



CALIDAD Y SATISFACCIÓN, CASO: INSTITUTO DE IDIOMAS “CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO” - PUNO

QUALITY AND SATISFACTION, CASE: LANGUAGE INSTITUTE “CENTRO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO” - PUNO

Roció Stefani Cazorla Paredes
Universidad Nacional del Altiplano
rocio.cazorla@hotmail.com

RESUMEN

La calidad de un servicio es un aspecto muchas veces difícil de cuantificar y sin embargo uno de los más cruciales a considerar. Es por eso que el propósito de la presente investigación fue conocer y describir la calidad del servicio de enseñanza del instituto de idiomas “Centro Cultural Peruano Norteamericano” de la ciudad de Puno, teniendo en cuenta que este proceso de enseñanza ejercido a través de la docencia tiene como principal eje a la satisfacción del estudiante, segunda variable en consideración. La calidad y satisfacción pueden ser medidas desde diferentes puntos de vista, para este estudio de tipo cuantitativo correlacional, se empleó el instrumento SERVQUAL, encuesta reconocida y validada en diferentes investigaciones que agrupa a la calidad de un servicio en cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Se consideró como población a la cantidad total de estudiantes matriculados en el ciclo regular, en sus diferentes niveles, del mes de Diciembre del año 2016. Los resultados muestran que existe un alto grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Centro Cultural Peruano Norteamericano-Puno, ya que en las dimensiones analizadas según el cuestionario SERVQUAL, se muestra que la dimensión con mayor calidad percibida es la de “Confiabilidad” (relacionada al desempeño docente), que en una escala del 1 al 5 obtuvo un puntaje de calidad de 4.03, así mismo esta es la dimensión con mayor satisfacción de los estudiantes calificándola con una satisfacción del 80%. Todas sus dimensiones superan el 3.8 de calificación de percepción de calidad y un grado de satisfacción de 78%, el mínimo porcentaje de satisfacción es el de la dimensión de seguridad y capacidad de respuesta, ambas con un 76% de satisfacción.

Palabras Clave: Calidad, educación, idioma, inglés, satisfacción, SERVQUAL.ABSTRACT

Quality of service is many times a difficult aspect to quantify and yet of one of the most crucial to consider. That is why the purpose of this research was to know and describe the quality of the teaching service of the Language Institute "Centro Cultural Peruano Norteamericano" of the city of Puno, taking into account that this education process, exercised through teaching, has as a main objective the students' satisfaction, second variable in consideration. Quality and satisfaction can be measured from different points of view, for this quantitative study the SERVQUAL instrument was used, a survey recognized and validated in different investigations, which groups the quality of a service in five dimensions: tangible elements, reliability, courtesy, responsiveness and security. The results show that there is a high degree of relationship between the quality of the service and the satisfaction of the students of the Centro Cultural Peruano Norteamericano-Puno, since the measurements analyzed according to the SERVQUAL questionnaire, shows it with the highest perceived quality the "Reliability" (related to the teaching performance), which on a scale of 1 to 5 obtained a quality score of 4.03, likewise it is the dimension with the highest satisfaction of the students qualifying with a satisfaction of 80%. All dimensions exceed 3.8 quality rating and 78% satisfaction, the minimum satisfaction percentage is the dimension of security and response capacity, both with 76% satisfaction.

Keywords: Quality, education, English, idiom, satisfaction, SERVQUAL.

INTRODUCCIÓN

El inglés además de ser el segundo idioma más hablado del mundo, es también el de mayor penetración pues tiene un estatus especial en una tercera parte de la población mundial (Agudelo, 2010). Una de cada cuatro personas tienen algún nivel de comprensión del inglés, evidenciando así que su dominio es una habilidad de primer orden a nivel mundial (Agudelo, 2010; Mancero-Orozco & Veloz-Andrade, 2017). La generación de oportunidades a las personas, y su inserción a un mundo globalizado son razones por las que se cree fundamental el conocimiento y dominio del inglés, promoviendo así durante la última década una gran demanda por institutos que brinden la enseñanza de este idioma, en sus modalidades presencial y virtual.

En la ciudad de Puno existen pocas instituciones reconocidas que brindan el servicio de enseñanza del Inglés, de las cuales destaca el Centro Cultural Peruano Norteamericano, reconocido por la calidad de servicio que ofrece; sin embargo, debido a una creciente demanda algunos factores se vieron desatendidos, como la atención al cliente, el agrupamiento de alumnos por salón, la preocupación por las horas de trabajo de los docentes quienes imparten el servicio, entre otros, los que estarían generando una disminución en los niveles de satisfacción de los estudiantes de esta institución.

