad y la satisfacción del cliente.

La dimensión de confiabilidad es especialmente relevante en el contexto del SERVQUAL, ya que, en el servicio, se promete primero, luego se proporciona y, finalmente, se utiliza. Es importante recordar que los servicios prestados por seres humanos tienden a ser más variables que los ofrecidos por máquinas, dado que las personas encargadas de brindar el servicio son diferentes entre sí y la forma en que lo hacen varía de un individuo a otro. Por lo tanto, la confiabilidad se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir con todas sus promesas establecidas.

Según Naldos y Rosas (2018) implica los saberes, gentileza y urbanidad del personal con el propósito de inspirar una impresión de rectitud, confianza y respaldo de un servicio de excelencia. La empresa debe trabajar en el fomento de la lealtad y la seguridad entre sus colaboradores para que estos principios se reflejen en sus interacciones con los clientes. Esta dimensión se concreta a través de títulos académicos y certificados particulares. Asimismo, abarca la protección otorgada por las infraestructuras, dispositivos y personal de seguridad que respaldan el servicio brindado.

Siguiendo la perspectiva de Lozada (2018) la dimensión de la protección se refleja en la experiencia y el compromiso demostrados por los empleados para transmitir autenticidad y confiabilidad. El comportamiento de los trabajadores en el entorno de servicios desempeña un

papel crucial en la generación de confianza por parte de los clientes. Los usuarios sienten una sensación de tranquilidad y seguridad en todas las transacciones que realizan en el establecimiento. En particular, en organizaciones del ámbito financiero, la rapidez en la asistencia es un factor crítico, ya que esta velocidad no solo conduce a una mayor eficiencia, sino que también abre oportunidades comerciales para los usuarios o clientes. Esto, a su vez, contribuye a la creación de múltiples opciones que impulsan la rentabilidad y la participación en el mercado. En resumen, la prontitud en la atención se convierte en un punto de partida esencial para ofrecer una experiencia mejorada a los usuarios o clientes.

2.1.1.5. Empatía. Según Cubas y Ramos (2019) la empatía es una habilidad fundamental en la prestación de servicios, ya que implica la capacidad de los empleados de una empresa para ponerse en el lugar de los clientes, comprendiendo sus sentimientos y necesidades como si fueran los suyos propios. Las empresas empáticas mantienen una perspectiva constante de lo que significa ser un cliente de su propio negocio. Esto les permite comprender a fondo las necesidades y expectativas de sus clientes, y trabajan activamente para que sus servicios estén diseñados teniendo en cuenta esas necesidades. La empatía se refleja en el comportamiento de los empleados, que demuestran una genuina preocupación por los clientes y están dispuestos a adaptar el servicio para satisfacer sus necesidades individuales. En resumen, la empatía es un pilar fundamental para proporcionar un servicio excepcional y fortalecer las relaciones con los clientes.

De acuerdo con la perspectiva presentada por Naldos y Rosas (2018) la simpatía se destaca por una atención detallada y altamente personalizada que la compañía ofrece a sus clientes. Se basa en la habilidad para comprender a los clientes y abrazar sus intereses como si fueran propios. El centro primordial de esta dimensión se encuentra en la comunicación a los clientes de que son vistos como individuos únicos y destacados. La empatía se traduce en la capacidad de brindar un servicio altamente personalizado que demuestra el compromiso de la

empresa para satisfacer las necesidades y deseos individuales de cada cliente. Esto refuerza la relación entre la empresa y los clientes, ya que estos se sienten valorados y comprendidos. La adaptabilidad y la adecuación en la prestación del servicio son clave para cumplir con las expectativas y preferencias específicas de cada cliente, lo que a su vez contribuye a una percepción positiva de la empresa y fomenta la lealtad del cliente. En resumen, la empatía desempeña un papel crucial en la construcción de relaciones sólidas con los clientes y en la entrega de un servicio excepcional.

De acuerdo con las ideas presentadas por Lozada (2018) la empatía se revela como un concepto fundamental en la relación entre los establecimientos y sus clientes. Se entiende como un servicio caracterizado por una atención profundamente personalizada, donde se establecen horarios de atención al cliente que se ajustan de manera óptima a las necesidades de todos los usuarios. Esta atención va más allá de lo meramente transaccional; implica un genuino interés del establecimiento en asegurarse de que sus clientes disfruten de las mejores promociones y ventajas disponibles. En resumen, la empatía se manifiesta como una clara expresión del compromiso de la empresa hacia la satisfacción y el bienestar de sus clientes, lo que fortalece la relación y la lealtad del cliente hacia la marca.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El estudio, de acuerdo con la técnica descriptiva conforme a Hernández et al. (2010) se centró en brindar un examen pormenorizado y minucioso de los atributos fundamentales del fenómeno objeto de investigación. Este enfoque permitió una comprensión más exhaustiva de las particularidades inherentes al tema de estudio, ofreciendo así una visión más precisa y exhaustiva de la realidad objeto de investigación.

En cuanto al nivel de investigación de corte transversal, tal como señalaron Morán y Alvarado (2010) se recopiló información en un solo punto en el tiempo, lo que resulta especialmente relevante para capturar una instantánea de la situación en ese momento particular. Este enfoque es valioso para examinar relaciones, características o tendencias en un momento específico, lo que es esencial en contextos donde las condiciones pueden cambiar con el tiempo.

El enfoque cuantitativo, basado en la clasificación de Ramírez et al., (2007) se centró en la medición de datos y hechos observables. Este método proporciona una base sólida para evaluar la relación entre variables y para probar hipótesis, lo que es esencial para obtener resultados objetivos y cuantificables.

El enfoque de investigación no experimental de tipo transversal, según la definición de Ñaupás et al. (2013) se centró en la observación imparcial de los fenómenos en su contexto natural. Al no intervenir activamente en la manipulación de variables, se obtuvieron resultados que reflejaron de manera precisa la realidad en ese momento, lo que brinda una visión exacta y confiable de la situación bajo estudio. Este enfoque no solo es pertinente para comprender la situación actual, sino que también establece una base sólida para futuras investigaciones y análisis comparativos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población, según el autor Vara (2015) se define como "el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, situaciones, etc.) que se someten a investigación". En este estudio, la población en análisis estuvo compuesta por 113 individuos que trabajan en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) ya que estos están relacionados con las dimensiones que se pretenden evaluar.

3.2.2. Muestra

De acuerdo con Bernal (2016) "Es cada uno de los integrantes individuales de una población. Cada unidad de muestreo brinda una medida" (p. 257).

La muestra de estudio estuvo conformada por 87 personas que laboran en la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

La selección de la muestra se llevó a cabo mediante un enfoque aleatorio-sistemático, y su dimensión se determinó utilizando la fórmula correspondiente para poblaciones finitas con proporciones, con un error estimado del 0.05 % y un nivel de confianza del 95 %:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q} \dots (1)$$

z = Desviación de la curva normal

p = Probabilidad de éxito (0.5)

$q = 1 - p = 0.5$

N = Población

$e = 0.05$ máximo error permitido

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (113)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(113 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$n = 87$ personas

3.3. Operacionalización de las variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Herramienta de Medición SERVQUAL	– Elementos tangibles.	– Instalaciones limpias.
		– Personal con aspecto agradable.
	– Fiabilidad	– Resolución eficaz de problemas.
		– Plazos de tramitación cumplidos.
		– Personal confiable.
	– Capacidad de respuesta.	– Personal capacitado.
		– Cooperación en la atención.
	– Seguridad.	– Personal se interesa por solucionar problemas de los usuarios.
		– Instalaciones seguras.
		– Procesos adecuados.
– Empatía	– Ubicación idónea.	
	– Personal se identifica con la institución	
	– Conveniencia de horarios.	

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Instrumentos

En la obtención de datos, se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de información. Este cuestionario constaba de 23 elementos, de los cuales 17 de ellos incluían una escala de Likert. Esta estructura facilitó la evaluación de la calidad de los servicios proporcionados por la ONP mediante el uso de la herramienta SERVQUAL.

El instrumento consistió en un cuestionario específico para cada variable, lo cual nos permitió abordar de manera exhaustiva el tema para su posterior validación. Dicha escala estará diseñada con los siguientes valores:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo Totalmente de acuerdo.

3.5. Procedimientos

Los procesamientos que se utilizaron en la presente investigación

- Se inició seleccionando el tamaño de la población y la muestra.
- Se seleccionó una muestra aleatoriamente a los cuales se les pidió que completaran los cuestionarios para obtener información relevante para el desarrollo de la investigación.
- Posteriormente se pasó a tabular en los programas SPSS y Microsoft Excel, previa elaboración de la planilla de base de datos.
- Y por último, se realizó la interpretación de los resultados para tener así un panorama de la situación actual y se pudo desarrollar la propuesta de manera adecuada.

3.6. Análisis de datos

Se llevaron a cabo análisis estadísticos de los datos recopilados mediante la encuesta utilizando herramientas como Excel y SPSS 25. Los resultados se organizaron en tablas, lo que permitió la creación de una base de datos. Esta base de datos se utilizó para realizar la interpretación de los resultados y presentarlos de manera efectiva mediante gráficos estadísticos

Seguidamente, se llevó a cabo un minucioso análisis con el objetivo de detectar posibles correlaciones. En este proceso, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman como herramienta principal. Al mismo tiempo, se realizó una evaluación exhaustiva de la significación de las variables relacionadas con la herramienta de medición SERVQUAL.

3.7. Consideraciones éticas

La presente investigación se adhirió rigurosamente a las normativas y reglamentos establecidos por la Universidad Nacional Federico Villarreal, lo que refleja un compromiso y una responsabilidad inquebrantables en todo el proceso de recopilación de datos, en especial, en lo que respecta a la aplicación de los instrumentos pertinentes. Estos procedimientos proporcionaron, a su vez, la base sólida para la formulación de discusiones, conclusiones y recomendaciones acertadas. Cabe destacar que se respetaron de manera estricta los derechos de autor, otorgando la debida atribución a todos los autores citados en el trabajo de investigación, en consonancia con las normativas establecidas por las Normas APA de la 7a Edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación

En la tabla 2 y figura 1 podemos observar que, el 25.3% de los encuestados consideraron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si la ONP cuenta con instalaciones limpias y aptas para laborar; de igual forma el 17.2% considero que están de acuerdo con lo mencionado; mientras que el 20.7% considero no estar de acuerdo con ello.

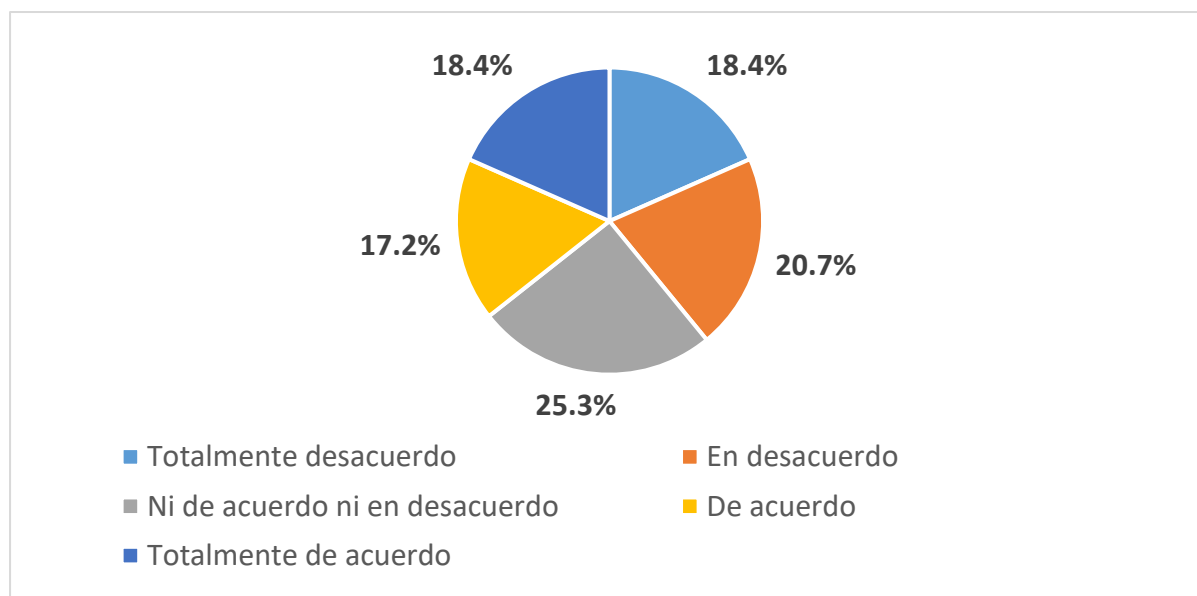
Tabla 2

Frecuencia sobre si la ONP cuenta con instalaciones limpias y aptas para laborar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	16	18.4
	En desacuerdo	18	20.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	25.3
	De acuerdo	15	17.2
	Totalmente de acuerdo	16	18.4
Total		87	100,0

Figura 1

Gráfico de la frecuencia sobre si la ONP tiene cuenta con instalaciones limpias y aptas para laborar



En la tabla 3 y figura 2 podemos observar que, el 23% de los encuestados consideraron estar totalmente de acuerdo en considerar que la ONP tiene equipos de apariencia moderna; de igual forma el 21.8% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 19.5% considero no estar de acuerdo con ello.

