

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2025,
Volumen 9, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

**PERCEPCIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN
ESTUDIANTIL EN UNA INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA UTILIZANDO SERVQUAL COMO
HERRAMIENTA**

**PERCEPTION OF QUALITY AND STUDENT SATISFACTION IN A
UNIVERSITY INSTITUTION USING SERVQUAL AS A TOOL**

Ma. de los Ángeles Bárcenas Nava

Maestra en Administración, Universidad Autónoma de Morelos

Elisa Trujillo Beltrán

Maestra en Administración, Instituto de Estudios Universitarios

Maximiliano Ramírez Mendoza

Maestro en Administración, Universidad Autónoma de Guerrero

Percepción de calidad y satisfacción estudiantil en una institución universitaria utilizando servqual como herramienta

Ma. de los Ángeles Bárcenas Nava¹

angeles.barcenas@iguala.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0003-2693-9473>

Maestra en Administración, Universidad Autónoma de Morelos, Doctora en Ciencias Administrativas, Instituto de Estudios Universitarios, Docente de Tiempo Completo, Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Iguala, correo electrónico

Elisa Trujillo Beltrán

elisa.trujillo@iguala.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-9715-1272>

Maestra en Administración, Instituto de Estudios Universitarios, Doctora en Ciencias Administrativas, Instituto de Estudios Universitarios, Docente de Tiempo Completo, Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Iguala, correo electrónico:

Maximiliano Ramírez Mendoza

maximiliano.ramirez@iguala.tecnm.mx

<https://orcid.org/000-0009-2246-9491X>

Maestro en Administración, Universidad Autónoma de Guerrero, Doctor en Docencia y Capacitación, Universidad Lucerna, Docente del Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Iguala, correo electrónico:

RESUMEN

El modelo Servqual es una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio mediante la evaluación de las expectativas y percepciones de los usuarios. En el contexto de una institución de educación superior, su implementación permite analizar la brecha entre lo que los estudiantes, profesores y otros usuarios esperan del servicio educativo y lo que realmente experimentan. Este enfoque facilita la identificación de áreas clave de mejora para optimizar la satisfacción y fidelidad de los usuarios. El Servqual se basa en cinco dimensiones principales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones son evaluadas a través de un cuestionario que mide tanto las expectativas como las percepciones de los usuarios, proporcionando una visión integral de la calidad del servicio ofrecido. En el ámbito universitario, su aplicación abarca aspectos como la infraestructura, la calidad del personal docente, la atención administrativa y los recursos académicos. Los resultados permiten priorizar intervenciones específicas para reducir las brechas de calidad detectadas. Además, el análisis continuo mediante Servqual ayuda a las universidades a adaptarse a las demandas cambiantes de sus comunidades y a reforzar su competitividad. En resumen, el uso del Servqual en una universidad es una estrategia valiosa para garantizar la mejora constante en la prestación de servicios, fomentando una experiencia educativa más satisfactoria y acorde con las expectativas de los usuarios.

Palabras clave: modelo sevqual, percepción de la calidad, satisfacción

¹ Autor principal

Correspondencia: angeles.barcenas@iguala.tecnm.mx

Perception of quality and student satisfaction in a university institution using servqual as a tool

ABSTRACT

The Servqual model is a widely used tool to measure service quality by evaluating user expectations and perceptions. In the context of a higher education institution, its implementation allows analyzing the gap between what students, teachers and other users expect from the educational service and what they actually experience. This approach makes it easy to identify key areas of improvement to optimize user satisfaction and loyalty. The Servqual is based on five main dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy. These dimensions are evaluated through a questionnaire that measures both the expectations and perceptions of users, providing a comprehensive view of the quality of the service offered in higher education institutions. In the university environment, its application covers aspects such as infrastructure, the quality of teaching staff, administrative attention and academic resources. The results allow prioritizing specific interventions to reduce the quality gaps detected. Additionally, continuous analysis through Servqual helps higher education institutions adapt to the changing demands of their communities and strengthen their competitiveness. In summary, the use of Servqual in an education institution is a valuable strategy to guarantee constant improvement in the provision of services, promoting a more and better satisfactory educational experience in line with user expectations.

Keywords: servqual model, perception of quality, satisfaction

Artículo recibido 06 enero 2025

Aceptado para publicación: 10 febrero 2025



INTRODUCCIÓN

La calidad en la educación superior ha adquirido un papel central en la gestión de las instituciones de educación superior, especialmente ante el aumento de la competitividad y las expectativas de los estudiantes. La satisfacción de los usuarios, entendidos como estudiantes, docentes y personal administrativo, es un indicador clave del desempeño institucional, y herramientas como el modelo Servqual se han convertido en instrumentos esenciales para evaluar y mejorar la calidad del servicio.

Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), mide la brecha entre las expectativas y percepciones del servicio a través de cinco dimensiones fundamentales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tangibles: Se refiere a los aspectos físicos y materiales del servicio, como instalaciones, equipamiento y apariencia del personal. En educación superior, esta dimensión incluye elementos como infraestructura, aulas y tecnología disponible para los estudiantes (Donlagić & Fazlić, 2015).

Fiabilidad: Evalúa la capacidad de la institución para proporcionar el servicio prometido de manera precisa y consistente. Esto implica cumplir con los compromisos asumidos, como los plazos de entrega de resultados académicos o la resolución de problemas administrativos (Foster, 2010).

Capacidad de respuesta: Mide la disposición y velocidad con la que el personal responde a las necesidades y solicitudes de los usuarios. La eficiencia en la atención a los estudiantes, especialmente en servicios administrativos, es crucial en este aspecto (Rolo et al., 2023).

Seguridad: Relacionada con la capacidad del personal para generar confianza y seguridad. Incluye factores como el conocimiento, la cortesía y la habilidad para transmitir credibilidad y confianza a los estudiantes (Parasuraman et al., 1988).

Empatía: Se enfoca en la atención personalizada y la comprensión de las necesidades individuales de los usuarios. Las instituciones que logran brindar un trato personalizado tienden a cerrar esta brecha de manera efectiva (Rolo et al., 2023).

Estas dimensiones proporcionan un marco integral para evaluar y mejorar la calidad del servicio en la educación superior. La correcta implementación del modelo permite a las instituciones identificar áreas críticas y desarrollar estrategias que mejoren la satisfacción de los estudiantes.



En el ámbito universitario, este modelo permite analizar cómo los usuarios perciben la calidad de los servicios educativos, administrativos y de infraestructura, lo que es crucial para la mejora continua. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), la aplicación de Servqual ayuda a identificar las discrepancias entre lo que las instituciones prometen y lo que realmente entregan, proporcionando datos útiles para la toma de decisiones estratégicas. Además, estudios recientes destacan la relevancia del Servqual en la educación superior como un medio para aumentar la satisfacción estudiantil, mejorar la retención y fomentar la lealtad hacia la institución (Quispe & Sánchez, 2018).

Estudios como el de Ana Rolo et al. (2023) muestran que las expectativas de los estudiantes suelen ser elevadas, resultando en desviaciones negativas significativas en las percepciones, lo que enfatiza la necesidad de mejora continua en la gestión del servicio educativo.

El entorno competitivo actual obliga a las universidades a adaptarse rápidamente a las demandas de los estudiantes y a los estándares internacionales de calidad. Así, el Servqual ofrece una metodología flexible y efectiva para evaluar no solo la experiencia académica, sino también otros servicios complementarios que forman parte del entorno educativo, como la atención administrativa y el soporte tecnológico. La implementación de esta herramienta no solo permite una mejora continua, sino que también fortalece la imagen institucional y asegura que las universidades cumplan con su misión educativa en un entorno dinámico y globalizado.

La relación entre cómo los estudiantes perciben la calidad educativa y su nivel de satisfacción ha cobrado gran relevancia en el ámbito académico, ya que ambos conceptos están estrechamente vinculados. La percepción de calidad hace referencia a la valoración que los alumnos hacen de los servicios y recursos educativos que reciben, mientras que la satisfacción estudiantil depende de qué tan bien esas valoraciones cumplen o superan sus expectativas. Según Weerasinghe y Fernando (2017), la satisfacción de los estudiantes no solo está determinada por la calidad del servicio educativo, sino también por factores emocionales y cognitivos que influyen en su experiencia general.

Importancia de la Relación

Diversas investigaciones han mostrado que una percepción positiva de la calidad educativa suele ir de la mano con una mayor satisfacción estudiantil. Un estudio de Khan y Nawaz (2011) destacó que elementos del modelo SERVQUAL, como la confiabilidad y la capacidad de respuesta, inciden de manera



significativa y favorable en la satisfacción general de los estudiantes. Esto sugiere que cuando una institución educativa logra cumplir con las expectativas de calidad, los alumnos experimentan una mayor satisfacción con su formación académica. Además, otros estudios han evidenciado que los estudiantes valoran especialmente aspectos como el trato recibido por docentes y personal administrativo, así como la infraestructura disponible para su aprendizaje. Por ejemplo, una investigación realizada en una universidad pública determinó que factores como la seguridad y la empatía influyen directamente en la percepción de la experiencia educativa, impactando así en la satisfacción del alumnado (Gómez Vega & Soto Raico, 2019). En investigaciones previas en el Instituto se ha evaluado la satisfacción del estudiante en el Instituto en cuanto a satisfacción en los servicios (Bárceñas et al, 2024) y de gestión del conocimiento (Trujillo, et al, 2022)

Evaluación de la Satisfacción

Para analizar esta relación, muchas universidades emplean encuestas basadas en el modelo SERVQUAL. Estas herramientas permiten detectar discrepancias entre lo que los estudiantes esperan y lo que realmente experimentan en cuanto a la calidad del servicio educativo. Con estos datos, las instituciones pueden aplicar estrategias de mejora enfocadas en elevar tanto la percepción de calidad como la satisfacción estudiantil. Un estudio realizado por Farahmandian, Minavand y Afshardost (2013) en una escuela internacional evidenció una fuerte correlación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos. Sus hallazgos indicaron que aquellos estudiantes que percibían un alto nivel de calidad en la enseñanza tendían a sentirse más satisfechos con su experiencia académica.

El Instituto Tecnológico de Iguala forma parte del Tecnológico Nacional de México, actualmente tiene 33 años de haberse fundado y ofrece 5 licenciaturas a la comunidad de la ciudad de Iguala, Guerrero; Contador Público, Ingeniería en Gestión Empresarial, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería en Informática e Ingeniería Industrial.

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de percepción de los estudiantes del Instituto Tecnológico de Iguala sobre la calidad del servicio, utilizando el modelo servqual, y como objetivos específicos, en primer lugar “Identificar la percepción del estudiante sobre la calidad de los procesos del servicio que recibe durante su estancia en el ITI, considerando instalaciones físicas, nivel de compromiso y velocidad de atención”. Como segundo objetivo “Evaluar la percepción del estudiante sobre



el desempeño docente”. La investigación es importante para conocer cuales son las áreas de oportunidad que se tiene para poder proporcionar mejores servicios a la comunidad estudiantil.

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio realizado en la investigación, es un estudio de tipo descriptivo, explicativo y transversal, debido a que estas investigaciones buscan especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Por lo tanto, en la investigación, se observaron las percepciones que tienen los estudiantes sobre su Institución académica, las cuáles se analizarán e interpretarán de acuerdo a los resultados obtenidos en un periodo de tiempo determinado, es transversal por que se realizó en un periodo específico de tiempo durante en segundo semestra del 2024.

El diseño de la investigación, es de campo, debido a que se requirió de estudios poblacionales y muestrales apoyados en técnicas de recolección de la información donde se utilizó como herramienta la encuesta y como instrumento un cuestionario que se aplicó utilizando forms, diseñado con escala de tipo Likert, en este caso se utilizó una escala del 1 al 5 donde se tabuló por el valor menor que es 1 con el grado de menor satisfacción que tiene el cliente de acuerdo con el servicio que recibe y 5 como el de mayor satisfacción; de respuesta múltiple, planteada para comprender las expectativas de los clientes respecto un servicio.

El cuestionario cuenta con 4 preguntas demográficas que son edad, género, de quien reciben apoyo económico y si cuentan con algún tipo de beca; además de preguntar el semestre cursado y la carrera. Está dividido en dos secciones, la primera es la información de la calidad del servicio que consta de 15 preguntas y la segunda sección sobre información del desempeño docente que consta de 17 preguntas, este cuestionario fue previamente validado con el alfa de Crombach (Morales, 2017).

Fue un estudio de caso donde el universo fue de 1341 estudiantes, distribuidos en 5 carreras seleccionando una muestra considerando un nivel de confianza del 95 por ciento y un margen del error del 5 por ciento, utilizando la muestra por estratos de Kish para que la aplicación de cuestionarios fuera proporcional a cada carrera de acuerdo a la muestra determinada.

Las respuestas fueron procesadas mediante SPSS (del inglés Statistical Package for Social Sciences), que significa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales. Las variables de investigación que se van a medir son las 5 dimensiones de la calidad en el servicio que se evaluarán de acuerdo al instrumento seleccionado del Servqual de acuerdo a lo siguiente:



Tabla 1. Dimensiones a evaluar de la calidad en el servicio

DIMENSION	ASPECTOS A EVALUAR
Elementos tangibles	Equipamiento actualizado Instalaciones físicas visualmente atractivas Elementos tangibles atractivos
Confiabilidad	Cumplimiento de promesas Interés en resolución de problemas Oportunidad al realizar el servicio Cumplir plazos estipulados
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos y asertivos Colaboradores rápidos Colaboradores creativos
Seguridad	Colaboradores confiables Clientes seguros Colaboradores amables Colaboradores capacitados
Empatía	Atención individualizada Horario conveniente Preocupación y comprensión con el cliente

Morales (2017)

RESULTADOS

En cuanto a las variables demográficas, en edad se encontró que predominan entre 21 y 24 años (67.3%), la mayoría está en el rango universitario típico, lo que sugiere una población estudiantil en etapas intermedias de su educación. En relación al género la distribución es relativamente equilibrada, con una ligera mayoría masculina (53.2%) debido a que las carreras son en su mayoría ingenierías, además se observó que la mayoría de los estudiantes están en el 4° semestre (38.8%), lo que sugiere que muchos están en la mitad de su programa académico, el programa académico con mayor demanda es Contador Público (29.8%) y 74.8% de los estudiantes dependen económicamente de sus padres. Finalmente, el 59.7 de los estudiantes encuestados señalan no recibir ningún apoyo de becas escolares.

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA PRIMERA SECCIÓN CALIDAD EN EL SERVICIO

La mayoría de los estudiantes considera que las instalaciones son adecuadas, pero hay margen para mejoras. Un 35.6% calificó con un 3, indicando satisfacción moderada. El ambiente es visto como positivo, con un 31.3% calificando con 3 y 4. Sin embargo, un 17.5% no está satisfecho, sugiriendo áreas de mejora en confort y condiciones de las aulas. La tecnología es considerada adecuada por muchos, pero un 27.6% de calificaciones bajas sugiere problemas en accesibilidad o actualización.