La calidad de servicio ha sido reconocida como un factor crítico de éxito de cualquier negocio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). En la actualidad existe un amplio debate acerca de la medición de la calidad de los servicios educativos (Alvarado-Lagunas, Luyando-Cuevas, & Picazzo-Palencia, 2015) ya que a diferencia de un producto, que tiene características específicas (peso, tamaño, etc.), un servicio puede tener muchas especificaciones cualitativas y difíciles de ver o evaluar (Akhlaghi, Amini, & Akhlaghi, 2012). Debido a su naturaleza intangible, la medición de esta variable se enfoca en métodos subjetivos, ya

que la calidad percibida se obtendrá de los juicios de valor de los estudiantes. La base teórica sobre la medición de la calidad se vincula con los trabajos de Grönroos (1982 y 1984) y Parasuraman, Zeithalm y Berry, los que a través de cuestionarios analizan la percepción del cliente sobre el servicio ofrecido (Alvarado, Morales, & Aguayo Téllez, 2016).

Esta percepción del estudiante es también de vital importancia, la satisfacción del estudiante permite la supervivencia de las entidades educativas, es extremadamente necesario encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza, permitiendo así a las instituciones conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo (Alves & Raposo, 2005). Los estudiantes son una rica fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos que aportan permiten inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte. (Salinas, Morales, & Martínez, 2008). Tanto la calidad de servicio como la satisfacción del cliente son críticas para entender la prosperidad de la organización (Moliner, 2001)

La investigación plantea como objetivo establecer los niveles y la relación de la calidad de enseñanza del idioma inglés en el "Centro Cultural Peruano Norteamericano" y la satisfacción de sus estudiantes, a través de la utilización del instrumento SERVQUAL, ya que la relación entre estas dos variables depende del sector o industria que se analice (Smith & Ennew, 2001). Al respecto no hay estudios similares a nivel local ni nacional que reflejen relación entre estas variables en un contexto de enseñanza de idiomas, sin embargo, existen estudios donde se muestra esta relación en el ámbito educativo, más específicamente en universidades nacionales y extranjeras e institutos de educación superior.

Salinas et al. (2008) afirma que el factor más importante a la hora de determinar que un estudiante este satisfecho con la actividad docente es la "Actitud del Profesor". La supervivencia de las universidades ante un mercado competitivo tiene que ver con la contratación de una planta docente bien capacitada, pues de ella dependen los métodos de enseñanza e investigación que impartirá el docente en la institución y son elementos clave para lograr la satisfacción del alumnado (Marzo, Pedraja, & Rivera, 2005). Según otros estudios, un indicador importante de la satisfacción del cliente es la calidad de las instalaciones. Al respecto, Cuthbert (1996) menciona que los factores tangibles no contribuyen significativamente a una evaluación positiva de la satisfacción por parte de los individuos, mientras que otros autores reconocen que el aspecto tangible sí contribuye significativamente pero no es la principal dimensión a considerar (O'Neill & Palmer, 2004). En particular, el instrumento SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), ha sido empleado ampliamente en los estudios mencionados como herramienta estandarizada para medir la calidad. En este contexto, la literatura anterior constata que la calidad del servicio es un indicador importante de la satisfacción del cliente. Tomando en cuenta estas investigaciones se plantea para el presente estudio analizar las variables de calidad y educación utilizando el método SERVQUAL que clasifica a estas variables en 5 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se desarrolló en el Centro Cultural Peruano Norteamericano Filial Puno, ubicado geográficamente en los puntos 15°51'12.474" S y 70°0'53.034" O. Se consideró como población a un total de 1048 estudiantes matriculados en el ciclo regular del mes de Diciembre del año 2016, los que se clasifican según los niveles de inglés. La muestra, que se obtuvo por muestreo estratificado, se conformó de 285 alumnos, escogidos

aleatoriamente, y agrupados según su nivel de inglés: fundamental (84), básico (118), pre-intermedio (27), intermedio (39) y avanzado (17).

El instrumento que se empleó para recabar la información fue el cuestionario SERVQUAL constituido de 22 preguntas que integran cinco dimensiones (ver Tabla 1), estas preguntas tuvieron como objetivo medir las principales características o atributos de la calidad de enseñanza brindada por el centro de idiomas y a su vez la satisfacción percibida de los estudiantes. Para la encuesta se aplicó una escala de Likert, con una valoración del 1 al 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho".

