
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO: CASO DE LA ESCUELA DE ARTES DE LA UABC.

OSCAR REYES SÁNCHEZ / MARCELA REYES PAZOS

RESUMEN:

El objetivo de la investigación reportada es validar el instrumento *SERVQUALing* para medir la calidad de los servicios en instituciones universitarias mexicanas y se utilizó como base para Analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo prestado en la escuela de artes de la universidad Autónoma de Baja California (UABC) con el fin de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. El *SERVQUALing*, tiene como soporte teórico, el modelo *SERVQUAL*, adaptado a la realidad universitaria, y considerando solo las percepciones de la calidad de servicio. La aplicación del instrumento en la escuela de Artes de la UABC, permitió la validación del instrumento para futuras aplicaciones en el sector universitario mexicano. Adicionalmente, se determinaron las dimensiones subyacentes a la calidad de servicio prestado, mediante el uso de métodos estadísticos multivariantes como el análisis de factores. Los resultados indican que la escala obtenida es un instrumento fiable y válido para evaluar la calidad percibida por los estudiantes en los servicios prestados en la institución bajo estudio, y que puede aplicarse, previa determinación de la adecuación y pertinencia, en otras

PALABRAS CLAVE: Servqualing, Servqual, Eficacia Educativa instituciones mexicanas.

INTRODUCCIÓN

Esta presentación está organizada de la siguiente manera, primero se presentan los métodos y materiales usados, luego se presentan y discuten los resultados alcanzados en la investigación, partiendo del análisis de fiabilidad, para después determinar las dimensiones subyacentes de la calidad del servicio en la institución bajo estudio; esta discusión continúa con la determinación de la validez del instrumento para el caso. Finalmente, se presenta el Modelo

SERVQUALing revisado, y el diagnóstico de la calidad del servicio prestado y las conclusiones de la investigación.

MÉTODOS

La calidad de servicio es función de la percepción del cliente, en otras palabras, es la calidad percibida por el cliente (Lloréns, 1996). Las variables que integran la escala SERVQUALing contemplan solo la medición de las percepciones de la calidad del servicio, a diferencia de la SERVQUAL original, tomando como referencia investigaciones previas que apoyan este criterio; este modelo alternativo sugerido por Cronin y Taylor (1994, citado por Lloréns, 1996), es recomendado también por otros autores (Mejías, 2005), debido a que existe poca evidencia de que los clientes valoren la calidad percibida de un servicio en términos de la diferencias entre expectativas y percepciones.

Las respuestas solicitadas a los estudiantes se reflejan en una escala tipo Likert que oscila del 1 (totalmente en desacuerdo) al 7 (totalmente de acuerdo). Para la realización del estudio, se seleccionó la escuela de artes de la UABC en sus Campus de Mexicali, Tijuana, y Ensenada en Baja California, México. El criterio de selección se basó, en el reto de contar con la disposición por parte de los responsables de los diferentes Campus de dicha institución, al ser una escuela humanística, con sujetos con criterios de alta subjetividad, era un reto hacer un estudio de corte cuantitativo.

Se tomaron en cuenta la opinión de muestras representativas de 47, 69, y 23 estudiantes cursantes de los referidos Campus, respectivamente, siendo un total de 139 sujetos, las cuales fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, pero tomando en cuenta criterios de representabilidad (por cursos, por turnos, tamaño de la población). Una vez presentado los objetivos e importancia del estudio a los estudiantes, se les pidió que valoraran sus percepciones sobre el servicio prestado en sus respectivas instituciones. Adicionalmente, se les pidió que respondieran las preguntas complementarias que estaban incluidas en el instrumento suministrado, las cuales serían

utilizadas para validar el instrumento. Una vez completada la encuesta por parte del estudiante, la misma fue entregada al personal de la institución que colaboró en la aplicación. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 13, en su versión en evaluación disponible en Internet.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el cuadro 1 se presentan las 22 variables traducidas y adaptadas al contexto universitario mexicano. Estas variables fueron presentadas en el Instrumento en orden aleatorio para evitar posibles patrones de comportamiento en los estudiantes.

