

a 360 estudiantes de las distintas Facultades de la Universidad Nacional de Chimborazo, la muestra es eminentemente aleatoria, es decir cualquier estudiante puede ser seleccionado para llenar la encuesta.

$$n = (p \cdot q) / ((e^2 / z^2) + (p \cdot q / N)) \quad \text{Ecuación 1}$$

Ecuación 1

Donde:

n : muestra

Z : Nivel de confianza del 95%

e : Margen de error del 5%

p : Probabilidad de ocurrencia 50%

q : Probabilidad de no ocurrencia 50%

N : Población de estudiantes 7207

La escala SERVQUAL ha sido probada y validada empíricamente para una amplia variedad de servicios catalogados como puros. Wigodski (2003)

3. RESULTADOS

En la matriz (Tabla 3) se encuentra los estadísticos, los mismos que son analizados en su conjunto. La actitud de la calidad de servicio es buena para las preguntas 2-3-13, pues el número que más se repite en estas preguntas es el 4 (moda), mientras que para las otras preguntas la actitud hacia la calidad de servicio es indiferente, pues el número que más se repite es 3 (moda). El promedio general está en 3,3 siendo indiferente. Para las preguntas 2-3-13 el 50% de los datos está por arriba de 4 y el otro 50% está por debajo de este valor (mediana), para el resto de preguntas el 50% está por arriba de 3 y el otro 50% está por debajo de este valor (mediana). el promedio tiene una desviación de 0,9. Los datos disponen de cierta variabilidad, puesto que hay calificaciones de 1 y 5.

Para disponer de un mejor entendimiento, los datos de intervalo, los transformamos a categorías (Tabla 4 - Figura 1). Se observa que el 33,6% se muestran indiferentes al servicio recibido. El 52,5% consideran que la calidad de servicio recibido es buena y tan solo el 13,9% se sienten satisfechos con el servicio.

Tabla 3. Análisis descriptivo del modelo Servqual

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
N° Válidos	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,350	3,700	3,600	3,483	3,294	3,180	3,286	3,316	3,311	3,0278	3,122	3,241	3,458	3,266	3,258	3,236	3,422	3,300	3,250	3,172	3,350	3,108
Mediana	3,000	4,000	4,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000
Moda	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00 ^a	3,00	3,00	3,00
Desv. tip.	,9498	,9226	1,142	,8140	1,067	,951	1,086	1,096	1,043	1,189	1,152	1,099	1,057	1,034	,965	1,115	1,078	1,073	1,126	1,093	1,191	1,085
Mínimo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 4. Categorías del modelo Servqual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	121	33,6	33,6	33,6
Buena	189	52,5	52,5	86,1
Totalmente buena	50	13,9	13,9	100,0
Total	360	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia.