

# IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO SERVQUAL PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PARQUE ECOLOGICO CASCADAS DE JUAN CURI

Mayra Alejandra Álvarez Díaz\*  
Juan Pablo López Mancilla\*

Ing. Edis Mauricio Sanmiguel Jaimes<sup>1</sup>

\*Estudiantes Especialización en Gerencia Empresarial,  
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables  
[parquejuancuri@hotmail.com](mailto:parquejuancuri@hotmail.com)

<sup>1</sup> Docente de investigación Especialización Gerencia Empresarial. Magister en Administración de Empresas. [Mauricio.sanmiguel@unilibre.edu.co](mailto:Mauricio.sanmiguel@unilibre.edu.co)

## RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo la aplicación del método SERVQUAL al Parque Ecológico Cascadas de Juan Curí, empresa destacada por ofrecer a sus clientes el servicio de caminatas ecológicas y deportes de aventura, con el fin de determinar el nivel de la calidad del servicio que se ofrece. Se eligió como centro de estudio dicho parque, ya que en el sector del turismo la calidad del servicio es un factor clave para lograr la satisfacción de los clientes. El alcance de este caso de aplicación es evaluar únicamente la brecha o gap 5 del modelo SERVQUAL que mide la diferencia entre las expectativas y las percepciones que los clientes tienen respecto al servicio prestado por el parque. Se eligió esta brecha debido a que es la más representativa del nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente.

**Palabras claves:** Servqual, calidad, servicio, Gaps

# **IMPLEMENTATION OF SERVQUAL METHOD TO EVALUATE THE QUALITY OF SERVICE IN GREEN PARK WATERFALLS JUAN CURI**

## **ABSTRACT**

This study aims at the application of SERVQUAL method to Cascades Ecological Park Juan Curi, outstanding company to offer its customers the service of nature walks and adventure sports, in order to determine the level of quality of service offered . Was chosen as a study center that park, because in the tourism service quality is a key factor to achieve customer satisfaction. The scope of this application is to evaluate the gap or gap only 5 of the SERVQUAL model that measures the difference between expectations and perceptions that customers have of the service provided by the park. This gap was chosen because it is the most representative of the level of service quality and customer satisfaction

**KEYWORDS:** xxxxx

## **INTRODUCCIÓN**

El turismo se ha convertido en una de las principales fuentes de empleo e ingresos económicos en el mundo, lo que pocos años atrás se tomaba como una actividad secundaria, hoy por hoy se está posicionando como una de las principales industrias a nivel mundial.

En Centroamérica y Europa países como Costa Rica y España donde el turismo está bien posicionado, representan ingresos económicos muy importantes, alcanzando un 30% para Costa Rica seguido del 11,8 % para España en el año 2012.

El turismo más importante hasta finales del siglo XX denominado de “sol y playa”, mostró un elevado número de visitantes hacia los países costeros, quienes en su mayoría realizaron estas actividades repetidas veces, y con el pasar del tiempo perdían el interés por realizarlas nuevamente. Esto ha obligado a los responsables de la administración y a los profesionales del turismo a buscar soluciones nuevas e implementar nuevos productos o modelos turísticos.

Entre estos nuevos productos surge el turismo ecológico que se destaca por ser uno de los productos turísticos capaces de satisfacer las necesidades de un grupo creciente de

consumidores que buscan un mayor contacto con la naturaleza y el medio rural en sus períodos de estadía.

En Colombia, el turismo ecológico ha experimentado un notable desarrollo. Según el ministerio de turismo en los últimos ocho Años los visitantes tanto colombianos como extranjeros ha aumentado en un 48,1 % debido a la implementación de estas actividades.

## **APLICACIÓN DE LA MUESTRA**

El parque cuenta con una capacidad de 250 personas realizando actividades durante un fin de semana, y en la fecha de aplicación de los cuestionarios se encontraba al 44% de su capacidad.

La aplicación del cuestionario se realizó en dos partes; la primera al momento de ingreso de los visitantes al parque, entregándoles la hoja en la taquilla. Con esta primera parte, compuesta de 22 preguntas iniciales, se pretendió captar las expectativas de los visitantes antes de vivir la experiencia de conocer la cascada, ya que es el principal atractivo del parque. El segundo cuestionario se entregó cuando el turista bajaba de hacer la actividad.

Con esta segunda parte, se pretendió determinar la percepción de los visitantes respecto al servicio que recibieron durante su estancia.