La fiabilidad de la escala *SERVQUALing* usada se determinó mediante el análisis de consistencia interna, el cual hace referencia al grado de relación existente entre los ítems que componen la escala [Lévy y Varela, 2003]. Con este propósito se usó el coeficiente Alfa de Cronbach (α), que es el indicador más utilizado para este fin, y cuyos valores próximos a cero indican ausencia de consistencia interna y los cercanos a la unidad indican consistencia interna entre los ítems de la escala; los valores alcanzados para este análisis fue 0,954, lo cual indica una alta homogeneidad y equivalencia de respuesta a todos los ítems a la vez y para todos los encuestados.

La alta consistencia interna es un indicador suficientemente válido de que la escala usada mide la característica: Calidad de Servicio, lo que se interpreta como garantía de una alta fiabilidad del instrumento.

Además del análisis de fiabilidad se realizó un análisis de factores de las variables estudiadas para poder determinar si la estructura subyacente de los datos obtenidos a través del instrumento *SERVQUALing* en el caso bajo estudio, son las mismas a las sugeridas teóricamente por el modelo *SERVQUAL* de Parasuraman et al (1988, 1991) y replanteadas para el caso de educación superior por Mejias en el *SERVQUALing* (2005).

El análisis factorial es una técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables (Pardo y Ruiz, 2002; Visauta y Martoni, 2003; Lévy y Varela, 2003). Este análisis, parte de la Matriz de Correlaciones, la cual presenta los coeficientes de correlación entre cada par de variables, y es generada por el SPSS a partir de los datos obtenidos por la encuesta; para que el mismo sea pertinente es conveniente que la matriz de correlación contenga grupos de variables que correlacionen fuertemente entre si; una matriz próxima a una matriz identidad indica que el análisis de factores de factores conducirá a una solución deficiente. El valor del determinante, estadístico presentado por el SPSS adjunto a esta matriz, es de 0.000, el cual es un excelente dato desde el punto de vista de la idoneidad del análisis, ya que cuando las variables de una matriz están linealmente relacionadas, el valor del determinante es de cero, lo que significa que el análisis de factores es una técnica adecuada para analizar esas variables.

Adicionalmente, se calcularon para cada caso, las *medidas de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin*, o KMO, y las *medidas de esfericidad de Bartlett*. . El estadístico KMO compara los coeficientes de correlación parcial entre variables; si estos son muy pequeños, la relación entre cada par de variables se debe o puede ser explicada por el resto y por tanto sería adecuado llevar a cabo un análisis de factores de los datos. Por su parte la medida de Bartlett, se utiliza para verificar si la matriz de correlación es una matriz identidad, y cuanto mayor sea y por lo tanto menor el grado de significación, es mejor la adecuación de los datos para el análisis.

El estadístico KMO arrojó un valor de 0,938, lo que quiere decir que hay factores que relacionan a los datos y que puede utilizarse el análisis de factores. El valor arrojado para las prueba de Bartlett fue de 2500.579, con un nivel de significación de 0.000, por lo que fue una evidencia de que el modelo de factores era adecuado para explicar los datos.

Una vez demostrada la adecuación del uso del modelo, se procedió a encontrar los factores mediante el método de extracción de *componentes principales*. A

objeto de establecer comparaciones con el modelo SERVQUALing y estudios realizados utilizando este modelo, se condicionó el criterio de extracción a cinco (05) componentes, los cuales, lograron explicar más de un 70% de la varianza total, sin embargo no se lograron identificar dimensiones comunes.