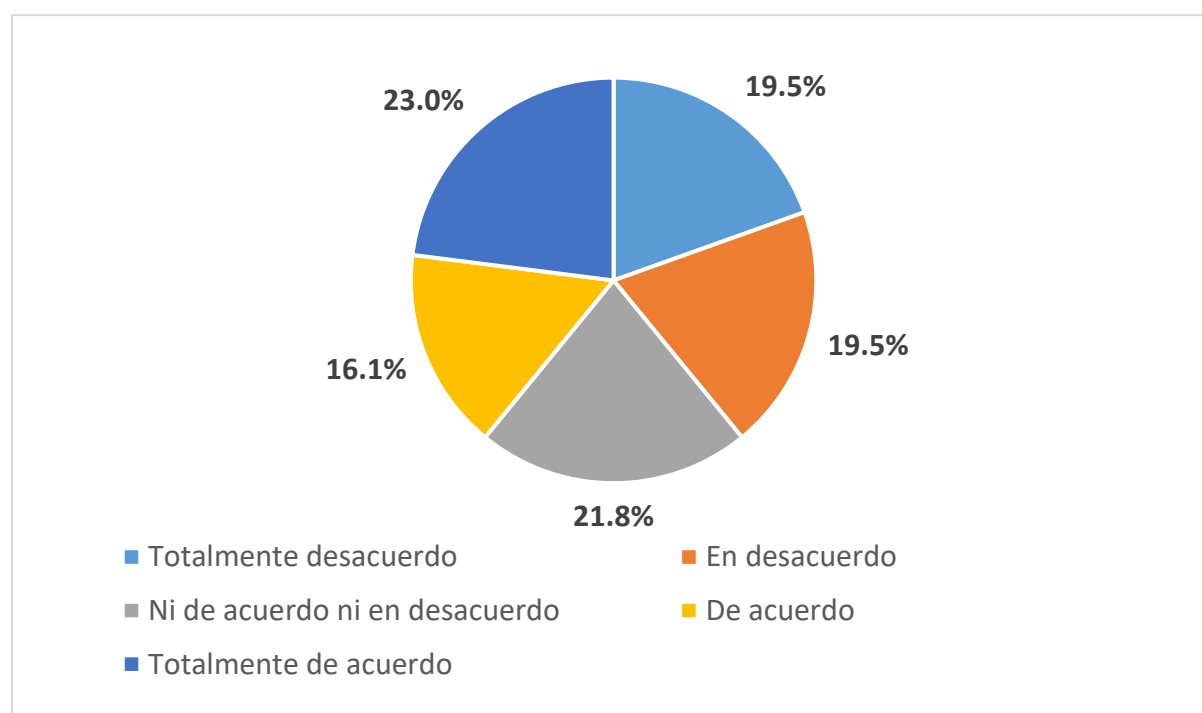
Tabla 3

Frecuencia con respecto a si considera que la ONP tiene equipos de apariencia moderna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	17	19.5
	En desacuerdo	17	19.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	21.8
	De acuerdo	14	16.1
	Totalmente de acuerdo	20	23.0
Total		87	100,0

Figura 2

Gráfico de la frecuencia con respecto a si considera que la ONP tiene equipos de apariencia moderna



En la tabla 4 y figura 3 podemos observar que, el 23% de los encuestados consideraron estar totalmente en desacuerdo en considerar que los empleados de la ONP tienen aspecto agradable y empático; de igual forma el 18.4% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 17.2% menciono que están de acuerdo que los empleados cuentan con un aspecto agradable y empático.

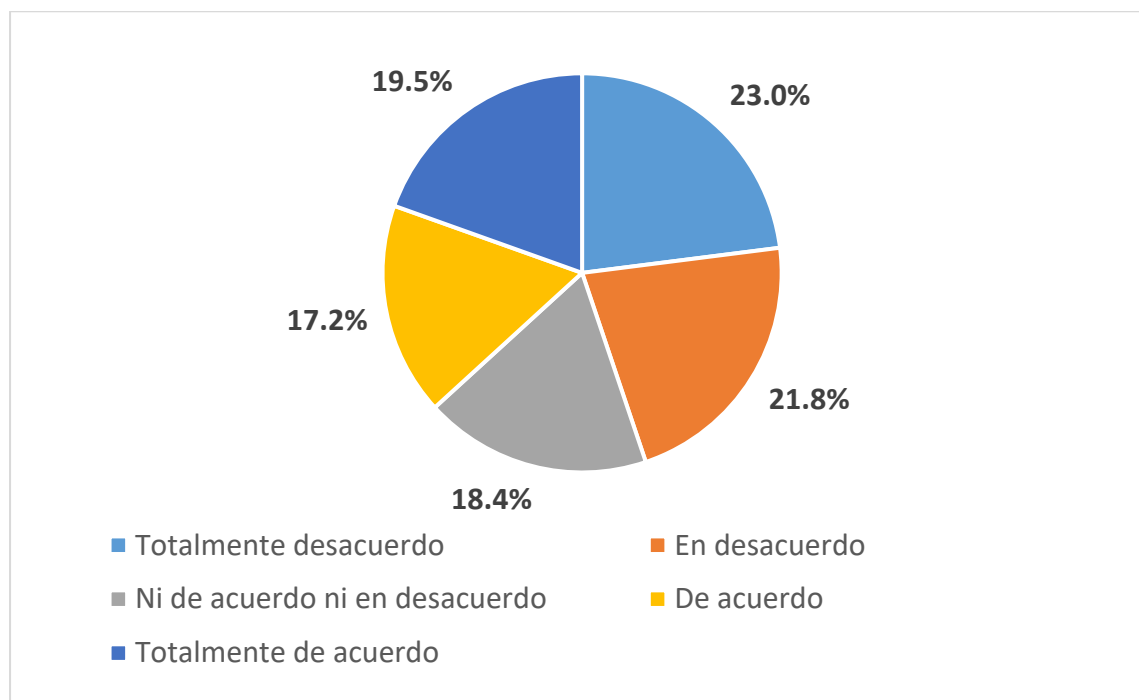
Tabla 4

Frecuencia con respecto a si los empleados de la ONP tienen aspecto agradable y empático

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	20	23.0
	En desacuerdo	19	21.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	18.4
	De acuerdo	15	17.2
	Totalmente de acuerdo	17	19.5
Total		87	100,0

Figura 3

Grafico de la frecuencia con respecto a si los empleados de la ONP tienen aspecto agradable y empático



En la tabla 5 y figura 4 podemos observar que, el 23% de los encuestados consideraron estar totalmente en desacuerdo en que los empleados de la ONP tienen apariencia pulcra; de igual forma el 19.5% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 23% menciono que están totalmente de acuerdo en que existe una apariencia pulcra.

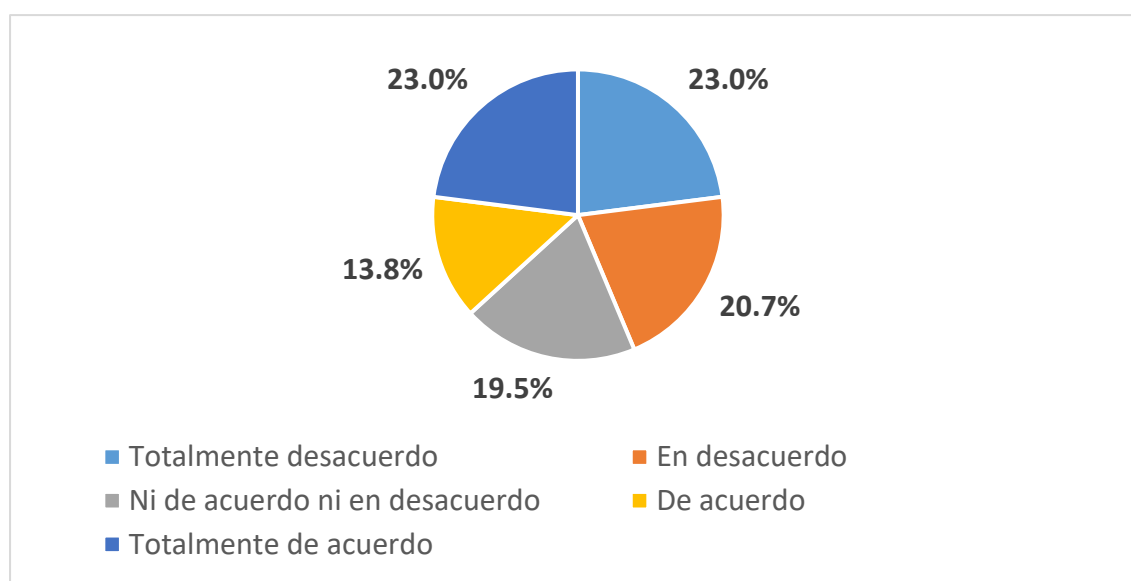
Tabla 5

Frecuencia con respecto a si cree usted que los empleados de la ONP tienen apariencia pulcra

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	20	23.0
	En desacuerdo	18	20.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	19.5
	De acuerdo	12	13.8
	Totalmente de acuerdo	20	23.0
Total		87	100,0

Figura 4

Grafico de la frecuencia con respecto a si cree usted que los empleados de la ONP tienen apariencia pulcra



En la tabla 6 y figura 5 podemos observar que, el 25.3% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que los colaboradores están capacitados para resolver problemas de manera eficaz; de igual forma el 16.1% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 17.2% menciono que están totalmente de acuerdo en que existe colaboradores capacitados para solucionar problemas.

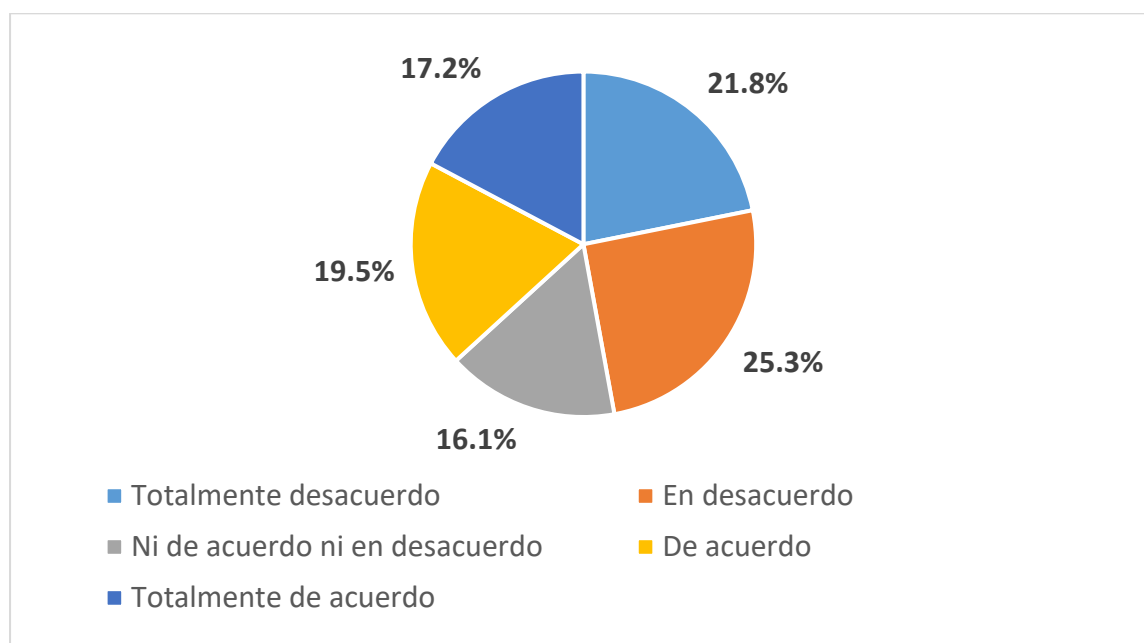
Tabla 6

Frecuencia con respecto si los colaboradores están capacitados para resolver problemas de manera eficaz

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	19	21.8
	En desacuerdo	22	25.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	16.1
	De acuerdo	17	19.5
	Totalmente de acuerdo	15	17.2
	Total	87	100,0

Figura 5

Grafico de la frecuencia con respecto si los colaboradores están capacitados para resolver problemas de manera eficaz



En la tabla 7 y figura 6 podemos observar que, el 21.8% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que la ONP concluye el servicio de trámites en el tiempo prometido; de igual forma el 24.1% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 16.1% menciono que están totalmente de acuerdo.

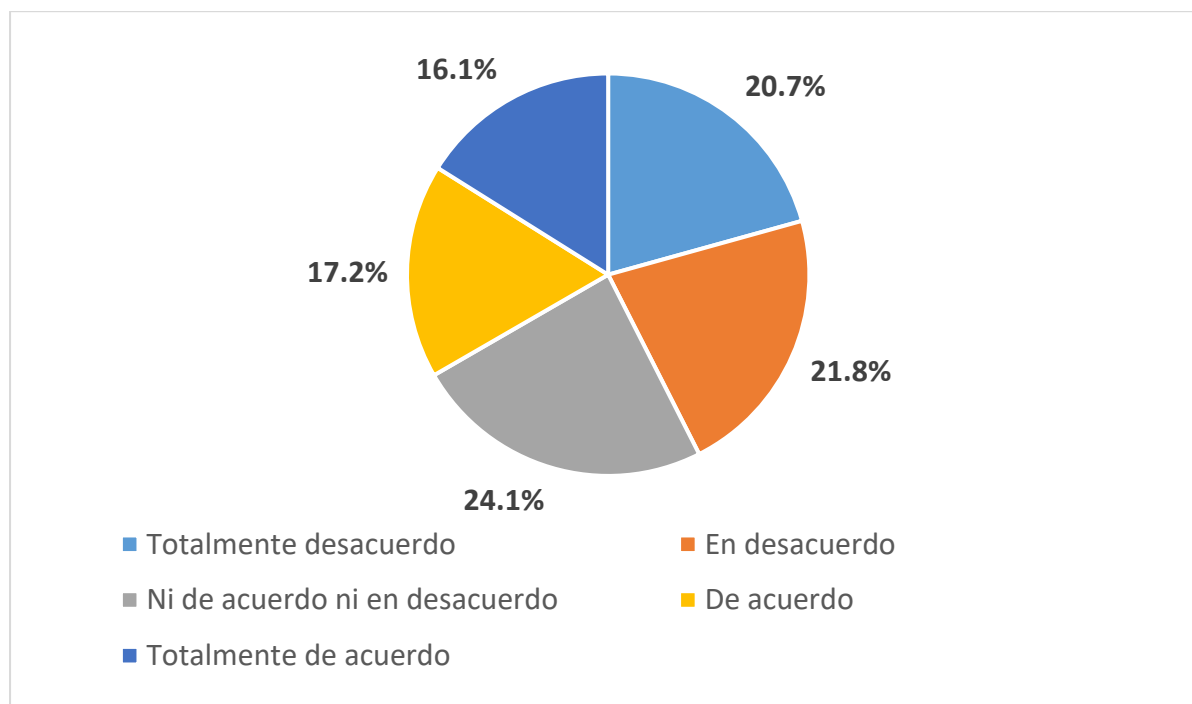
Tabla 7

Frecuencia con respecto si la ONP concluye el servicio de trámites en el tiempo prometido

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	18	20.7
	En desacuerdo	19	21.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	24.1
	De acuerdo	15	17.2
	Totalmente de acuerdo	14	16.1
	Total	87	100,0

Figura 6

Grafico de la frecuencia con respecto si la ONP concluye el servicio de trámites en el tiempo prometido



En la tabla 8 y figura 7 podemos observar que, el 25.3% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que los colaboradores de la ONP son personas confiables; de igual forma el 20.7% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 17.2 % menciona que están totalmente de acuerdo.

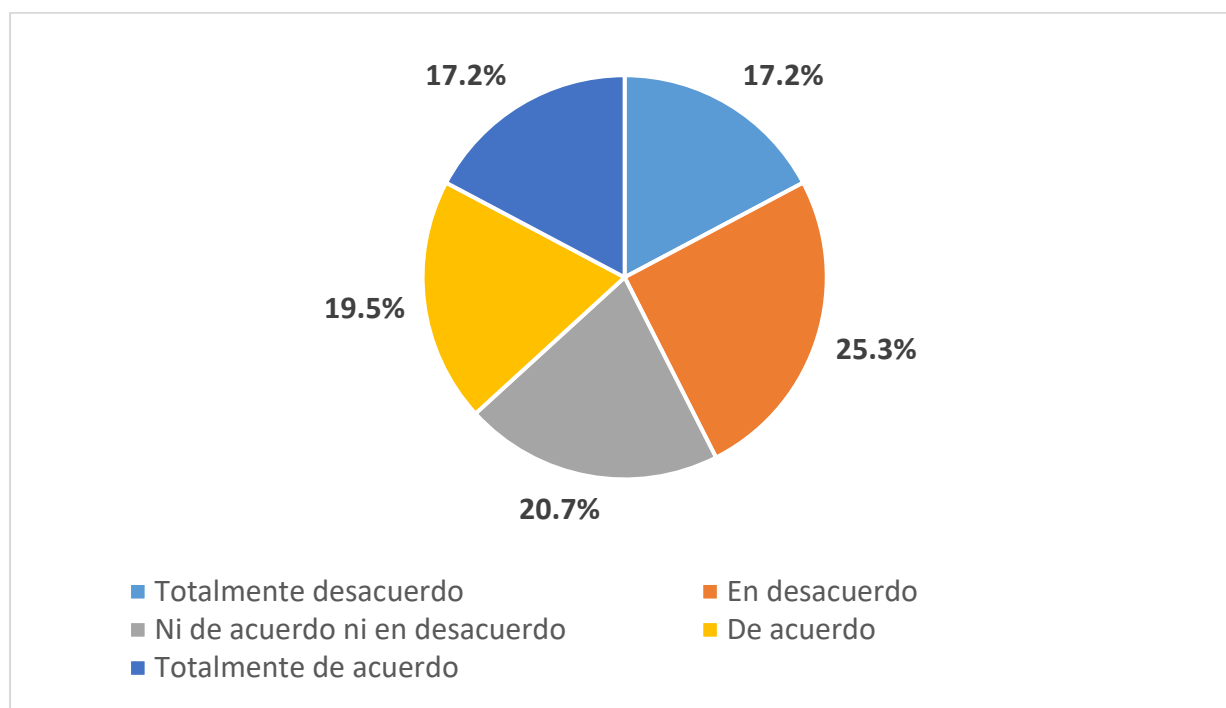
Tabla 8

Frecuencia con respecto si cree usted que los colaboradores de la ONP son personas confiables

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	15	17.2
	En desacuerdo	22	25.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	20.7
	De acuerdo	17	19.5
	Totalmente de acuerdo	15	17.2
Total		87	100,0

Figura 7

Grafico de la frecuencia con respecto si cree usted que los colaboradores de la ONP son personas confiables



En la tabla 9 y figura 8 podemos observar que, el 24.1% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que los colaboradores de la ONP están capacitados para el desarrollo de sus funciones; de igual forma el 18.4% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 19.5% menciono que están totalmente de acuerdo.

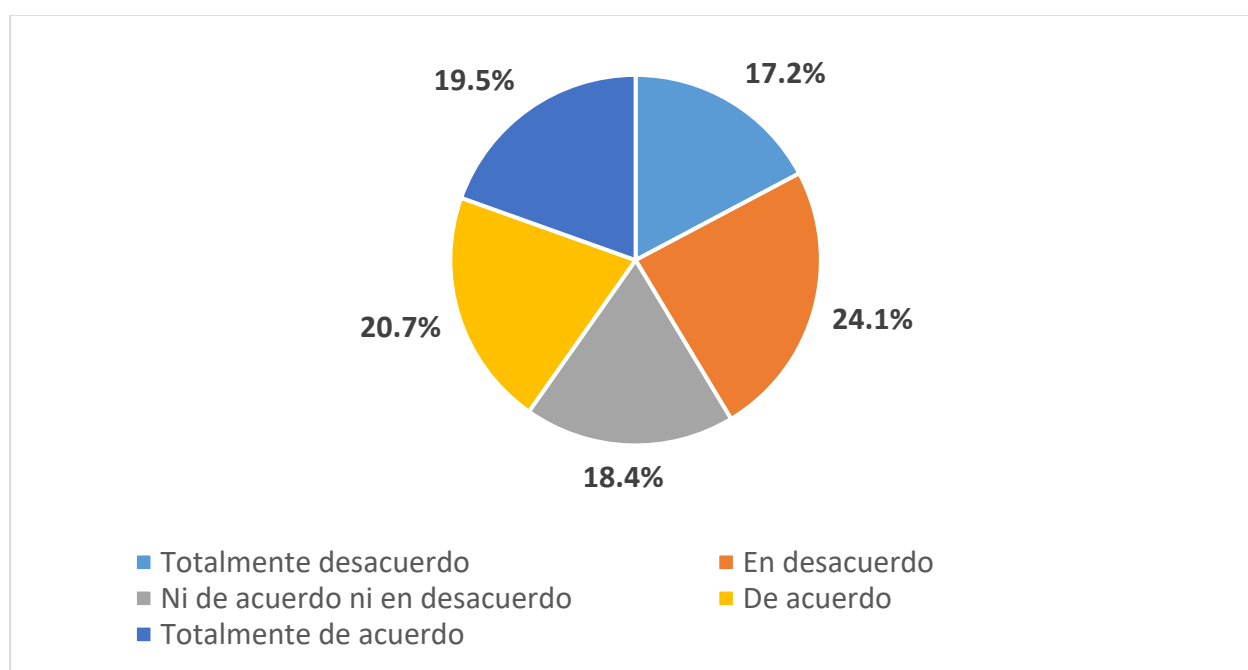
Tabla 9

Frecuencia con respecto a si considera usted que los colaboradores de la ONP están capacitados para el desarrollo de sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	15	17.2
	En desacuerdo	21	24.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	18.4
	De acuerdo	18	20.7
	Totalmente de acuerdo	17	19.5
	Total	87	100,0

Figura 8

Grafico de la frecuencia con respecto a si considera usted que los colaboradores de la ONP están capacitados para el desarrollo de sus funciones



En la tabla 10 y figura 9 podemos observar que, el 18.4% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes; de igual forma el 20.7% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 18.4% menciono que están totalmente de acuerdo.

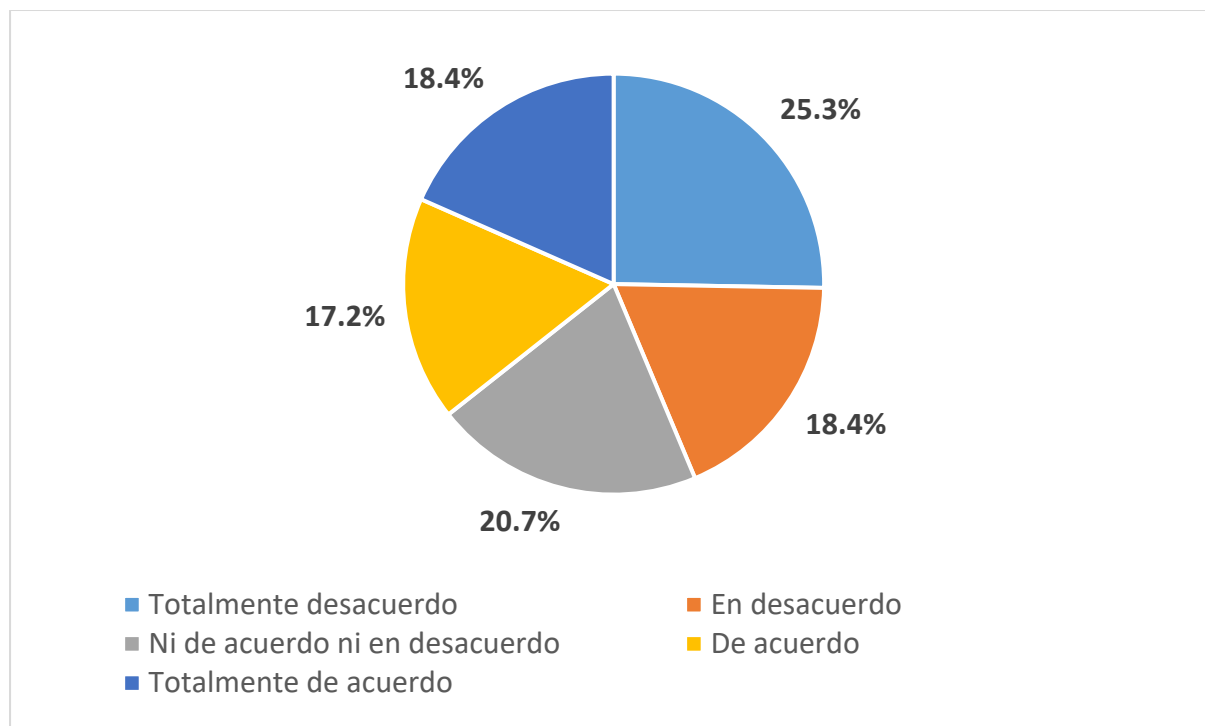
Tabla 10

Frecuencia respecto si los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	22	25.3
	En desacuerdo	16	18.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	20.7
	De acuerdo	15	17.2
	Totalmente de acuerdo	16	18.4
Total		87	100,0

Figura 9

Grafico de la frecuencia respecto si los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes



En la tabla 11 y figura 10 podemos observar que, el 21.8% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de las personas; de igual forma el 18.4% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 27.6% menciono que están totalmente de acuerdo.

