

# Modelo de medición servqual y calidad del servicio en una institución educativa particular Ica – 2022

## Servqual measurement model and service quality in a private educational institution Ica - 2022

Guillermo Romani-Pillpe<sup>1</sup>, Keila S. Macedo-Inca<sup>2</sup>

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

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

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

### Resumen

**Objetivo.** Determinar la relación que existe entre el modelo de medición servqual y calidad del servicio en una institución educativa particular Ica, durante el 2022. **Métodos.** El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo aplicada. La población fueron 31 padres. Se aplicó dos instrumentos: Modelo de medición servqual adaptado (22 ítems) y calidad del servicio (14 ítems). **Resultados.** Se hizo la inferencia de la hipótesis mediante la prueba no paramétrico Rho de Spearman. Se obtuvo un resultado  $p=0,01$  para contrastar la hipótesis general. Es decir, la correlación es significativa como para aceptar la  $h_1$  y rechazar la  $h_0$  formulada al inicio de la investigación. **Conclusión.** Existe una correlación positiva muy fuerte entre el Modelo de medición servqual y calidad del servicio desde la percepción de los padres de una institución particular de la provincia de Ica.

**Palabras clave:** calidad, servicio, medición, servqual, educación.

### Abstract

**Objective.** Determine the relationship that exists between the servqual measurement model and service quality in a private educational institution Ica, during 2022. **Methods.** The study had a quantitative approach, non-experimental design, applied type. The population was 31 parents. Two instruments were applied: adapted servqual measurement model (22 items) and service quality (14 items). **Results.** The inference of the hypothesis was made using the non-parametric Spearman's Rho test. A result  $p=0.01$  was obtained to test the general hypothesis. That is, the correlation is 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 quality of service from the perception of parents of a particular institution in the province of Ica.

**Keywords:** quality, service, measurement, servqual, education.

Arbitrada por pares ciegos

Recibido: 20/012/2022

Aceptado: 15/04/2023

Aceptado: 30/01/2023

Autor de correspondencia:

Guillermo Romani Pillpe

[gromani2020@gmail.com](mailto:gromani2020@gmail.com)



## Introducción

El periodo de confinamiento producto de la COVID-19 conllevó a la adaptación urgente y transformación del sistema educativo. Esta etapa supone 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). Asimismo, el fin de mejorar los procesos de enseñanza – aprendizaje se desarrolló distintos programas; cuyo propósito de enseñar a través de los recursos digitales, y mitigar 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-Rodriguez et al., 2019; Torres Fragozo et al., 2017; Clemenza et al., 2010).

Como concepción más reciente, 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 los modelos validados de calidad del servicio de atención médica y sus relaciones positivas significativas entre tangibles, 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 una integración de la teoría del comportamiento planificado proambiental y la calidad del servicio durante la pandemia de COVID-19. Por estos motivos, 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 COVID-19 (Sumi y Kabir, 2021). Asimismo, 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).

Es de vital importancia determinar la relación que existe entre el modelo de medición servqual y calidad del servicio en una institución educativa particular Ica – 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

Diseño: no experimental, porque permitió analizar los cambios a través del tiempo, y se realiza a través de la observación, (Palomino, 2006) es decir, sin intervenir o manipular las variables. El enfoque fue cuantitativo, y se abordó desde perspectiva externa y objetiva del fenómeno. Desde un punto de vista, se caracterizó en la base de la inducción probabilística Oviedo y Campo-Arias (2005). El tipo aplicada busca la generación de conocimiento enfocada en diagnósticos con aplicación directa se pueda poner en práctica y destinada a encontrar soluciones a los problemas.

El nivel correlacional el cual analizó estadísticamente las dos variables: 1. Modelo de medición servqual; 2. Calidad del servicio siendo su propósito estudiar el grado de correlación entre ellas (Flores et al, 2013).

### Población y muestra

Población hace referencia habitualmente a la densidad poblacional, en este caso los padres quienes matricularon en el año lectivo 2022 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, porque se separó 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), adaptado propuesto por Mejías (2005) que reflejan las dimensiones: Tangibilidad, Confiabilidad, Sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad, y empatía. Asimismo, para el instrumento calidad de servicio, pretende 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) 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



apoyaron factores se relacionan con la calidad del servicio durante la pandemia de 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 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 calidad del servicio en una institución educativa particular Ica. Sin embargo, se debe remarcar que la calidad del servicio envuelve una serie de aspectos esenciales en la percepción del usuario. Asimismo, se llega a la conclusión, se en próximas investigaciones se debe procurar abordar un mayor número de participantes. Finalmente, se difundir los hallazgos con la comunidad educativa: directivo, personal administrativo, coordinadores, docentes, padres de familia y estudiantes.

### Fuente de financiamiento

La investigación fue autofinanciada.

### 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 tener conflictos de interés.

### Referencias

Causado-Rodríguez, E., Charris, A. N., Guerrero, E. A., Causado-Rodríguez, E., Charris, A. N., y Guerrero, E. A. (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., y Ab-Rahim, R. (2023). Healthcare service quality measurement in Malaysia: A scoping review. *Medical Journal of Malaysia*, 78(1), 118-123. Scopus.

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*. Editorial Trillas, SA de CV.

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., y 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. Scopus. <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). Scopus. <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. Scopus. <https://doi.org/10.1108/JEC-11-2021-0151>

Liu, L., Liu, X., y Xu, F. (2021). *The study of quality evaluation model for the real-time interactive online teaching*. 61-65. Scopus. <https://doi.org/10.1109/ICEIT51700.2021.9375621>

Mamta, y Kumar, V. (2023). A systematic review of library service quality studies: Models, dimensions, research populations and methods. *Journal of Librarianship and Information Science*. Scopus. <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., y Cerit, C. (2023). Assessment of satisfaction with a healthy life center, a new service model. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, 26(1), 23-30. Scopus. [https://doi.org/10.4103/njcp.njcp\\_1635\\_21](https://doi.org/10.4103/njcp.njcp_1635_21)

Sumi, R. S., y 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). Scopus. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>

Torres Frago, J., Luna Espinoza, I., Torres Frago, 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>