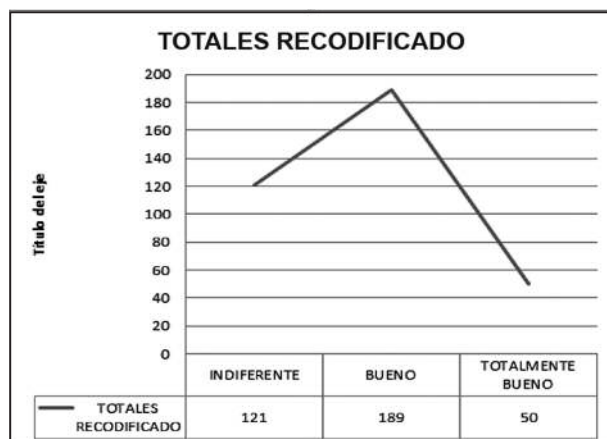


Figura 1. Categorías del modelo Servqual.

Fuente. Elaboración propia.

Brecha: calidad del servicio y satisfacción del cliente**Brechas por dimensiones**

En el Tabla 5 se observa todas las dimensiones que pertenecen al modelo SERVQUAL, en cada una de ellas se procedió a determinar la media, esta se compara con la satisfacción del cliente (5).

Al comparar la calidad de servicio con la satisfacción del cliente, en la matriz (Tabla 6 - Figura 2), se puede observar que en todas las dimensiones, la calidad del servicio no satisface las necesidades del cliente, existiendo una brecha entre estos dos factores, así tenemos:

Tabla 5. Análisis descriptivo de las dimensiones

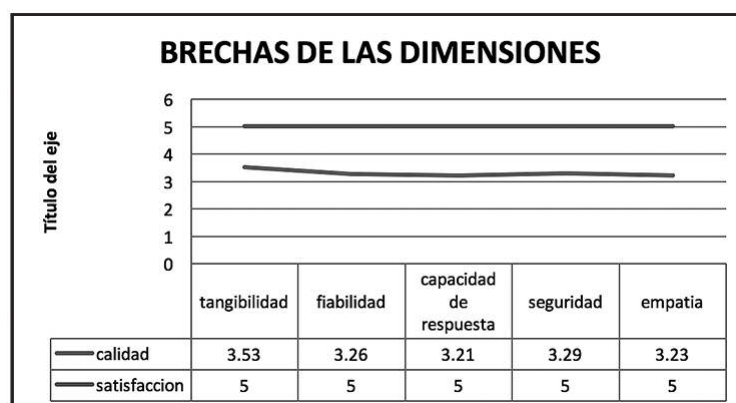
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
TANGIBILIDAD	360	2,00	5,00	3,5333	,57659
FIABILIDAD	360	1,80	4,60	3,2778	,70364
RESPUESTA	360	1,25	5,00	3,2125	,82314
SEGURIDAD	360	1,50	5,00	3,2958	,78014
EMPATIA	360	1,40	4,80	3,2361	,67912
N válido (según lista)	360				

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 6. Brechas de las dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
TANGIBILIDAD	360	2,00	5,00	3,5333	,57659
FIABILIDAD	360	1,80	4,60	3,2778	,70364
RESPUESTA	360	1,25	5,00	3,2125	,82314
SEGURIDAD	360	1,50	5,00	3,2958	,78014
EMPATIA	360	1,40	4,80	3,2361	,67912
N válido (según lista)	360				

Fuente. Elaboración propia.

Figura 2. Brechas de las dimensiones.

Fuente. Elaboración propia.