

Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao

RECIBIDO: 03/01/16 ACEPTADO: 02/04/16

RAÚL SUÁREZ BAZALAR*

RESUMEN

En este artículo se presentan los resultados de la investigación sobre la medición del nivel de calidad mediante el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao (CIUNAC). Se determinaron las percepciones de los usuarios con respecto a los servicios brindados por el CIUNAC y establecer el nivel de calidad del servicio. En líneas generales existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas, encontrándose la menor satisfacción en cuanto a la asesoría en trámites.

El modelo empleado ayudará a establecer planes de mejora para cada área del interés del alumno, mejorando la calidad del servicio a fin de ser una organización competitiva.

Palabras clave: nivel del servicio, modelo SERVQUAL, satisfacción de usuarios

LEVEL OF QUALITY OF SERVICE CENTER OF LANGUAGES OF CALLAO NATIONAL OF APPLYING THE MODEL SERVQUAL

ABSTRACT

The results of research on measuring the level of quality by Servqual model in the Language Centre of the National University of Callao (CIUNAC) are presented. Users' perceptions regarding the services provided by the CIUNAC and set the level of service quality were determined. Overall there is a median satisfaction with the quality of service offered by the Language Centre, being the least satisfaction with the counseling procedures.

The model used will help establish improvement plans for each area of student interest, improving quality of service in order to be a competitive organization.

Keywords: service level model SERVQUAL, user satisfaction

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la importancia de ofrecer servicios académicos de calidad es cada vez más esencial en el mundo. Los usuarios son más exigentes y tienen una gran noción de lo que implica la calidad. Para cumplir con estas expectativas, se han desarrollado numerosas técnicas y herramientas para medir y asegurar la calidad de los productos ofrecidos por el sector. Sin embargo, en el caso de los servicios, esto es aún más complejo, dada la naturaleza subjetiva que los caracteriza.

Según el contexto, la calidad de los servicios educativos es esencial para el desarrollo de un país. Además, se ha demostrado amplia y sobradamente que la mejora de la calidad de la educación contribuye al alcance de toda una serie de objetivos en el plano del desarrollo económico y social.

Las organizaciones que se dedican a la educación y formación, tanto pública como privada dan un servicio a la sociedad. Las personas, independientemente de la edad, concurren a ellas para adquirir una serie de competencias que les capaciten para actuar e integrarse en la sociedad (Senlle & Gutiérrez, 2005). Dada la importancia y el impacto de la educación, los servicios que se brinden deben tener altos estándares de calidad, por lo que se hace necesario una adecuada medición de los mismos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el caso del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, no se ha desarrollado un sistema de gestión de calidad, por lo que surgen diversas deficiencias, que al pasar de los años se han ido incrementando al igual que el número de estudiantes. Ante esta situación, se hace necesario medir la línea base de satisfacción de los usuarios, para luego realizar una mejora que sea el punto de partida de instaurar la calidad en la organización. Por ello, el problema planteado es el siguiente:

¿De qué manera el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad de servicio del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao durante el periodo 2011-2012?

* Licenciado en Administración. Administración de RR. HH. en Alicorp.
 E-mail: rsuarezb@alicorp.com.pe.

3. OBJETIVOS

El objetivo de la investigación consiste en:

Determinar si el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad de servicio del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao durante el periodo 2011-2012.

4. JUSTIFICACIÓN

La realización del estudio es importante, ya que se relacionarán las percepciones y expectativas de los clientes a fin de medir la calidad del servicio, comprobando la utilidad del modelo en estudio. Además, la aplicación del Servqual beneficiará a estudiantes del CIUNAC, en la medida en que los resultados permitirán un ajuste al desbalance académico, administrativo o investigativo en función de los servicios ofertados por el Centro de Idiomas. Por último, se justifica el estudio porque se tendrá un antecedente para futuros investigadores que deseen desarrollar el Modelo SERVQUAL en organizaciones similares.

5. HIPÓTESIS

La hipótesis planteada es la siguiente:

El modelo SERVQUAL permite medir adecuadamente el nivel de calidad de servicio del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao.

6. METAS ESPECÍFICAS

Las metas consisten en:

Determinar el grado de confiabilidad por parte de los alumnos del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao.

Encontrar el grado de capacidad de respuesta, según los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao.

7. MARCO TEÓRICO DEL TRABAJO

7.1. Calidad del Servicio

7.1.1. Definición

“La calidad de un servicio es un concepto de naturaleza compleja, elusiva, difusa y abstracta, en razón a las características únicas que se aplican en los servicios” (Medina Tornero, 2000, p. 163). Por este motivo es indispensable desarrollar normas

de calidad del servicio, si se desea mantener un control (Equipo Vértice, 2004).

Las normas de calidad para ser operativas, deben:

Expresarse desde el punto de vista del cliente: Para convertirse en un verdadero indicador del rendimiento y no en una mera forma de funcionamiento, la norma debe ser definida en términos de resultados para el cliente. Además, se deben especificar los trabajos que tiene que realizar cada empleado dentro de la organización con el objeto de satisfacer al cliente.