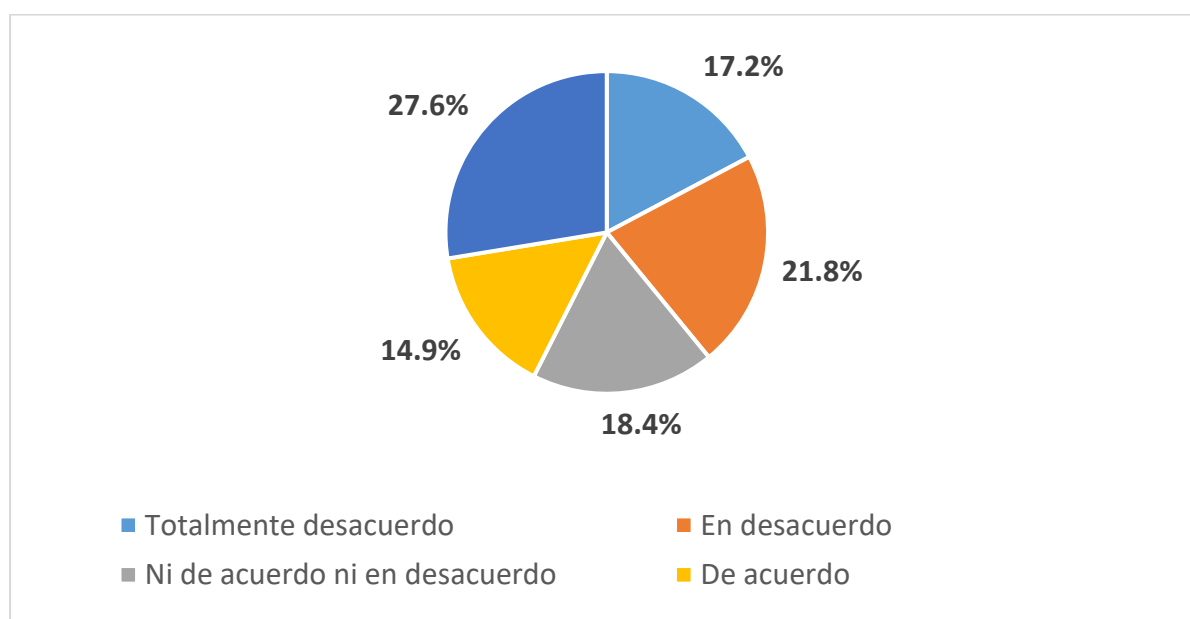
Tabla 11

Frecuencia con respecto a si en la empresa los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de las personas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	15	17.2
	En desacuerdo	19	21.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	18.4
	De acuerdo	13	14.9
	Totalmente de acuerdo	24	27.6
Total		87	100,0

Figura 10

Grafico de la frecuencia con respecto a si en la empresa los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de las personas



En la tabla 12 y figura 11 podemos observar que, el 21.8% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar; de igual forma el 20.7% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 21.8% menciona que están totalmente de acuerdo.

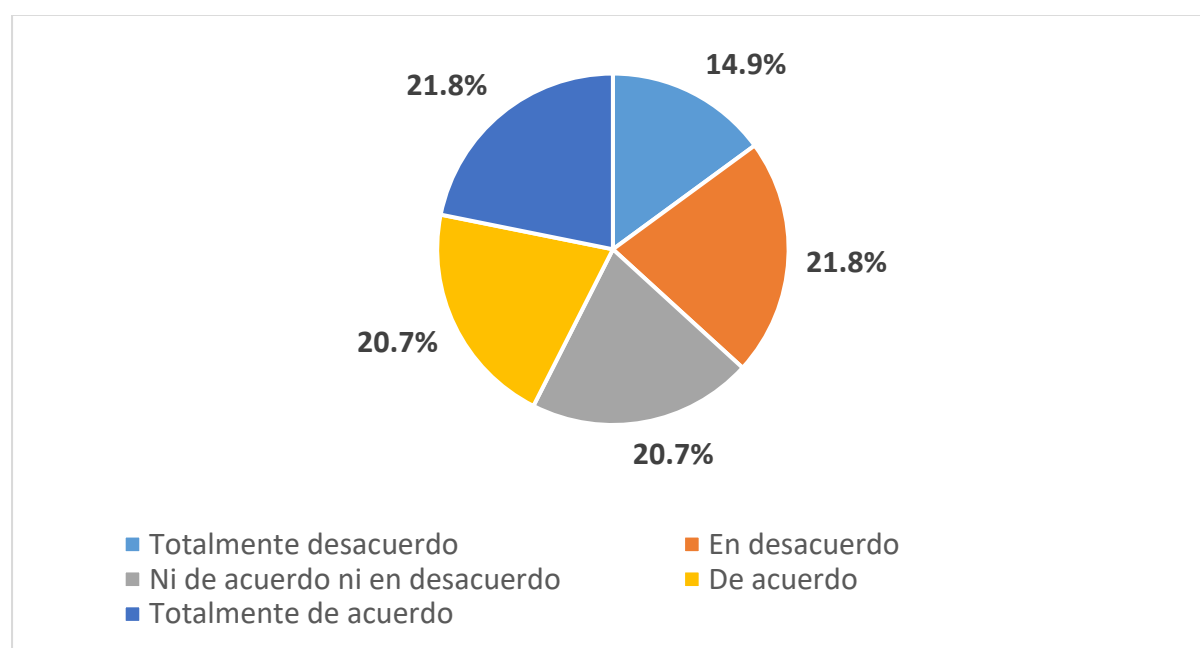
Tabla 12

Frecuencia con respecto a si cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	13	14.9
	En desacuerdo	19	21.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	20.7
	De acuerdo	18	20.7
	Totalmente de acuerdo	19	21.8
	Total	87	100,0

Figura 11

Grafico de la frecuencia con respecto a si cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar



En la tabla 13 y figura 12 podemos observar que, el 14.9% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que dentro de la ONP los colaboradores se interesan por solucionar problemas de los usuarios; de igual forma el 17.2% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 21.8% menciono que están totalmente de acuerdo.

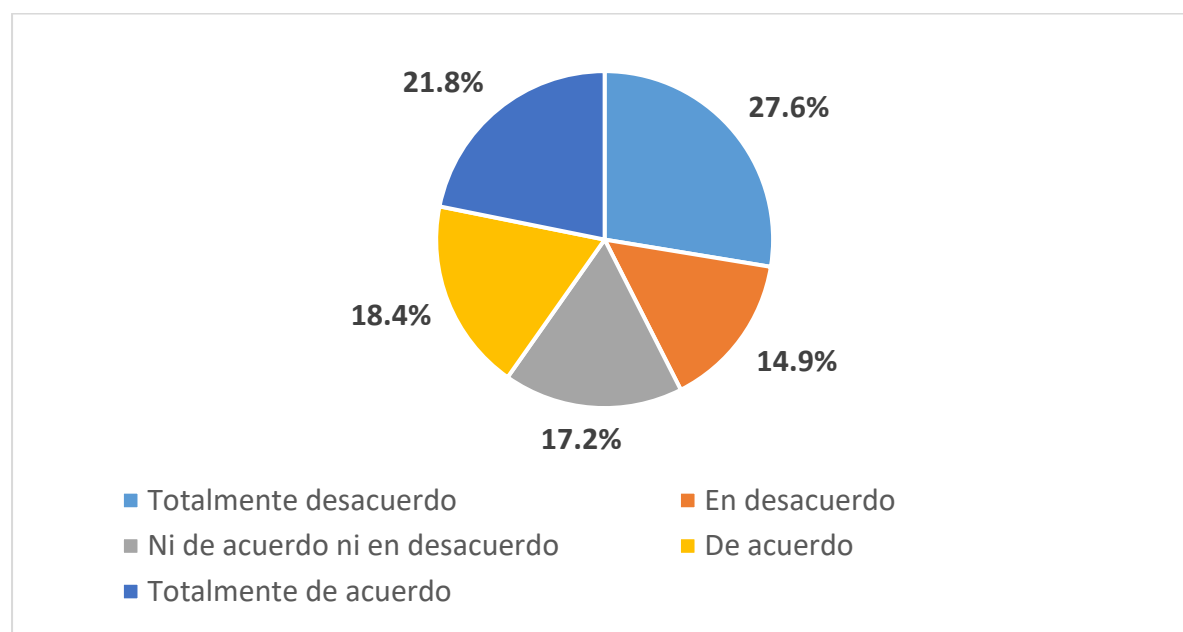
Tabla 13

Frecuencia con respecto si opina usted que dentro de la ONP los colaboradores se interesan por solucionar problemas de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	24	27.6
	En desacuerdo	13	14.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17.2
	De acuerdo	16	18.4
	Totalmente de acuerdo	19	21.8
Total		87	100,0

Figura 12

Grafico de la frecuencia con respecto si opina usted que dentro de la ONP los colaboradores se interesan por solucionar problemas de los usuarios



En la tabla 14 y figura 13 podemos observar que, el 21.8% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que las instalaciones de la ONP es un ambiente seguro; de igual forma el 17.2% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 18.4% menciono que están totalmente de acuerdo.

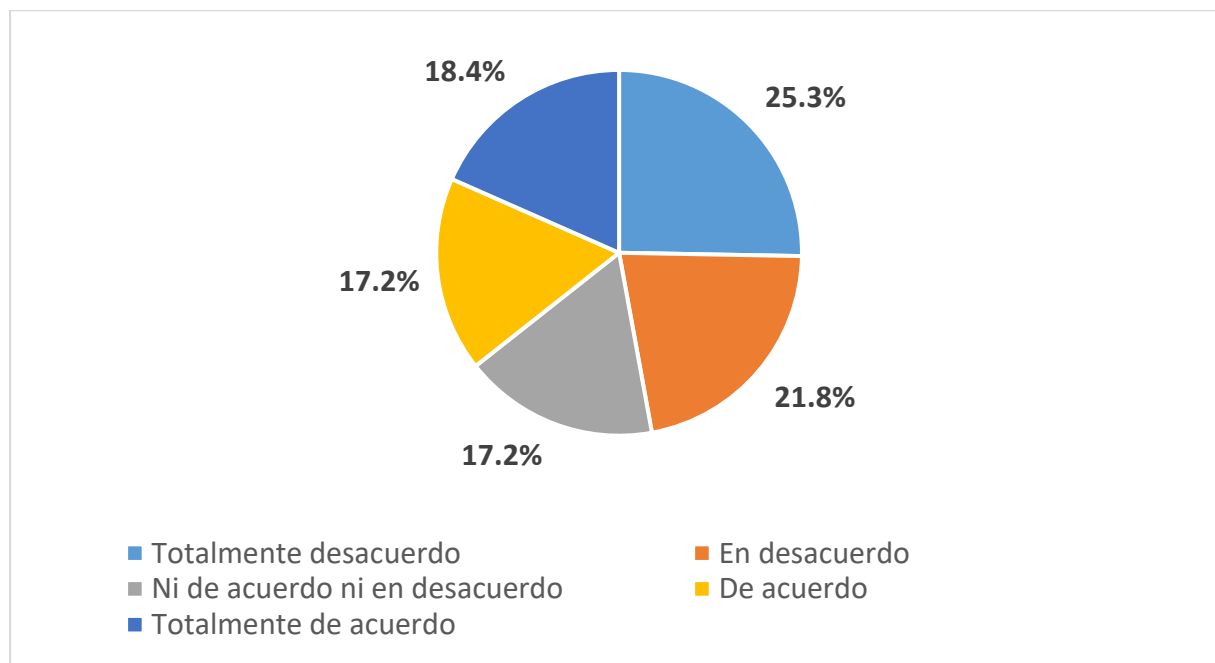
Tabla 14

Frecuencia con respecto a si considera usted que las instalaciones de la ONP es un ambiente seguro

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	22	25.3
	En desacuerdo	19	21.8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17.2
	De acuerdo	15	17.2
	Totalmente de acuerdo	16	18.4
Total		87	100,0

Figura 13

Grafico de la frecuencia con respecto a si considera usted que las instalaciones de la ONP es un ambiente seguro



En la tabla 15 y figura 14 podemos observar que, el 19.5% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que los procesos establecidos que sigue la ONP son los más adecuados; de igual forma el 21.8% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 16.1% menciono que están totalmente de acuerdo.

