

Modelo de medición SERVQUAL y calidad del servicio en una institución educativa particular de Ica, 2022

SERVQUAL measurement model and service quality in a private educational institution in Ica, 2022

Guillermo Romani-Pillpe¹, Keila S. Macedo-Inca²

Cómo citar: Romani-Pillpe, G., Macedo-Inca, K. (2023). Modelo de medición SERVQUAL y calidad del servicio en una institución educativa particular de Ica, 2022. *Gaceta Científica*, 9(2), 49-52. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.2.1854>

¹Magister en Administración y Planificación de la Educación Superior. Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica, Perú.
<https://orcid.org/0000-0001-6417-9845>

²Bachiller en Ciencias de la Comunicación. Universidad San Luis Gonzaga, Ica, Perú.
20155592@unica.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-1457-370X>

Resumen

Objetivo. Determinar la relación que existe entre el modelo de medición SERVQUAL y la calidad del servicio en una institución educativa particular de Ica (Perú), durante el 2022. **Metodos.** El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, siendo una investigación de tipo aplicada. La población fueron 31 padres. Fueron aplicados dos instrumentos: el modelo de medición SERVQUAL adaptado (22 ítems) y el de medición de la calidad del servicio (14 ítems). **Resultados.** Se hizo la inferencia de la hipótesis mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman. Se obtuvo un resultado de $p = 0,01$ para contrastar la hipótesis general. Por consiguiente, la correlación fue significativa como para aceptar la h_1 y rechazar la h_0 , formuladas al inicio de la investigación. **Conclusión.** Existe una correlación positiva muy fuerte entre el modelo de medición SERVQUAL y la calidad del servicio desde la percepción de los padres de familia de una institución particular de la provincia de Ica.

Palabras clave: calidad, servicio, medición, SERVQUAL, educación.

Abstract

Objective. To determine the relationship between the SERVQUAL measurement model and service quality in a private educational institution in Ica (Peru), during 2022. **Methods.** The study had a quantitative approach, non-experimental design, being an applied research. The population consisted of 31 parents. Two instruments were applied: the adapted SERVQUAL measurement model (22 items) and the service quality measurement model (14 items). **Results.** The hypothesis was inferred using Spearman's nonparametric rho test. A result of $p = 0.01$ was obtained to contrast the general hypothesis. Therefore, the correlation was significant enough to accept h_1 and reject h_0 , formulated at the beginning of the research. **Conclusion.** There is a very strong positive correlation between the SERVQUAL measurement model and the quality of service as perceived by the parents of a private institution in the province of Ica.

Keywords: quality, service, measurement, SERVQUAL, education.

Arbitrada por pares ciegos

Recibido: 20/12/2022

Aceptado: 15/04/2023

Publicado: 30/04/2023

Autor de correspondencia:

Guillermo Romani Pillpe
gromani2020@gmail.com

Introducción

El periodo de confinamiento producto de la COVID-19 condujo a la adaptación urgente y transformación del sistema educativo. Esta etapa supuso el cambio de enfoque que se centró en el uso de la tecnología e influyó en el aseguramiento de la calidad de la Educación Básica Regular (EBR). Así mismo, con el fin de mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje fueron desarrollados distintos programas, cuyo propósito esencial era enseñar a través de los recursos digitales y mitigar así los efectos por la imposibilidad de una atención presencial. En ese sentido, Hoxha (2023) estableció una escala para medir la calidad del servicio de atención, el cual resulta esencial en el aseguramiento de la calidad educativa.

El concepto de modelo de medición SERVQUAL fue iniciado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1988 y fue delimitado por distintos autores. Por ejemplo, Matsumoto Nishizawa (2014) indicó que mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, el cual comprende cinco indicadores: tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Orlandini y Ramos, 2017). En este sentido, el concepto de modelo de medición SERVQUAL es un método de medición de la calidad de un servicio, que se basa en contrastar las expectativas que tienen los clientes (Causado-Rodríguez et al., 2019; Clemenza et al., 2010; Torres Fragozo et al., 2017).

Como concepción más reciente, el modelo de medición SERVQUAL hace referencia a los modelos adoptados con mayor frecuencia para afrontar nuevos retos e iniciativa para la consecución de logros (Mamta y Kumar, 2023). En ese sentido, y partiendo recientemente de la percepción después de recibir el servicio en el sistema de salud (Porsuk y Cerit, 2023). Estudios como el de Hatipoglu y Koc (2023) o Chew et al., (2023) configuran el concepto de modelo de medición SERVQUAL, el cual se basa en el significado que se le otorga a los modelos validados de calidad del servicio de atención médica y sus relaciones positivas significativas entre tangibles, y se puede percibir de manera precisa: confiabilidad, habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable; seguridad, calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones; y empatía con la satisfacción de los clientes, en base a cinco dimensiones (Ganga et al., 2019).

En este sentido, German et al., (2022) hacen especial énfasis en modelo de medición SERVQUAL desde una perspectiva de integración de la teoría del comportamiento planificado proambiental y la calidad del servicio durante la pandemia de la COVID-19. Por estos motivos no solo resulta de interés su estudio en el ámbito educativo, con la calidad del servicio de aprendizaje utilizando el modelo SERVQUAL, sino que también se ha convertido en el medio de aprendizaje durante la pandemia de la COVID-19 (Sumi y Kabir, 2021). Así mismo, estos factores se relacionan con la calidad del servicio en una institución educativa particular, así como del modelo de evaluación de la calidad para la enseñanza

en línea interactiva (Liu et al., 2021).

Por consiguiente, este estudio buscó determinar la relación que existe entre el modelo de medición SERVQUAL y la calidad del servicio en una institución educativa particular de Ica (Perú), 2022. Por ejemplo, el servicio educativo para mantener la calidad en tiempos de pandemia en función a la percepción de los padres de familia.

Métodos

Tipo de estudio

El diseño de esta investigación fue no experimental, ya que permitió analizar los cambios a través del tiempo y se realizó a través de la observación (Palomino, 2006), es decir, sin intervenir o manipular las variables. El enfoque fue cuantitativo y se abordó desde una perspectiva externa y objetiva del fenómeno. De igual modo, se caracterizó en la base de la inducción probabilística (Oviedo y Campo-Arias, 2005). La investigación fue también de tipo aplicada, ya que buscó la generación de conocimiento enfocado en diagnósticos con aplicación directa que se puedan poner en práctica y destinados a encontrar soluciones a los problemas.

El nivel de la investigación fue correlacionar, dado que se analizó estadísticamente las dos variables: a) modelo de medición SERVQUAL, y b) calidad del servicio; siendo su propósito estudiar el grado de correlación entre ellas (Flores et al, 2013).

Población y muestra

El término población hace referencia habitualmente a la densidad poblacional, en este caso los padres que matricularon en el año lectivo 2022 a sus hijos en una I. E. particular de la provincia de Ica. La muestra fue finita y de tamaño $N = 31$, siendo una técnica de muestreo no probabilístico; para ello se trabajó con aquellos padres que desearon participar de manera voluntaria. La muestra fue estratificada, ya que fue separada en estratos y segmentos homogéneos.

Tabla 1

Muestra estratificada

Nº	Padres	%
Inicial	5	16
Primaria	10	32
Secundaria	16	52
Total	31	100

Instrumentos de recolección de datos

Para la medición de la variable modelo de medición SERVQUAL (22 ítems), fue empleada la adaptación propuesta por Mejías (2005), que refleja las siguientes dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad, y empatía. Así mismo, para el instrumento de medición de la calidad del servicio, se pretendió medir la calidad de servicio de una institución educativa, en base a las declaraciones de 31 padres de familia en función a las siguientes dimensiones: mensualidad (1 - 3), profesionalismo (4 - 6), comunicación (7 -9), limpieza (10

-12) y seguridad (13 -14). La fiabilidad de los instrumentos fue a través de una prueba piloto que se aplicó a 10 estudiantes, obteniendo un resultado del modelo de medición SERVQUAL de 0,79 y 0,81 para la variable calidad del servicio (ver Tabla 2).

Tabla 2
Análisis de fiabilidad de las escalas

Escala	N° de sujetos	N.° de ítems	Media	Desv. típica	Fiabilidad
Modelo de medición servqual	10	22	58,71	8,513	0.79
Calidad de servicio	10	14	37,00	5,721	0.81

Procedimientos de la recolección de datos

Para llevar a cabo el estudio se utilizó los siguientes materiales y procedimientos. Inicialmente, se procedió a validar los instrumentos por medio de una prueba piloto de 10 sujetos (ver Tabla 2), donde se determinó la fiabilidad de los instrumentos. Un segundo aspecto a considerar fue la aplicación del consentimiento informado a cada padre que de manera voluntaria participara de la investigación, explicando el carácter anónimo y de confidencialidad. En tercer lugar, se explicó brevemente el propósito de la investigación, procediendo a aplicar los cuestionarios; esto se realizó en un estimado de 20 minutos.