La seguridad es un punto fuerte, con un 33.3% calificando con un 4 y un 22.2% con un 5, reflejando confianza en las medidas de seguridad. Respecto a la información proporcionada el 27.9 considera que no es adecuada, la percepción es mayormente neutral (29.4%), pero hay una tendencia hacia la satisfacción con un 38.1% de respuestas positivas. El cumplimiento de horarios es bien valorado ya que la percepción es mayormente neutral (34.7%), pero hay una tendencia hacia la satisfacción con un 38.9% de respuestas positivas, pero reducir los tiempos de espera podría aumentar la satisfacción. Por otro lado, la amabilidad del personal es altamente valorada ya que un 49.6 % de los estudiantes tiene una percepción positiva.

El 78.3 % de los estudiantes considera que el personal está capacitado y un 21.8 tiene una percepción negativa por lo que es un área de oportunidad, los porcentajes son muy similares en cuanto a la orientación con un 78.9 positivo y un 21.1 de insatisfacción, al igual que en la buena organización 77.6 % y 22.6 % que discrepa en su opinión. Respecto a los horarios también, un 77 % los considera adecuados y un 23 % está insatisfecho.

En la última aseveración de esta de esta sección, las respuestas están divididas: el 32.9.% sabe cómo presentar una queja, pero el 43.3% no, lo que indica la necesidad de mejorar la comunicación sobre el proceso.

Gráfica 1. Si desea presentar una queja, sabe cómo y dónde hacerla

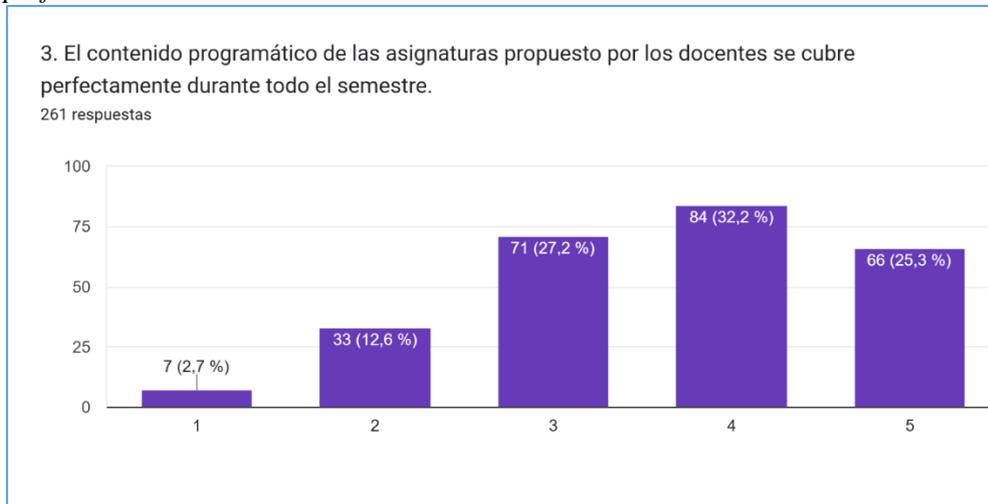


En la gráfica se observa que la suma de las respuestas 1 y 2 totalmente en desacuerdo y en desacuerdo suma el 43.3 % de las respuestas, un 23.8 permanece neutral y un 32.9 está en de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Resultados obtenidos de la segunda sección información del desempeño docente

La mayoría de los estudiantes considera que los docentes explican claramente los objetivos, con un 65.2% calificando con 4 o 5, de acuerdo a los valores preestablecidos. Un 60.6% de los estudiantes valora positivamente la claridad en la estructura y cronograma, aunque un 12.3% opina que hay margen de mejora.