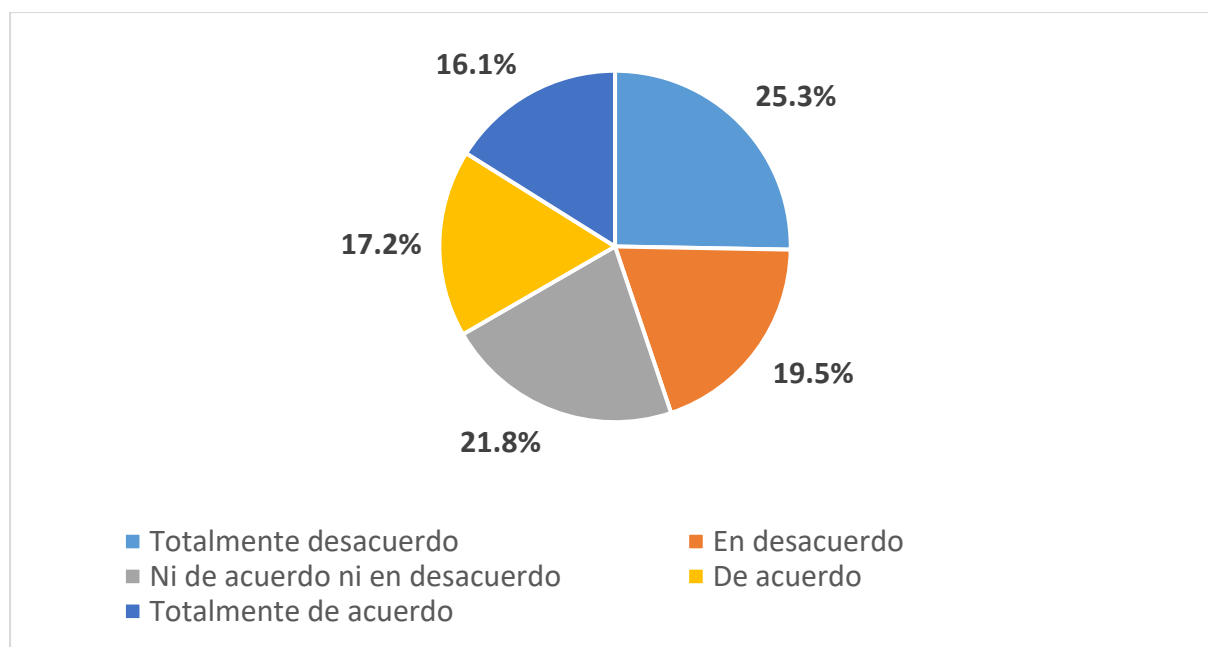
Tabla 15

Frecuencia con respecto a si considera usted que los procesos establecidos que sigue la ONP son los más adecuados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	22	25.3
	En desacuerdo	17	19.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	21.8
	De acuerdo	15	17.2
	Totalmente de acuerdo	14	16.1
	Total	87	100,0

Figura 14

Grafico de la frecuencia con respecto a si considera usted que los procesos establecidos que sigue la ONP son los más adecuados



En la tabla 16 y figura 15 podemos observar que, el 20.7% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que la ONP está ubicada de manera idónea para el fácil acceso a los usuarios; de igual forma el 23% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 16.1% menciono que están totalmente de acuerdo.

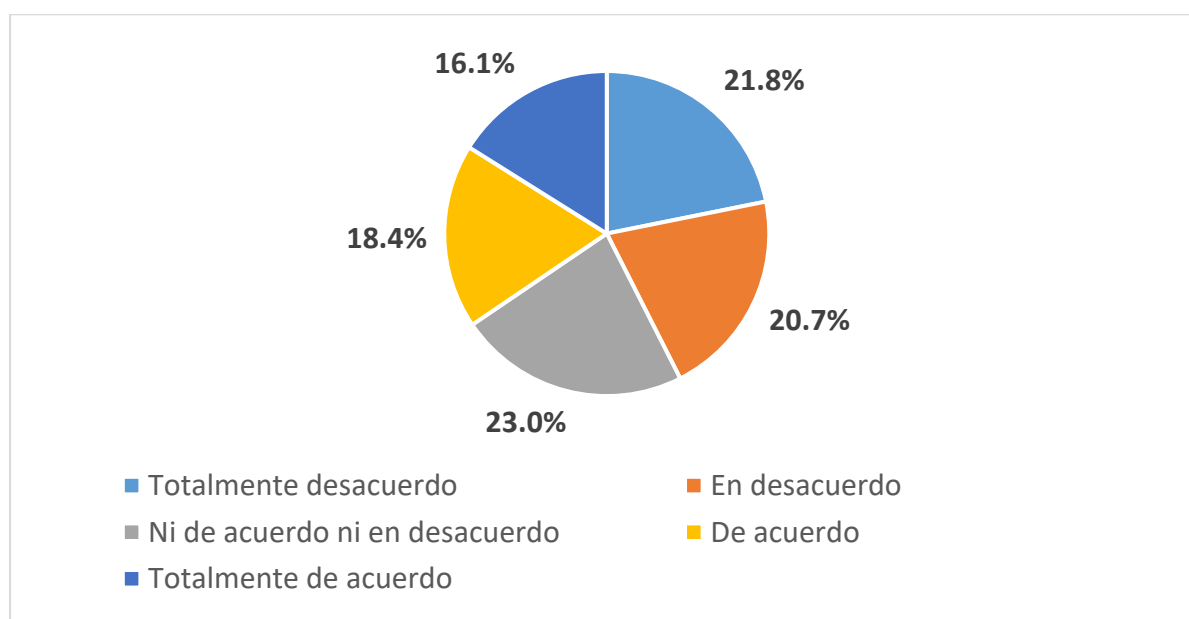
Tabla 16

Frecuencia con respecto a si opina usted que la ONP está ubicada de manera idónea para el fácil acceso a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	19	21.8
	En desacuerdo	18	20.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	23.0
	De acuerdo	16	18.4
	Totalmente de acuerdo	14	16.1
Total		87	100,0

Figura 15

Grafico de la frecuencia con respecto a si opina usted que la ONP está ubicada de manera idónea para el fácil acceso a los usuarios



En la tabla 17 y figura 16 podemos observar que, el 19.5% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que la ONP se reconoce a los colaboradores por su cooperación; de igual forma el 24.1% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 16.1% menciono que están totalmente de acuerdo.

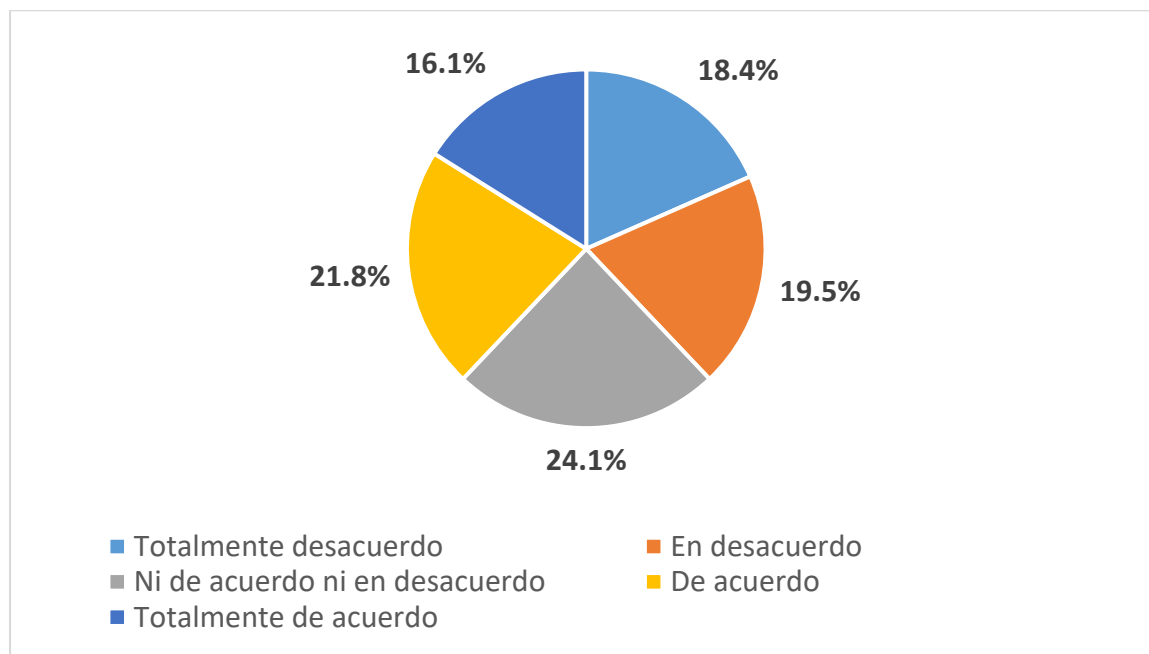
Tabla 17

Frecuencia con respecto a si en la ONP se reconoce a los colaboradores por su cooperación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	16	18.4
	En desacuerdo	17	19.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	24.1
	De acuerdo	19	21.8
	Totalmente de acuerdo	14	16.1
Total		87	100,0

Figura 16

Grafico de la frecuencia con respecto a si en la ONP se reconoce a los colaboradores por su cooperación



En la tabla 18 y figura 17 podemos observar que, el 18.4% de los encuestados consideraron estar en desacuerdo en que la ONP cuenta con horarios convenientes para todos los usuarios; de igual forma el 27.6% considero que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo mencionado; mientras que el 14.9% menciono que están totalmente de acuerdo.

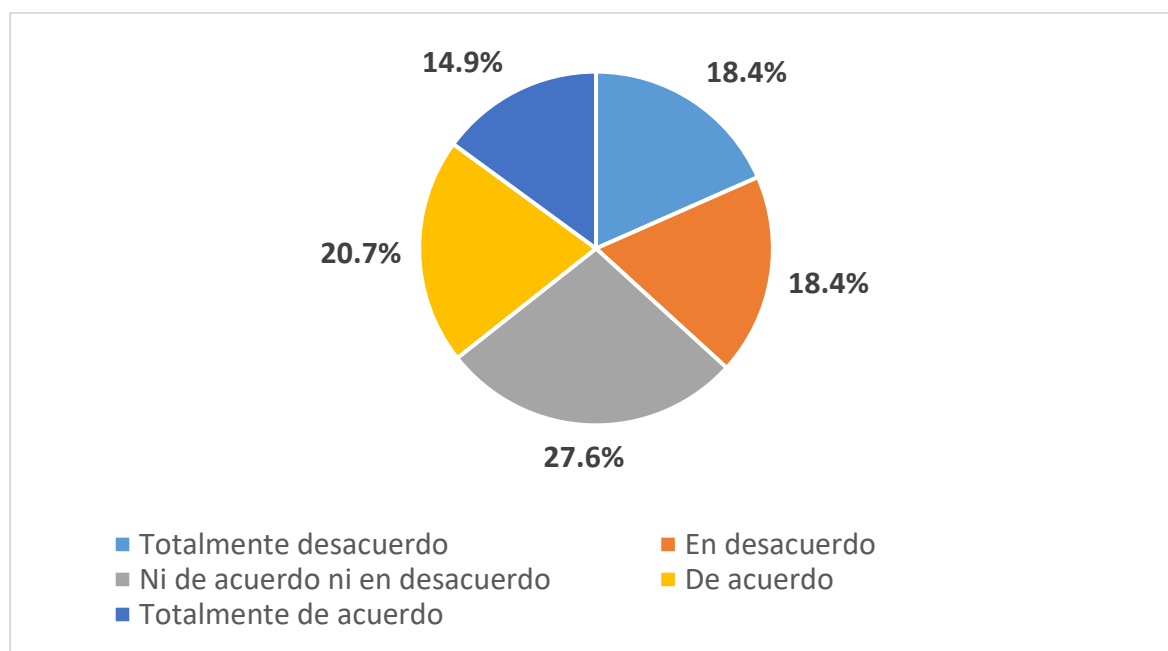
Tabla 18

Frecuencia con respecto a si considera usted que la ONP cuenta con horarios convenientes para todos los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	16	18.4
	En desacuerdo	16	18.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	27.6
	De acuerdo	18	20.7
	Totalmente de acuerdo	13	14.9
Total		87	100,0

Figura 17

Grafico de la frecuencia con respecto a si considera usted que la ONP cuenta con horarios convenientes para todos los usuarios



En la tabla 19 y figura 18 podemos observar que, el 25.3 % de los encuestados consideraron como dimensión más importante para la herramienta de medición Servqual a la capacidad de respuesta; de igual forma el 20.7% considero a la fiabilidad; mientras que el 18.4% menciono que la dimensión más importante es la empatía.

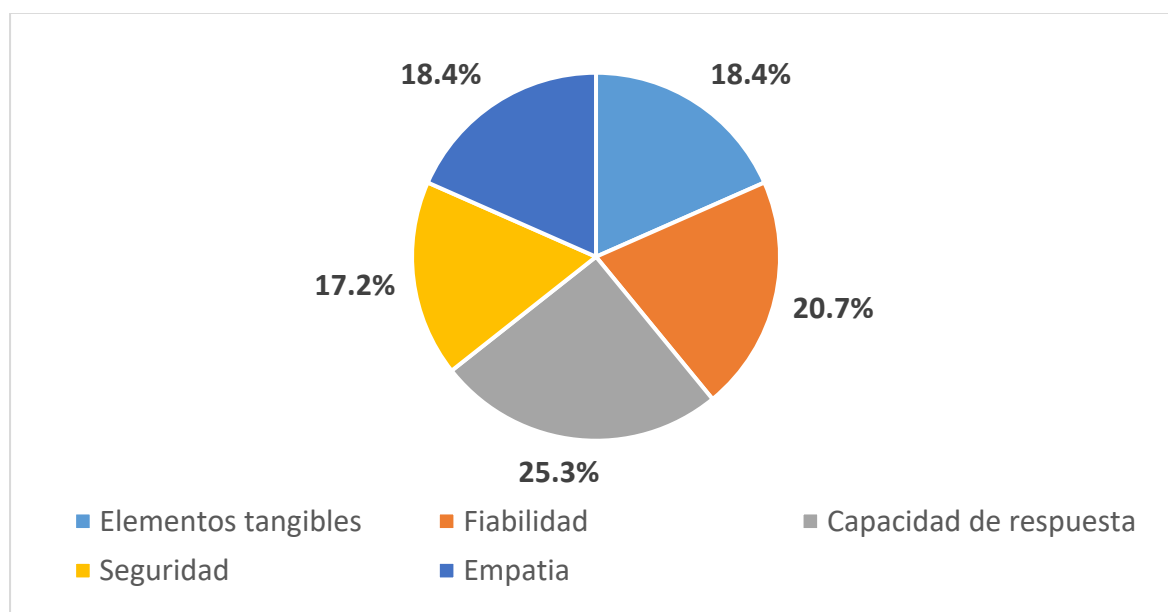
Tabla 19

Frecuencia con respecto a cuál es la dimensión más importante para la herramienta de medición SERVQUAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Elementos tangibles	16	18.4
	Fiabilidad	18	20.7
	Capacidad de respuesta	22	25.3
	Seguridad	15	17.2
	Empatía	16	18.4
	Total	87	100,0

Figura 18

Grafico de la frecuencia con respecto a cuál es la dimensión más importante para la herramienta de medición SERVQUAL



En la tabla 20 y figura 19 podemos observar que, el 73.6% de los encuestados consideraron como indicador más importante dentro de la dimensión de los elementos tangibles al personal con aspecto agradable; de igual forma el 26.4 % considero a las instalaciones limpias como el indicador más relevante.

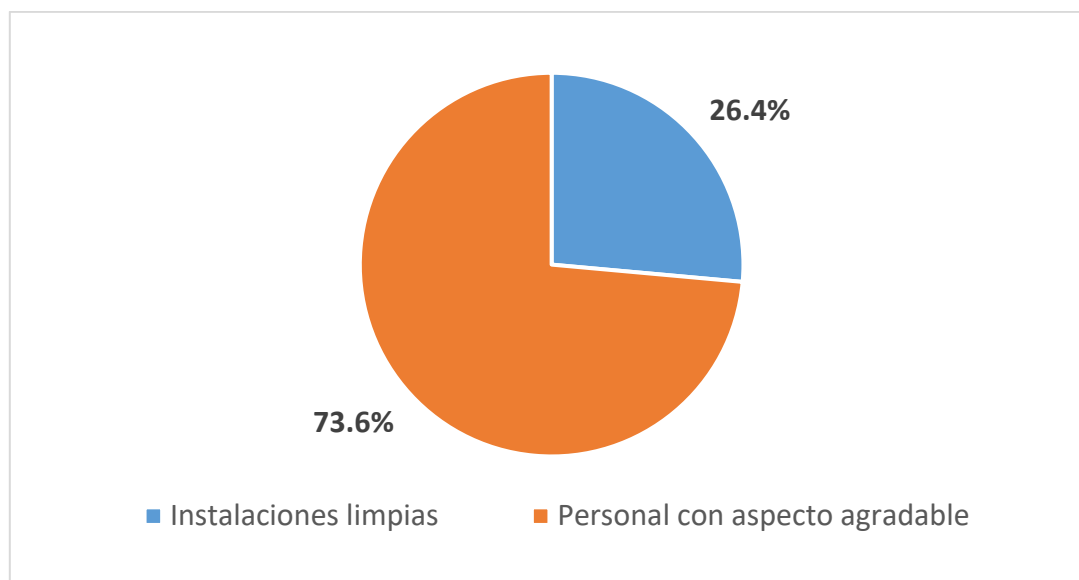
Tabla 20

Frecuencia con respecto a que indicador considera más relevante dentro de la dimensión de los elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Instalaciones limpias	23	26.4
	Personal con aspecto agradable	64	73.6
Total		87	100,0

Figura 19

Grafico de la frecuencia con respecto a que dimensión considera más relevante dentro de la dimensión de los elementos tangibles



En la tabla 21 y figura 20 podemos observar que, el 42.5% de los encuestados consideraron como indicador más importante para la dimensión fiabilidad al personal confiable; de igual forma el 32.2% considero al plazo de tramitación cumplidos; mientras que el 25.3% menciono que el indicador más relevante es la resolución eficaz de problemas.

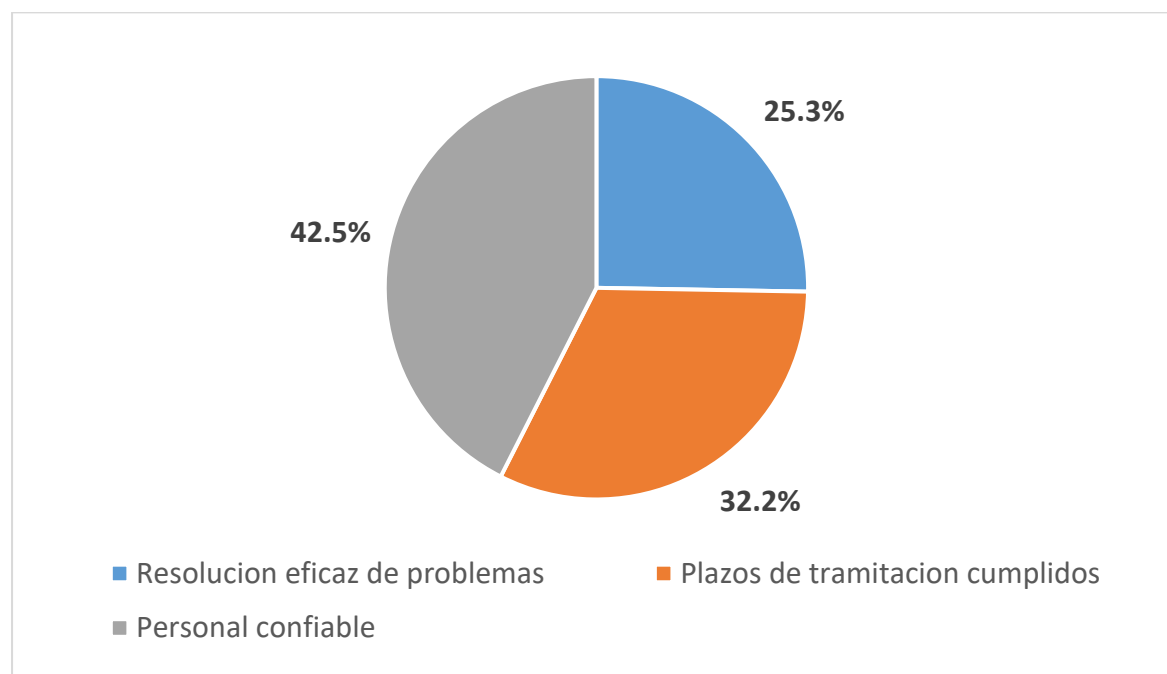
Tabla 21

Frecuencia con respecto a que indicador considera usted que es el más relevante para la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Resolución eficaz de problemas	22	25.3
	Plazos de tramitación cumplidos	28	32.2
	Personal confiable	37	42.5
Total		87	100,0

Figura 20

Grafico de la frecuencia con respecto a que indicador considera usted que es el más relevante para la dimensión fiabilidad



En la tabla 22 y figura 21 podemos observar que, el 56.3% de los encuestados consideraron como indicador más importante para la dimensión capacidad de respuesta al personal capacitado; mientras que el 43.7% menciono que el indicador más relevante es la cooperación en la atención.

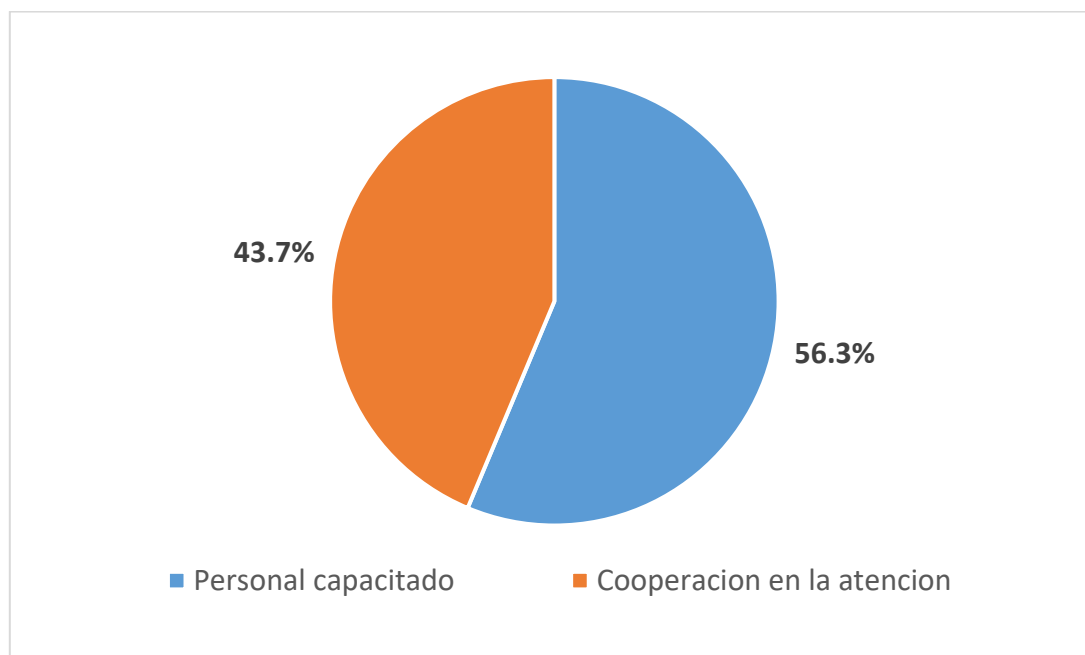
Tabla 22

Frecuencia con respecto a que indicador es el más relevante para la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Personal capacitado	49	56.3
	Cooperación en la atención	38	43.7
Total		87	100,0

Figura 21

Grafico de la frecuencia con respecto a que indicador es el más relevante para la dimensión capacidad de respuesta



En la tabla 23 y figura 22 podemos observar que, el 37.9% de los encuestados consideraron como indicador más importante para la dimensión seguridad al personal interesado en solucionar problemas de los usuarios; de igual forma el 35.6% considero a las instalaciones seguras; mientras que el 26.4 % menciono que el indicador más relevante es el proceso adecuado.

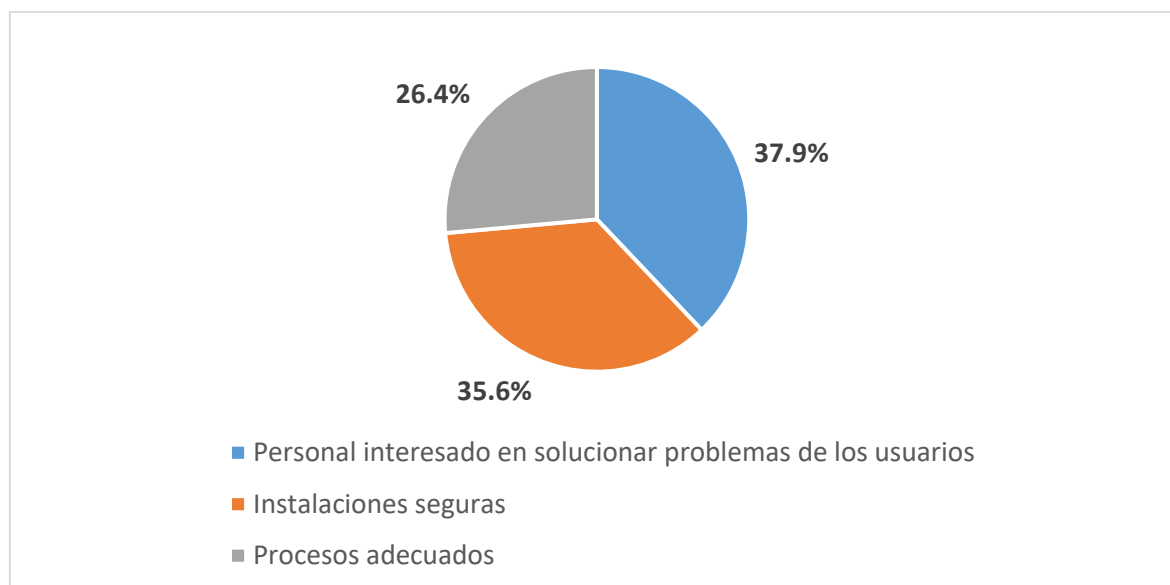
Tabla 23

Frecuencia con respecto a que indicador es el más relevante para la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Personal interesado en solucionar problemas de los usuarios	33	37.9
	Instalaciones seguras	31	35.6
	Procesos adecuados	23	26.4
Total		87	100,0

Figura 22

Grafico de la frecuencia con respecto a que indicador es el más relevante para la dimensión seguridad



En la tabla 24 y figura 23 podemos observar que, el 40.2% de los encuestados consideraron como indicador más importante para la dimensión empatía al personal que se identifica con la cooperativa; de igual forma el 35.6% considero a la convivencia de horarios; mientras que el 24.1 % menciona que el indicador más relevante es la ubicación idónea.

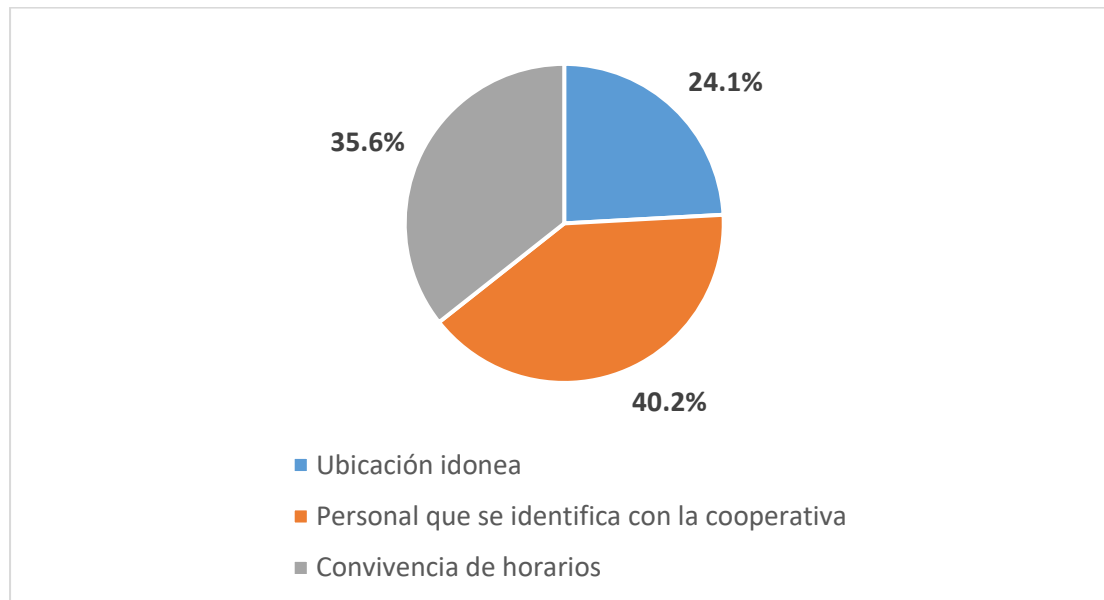
Tabla 24

Frecuencia con respecto a que indicador considera más relevante para la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ubicación idónea	21	24.1
	Personal se identifica con la cooperativa	35	40.2
	Conveniencia de horarios	31	35.6
Total		87	100,0

Figura 23

Grafico de la frecuencia con respecto a que indicador es el más relevante para la dimensión seguridad



V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis exhaustivo realizado por Murillo (2019) arrojó una evaluación detallada de los servicios proporcionados por la empresa DOG BULL VETERINARIAS. Los resultados obtenidos brindan una visión precisa de varios aspectos críticos en los que se enfoca la empresa. En primer lugar, se evaluó minuciosamente el desempeño de DOG BULL VETERINARIAS en el ámbito de baños y cortes, que constituye un componente esencial de sus servicios. Los hallazgos del estudio indicaron que la empresa se encuentra en una posición intermedia en términos de la excelencia de los servicios en esta área particular. Un 22% de las respuestas se situaron en la categoría "ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que sugiere que los clientes tienen una percepción equilibrada en cuanto a la calidad de los servicios de higiene y corte proporcionados a sus mascotas. Sin embargo, el análisis no se limitó solo a este aspecto, ya que también se profundizó en la evaluación de otros factores cruciales que componen la excelencia del servicio. Estos factores abarcaron la prontitud del personal, la fiabilidad de los servicios prestados, la valoración de los elementos tangibles, la empatía en las interacciones con los clientes y la sensación general de confianza en las experiencias brindadas. Según los resultados de este estudio, es evidente que la medición de la calidad en servicios prestados por la ONP mediante la herramienta SERVQUAL refleja un nivel considerablemente bajo, con un 21% de los participantes expresando su desacuerdo en cuanto a la calidad percibida.

En un estudio realizado por Barragan (2019) se exploró el comportamiento de las entidades en el sector de alojamiento, ya que en la actualidad están fuertemente enfocadas en la excelencia de los servicios que proporcionan. El enfoque de la investigación se centró en evaluar los niveles de calidad experimentados por los visitantes del establecimiento Los Portales en la localidad de Chiclayo. Los resultados pusieron de manifiesto que los visitantes otorgan un valor considerable a la dimensión de los componentes físicos y que el nivel más

destacado alcanzado en la satisfacción de los usuarios está vinculado a la confiabilidad. En contraste, según los resultados obtenidos, la empresa DOG BULL VETERINARIAS se ubica en una posición intermedia en cuanto a la calidad de sus servicios. (16.4% "sin una opinión clara") en lo que respecta a la evaluación de la excelencia de los servicios proporcionados por la ONP en relación a los componentes físicos mediante el uso de la herramienta SERVQUAL.

El estudio conducido por Gamero (2018) se centra en un análisis exhaustivo de la calidad del servicio experimentado por los usuarios que reciben atención en la ONP C.A. Miraflores durante el año 2018. Los resultados indican que los usuarios perciben la calidad del servicio proporcionado por los analistas en este centro de atención de la ONP en Miraflores. Esto resalta la necesidad de implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio, especialmente en áreas críticas como la seguridad, la sensibilidad, los aspectos físicos, la empatía y la confiabilidad por parte de los analistas en el centro de atención de la ONP en Miraflores. Estos esfuerzos tienen como objetivo mejorar la satisfacción de los usuarios y enriquecer su experiencia de servicio en esta área. Por otro lado, los resultados indican que la calidad de los servicios ofrecidos por la ONP, en términos de fiabilidad, se encuentra en un nivel bajo. Un 18.6% de los participantes mostraron su desacuerdo con la calidad percibida según la herramienta de medición SERVQUAL.

El análisis realizado por Causado, Charris y Guerrero (2019) se centró en la industria de restaurantes y utilizó el Método SERVQUAL para determinar si los servicios ofrecidos por los restaurantes cumplían con los estándares de calidad. Los resultados del estudio evidenciaron la existencia de deficiencias significativas, siendo la más prominente la relacionada con la calidad del servicio. En consecuencia, se reconoció la necesidad de implementar mejoras, especialmente centradas en reducir los tiempos de espera y promover una mayor coordinación del personal en situaciones críticas. Estas estrategias están diseñadas para cerrar la brecha que existe con los clientes y elevar la percepción de calidad del servicio en la industria de

restaurantes. Sin embargo, en el contexto de la ONP, los resultados indican que se encuentra en un nivel bajo (con un 16.6% de respuestas "en desacuerdo") en términos de la calidad de sus servicios, especialmente en lo que se refiere a su capacidad de respuesta, según la herramienta de medición SERVQUAL. Esto sugiere la necesidad de abordar las deficiencias identificadas para mejorar la calidad del servicio en la ONP.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En resumen, los resultados de la evaluación indican que la ONP se encuentra en un nivel bajo en términos de calidad de sus servicios, con un 21% de los participantes en desacuerdo con la calidad percibida. Esto refleja la necesidad de implementar mejoras significativas para elevar la percepción de calidad por parte de los clientes y fortalecer la satisfacción del usuario.
- 6.2. Los hallazgos indican que la ONP se posiciona en un nivel intermedio con respecto a la calidad de sus servicios relacionados con los elementos tangibles. Un 16.4% de los encuestados manifestaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad percibida. Esto apunta a la existencia de áreas de mejora en lo que respecta a la percepción de los aspectos físicos y materiales relacionados con los servicios proporcionados por la ONP.
- 6.3. Los resultados de la evaluación apuntan a que la ONP se encuentra en un nivel bajo en lo que respecta a la medición de la calidad de sus servicios en términos de fiabilidad. Un 18.6% de los encuestados expresaron su desacuerdo en cuanto a la calidad percibida. Esto refleja una percepción negativa en lo que concierne a la consistencia y confiabilidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la ONP, subrayando la necesidad de mejorar la confianza y coherencia en la entrega de servicios.
- 6.4. La evaluación revela que la ONP se ubica en un nivel poco satisfactorio (16.6% "en desacuerdo") en lo que respecta a la medición de la capacidad de respuesta de sus servicios utilizando la herramienta de medición SERVQUAL. Esto señala que hay oportunidad de perfeccionar la rapidez y eficacia en la satisfacción de las necesidades y peticiones de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se sugiere que la empresa lleve a cabo una capacitación constante de su personal para garantizar que, desde el inicio del servicio, se cumplan las promesas realizadas, proporcionando siempre un servicio de excelencia y demostrando un genuino interés en resolver los problemas de los clientes.
- 7.2. Es fundamental que la formación sea abarcadora, de manera que el personal comprenda que el cliente es la prioridad y se les debe dedicar el tiempo necesario para resolver sus inquietudes y dificultades.
- 7.3. Asimismo, es imperativo elevar considerablemente el nivel de seguridad en la prestación del servicio, empezando por el personal. Este debe transmitir confianza al cliente y tratarlo con amabilidad. Adicionalmente, es esencial que el personal esté plenamente capacitado para abordar y contestar las inquietudes y preguntas de los clientes.
- 7.4. Por último, se aconseja fortalecer la empatía que el personal de la empresa muestra hacia los clientes. Este aspecto debe ser un resultado directo de la formación que recibe el personal. En este sentido, la empresa debe proyectar una imagen de profesionalismo y puntualidad en la prestación de sus servicios, estableciendo horarios adecuados que se cumplan rigurosamente.

VIII. REFERENCIAS

- Agüero, R. (2022) *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia de una clínica privada de Lima, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener] Repositorio UWiner. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6710/T061_07224356_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araujo, L. y López, C. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Arciniegas A, y Mejías A. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple*. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es.
- Badajoz, J., Jaime, M., Martínez, D., y Conde, R. (2023). *Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú*. *Quipukamayoc*, 31(65), 61-71. Epub 31 de julio de 2023. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>
- Barragan, D. (2019). *La calidad del servicio bajo el modelo Servqual en el hotel Los Portales – Chiclayo 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1852>

- Barragán, C., García, J. y Medina, N. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 11 (30).
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/637969396001.pdf>
- Bellota, A. y Guevara, M. (2023) *Factores de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de tiendas de conveniencia en la ciudad de Lima, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias Aplicadas] Repositorio UPC
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/668966/Bellota_PJ.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Bustamante, M., Zerda E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Castillo, L. (2018) *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31268/Castillo_ZL..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Causado, E., Charris, A. y Guerrero, E. (2019). *Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia*. *Información tecnológica*, 30(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Cevallos, T., Bastidas M., Fierro A. y Ordóñez E. (2019). Indicadores para medir la calidad del servicio y normas de protocolo y etiqueta, aplicando el modelo SERVQUAL, en el restaurante TAPAS & TOPES, de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.