Análisis de datos

Para el análisis de datos fue utilizado el coeficiente de correlación. Los datos fueron analizados mediante el paquete estadístico SPSS V.29.

Resultados

Al analizar el nivel de correlación entre las variables tangibilidad y mensualidad el resultado fue de 0,378, lo que indica una correlación positiva considerable. Así mismo, en relación a la correlación la confiabilidad y profesionalismo el resultado fue de 0,293, lo que expresa una correlación positiva media. Además, en la correlación de las dimensiones sensibilidad o capacidad de respuesta y comunicación el resultado obtenido fue de 0,128, lo que indica una correlación positiva débil. También, la correlación entre seguridad y limpieza fue de -,146, lo que expresa una correlación negativa media. Finalmente, entre las dimensiones empatía y seguridad (0,044) la correlación fue positiva media.

Para contrastar la hipótesis se desarrolló un análisis inferencia no paramétrico a partir del rho de Spearman, a razón que no sigue una distribución normal.

Así mismo, se planteó la siguiente hipótesis:

H₁: Sí existe relación entre el modelo de medición SERVQUAL y la calidad del servicio en la institución educativa particular de Ica, 2022.

H₀: No existe relación entre el modelo de medición SERVQUAL y la calidad del servicio en la institución educativa particular de Ica, 2022.

Tabla 3

Datos descriptivos, correlación modelo de medición servqual y calidad del servicio en una institución educativa particular

	M	DE	Mensualidad	Profesionalismo	Comunicación	Limpieza	Seguridad
Tangibilidad	13,77	2,404	,378				
Confiabilidad	10,84	2,051		,293			
Sensibilidad o capacidad de respuesta	10,00	2,066			,128		
Seguridad	13,87	2,460					-,146
Empatía	10,23	2,186					,044

Nota. M=Media DE = desviación estándar

Finalmente, los resultados evidencian que existe una correlación positiva muy fuerte (0,900) entre el modelo de medición SERVQUAL y la calidad del servicio desde la percepción de los padres de la institución educativa particular de la provincia de Ica; obteniendo un p = 0,01, estadísticamente significativo; por tanto, aceptando la H₁ y rechazando la H₀.

Tabla 4

Prueba de hipótesis Rho de Spearman

		Modelo de medición servqual	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Modelo de medición servqual	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,900**
	N		31
Calidad del servicio	Modelo de medición servqual	Coeficiente de correlación	,900**
		Sig. (bilateral)	,000
	N		31

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Discusión

Esta investigación correlaciona el modelo de medición SERVQUAL en una muestra de padres de familia y la calidad del servicio, en relación con las siguientes dimensiones: mensualidad, profesionalismo, comunicación, limpieza y seguridad. Los datos obtenidos muestran una correlación positiva media, salvo la correlación entre seguridad y limpieza (-,146), donde se obtuvo una correlación negativa media. En líneas generales, los resultados son coherentes con estudios que se basan en contrastar las expectativas que tienen los clientes a través del método de medición de la calidad de un servicio (Causado-Rodriguez et al., 2019; Clemenza et al., 2010; Torres Fragoso et al., 2017).

Los resultados evidenciaron que para los padres es una prioridad medir las percepciones de la calidad del servicio educativo y sus servicios durante la pandemia. Destaca el hecho de que los padres de familia reportaron haber observado profesionalismo por parte de la promotora y docentes, además de la comunicación y seguridad en un porcentaje significativamente mayor. Así mismo, hacen especial énfasis en el modelo de medición

SERVQUAL desde una perspectiva de integración (German et al., 2022; Liu et al., 2021; Sumi y Kabir, 2021) y apoyaron factores que se relacionan con la calidad del servicio durante la pandemia de la COVID-19.