Ser ponderables: Cualidades humanas como la atención, la acogida, o la amabilidad, podrían ser medidas si se sabe, en primer lugar, que una media no tiene por qué ser necesariamente cuantitativa.

Servir a toda la organización: Las normas de calidad del servicio deben poder ser utilizadas por toda la organización. Cuanto más nos acercamos al trabajo de campo, más precisa debe ser la descomposición del trabajo en normas.

Técnicas de calidad del servicio

Según Sangüesa, Mateo e Ilzarbe (2006) se presentan nueve técnicas aplicadas a la calidad del servicio.

Técnica de las viñetas

Esta técnica se emplea para diseñar un nuevo servicio y permite decidir la combinación ideal de características para el servicio.

Los pasos para desarrollar la viñeta son:

- Elaborar la idea básica del nuevo servicio.
- Determinar el grupo destinatario.
- Elaborar las características importantes mediante una encuesta abierta.
- Elaborar las posibles variaciones de las características.
- Visualizar las características y sus variaciones.
- Producir las viñetas y combinaciones posibles.
- Ejecutar la encuesta principal sobre la valoración.
- Concluir sobre las viñetas favoritas de los clientes.

Blueprinting

Esta herramienta se emplea en el diseño de nuevo servicio y la mejora de los mismos. Es una técnica equivalente a los diagramas de flujo, pero específica

para la descripción de los servicios. Cuenta con cinco fases para su desarrollo:

- Establecer los límites del sistema: Facilita la visualización del proceso, para ello es necesario identificar los puntos esenciales del servicio estudiado.
- Representación gráfica del desarrollo del proceso: Fase para la representación gráfica del proceso.
- Identificación de fallos: Una vez efectuada la fase anterior, se procede a buscar las posibles fuentes de fallos considerando el punto de vista de los clientes.
- Medidas para evitar los fallos: Se trata de encontrar las medidas adecuadas para evitar los fallos.
- Determinar el marco cronológico: El tiempo es un factor esencial para la ejecución de los pasos de un servicio, por esta razón es importante tomar en cuenta del tiempo máximo que un cliente aceptará.

Método secuencial de incidentes

Permite recabar información para tener una visión del conjunto de un proceso por parte del cliente, así se podrá conocer en profundidad cada una de las etapas del mismo. Para obtener dicha información se determinan las etapas del proceso en estudio y se recogen los comentarios de los clientes (favorables y desfavorables para cada etapa del proceso). De esta manera se representa gráficamente las etapas del proceso y debajo de cada una se colocan los comentarios del cliente.

Encuesta a los clientes

Nos permite recabar información sobre la satisfacción de los clientes e incluso deja libertad para que el cliente exprese textualmente su percepción sobre el servicio prestado (González Menorca, González Menorca, Juaneda Ayensa, & Pelegrín Borondo, 2014).

Es importante considerar el propósito de la encuesta y las siguientes normas:

- El vocabulario y la sintaxis transmitirán las ideas de forma clara.
- El lenguaje deberá adaptarse al grupo de personas al que va dirigida, sin léxicos incomprensibles.
- Las preguntas estarán redactadas adaptándose al nivel de información que posean los entrevistados.

- Se evitará redactar preguntas incómodas al encuestado.
- Se evitará la redacción de preguntas que insinúen una respuesta concreta.
- Cada pregunta se centrará en un concepto o idea.

Los grupos de preguntas realizadas sobre un concepto concreto se realizarán de manera consecutiva.

Para grupos de preguntas que busquen respuestas concretas, se empleará el efecto embudo (preguntando de manera general y luego específica).

7.2. Modelo Servqual

7.2.1. Definición

El modelo SERVQUAL es conocido como modelo PZB, pues es propuesto en el año 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithalm y Berry con la finalidad de medir la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente (Miranda González, Chamorro Mera & Rubio Lacoba, 2007).

Es importante mencionar que los autores del modelo PZB definen a la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (Muñoz Machado, 1999, p. 210).

Este modelo postula que existen una serie de dimensiones o criterios distintos que varían según el juicio de los consumidores sobre la calidad del servicio. Es así que la calidad percibida es considerada una variable multidimensional.

7.2.2. Escala

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007), para el desarrollo del modelo SERVQUAL se emplea la escala de Likert basada en siete puntos que abarcan desde un fuerte desacuerdo (1 punto) hasta un total o fuerte acuerdo (7 puntos).

La escala SERVQUAL consta de dos partes o subescalas de 22 ítems cada una. La primera mide las expectativas de los clientes sobre el servicio prestado por una organización de un sector específico y la segunda mide las percepciones de los clientes sobre los servicios de una organización en particular.

7.2.3 Dimensiones

Para Huertas y Domínguez (2008), el modelo está basado en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Fiabilidad

Ruiz y Grande (2006) refieren a la “capacidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. (p. 57).

Capacidad de respuesta

Menciona que es la actitud, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y generar un servicio rápido.