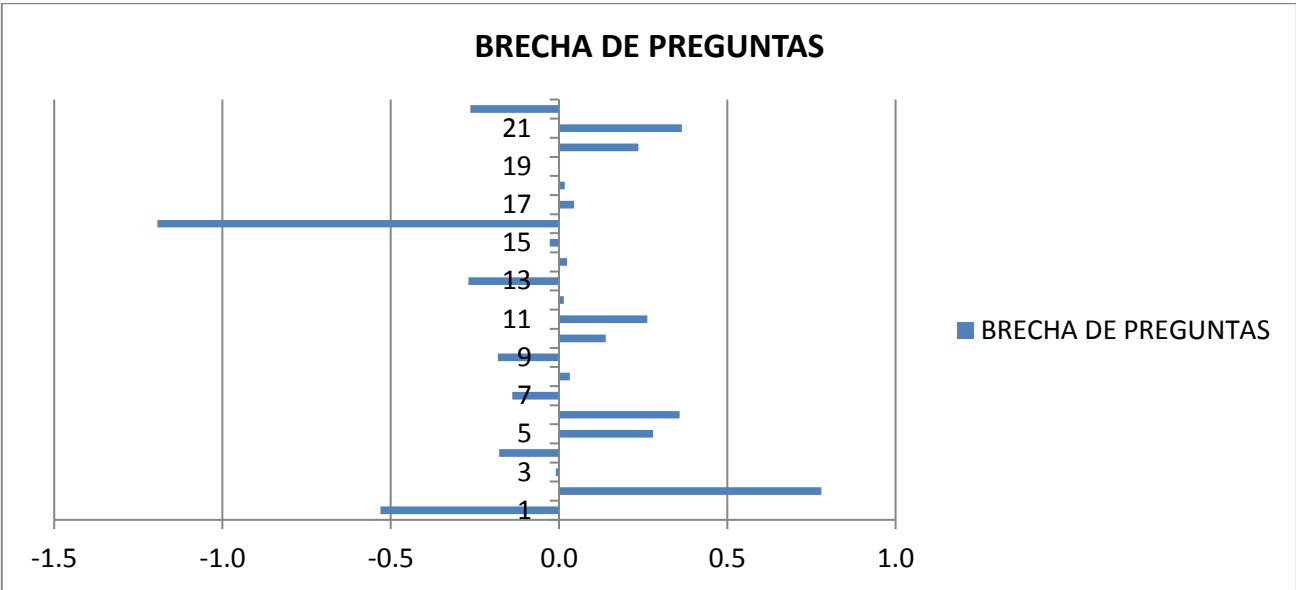
Por lo tanto, para el desarrollo de la metodología SERVQUAL se cuenta con los resultados completos de 110 personas, los cuales fueron analizados estadísticamente para determinar el valor de la brecha 5 entre la calidad esperada y la percibida del servicio y la relación que tienen las características demográficas de los huéspedes en la percepción de la misma.

## **Análisis de la información**

Para poder determinar los valores de las brechas entre la calidad esperada y la percibida para cada uno de los aspectos expuestos en el cuestionario, se realizó un sencillo análisis estadístico, en el cual se calcularon los promedios de cada pregunta, con sus respectivas desviaciones estándar, para cada momento de aplicación del cuestionario.

Los promedios se utilizaron para calcular las brechas de cada pregunta, y posteriormente se agruparon las preguntas para calcular las brechas generales por dimensión. A continuación se exponen las brechas, tanto por pregunta (figura 1) como por dimensión (figura 2), de manera gráfica para poder visualizarlas y analizarlas claramente:

**Figura 1 Brecha por preguntas**

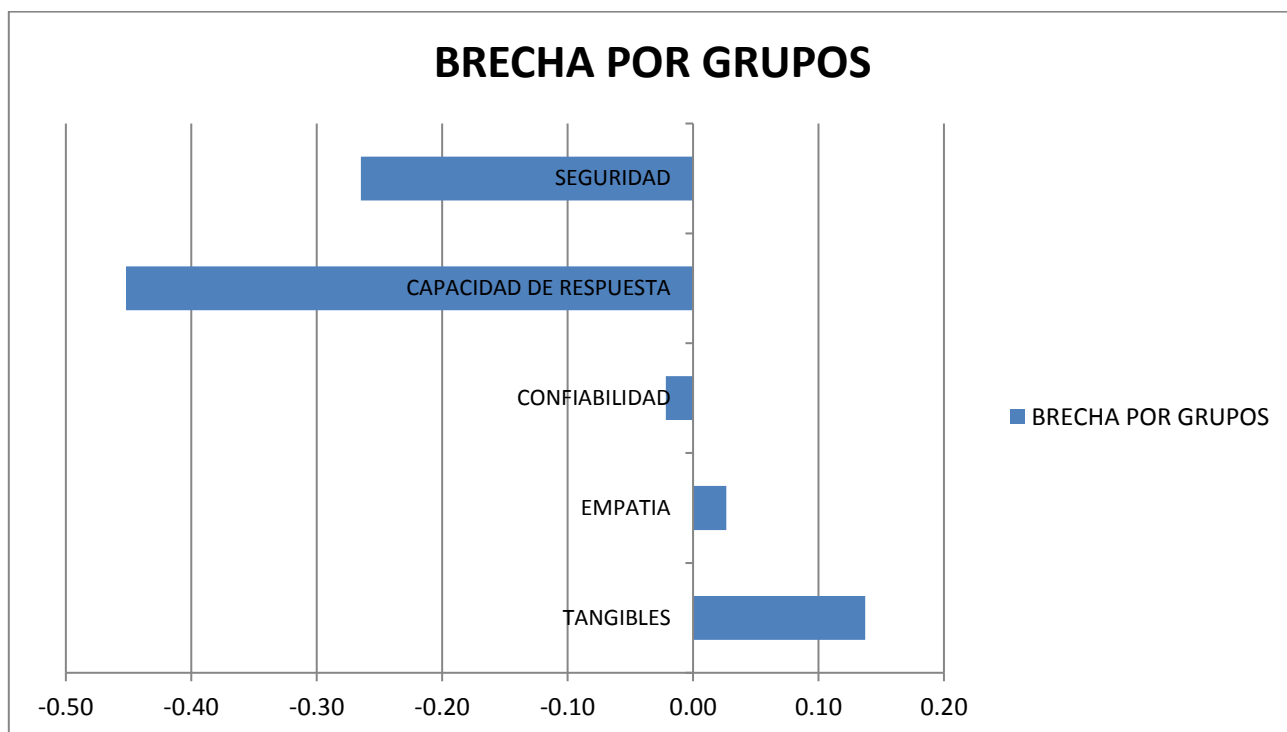


Fuente: Autores, 2013

Con esta grafica se observan una importante brecha negativa en la pregunta 16, la cual hace referencia a la asistencia médica permanente, encontrándose ubicada en el grupo de la capacidad de respuesta. Además de observarse una pequeña brecha positiva en la pregunta 17 relacionada con la gastronomía del lugar, seguida de en la pregunta 19 la cual hace referencia a los horarios de entrada y salida de los clientes.

También se puede apreciar una importante brecha positiva en la pregunta 2, que hace referencia a la adecuación de las instalaciones físicas, y que pertenece al grupo tangible que es uno de los grupos en los cuales se tiene principal atención para estos resultados.

Figura 2 Brecha por grupos



Fuente: Autores, 2013

En esta figura se puede apreciar dos brechas negativas, tanto en el grupo que hace referencia a la seguridad, como al grupo que hace referencia a la capacidad de respuesta. Igual que una importante brecha positiva en el grupo tangible seguido de una leve brecha positiva en el grupo de empatía.

Finalmente se realizó un análisis de gran importancia para la toma de decisiones de la administración del parque. A fin de poder determinar cuáles son los aspectos más influyentes en la percepción que tienen los visitantes del servicio.

## RESULTADOS

Tal como lo establece el modelo SERVQUAL, la brecha 5 de la calidad permite asignar un valor cuantitativo a la diferencia que existe entre la calidad esperada y la percibida de un servicio determinado. Este valor permite estimar el nivel de satisfacción del cliente, y por lo tanto, la calidad del servicio.

### **Análisis de los elementos tangibles**

En la figura 2 se puede observar la dimensión que representa lo tangible de los servicios presenta la brecha más positiva en el caso del parque Juan Curí. Esto se debe principalmente a que el parque cuenta con instalaciones físicas y senderos debidamente adecuados, que permiten al visitante tener una actividad tranquila y placentera.

### **Análisis de los elementos de empatía**

La figura 2 muestra que los elementos de la empatía, también presenta una corta brecha positiva, esto se debe al trato y al conocimiento que los empleados del parque le brindan a los visitantes

### **Análisis de los elementos de confiabilidad**

La figura 2 muestra una leve recha negativa en lo que respecta a la confiabilidad. Esto se debe a la brecha significativa que presento la pregunta 22, donde los visitantes no cumplieron con las expectativas en lo que respecta con los precios. El parque se comprometerá evaluar los costos que presentan las actividades para de esta forma brindar precios más accesibles.