Para facilitar la interpretación de la solución se utilizó el método de Rotación VARIMAX, el cual minimiza el número de variables que tiene saturaciones altas en cada factor, simplifica la interpretación de los factores optimizando la solución por columna (Pardo y Ruiz, 2002; Visauta y Martoni, 2003; Lévy y Varela, 2003). La matriz que presenta la solución rotada, generada por el SPSS, permite una mejor interpretación de los datos; Así, se logra identificar en el análisis, cuatro dimensiones subyacentes a la calidad del servicio en la Escuela de Artes.

El primer factor, está asociado con el Servicio Eficaz y reúne a las variables relacionadas con V12, el personal de la Institución está dispuesto a ayudarte. V13, el personal de la Institución se encuentra disponible para atenderte de la Dimensión teórica Capacidad de Respuesta; la V14. El comportamiento del personal de la Institución te inspira confianza, V15. Te sientes seguro en los tramites realizados con la Institución, V16. El personal de la Institución es amable contigo, V17. El personal tiene conocimientos suficientes para responder tus preguntas, de la Dimensión Seguridad. La V18 el personal de la institución te da una atención individualizada, V19 la institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes, V20 la institución cuenta con el personal que le ofrece una atención personalizada, V21 el personal de la institución se preocupa por los intereses de los estudiantes y V22 el personal de la institución comprende ls necesidades de sus estudiantes.

El Segundo Factor está relacionado al Servicio Eficiente y comprende a las variables V8 el personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido, V9 el personal de la Institución mantiene sus expedientes sin errores de la Dimensión Confiabilidad; la V10 el personal de la Institución te comunica

cuando concluirá el servicio ofrecido y la V11 el personal de la Institución te ofrece servicio puntual de la Dimensión Capacidad de Respuesta.

El Tercer Factor está vinculado al Compromiso con el Servicio y agrupa la V5 cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace, V6 cuando tengo un problema en la Institución muestran interés en solucionármelo, V7 el personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez, de la Dimensión Confiabilidad.

El Cuarto Factor se vincula con la Apariencia y contempla a la V3 el personal de la Institución tiene apariencia limpia y alineada, V4 los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos. El Quinto Factor se asocia a la Infraestructura y Equipo Eficaz, en ella se encuentra la V1 la institución cuenta con los equipos (cómputo, talleres, etc.) actualizados y la V2 las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas. Cuarto y Quinto Factor se relacionan con la Dimensión Elementos Tangibles del Instrumento Servqualing.

Las cinco dimensiones subyacentes a la calidad del servicio prestado por la institución de educación superior estudiada, a excepción de la de Compromiso, que es similar a la de Confiabilidad, son diferentes a las planteadas teóricamente por Parasuraman et al. (1988, 1991), y replanteadas por Mejías (2005) para el caso universitario venezolano, incluso, en dichas dimensiones se agrupan variables que pertenecen a diferentes dimensiones.

Desde la perspectiva cuantitativa (Positivista) se infiere que los resultados arrojados a partir del análisis de factores exploratorio realizado, aún cuando cumplen con el objetivo propuesto, sugieren la continuación de la investigación, utilizándose esta vez técnicas de análisis más complejos como el análisis de factores confirmatorio u otra técnica estructural. Sin embargo, no se debe ignorar que se está trabajando con percepciones tanto de los sujetos investigados como de los investigadores, éstas están mediadas por la cultura particular del contexto, la cual determina una red de interpretaciones singulares que están en constante modificación, razón que justifica el estudio de las

dimensiones subyacentes o latentes en la comprensión de la realidad del caso bajo estudio.

El *SERVQUALing* cubre todas las dimensiones importantes de la calidad de servicio. Las 22 variables que integran la encuesta definitiva constituyen una adaptación de *SERVQUAL* original, realizada tomando como referencia la literatura especializada sobre calidad de servicio, por lo que se puede considerar que la escala presenta validez de: contenido, concurrente, predictiva, convergente y discriminante.

CONCLUSIONES

Para la evaluación de la calidad de los servicios en la Escuela de Artes de la UABC en México, se utilizó el instrumento *SERVQUALing*, cuya base teórica se apoya en el *SERVQUAL* de Parasuraman et al, considerando solo las percepciones, y adaptada al contexto universitario mexicano.