Revista electrónica Ciencia Digital 3(1), 75-91.

https://www.researchgate.net/publication/330199706_Indicadores_para_medir_la_calidad_de_servicio_y_normas_de_protocolo_y_etiqueta_aplicando_el_modelo_servqual_en_el_restaurante_TapasTopes_de_Puyo_Provincia_de_Pastaza

Chujandama T., Donayre P., Huamani L. y Rojas C. (2020) *Aplicación del Modelo SERVQUAL para Evaluar Calidad y Satisfacción Percibida de los Servicios Médicos Ambulatorios en la Red de Clínicas Privadas Los Álamos*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio PUCP <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17981/Modelo%20SERVQUAL-Servicios%20M%c3%a9dicos%20Ambulatorios-DONAYRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contreras, F., Henríquez, N. y Rejas, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile*. *Ingeniare*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

Dueñas, F., Hidrovo S., y Loor I. (2023). Entre el análisis de brechas y el análisis importancia - valoración: una aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista San Gregorio*, 1(55), 78-91. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2388>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Colombia: *INNOVAR*, 15(25). <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Espinoza, M. (2019) *Aplicación del método SERVQUAL en la identificación de necesidades de mejora del servicio de atención al cliente en las ópticas de Arequipa*. [Tesis de

- pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa] Repositorio UNSA.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/c1549f61-172c-4b7f-ba8e-8505797e0649>
- Ganga, F., Alarcón N., y Pedraja L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García A., Gamarra M., y Cruzado A. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de investigación en ciencias de la educación*, 6(23), 744–758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Garzón, G. y Ariza, Y. (2018). *Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud*. [Tesis de pregrado, Universidad de Santander-Udes]. Repositorio Digital UDES. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/91f1ac62-01ee-423a-a890-35500375faa5/content>
- Ijadi, A., Saghaei, A., Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151-164. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>
- Kate, N. y More, M. (2019). Service quality measurement of antivirus software industry by using servqual model. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 9(1), 5097-5101. <https://doi.org/10.35940/ijeat.A9695.109119>
- Kubińska E., Niekurzak, M., y Sroka, B. (2019) Evaluation of service quality measurement using the modified servqual method - case study on the basis of Motorola Company. *International Journal for Quality Research*, 16(4), 1179-1196. <https://doi.org/10.24874/IJQR16.04-14>

- Lezcano, L. y Cardona, J. (2018). *Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia*. Archivos de Medicina, 14(4).
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/20770/1/LezcanoLeidy_2018_CalidadServiciosSERVQUAL.pdf
- López, E., Sifuentes M, Aguilar, S., y Perea, G. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23), e2377710.
<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Marez, C. (2017). Los micros y pequeñas empresas en el Perú. *Revista Jurídica Thomson Reuters*, 2. <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/4711>
- Martínez, C. (2018). *Aplicación del modelo Servqual en los servicios de transporte público urbano en el distrito de Lurigancho para medir la calidad del servicio*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9673>
- Moreno, L. (2019) *Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad de servicio en el Banco de Crédito – Agencia Pedro Ruíz de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de posgrado, Universidad de Piura] Repositorio Pirhua. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4981/MAS_MDG_205.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Osejos, A. y Merino, J. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón Jipijapa. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4). <https://doi.org/10.47230/unsum-ciencias.v4.n4.2020.284>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Piñera D. y Cruz I. (2023) Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana. *Revista Educación*, 47(1). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442023000100296
- Prentkovskis, O., Erceg, Z., Stević, Z, Tanackov, I., Vasiljevic, M., Gavranovic, M. (2018) A new methodology for improving service quality measurement: *Delphi-FUCOM-SERVQUAL model*. *Symmetry*, 10(12). <https://doi.org/10.3390/sym10120757>
- Ramírez, A., Ampa, I. y Ramírez K. (2007) *Tecnología de la investigación*. (1ra ed.). Editorial Moshera SRL.
- Reyes M. (2017) *Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio al cliente de la empresa de transporte Emtrubapi S.A.C, año 2016- Piura*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura] Repositorio UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1084/ADM-REY-PAL-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riaz, A. y Sughra, U. (2021) Measurement of service quality gaps in dental services using servqual in public hospitals of rawalpindi. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 37(3), 751-756. <https://doi.org/10.12669/pjms.37.3.3436>
- Rodríguez, J., Uribe, J., y Rey de Castro, D. (2023) *La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021*. *Industrial Data*, 26(1), 179-202. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>

- Silador R., Utrera I., Dueñas, J. y Vargas, E. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la hotelería: Caso de estudio. *Ayana. Revista De Investigación En Turismo*, 3(1), 028. <https://doi.org/10.24215/27186717e028>
- Stević, Z., Tanackov, I., Puška, A., Jovanov, G., Vasiljević, J. y Lojaničić, D. (2021). Development of Modified SERVQUAL–MCDM Model for Quality Determination in Reverse Logistics. *Sustainability*, 13(10), e5734. <https://doi.org/10.3390/su13105734>
- Trujillo, B. (2022) *Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio de la empresa Serpost*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacion de Loyola].
Repositorio USIL
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/16b143c4-e342-43ee-b512-02ca1824152e/content>
- Ubilla, M., Barreno, E., Freire, F. y Sánchez, M. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio*, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA												
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP aplicando la herramienta de medición SERVQUAL?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a los elementos tangibles utilizando la herramienta de medición SERVQUAL?</p> <p>b. ¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la fiabilidad utilizando la herramienta de medición SERVQUAL?</p> <p>c. ¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la capacidad de respuesta utilizando la herramienta de medición SERVQUAL?</p> <p>d. ¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la seguridad utilizando la herramienta de medición SERVQUAL?</p> <p>e. ¿Cuál es la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la empatía utilizando la herramienta de medición SERVQUAL?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP aplicando la herramienta de medición SERVQUAL.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a los elementos tangibles utilizando la herramienta de medición SERVQUAL.</p> <p>b. Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la fiabilidad utilizando la herramienta de medición SERVQUAL.</p> <p>c. Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la capacidad de respuesta utilizando la herramienta de medición SERVQUAL.</p> <p>d. Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la seguridad utilizando la herramienta de medición SERVQUAL.</p> <p>e. Determinar la medición de la calidad de los servicios que brinda la ONP con respecto a la empatía utilizando la herramienta de medición SERVQUAL.</p>	<p>Variable 1: Herramienta de Medición Servqual</p> <table border="1" data-bbox="1173 400 1821 1198"> <thead> <tr> <th data-bbox="1173 400 1464 440">Dimensiones</th> <th data-bbox="1471 400 1821 440">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1173 445 1464 549">Elementos tangibles.</td> <td data-bbox="1471 445 1821 549"> – Instalaciones limpias. – Personal con aspecto agradable. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 553 1464 727">Fiabilidad</td> <td data-bbox="1471 553 1821 727"> – Resolución eficaz de problemas. – Plazos de tramitación cumplidos. – Personal confiable. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 732 1464 836">Capacidad de respuesta.</td> <td data-bbox="1471 732 1821 836"> – Personal capacitado. – Cooperación en la atención. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 841 1464 1015">Seguridad.</td> <td data-bbox="1471 841 1821 1015"> – Personal se interesa por solucionar problemas de los usuarios. – Instalaciones seguras. – Procesos adecuados. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 1019 1464 1193">Empatía</td> <td data-bbox="1471 1019 1821 1193"> – Ubicación idónea. – Personal se identifica con la cooperativa. – Conveniencia de horarios. </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Elementos tangibles.	– Instalaciones limpias. – Personal con aspecto agradable.	Fiabilidad	– Resolución eficaz de problemas. – Plazos de tramitación cumplidos. – Personal confiable.	Capacidad de respuesta.	– Personal capacitado. – Cooperación en la atención.	Seguridad.	– Personal se interesa por solucionar problemas de los usuarios. – Instalaciones seguras. – Procesos adecuados.	Empatía	– Ubicación idónea. – Personal se identifica con la cooperativa. – Conveniencia de horarios.	<p>Tipo de Investigación: Descriptiva</p> <p>Nivel de Investigación: Transversal</p> <p>Métodos: Deductivo – cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: La población de estudio estará conformada por 113 personas que laboran en la Oficina de Normalización Previsional (ONP).</p> <p>Muestra: La muestra de estudio estará conformada por 87 personas que laboran en la Oficina de Normalización Previsional (ONP).</p>
Dimensiones	Indicadores														
Elementos tangibles.	– Instalaciones limpias. – Personal con aspecto agradable.														
Fiabilidad	– Resolución eficaz de problemas. – Plazos de tramitación cumplidos. – Personal confiable.														
Capacidad de respuesta.	– Personal capacitado. – Cooperación en la atención.														
Seguridad.	– Personal se interesa por solucionar problemas de los usuarios. – Instalaciones seguras. – Procesos adecuados.														
Empatía	– Ubicación idónea. – Personal se identifica con la cooperativa. – Conveniencia de horarios.														

Anexo B: Instrumento de recolección de datos

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Puesto que desempeña:.....Sexo:.....Edad:.....

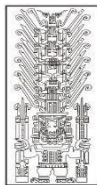
Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
01	La ONP tiene cuenta con instalaciones limpias y aptas para laborar					
02	Considera usted que la institución tiene equipos de apariencia moderna					
03	Los empleados de la ONP tienen aspecto agradable y empático					
04	Cree usted que los empleados de la ONP tienen apariencia pulcra					
05	Los colaboradores están capacitados para resolver problemas de manera eficaz					
06	La ONP concluye el servicio de trámites en el tiempo prometido					
07	Cree usted que los colaboradores de la ONP son personas confiables					
08	Considera usted que los colaboradores de la ONP están capacitados para el desarrollo de sus funciones					
09	Los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes					
10	<i>En la empresa los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de las personas</i>					
11	Cree usted que los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar					
12	Opina usted que dentro de la ONP los colaboradores se interesan por solucionar problemas de los usuarios					

13	Considera usted que las instalaciones de la ONP es un ambiente seguro					
14	Considera usted que los procesos establecidos que sigue la ONP son los más adecuados					
15	Opina usted que la ONP está ubicada de manera idonea para el fácil acceso a los usuarios					
16	En la ONP se reconoce a los colaboradores por su cooperación					
17	Considera usted que la ONP cuenta con horarios convenientes para todos los usuarios					
Marque con una (x) la alternativa que considera la mas adecuada para cada pregunta.						
18	¿Cuál de las dimensiones cree usted que es la más importante para la herramienta de medición Servqual?					
	a.	Elementos tangibles.				
	b.	Fiabilidad				
	c.	Capacidad de respuesta.				
	d.	Seguridad.				
19	¿Cuál de los indicadores opina usted que es más relevante dentro de la dimensión de los elementos tangibles?					
	a.	Instalaciones limpias.				
	b.	Personal con aspecto agradable.				
20	¿Cuál indicador considera usted que es el más relevante para la dimensión fiabilidad?					
	a.	Resolución eficaz de problemas.				
	b.	Plazos de tramitación cumplidos.				
21	¿Cuál indicador considera usted que es el más relevante para la dimensión capacidad de respuesta?					
	a.	Personal capacitado.				
	b.	Cooperación en la atención.				
22	¿Cuál indicador considera usted que es el más relevante para la dimensión seguridad?					
	a.	Personal se interesa por solucionar problemas de los usuarios.				
	b.	Instalaciones seguras.				

	c.	Procesos adecuados.
23	¿Cuál indicador considera usted que es el más relevante para la dimensión empatía?	
	a.	Ubicación idónea.
	b.	Personal se identifica con la cooperativa.
	c.	Conveniencia de horarios.

Anexo C. Ficha de validación de instrumento por juicio de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: SANCHEZ CAMARGO MARIO RODOLFO
- 1.2. Grado académico: MAGISTER EN METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de EUPG-UNFV
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Ficha de Recolección de datos
- 1.5. Título de la Investigación: "MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA ONP APLICANDO LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN SERVQUAL"
- 1.6. Autor(a) del Instrumento: CAMARENA GALARZA, FREDY OMAR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Claridad	X		X		X		
2. Objetividad	X		X		X		
3. Actualidad	X		X		X		
4. Organización	X		X		X		
5. Suficiencia	X		X		X		
6. Intencionalidad	X		X		X		
7. Consistencia	X		X		X		
8. Coherencia	X		X		X		
9. Metodología	X		X		X		
10. Pertinencia	X		X		X		
Amplíe según considere conveniente							

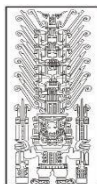
Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, 05 de junio 2022

MG. MARIO RODOLFO SANCHEZ CAMARGO
CODIGO ORCID-0000-0002-3368-9102
(Nombre y Firma del Experto)



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres: COLLAZOS PAUCAR, EDWIN
- 1.2. Grado académico: CONTADOR PUBLICO
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de EUPG-UNFV
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Ficha de Recolección de datos
- 1.5. Título de la Investigación: "MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA ONP APLICANDO LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN SERVQUAL"
- 1.6. Autor(a) del Instrumento: CAMARENA GALARZA, FREDY OMAR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Claridad	X		X		X		
2. Objetividad	X		X		X		
3. Actualidad	X		X		X		
4. Organización	X		X		X		
5. Suficiencia	X		X		X		
6. Intencionalidad	X		X		X		
7. Consistencia	X		X		X		
8. Coherencia	X		X		X		
9. Metodología	X		X		X		
10. Pertinencia	X		X		X		
Amplíe según considere conveniente							

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

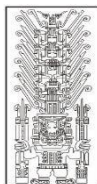
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, 05 de junio 2022

Nombre y Firma de Experto

MG. EDWIN COLLAZOS PAUCAR

CODIGO ORCID-0000-0002-0516-7526



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: BAZAN RAMIREZ WILFREDO
- 1.2. Grado académico: DOCTOR EN ECONOMIA
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de EUPG-UNFV
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Ficha de Recolección de datos
- 1.5. Título de la Investigación: "MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA ONP APLICANDO LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN SERVQUAL"
- 1.6. Autor(a) del Instrumento: CAMARENA GALARZA, FREDY OMAR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Claridad	X		X		X		
2. Objetividad	X		X		X		
3. Actualidad	X		X		X		
4. Organización	X		X		X		
5. Suficiencia	X		X		X		
6. Intencionalidad	X		X		X		
7. Consistencia	X		X		X		
8. Coherencia	X		X		X		
9. Metodología	X		X		X		
10. Pertinencia	X		X		X		
Amplíe según considere conveniente							

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, 05 de junio 2022

DR. WILFREDO BAZAN RAMIREZ
CODIGO ORCID-0000-0002-2685-8254