Se debe tener en cuenta esta brecha ya que las demás preguntas expuestas no superaron las expectativas por parte de los visitantes.

### **Análisis de los elementos de la capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta implica la prontitud y habilidad que tienen los empleados del hotel para resolver tanto situaciones que se presentan en el día a día, como casos extraordinarios. Los resultados muestran que el personal no logra responder de manera eficiente a estos requerimientos, esto se debe a las fallas que presenta el parque frente a la capacidad de tener asistencia médica inmediata como se observa en la pregunta 16 de la figura 1. En las demás brechas se observa que el cliente está satisfecho, más no fue sorprendido.

## **Análisis de los elementos de seguridad**

La brecha de la dimensión seguridad resultó negativa debido a que de los tres ítems que la conforman, dos presentan brechas negativas, y la otra tienen brecha positiva, pero muy cercana a cero.

El sentimiento de la seguridad es algo muy subjetivo, que varía de persona a persona, y existen aspectos que pueden influir positiva o negativamente en el sentimiento que se genera en las personas. En el caso particular del parque, la cantidad de incidentes negativos al respecto (robos) es mínima, casi nula.

## **CONCLUSIONES**

- ✓ Con la implementación del método servqual se puede concluir que en general el parque presenta una calidad del servicio aceptable.
- ✓ El grupo que indica la capacidad de respuesta, presenta una importante brecha negativa. Esto se debe a que el parque no cuenta con asistencia médica permanente.
- ✓ Se observó en la gráfica de los grupos que la empatía presenta una ligera brecha positiva debido al conocimiento que percibieron los visitantes por parte de los guías que prestan sus servicios en el parque.
- ✓ El grupo tangible cumple con los intereses de los turistas, ofreciendo instalaciones debidamente adecuadas que superaron las expectativas de los entrevistados. Debido a esto se presenta una importante brecha positiva en la gráfica de grupos.
- ✓ Para una empresa prestadora de servicios como el parque Juan Curí, es importante obtener brechas positivas tanto en lo tangible como en la empatía. Con la implementación servqual se pudo concluir que el parque cumplió con las expectativas de los visitantes en el grupo tangible y de empatía.

## REFERENCIAS

Camisón, C; e, tal. (2009), “¿Hacia dónde se dirige la función de calidad?: La visión de expertos en un estudio Delphi”, *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 18, nº. 2, pp. 13-38.

Cuellar, M S. (2009). Un instrumento de medición de la calidad de servicio en alojamientos rurales con autenticidad rural. Tesis de maestría no publicada. Universidad de Girona, Girona, España. Recuperado el 15 de Octubre de 2013, de <http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/2920/Cuellar-Salazar-MariaSonia.pdf?sequence=1>

Gabriel, A. (2003). Medición de la calidad de los servicios. Tesis de maestría no publicada. Universidad del cema, ....., España. Recuperado el 15 de Octubre de 2013, de

Mariño, Jorge A. (20...), calidad percibida del servicio en establecimientos de turismo rural. Tesis de doctorado no publicada. Universidad Extremadura, <http://www.norbaconsultores.com/Calidad%20percibida%20del%20servicio%20en%20establecimientos%20de%20turismo%20rural.pdf>

Gryna, F, Chua, R, Defeo, J. (2007). “Método Juran: Análisis y planeación de la calidad”, México, Mc Graw Hill.

Lovelock, C; Wirtz, J. (2009). “Marketing de Servicios: Personal, Tecnología y Estrategia”, México, Pearson Prentice Hall.



**ANEXOS**

**Anexo 1 Tabla de Datos del estudio**

---

DIA	MES	No VISITANTES
7	ENERO	247
10	FEBRERO	63
25	MARZO	89
14	ABRIL	46
13	MAYO	106
10	JUNIO	150
1	JULIO	112
19	AGOSTO	102
15	SEPTIEMBRE	87
14	OCTUBRE	108
11	NOVIEMBRE	111
29	DICIEMBRE	96
	TOTAL	1317
	MEDIA	110

DESVIACION ESTANDAR	50,39
---------------------	-------

	DEMANDA			
UNIVERSO	Turistas que hayan visitado el parque Juan Curí en el año 2012			
AMBITO GEOGRAFICO	Municipio de Paramo (Santander, Colombia)			
TAMAÑO DE LA MUESTRA	110			
NIVEL DE CONFIANZA	95% $z=1,96$			
TRABAJO DE CAMPO	4 de Octubre de 2013 a 24 de Enero de 2014			