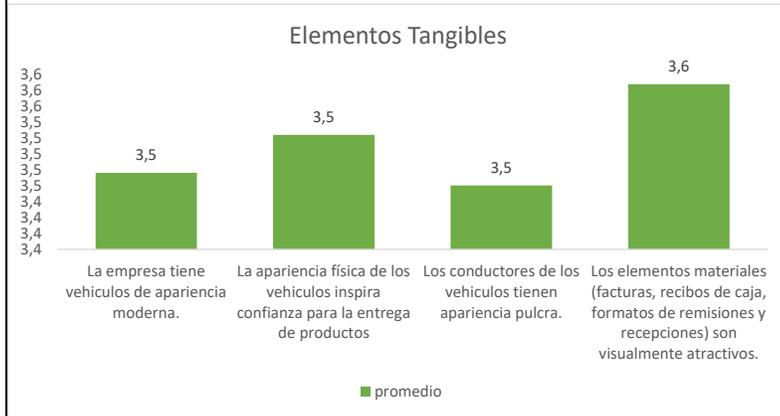
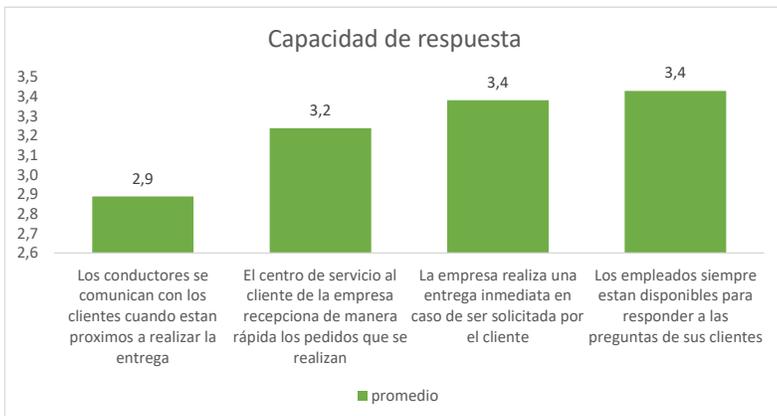


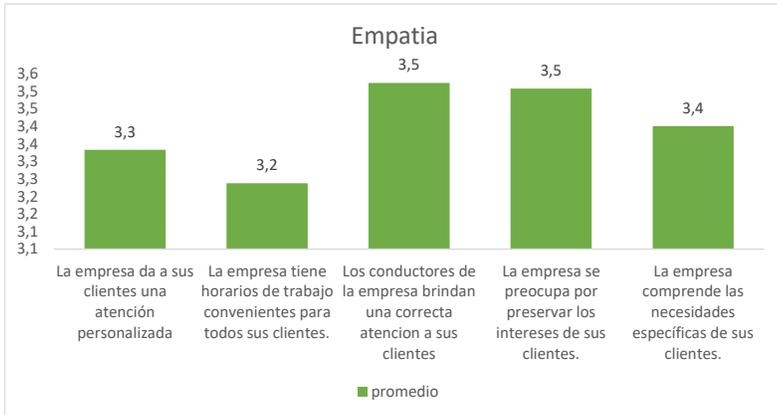
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	promedio	desviacion
La empresa tiene vehiculos de apariencia moderna.	3,5	0,98
La apariencia física de los vehiculos inspira confianza para la entrega de productos	3,5	0,93
Los conductores de los vehiculos tienen apariencia pulcra.	3,5	0,86
Los elementos materiales (facturas, recibos de caja, formatos de remisiones y	3,6	0,92
	3,5	0,92



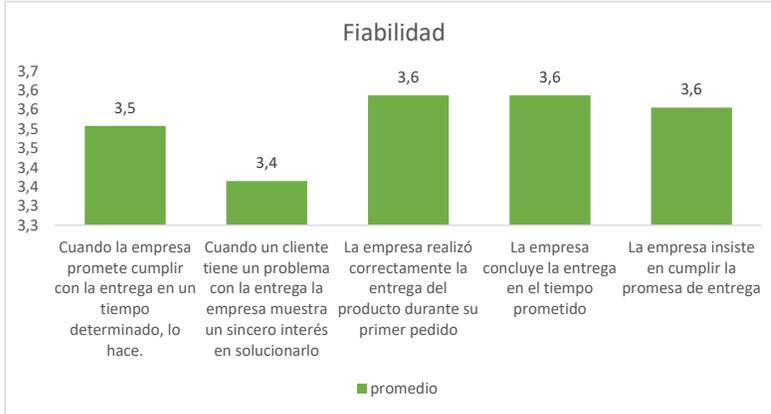
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	promedio	desviacion
Los conductores se comunican con los clientes cuando estan proximos a realizar la	2,9	1,20
El centro de servicio al cliente de la empresa recepciona de manera rápida los	3,2	1,00
La empresa realiza una entrega inmediata en caso de ser solicitada por el cliente	3,4	0,95
Los empleados siempre estan disponibles para responder a las preguntas de sus	3,4	1,06
	3,2	1,05