Tabla 1. Dimensiones SERVQUAL

Dimensión	Significado
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Confiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Empatía	Atención individualizada del cliente.
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado.

Fuente: Elaboración propia en base a Parasuraman et al (1985)

Se efectuó un análisis cuantitativo (Briones, Colombiano, & El, 2002), considerando que los datos obtenidos de las encuestas se sistematizaron, procesaron y analizaron mediante el paquete estadístico IBM SPSS, con el fin de poder obtener porcentajes y medias del impacto de cada dimensión de la encuesta en las variables de estudio.

El estudio se enmarca en una investigación correlacional de tipo transeccional, con el propósito de determinar el grado de relación entre dos variables: Calidad y nivel de satisfacción de los clientes. Por lo que el nivel de investigación de este trabajo es de tipo correlacional. De esta manera, para recolectar la información sobre las variables se

realizó una medición única que permitió recolectar la información necesaria en un lugar y momento determinado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Una vez que se midieron en forma conjunta las variables objeto de estudio, se procedió a evaluar la relación existente entre ellas, de manera cuantitativa, a través del cálculo del coeficiente de correlación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Considerando primero los resultados de la variable calidad, se obtiene que de las 5 dimensiones analizadas (elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad) en las 22 preguntas del cuestionario SERVQUAL, se obtuvo que en promedio en base a escala de 1 a 5 donde 5 representa la máxima calidad, todas las dimensiones superan 3.8 lo que indica que todas estas dimensiones y en general el servicio prestado por la entidad tiene una calidad promedio alta (ver Figura 1).

Según los resultados, se observa que el factor más importante relacionado con la calidad del centro de Idiomas es la "Confiabilidad", que tiene que ver con la habilidad que posee la institución para poder desempeñar el servicio prometido de manera confiable y con precisión. Y dado que es una institución de enseñanza, quienes desempeñan el servicio son los docentes de inglés. Entonces los resultados de estadimensión indican que el alumno percibe un servicio de enseñanza con docentes que desempeñan eficientemente su papel, acorde a niveles de calidad esperados, ya que ésta es una institución reconocida y de prestigio.

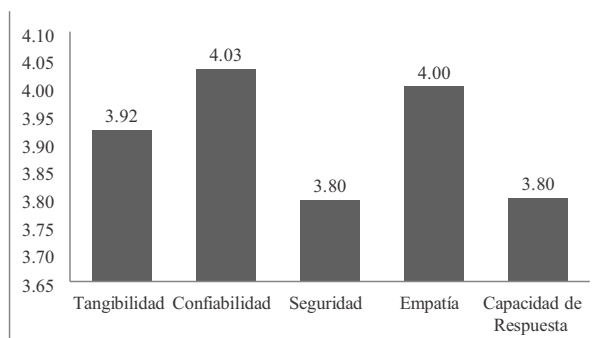


Figura 1. Resultados de la calidad de las 5 dimensiones del cuestionario SERVQUAL, percibida por los alumnos del CCPNA-Puno (Diciembre, 2016)

Al respecto, diferentes autores soportan esta idea argumentando que la calidad de una institución dedicada a la enseñanza depende de un único factor que es el "Profesor"; la actitud que tenga en este proceso, así como su formación y desenvolvimiento integral brindado (Alvarado-Lagunas et al., 2015; Salinas et al.,

2008). Cuthbert (1996), menciona que no son los elementos tangibles los que contribuyen significativamente a la calidad, y según los datos obtenidos del cuestionario SERVQUAL, la dimensión de "Tangibilidad" a pesar de no ser la dimensión con mayor calidad es una de las principales, por lo que Podríamos decir que si contribuye significativamente a la calidad de enseñanza.

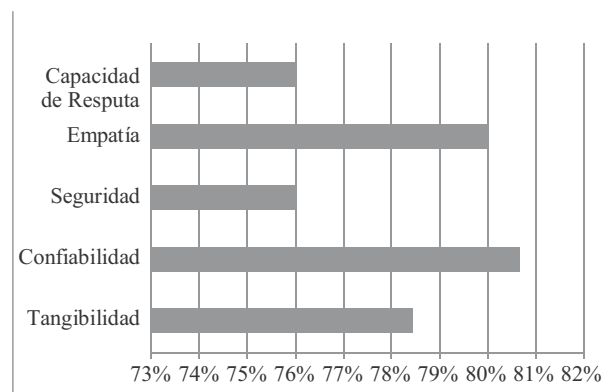


Figura 2. Resultados del grado de satisfacción (según dimensiones SERVQUAL) de los alumnos del CCPNA-Puno (Diciembre, 2016)

En el plano de la satisfacción, se obtuvo que el grado de satisfacción de los estudiantes del CCPNA-Puno es alto, ya que todas sus dimensiones, en una escala de 0% a 100%, superan el 73% de satisfacción de los estudiantes, como se muestra en la Figura 2.