En particular, los resultados de esta investigación señalan que este tipo de modelo de medición, permite el aseguramiento de la calidad, identificando el enfoque más pertinente para medir la calidad del servicio y las expectativas de los usuarios. Se puede destacar como fortaleza principal la aplicación del modelo de medición SERVQUAL aplicado en el sector de la educación básica regular (EBR). No obstante, una de sus principales debilidades fue la poca participación de los padres de familia de los distintos niveles, lo cual dificultó la objetividad del estudio.

Conclusión

Se concluye que existe una correlación positiva entre el modelo de medición SERVQUAL y la calidad del servicio en una institución educativa particular Ica (Perú). Sin embargo, se debe remarcar que la calidad del servicio envuelve una serie de aspectos esenciales en la percepción del usuario. Así mismo, se llega a la conclusión de que en próximas investigaciones se debe procurar abordar un mayor número de participantes. Finalmente, resulta importante difundir los hallazgos con la comunidad educativa: directivos, personal administrativo, coordinadores, docentes, padres de familia y estudiantes.

Fuente de financiamiento

La investigación fue realizada con recursos propios.

Contribución de los autores

GRP: conceptualización, curación de datos, análisis formal, adquisición de fondos y metodología.

KSMI: investigación, administración de proyectos, recursos, software, supervisión, validación, visualización, redacción: borrador original y redacción: revisión y edición.

Conflicto de Interés

Los autores declaran no presentar conflictos de interés.

Referencias

- Causado-Rodríguez, E., Charris, A. N. y Guerrero, E. A. (2019). (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Chew, K. S., Wong, S. S. L., Siew, K. L., & Ab-Rahim, R. (2023). Healthcare service quality measurement in Malaysia: A scoping review. *Medical Journal of Malaysia*, 78(1), 118-123. <https://www.e-mjm.org/2023/v78n1/healthcare-service.pdf>
- Clemenza, C., Gotera, A., y Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124.
- Flores, M. D., Franco, M. E. V. E., Ricalde, D. C., Garduño, A. A. L., y Apáez, M. R. (2013). *Metodología de la investigación*. Trillas.
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., Pedraja 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. Chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- German, J. D., Redi, A. A. N. P., Prasetyo, Y. T., Persada, S. F., Ong, A. K. S., Young, M. N., & Nadlifatin, R. (2022). Choosing a package carrier during COVID-19 pandemic: An integration of pro-environmental planned behavior (PEPB) theory and service quality (SERVQUAL). *Journal of Cleaner Production*, 346. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.131123>
- Hatipoglu, S., & Koc, E. (2023). The Influence of Introversion–Extroversion on Service Quality Dimensions: A Trait Activation Theory Study. *Sustainability (Switzerland)*, 15(1). <https://doi.org/10.3390/su15010798>
- Hoxha, M. A. (2023). Community and health-care service quality in Kosovo: A confirmatory analytical approach. *Journal of Enterprising Communities*, 17(2), 535-561. <https://doi.org/10.1108/JEC-11-2021-0151>
- Liu, L., Liu, X., & Xu, F. (2021). The study of quality evaluation model for the real-time interactive online teaching. *10th International Conference on Educational and Information Technology (ICEIT)*, Chengdu, China. doi: 10.1109/ICEIT51700.2021.9375621.
- Mamta, & Kumar, V. (2023). A systematic review of library service quality studies: Models, dimensions, research populations and methods. *Journal of Librarianship and Information Science*. <https://doi.org/10.1177/09610006221148190>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181-209.
- Mejías Acosta, A. A. (2005). Modelo para medir la calidad del servicio en los estudios universitarios de postgrado. *Universidad, Ciencia y tecnología*, 9(34), 81-85.
- Orlandini G, I., y Ramos Guzmán, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Investigación y Negocios*, 10(15), 144-155.
- Oviedo, H. C., y Campo-Arias, A. (2005). Metodología. *Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Palomino, M. A., de Sevilla Josefa, R. F., Elena, O. G., Aljarilla, C., Belén, A., Paloma, S. P., ... y del Pilar, G. B. R. M. (2006). *Metodología*.
- Porsuk, A. O., & Cerit, C. (2023). Assessment of satisfaction with a healthy life center, a new service model. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, 26(1), 23-30. https://doi.org/10.4103/njcp.njcp_1635_21
- Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of e-learners with electronic learning service quality using the servqual model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4). <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Torres Fragoso, J., Luna Espinoza, I., Torres Fragoso, J., y Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y administración*, 62(4), 1270-1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>