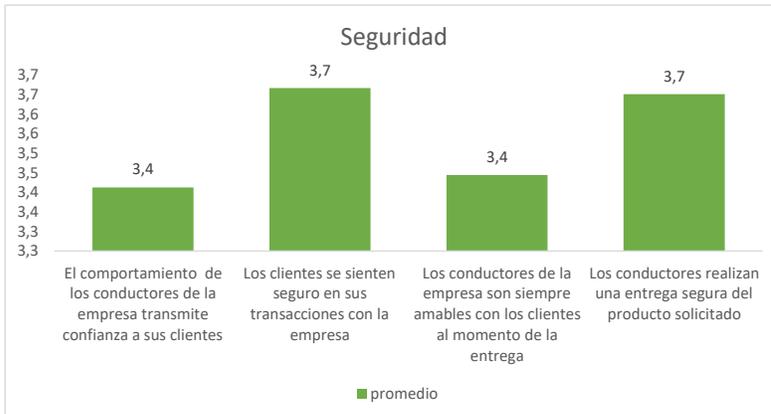
DIMENSIÓN 5: EMPATIA	promedio	desviacion
La empresa da a sus clientes una atención personalizada	3,3	1,07
La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	3,2	0,95
Los conductores de la empresa brindan una correcta atención a sus clientes	3,5	0,89
La empresa se preocupa por preservar los intereses de sus clientes.	3,5	0,99
La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes.	3,4	1,01
	3,4	0,98



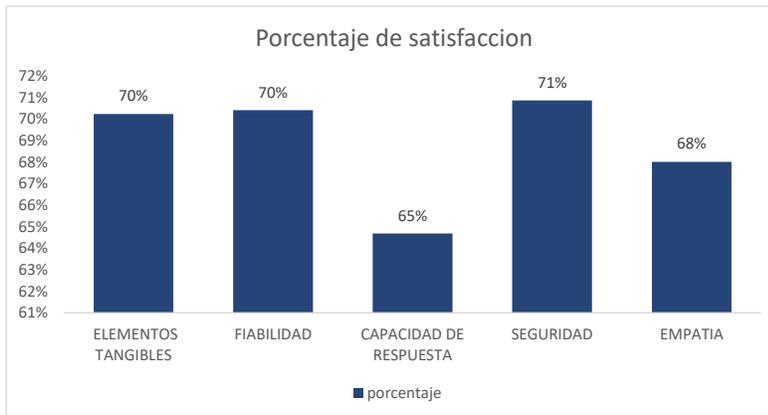
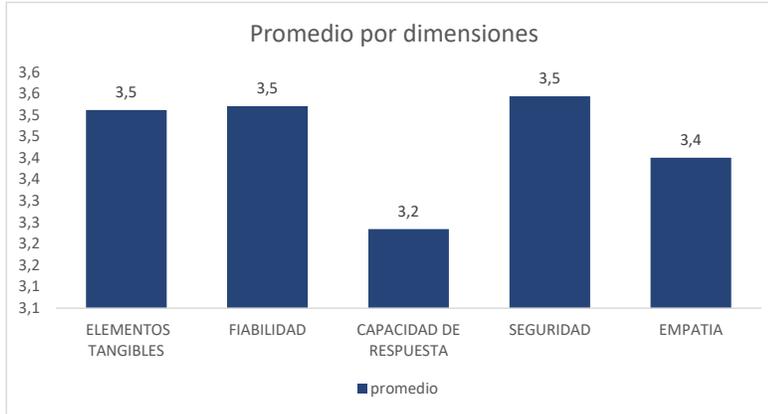
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	promedio	desviacion
Cuando la empresa promete cumplir con la entrega en un tiempo determinado, lo	3,5	0,96
Cuando un cliente tiene un problema con la entrega la empresa muestra un sincero	3,4	1,02
La empresa realizó correctamente la entrega del producto durante su primer pedido	3,6	0,97
La empresa concluye la entrega en el tiempo prometido	3,6	0,95
La empresa insiste en cumplir la promesa de entrega	3,6	0,93
	3,5	0,97

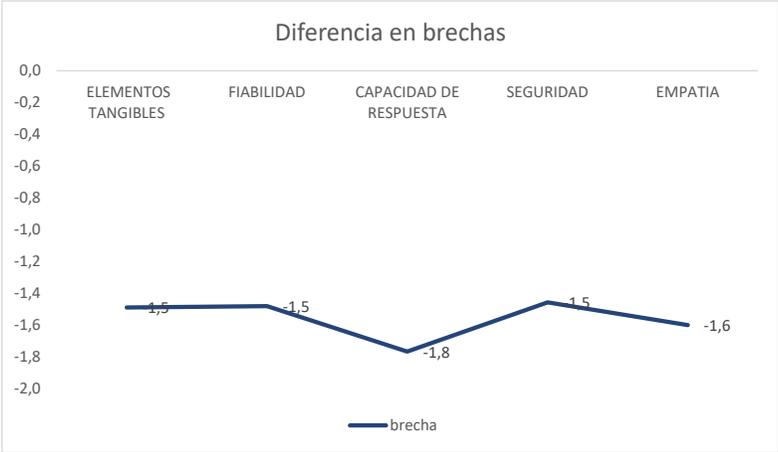


DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	promedio	desviacion
El comportamiento de los conductores de la empresa transmite confianza a sus	3,4	0,97
Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa	3,7	0,84
Los conductores de la empresa son siempre amables con los clientes al momento de	3,4	0,94
Los conductores realizan una entrega segura del producto solicitado	3,7	0,89
	3,5	0,91



	promedio	porcentaje	brecha
ELEMENTOS TANGIBLES	3,5	70%	-1,5
FIABILIDAD	3,5	70%	-1,5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,2	65%	-1,8
SEGURIDAD	3,5	71%	-1,5
EMPATIA	3,4	68%	-1,6





CAPACIDAD D	3,234	65%	1,766	22,67%	0,227	1,45634921
EMPATIA	3,401	68%	1,599	43,20%	0,205	1,47936508
ELEMENTOS	3,512	70%	1,488	62,31%	0,191	1,48809524
FIABILIDAD	3,521	70%	1,479	81,30%	0,190	1,59920635
SEGURIDAD	3,544	71%	1,456	100,00%	0,187	1,76587302
		344%	7,789			