Gráfica 2. *El contenido programático de las asignaturas propuesto por los docentes se cubre perfectamente durante todo el semestre*



Se observa que la tendencia es positiva ya que 57.5 de los estudiantes considera que se cubre el programa, sin embargo, es significativo el 27.2 que permanece neutral y el 15.3 que no está de acuerdo

La respuesta a la aseveración de si los docentes suelen relacionar los temas a tratar del curso con otras asignaturas un 58.4% de los estudiantes ve una buena relación de los temas con otras asignaturas, pero un 20.8% califica con 2 o 3, indicando áreas de mejora.

En términos generales las preguntas que tiene que ver con docentes reflejan compromiso hacia los estudiantes y sobre todo interés en la formación integral, al estar siempre disponibles para resolver dudas y apoyar a los estudiantes en caso de ser necesario, lo que aumenta la confianza y rendimiento de los estudiantes, al verse reflejadas en sus clases la mejora continua de los docentes. ya que por ejemplo se observó que el 88.1 % de los estudiantes refieren buena comunicación con sus docentes.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Después de concluida la investigación acerca del nivel de la satisfacción de los estudiantes del Instituto Tecnológico de Iguala, el objetivo general planteado “Determinar el nivel de percepción de los estudiantes del Instituto Tecnológico de Iguala sobre la calidad del servicio, utilizando el modelo servqual, ha sido cumplido ya que se pudo analizar e interpretar con base a la información obtenida cual es la percepción de los estudiantes.

Se inició durante el desarrollo con el primer objetivo, “Identificar la percepción del estudiante sobre la calidad de los procesos del servicio que recibe durante su estancia en el ITI, considerando instalaciones físicas, nivel de compromiso y velocidad de atención” obteniendo de acuerdo a las encuestas aplicadas datos estadísticos, donde se observa que la percepción de los estudiantes en cuanto a servicio presenta muchas áreas de oportunidad ya que de manera general la percepción que se observa en cuanto instalaciones físicas es baja sobre todo en cuanto a uso de tecnología se refiere, sin embargo se evaluo relativamente bien el nivel de compromiso y la velocidad de atención.

Respecto al segundo objetivo “Evaluar la percepción del estudiante sobre el desempeño docente”, se pudo determinar observando que el desempeño docente se percibe en casi todas las aseveraciones como de acuerdo o muy de acuerdo, por lo en general está bien evaluado y solo se determinaron algunas áreas de oportunidad considerando preguntas donde hay evidencia significativa de neutralidad por parte del estudiantado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Donlagić, S., & Fazlić, S. (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUAL model. *International Journal of Business and Social Science*, 6(2), 51-61.
- Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*, 12(4), 65-74.
- Foster, S. T. (2010). *Managing quality: Integrating the supply chain* (4th ed.). Pearson.
- Gómez Vega, M., & Soto Raico, H. (2019). Percepción de la calidad educativa y satisfacción estudiantil en instituciones de educación superior. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(1), 89-105.
- Khan, M. M., & Nawaz, M. M. (2011). Importance of service quality in education sector: A study on SERVQUAL model. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(4), 67-79.
- Morales Velarde, R. (2017). La percepción del alumno sobre la calidad en el servicio del Instituto Tecnológico de Cd. Madero, Tamaulipas aplicando el Instrumento SERVQUAL. Tesis de maestría.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.



- Quispe, M., & Sánchez, R. (2018). La aplicación del modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad educativa. *Revista de Educación Superior*, 33(2), 45-60.
- Rolo, A., Aives, R., Saraiva, M., & Leandro, G. (2023). The SERVQUAL instrument to measure service quality in higher education - A case study. *SHS Web of Conferences*, 160, 01011. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202316001011>
- Trujillo, E., Larios, E., & Bárcenas, M. de los Á. (2022). Evaluación de Resultados de la formación docente y actualización profesional desde la gestión del conocimiento en los centros del TecNM. *Gestión y Desarrollo de las Organizaciones México-Brasil-Colombia-Ecuador* (1), 3-18.
- Weerasinghe, I. S., & Fernando, R. L. (2017). Students' satisfaction in higher education: Literature review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-539.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