Similarmente al análisis de calidad, la dimensión que obtuvo un mayor grado de satisfacción de los estudiantes del CCPNA-Puno es la dimensión de

confiabilidad con un 80% de aceptación, lo que reafirma el hecho de que un profesor capacitado tendrá métodos de enseñanza que logren la satisfacción del alumno (Marzo et al., 2005). Seguido de la dimensión empatía con un porcentaje de 78%, las dimensiones con más baja puntuación son las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta, ambas obtuvieron un puntaje de 76% de aceptación.

Por lo tanto, los niveles de calidad de enseñanza y satisfacción de los estudiantes se encuentran estrechamente relacionados, evidenciando en ambos casos que el principal factor que influye en estas variables es la dimensión de “Confiabilidad”, que se evalúa en función al desempeño de los docentes en brindar este servicio. Para lograr altos niveles de calidad en esta dimensión, es necesario tener docentes capacitados e investigadores, con metodologías de enseñanza acorde a las necesidades del estudiante.

CONCLUSIONES

Existe un alto grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Centro Cultural Peruano Norteamericano-Puno, ya que en las dimensiones analizadas según el cuestionario SERVQUAL, se muestra que la dimensión con mayor calidad percibida es la de “Confiabilidad”, que en una escala del 1 al 5 obtuvo un puntaje de calidad de 4.03, así mismo esta es la dimensión con mayor satisfacción de los estudiantes calificándola con una satisfacción del 80%. Ésta dimensión, se evalúa en función al desempeño de los docentes en brindar este servicio, y para lograr altos niveles de calidad es necesario tener docentes capacitados e investigadores con metodologías de enseñanza acorde a las necesidades del estudiante. Las dimensiones de “Empatía” y “Elementos tangibles” también aportan significativamente al nivel de calidad de la institución. En general, los niveles de calidad y satisfacción en todas las dimensiones son altos. Todas sus dimensiones superan el 3.8 de calificación de percepción de

calidad y un grado de satisfacción de 78%, el mínimo porcentaje de satisfacción es el de la dimensión de seguridad y capacidad de respuesta, ambas con un 76% de satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, J. H. (2010). Publicar en inglés. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 24(1), 1.
- Akhlaghi, E., Amini, S., & Akhlaghi, H. (2012). Evaluating Educational Service Quality in Technical and Vocational Colleges using SERVQUAL Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 5285–5289. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.424>
- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J.-R., & Picazzo-Palencia, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(17), 58–76. <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.10.003>
- Alvarado, E., Morales, D., & Aguayo Téllez, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de La Educación Superior*, 45(180), 55–74. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Alves, H., & Raposo, M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza Universitaria: El ejemplo de la Universidad Da Beira Interior. *Universidad Da Beira Interior*, 1–15.
- Briones, G., Colombiano, I., & El, P. (2002). *Investigación Cuantitativa En Las Ciencias Sociales. Tree Physiology* (Vol. 22). <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>

- Cuthbert, P. F. (1996). Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 2. *Managing Service Quality*, 6(3), 31–35. <https://doi.org/10.1108/09604529610115858>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición). México D.F: McGraw-Hill.
- Mancero-Orozco, W. G., & Veloz-Andrade, L. A. (2017). Algunas nociones acerca de las competencias en el idioma Inglés. *Polo Del Conocimiento*, 2(6), 1278–1287. <https://doi.org/10.23857/casedelpo.2017.2.6.jun.1278-1287>
- Marzo, M., Pedraja, M., & Rivera, P. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505–526.
- Moliner, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 17(2), 233–235.
- O'Neill, M. A., & Palmer, A. (2004). Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(1), 39–52. <https://doi.org/10.1108/09684880410517423>
- 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. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Salinas, A., Morales, J. A., & Martínez, P. (2008). Satisfacción Del Estudiante Y Calidad Universitaria: Un Análisis Explicatorio En La Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía Y Ciencias De La Universidad Autónoma De Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 39–55.
- Smith, R., & Ennew, C. (2001). Service Quality and its Impact on Word-of-Mouth Communication in Higher Education, 44. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=31CA67852A3031D91C34E087688ADCDE?doi=10.1.1.194.6899&rep=rep1&type=pdf%5Cnhttp://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.194.6899>