Seguridad

Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Empatía

Se alude a la atención individualizada que prestan las organizaciones o empresas a sus consumidores o clientes.

Elementos tangibles

“Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación” (Ruiz de Maya & Grande esteban, 2006, p. 57).

8. MÉTODO

La investigación es de tipo descriptiva, ya que se reseñan hechos, situaciones y características de un objeto de estudio. En este caso se estudia la problemática de un Centro de Idiomas y mediante la implementación del modelo SERVQUAL, se busca obtener una mejora reflejada en el Nivel de calidad.

Las técnicas de recolección permiten obtener información válida y confiable para el propósito de la investigación. Para el desarrollo de la investigación se realizó un cuestionario con 22 interrogantes, las cuales serán medidas en una escala de tipo Likert, las mismas que contienen elementos del modelo SERVQUAL.

La población de estudio estuvo compuesta por los estudiantes de los idiomas de inglés, portugués e italiano, siendo un total de 14 509 alumnos. Hallando el número de muestra a encuestar se obtuvo 374 personas, con un margen de error de 9%, nivel de confianza 95% y $p=50$.

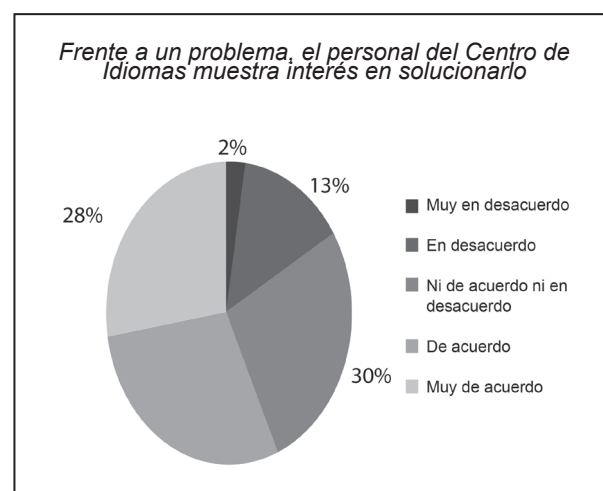
9. RESULTADOS

Con fines de comprobar la hipótesis planteada, el cuestionario realizado contiene las dimensiones del modelo SERVQUAL y las dimensiones del nivel de calidad expresado en factores que influyen en el aprendizaje de los alumnos.

A.- Fiabilidad

Interés por el cliente

Para este indicador se formuló consultó sobre el personal del CIUNAC muestra interés en solucionar problemas, de lo que se obtiene que un 28% de los entrevistados están muy de acuerdo y un 30% está ni acuerdo ni en desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia

Compromiso del personal

Ante la pregunta sobre la prestación del servicio en el tiempo prometido, un 39% de los entrevistados está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 38% está de acuerdo.



Fuente: Elaboración propia

B. Capacidad de respuesta

- Actitud y disposición

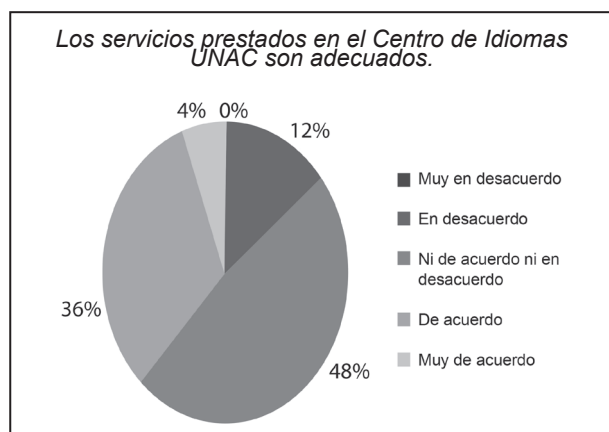
A la pregunta si el personal tiene predisposición a brindar asesoría en los trámites, se obtiene que un 42% considera estar ni en desacuerdo, en tanto un 33% está de acuerdo. Mientras que solo un 2% está muy de acuerdo y un 1% está muy en desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia

- Rapidez del servicio

Al preguntar si los servicios prestados en el Centro de Idiomas de la UNAC son adecuados, se obtiene que un 4% está muy de acuerdo, un 36% está de acuerdo, un 48% de los entrevistados están ni acuerdo ni en desacuerdo, un 12% en desacuerdo y un porcentaje cero está muy en desacuerdo.