Dado el índice de consistencia arrojado, alfa de Cronbach de 0.954, el instrumento usado se considera como posiblemente fiable para medir la calidad del servicio educativo de nivel superior en otras instituciones mexicanas similares.

Basado en el Análisis de factores realizado previa determinación de la adecuación muestral, la Calidad del Servicio percibida por los estudiantes de la institución se clasifica en cinco dimensiones, con algunas diferencias de lo propuesto por Parasuraman y Mejías en trabajos previos.

Con alto nivel de significación, el instrumento presenta validez de contenido, de criterio y de concepto, por lo cual se puede usar para medir la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la institución bajo estudio, previa adaptación y adecuación, en otras instituciones similares.

El instrumento sirvió para identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de implementación de modelos de gestión de la calidad por parte de la institución estudiada; los resultados arrojados proveen a los directivos,

información objetiva para el análisis institucional y del entorno llevados a cabo dentro de la planificación estratégica, entre otros planes de acción operativos.

BIBLIOGRAFÍA

- Cronin, J. y s. Taylor (1993). "SERVPERF vs SERVQUAL Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, vol. 58, pp. 125-131.
- García, T.; Mejías, A.; Vásquez, M. y Ramirez, G. (2005). "PLS path modeling: an alternative to factor analysis to assess customer perceptions on service quality in a Venezuelan university", *Proceedings of the 4th International Symposium on PLS and related methods – PLS'05*, Barcelona.
- Lévy, J. y Varela, J. (2003). *Análisis Multivariante para las Ciencias Sociales*. Pearson Educación, Madrid.
- Lloréns, F. (1996). *Medición de la calidad de servicio, una aproximación a diferentes alternativas*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada, España.
- Mejías, A. (2005a). "Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Posgrado", *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, vol. 4, núm. 34: pp. 81-85.
- Norma Internacional ISO 9001 (2000). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Ginebra: International Organization for Standardization.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, vol. 64, núm. 1, pp. 12-40.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, vol. 67, núm. 4, pp. 420-450.
- Pardo, A. y Ruiz, M. (2002). *SPSS 11. Guía para el Análisis de Datos*. McGrawHill, Madrid.
- Visauta, B., y Martoni, J. (2003). *Análisis estadístico con SPSS para Windows®, segunda edición*. Mc GrawHill/Interamericana de España, Madrid.

Cuadro 1.- Dimensiones de Calidad de Servicio Universitario

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES
<i>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</i>
V01 La Institución cuenta con equipos (cómpu tos, laboratorios, etc.) actualizados
V02 Las Instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas
V03 El personal de la Institución tiene apariencia limpia y alineada
V04 Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD
<i>Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa</i>
V05 Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace
V06 Cuando Usted tiene un problema, en la Institución muestran interés en solucionárselo
V07 El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez
V08 El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido
V09 El personal de la Institución mantiene sus expedientes sin errores
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA
<i>Disposición y voluntad del personal de la institución para ayudar al Estudiante y proporcionar el servicio</i>
V10 El personal de la Institución le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido
V11 El personal de la Institución le ofrece un servicio puntual
V12 El personal de la Institución está dispuesto a ayudarle
V13 El personal de la Institución se encuentra disponible para atenderle
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD
<i>Conocimientos y atención mostrados por el personal de la Institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</i>
V14 El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza
V15 Usted se siente seguro en sus trámites realizados con La Institución
V16 El personal de la Institución es amable con Usted
V17 El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA

Cuidado y atención individualizada ofrecida a los Estudiantes

V18 El personal de la Institución le da una atención individualizada

V19 La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes

V20 La Institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada

V21 El personal de la Institución se preocupa por los intereses de sus estudiantes

V22 El personal de la Institución comprende las necesidades de sus estudiantes