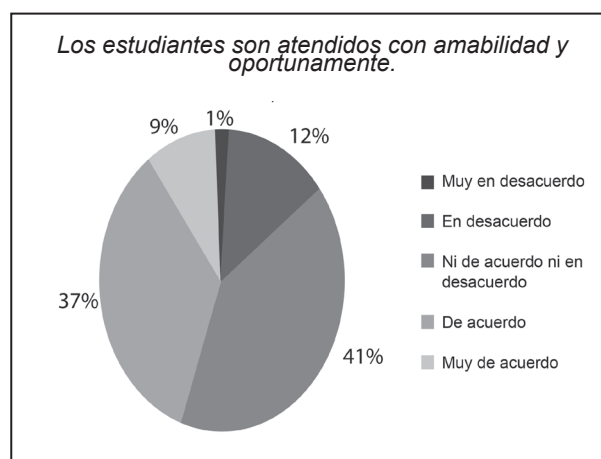


Fuente: Elaboración propia

C. Seguridad

- Servicio oportuno

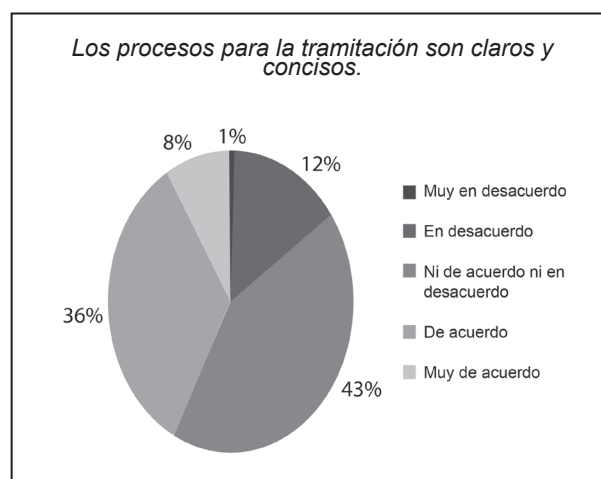
Las respuestas obtenidas a la pregunta si los estudiantes son atendidos con amabilidad y oportunamente fueron: un notable 41% de los entrevistados están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 37% de acuerdo.



Fuente: Elaboración propia

- Proceso adecuado

A la pregunta si los procesos para la tramitación son claros y concisos, se obtiene que un 8% de los entrevistados están muy de acuerdo, un 36% de acuerdo, un 43% ni acuerdo ni en desacuerdo, un 12% en desacuerdo y un 1% muy en desacuerdo.

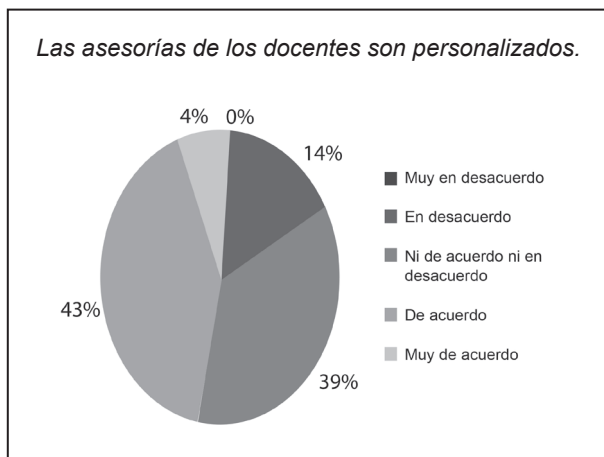


Fuente: Elaboración propia

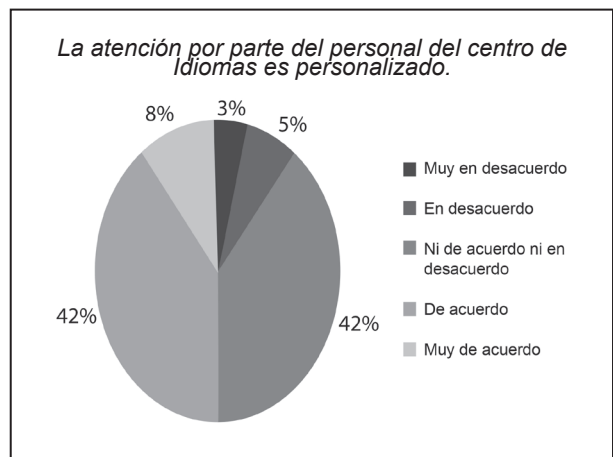
D. Empatía

- Atención personalizada del docente

En este indicador se obtiene que los alumnos consideran en un 4% estar muy de acuerdo con que reciben asesorías personalizadas, un 43% está de acuerdo, un 39% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 14% en desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

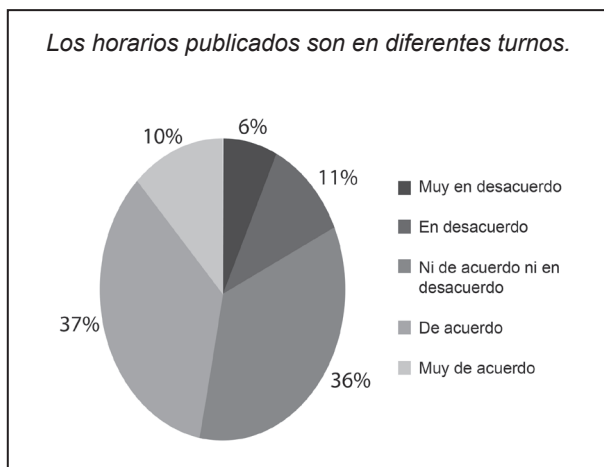
- Conveniencia de horarios

A la pregunta si los horarios son publicados en diferentes turnos, un 37% de los entrevistados están de acuerdo y 36% están ni acuerdo ni en desacuerdo. Un 11% está en desacuerdo y un 6% está muy en desacuerdo.

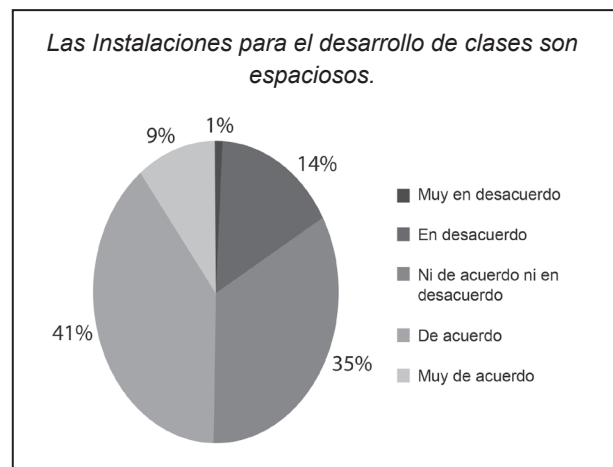
E. Elementos tangibles

- Instalaciones

En cuanto a las instalaciones, un 9% de los entrevistados están muy de acuerdo en que son espaciosas, un 41% de acuerdo, un 35% ni acuerdo ni en desacuerdo, un 14% en desacuerdo y un 1% muy en desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia



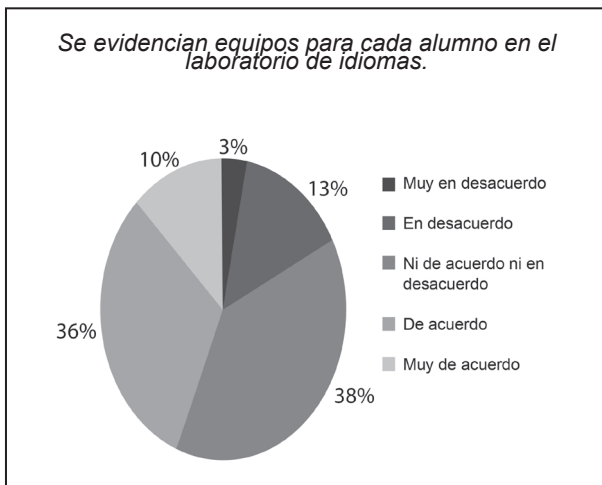
Fuente: Elaboración propia

- Atención personalizada del personal administrativo

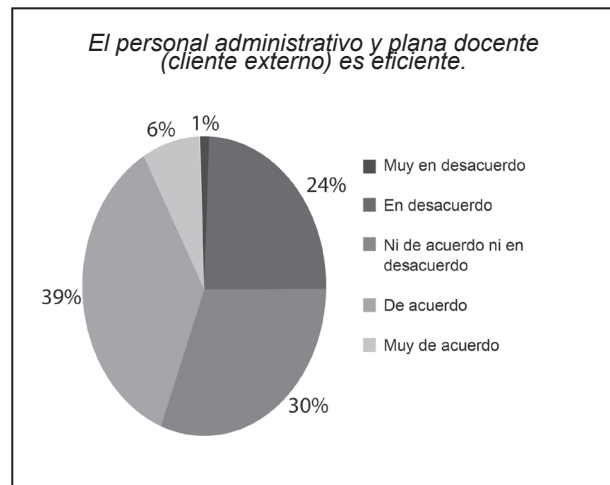
A la pregunta si la atención por parte del personal administrativo es personalizada, se obtuvo que un 8% de los entrevistados están muy de acuerdo, un 42% de acuerdo, un 42% está ni acuerdo ni en desacuerdo, un 5% en desacuerdo y un 3% muy en desacuerdo.

- Equipos

Con respecto a la pregunta si se evidencian equipos para cada alumno, se obtiene que un 10% de los entrevistados están muy de acuerdo y un 36% de acuerdo; mientras que un 38% están ni acuerdo ni en desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia

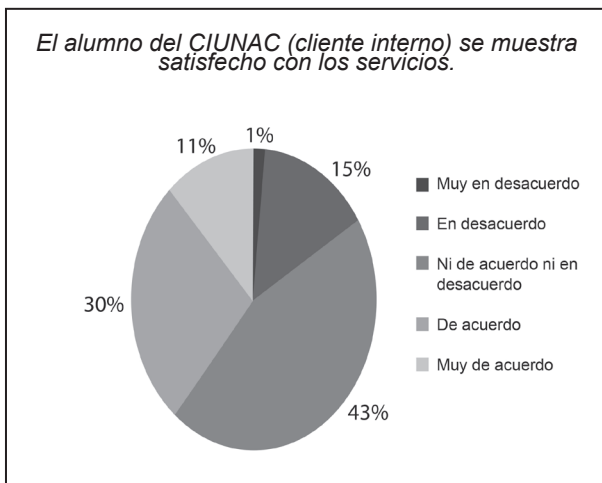


Fuente: Elaboración propia

F. Satisfacción del cliente

- Cliente interno

En este indicador se formuló la pregunta si el alumno se muestra satisfecho con los servicios, de lo que se obtiene que un 11% de los entrevistados están muy de acuerdo y un 30% de acuerdo; mientras que un 43% está ni acuerdo ni en desacuerdo.

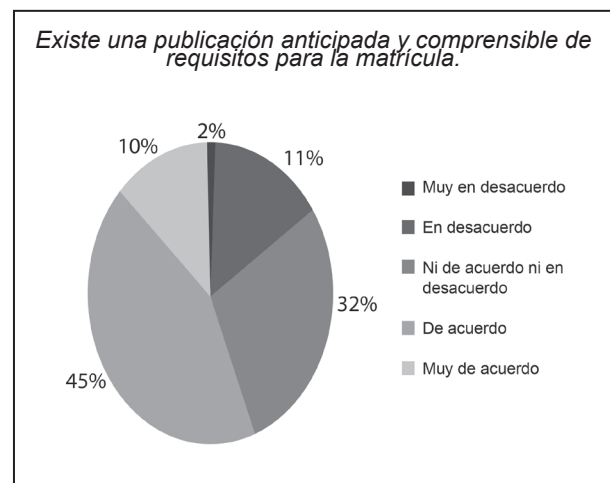


Fuente: Elaboración propia

G. Procedimientos

- Matrícula

A la pregunta si existe una publicación anticipada y comprensible de requisitos para la matricula se obtiene que un 10% de los entrevistados están muy de acuerdo y un 45% de acuerdo; mientras que un 32% está ni acuerdo ni en desacuerdo y un 11% en desacuerdo.



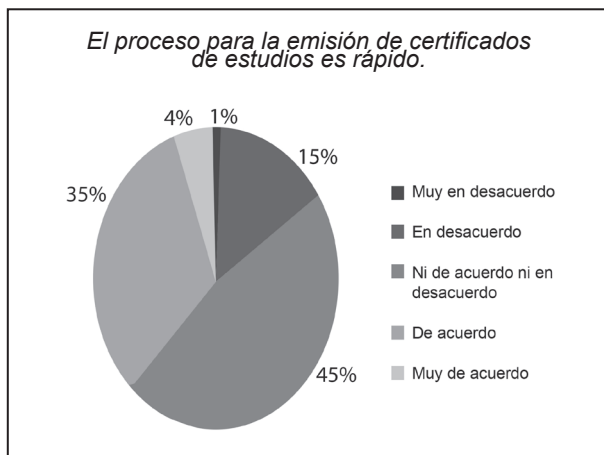
Fuente: Elaboración propia

- Cliente externo

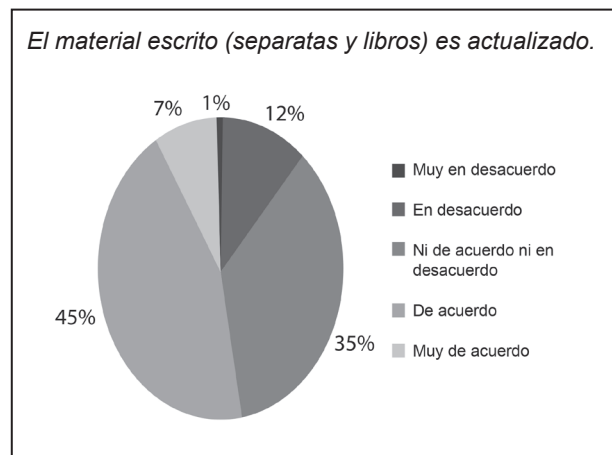
Se formuló la pregunta si el personal administrativo y plana docente es eficiente, se obtuvo que un 6% de los entrevistados están muy de acuerdo, un 39% de acuerdo, un 30% ni acuerdo ni en desacuerdo y un 24% en desacuerdo.

- Certificados

Sobre si el proceso para la emisión de certificados de estudios es rápido, se obtiene que un 4% de los entrevistados están muy de acuerdo, un 35% de acuerdo, un 45% está ni acuerdo ni en desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia

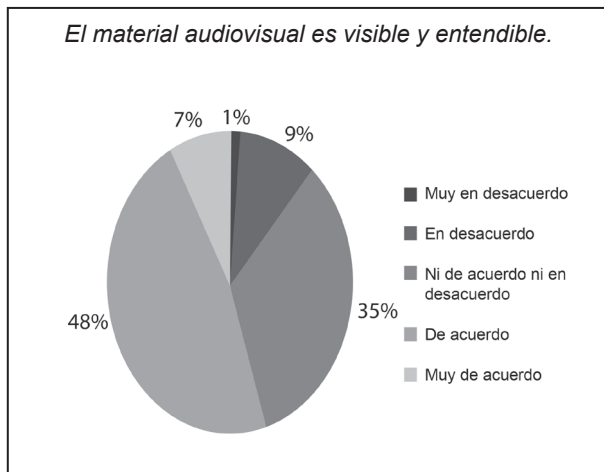


Fuente: Elaboración propia

H. Material

- Material audiovisual

En este indicador se obtiene que un 7% de los entrevistados están muy de acuerdo que el material audiovisual es visible y entendible, un 48% de acuerdo, un 35% ni acuerdo ni en desacuerdo y un 9% en desacuerdo.

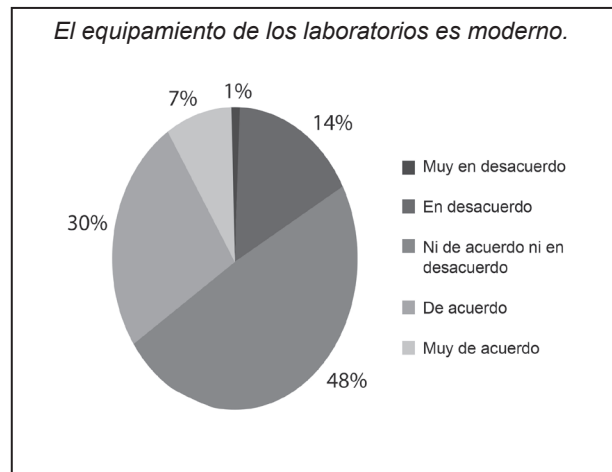


Fuente: Elaboración propia

I. Equipamiento

- Moderno

Sobre si el equipamiento de los laboratorios es moderno un 7% de los entrevistados están muy de acuerdo y un 30% de acuerdo. Mientras que un 48% está ni acuerdo ni en desacuerdo y un 14% está en desacuerdo.



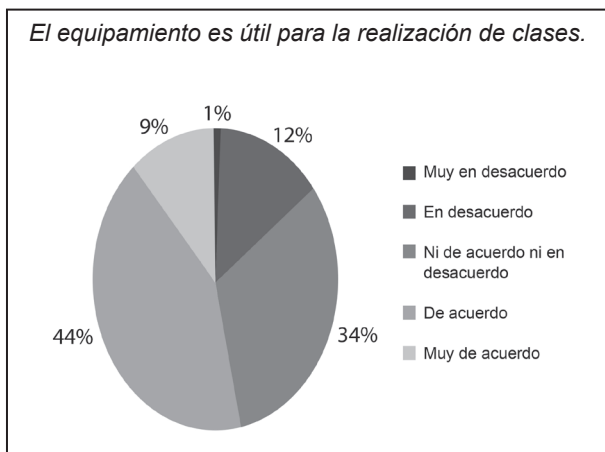
Fuente: Elaboración propia

- Material escrito

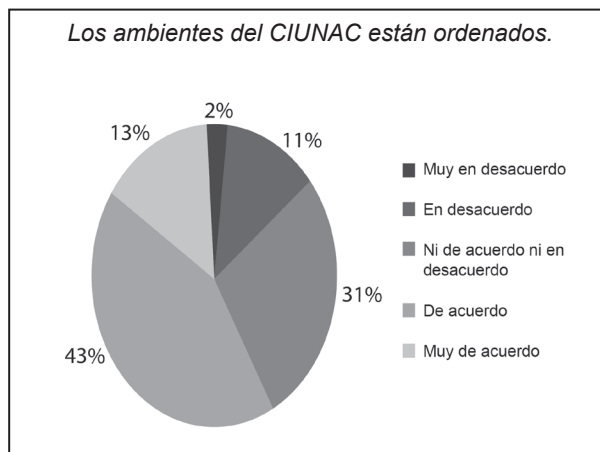
Con respecto a si el material escrito es actualizado, se obtiene que un 7% de los entrevistados están muy de acuerdo, un 45% de acuerdo, un 35% está ni acuerdo ni desacuerdo y un 12% está en desacuerdo.

- Utilidad

Con respecto a la utilidad del equipamiento, se obtiene que un 9% de los entrevistados están muy de acuerdo, un 44% de acuerdo, un 34% está ni acuerdo ni en desacuerdo y un 12% está en desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia



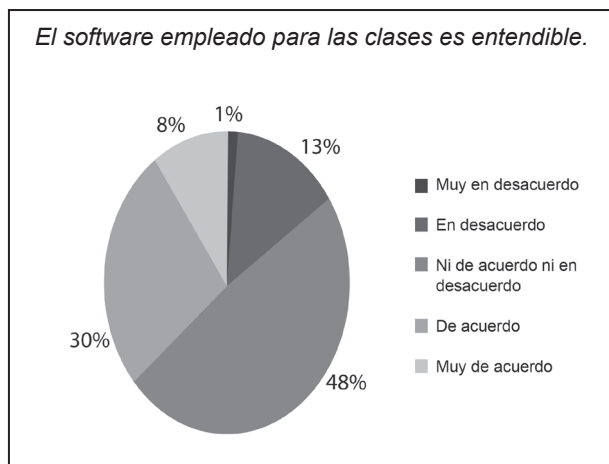
Fuente: Elaboración propia

- Software

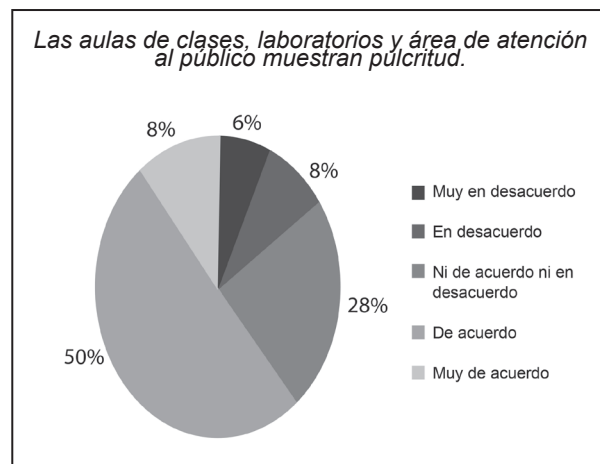
Ante la pregunta si el software empleado para las clases es entendible, se obtiene que un 8% de los entrevistados están muy de acuerdo, un 30% de acuerdo, un 48% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 13% está en desacuerdo.

- Limpieza

En este indicador se obtiene que un 8% de los entrevistados están muy de acuerdo y un 50% de acuerdo. Un 28% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 8% en desacuerdo.



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

J. Infraestructura

- Orden

En este indicador se obtiene que un 13% de los entrevistados están muy de acuerdo y un 43% de acuerdo. Un 31% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% en desacuerdo.

10. DISCUSIÓN

La aplicación de la encuesta mostró una mediana satisfacción en el usuario, debido a que el promedio ponderado de las respuestas basadas en la escala de Likert es de 3.39. (Ver cuadro 1.1)

Sin embargo, las principales variables de insatisfacción se mostraron acerca de la eficiencia del personal administrativo y plana docente (25%), además de la predisposición del personal para brindar asesoría en los trámites (23%).

Cuadro 1.1 Resultado de Cuestionario

Nº Pregunta	1	2	3	4	5	Total	Ponderado
1	8	48	111	101	106	374	3.67
2	3	56	146	143	26	374	3.36
3	3	82	156	125	8	374	3.14
4	0	45	180	133	16	374	3.32
5	5	45	154	138	32	374	3.39
6	5	45	162	133	29	374	3.36
7	0	53	146	159	16	374	3.37
8	21	42	135	138	38	374	3.35
9	11	21	157	156	29	374	3.46
10	3	53	132	154	32	374	3.43
11	11	50	143	133	37	374	3.36
12	5	56	162	111	40	374	3.33
13	3	90	111	146	24	374	3.26
14	8	42	119	167	38	374	3.49
15	5	56	167	130	16	374	3.26
16	5	34	130	180	25	374	3.50
17	3	45	130	169	27	374	3.46
18	5	53	180	111	25	374	3.26
19	3	45	127	165	34	374	3.49
20	5	48	180	111	30	374	3.30
21	8	40	116	161	49	374	3.54
22	21	29	106	186	32	374	3.48
						Promedio	3.39

Fuente: Elaboración propia

11. CONCLUSIONES

Las conclusiones del estudio son las siguientes:

- Por lo analizado se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao durante el periodo 2011-2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones. Este promedio ponderado indica un nivel medio de satisfacción, por lo que es factible realizar planes de mejora en la organización.
- Se determina que la confiabilidad es positiva, al presentar un 55% de alumnos que están muy de acuerdo y de acuerdo con que se solucionan sus problemas y en el factor de compromiso de personal se indica que si cumplen en tiempo, expresado en un 45% que está muy de acuerdo y de acuerdo.
- La capacidad de respuesta tiene un grado medio de satisfacción debido a que los resultados en cuanto al factor actitud y disposición se expresan en mayor porcentaje (42%) estar ni acuerdo ni en desacuerdo. En cuanto al factor rapidez del servicio también se aprecia en un 48% que los estudiantes están ni acuerdo ni en desacuerdo.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Equipo Vértice. (2004). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. Málaga: Editorial Vértice.
- [2] González Menorca, C., González Menorca, L., Juaneda Ayensa, E., & Pelegrín Borondo, J. (2014). La calidad en las organizaciones turísticas. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- [3] Huertas García, R., & Domínguez Galcerán, R. (2008). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- [4] Medina Tornero, M. (2000). Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Murcia. Murcia: EDITUM.
- [5] Miranda Gonzáles, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de calidad. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.
- [6] Muñoz Machado, A. (1999). La gestión de calidad total en la administración pública. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.
- [7] Ruiz de Maya, S., & Grande esteban, I. (2006). Comportamientos de compra del consumidor: 29 casos reales. Madrid: ESIC Editorial.
- [8] Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2006). Teoría y Práctica de la Calidad. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- [9] Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.