



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CALIDAD DEL SERVICIO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 16 AÑOS.”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Acosta Vargas, Diego Eduardo.

Alvarez Murillo, Heysoll Yael.

**Asesor:**

Mg. Jean Carlos Zapata Rojas

Trujillo – Perú

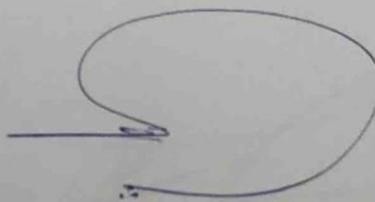
2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor *Mg. Jean Carlos Zapata Rojas*, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Acosta Vargas Diego E.; Alvarez Murillo Heysoll Y.

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: "Calidad del servicio en Instituciones Educativas privadas una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 16 años." Para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.



Mg. Jean Carlos Zapata Rojas

Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa; ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): Acosta Vargas, Diego E.; Alvarez Murillo, Heysoll Y.; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: "Calidad del servicio en Instituciones Educativas privadas una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 16 años."

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

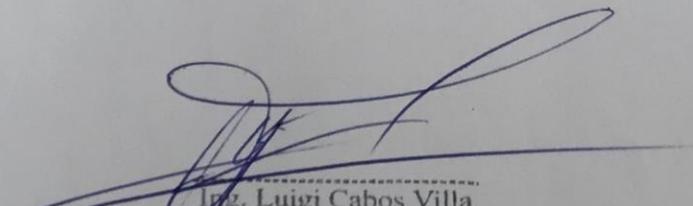
Aprobado

Calificativo:  Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Desaprobado

  
Ing. Luigi Cabos Villa  
COORDINADOR ACADÉMICO ÁREA NEGOCIOS WA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa  
Coordinador

## DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros padres, esposos (as), hijos (as),  
hermanos, familiares y amigos por motivarnos y  
brindarnos todo su apoyo.  
Esto es posible gracias a ustedes.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la fortaleza y sabiduría para alcanzar nuestras metas, también a nuestro asesor por las horas prestadas para enseñarnos, por su orientación y dirección durante el proceso del proyecto “Calidad del servicio en instituciones educativas privadas, una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 16 años”.

Así mismo a todos los directores y profesores por su apoyo y sugerencias para la recolección de datos.

## TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN .....	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	16
CAPÍTULO III RESULTADOS .....	19
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	28
REFERENCIAS.....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Año de las publicaciones sobre calidad del servicio.....	19
Tabla 02 Resultados de la Ficha de calidad.....	22
Tabla 03 Clasificación de la institución educativa.....	23
Tabla 04 Tipo de muestra del recurso humano.....	23
Tabla 05 Criterios de inclusión.....	24
Tabla 06 Criterios de exclusión.....	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01.....	20
Figura 02.....	22
Figura 03.....	23
Figura 04.....	24
Figura 05.....	25
Figura 06.....	26

## RESUMEN

La presente es una investigación sobre una revisión sistemática de las diferentes dimensiones que incluye la calidad del servicio en instituciones educativas privadas tanto en el Perú como fuera de su fronteras fueron publicadas entre los años 2000 y 2016.

La búsqueda se realizó a través del buscador Dialnet, SciELO, World Wide Science, Google Scholar y Scholarpedia. La búsqueda se realizó a partir de términos de lenguaje libre "Calidad del servicio", en su combinación con "Instituciones educativas".

Este estudio tiene como fin identificar si dichas publicaciones revisadas cumplen con presentar la información detallada respecto del diseño de investigación, instrumentos de medición, procedimiento de recolección de datos y análisis. Es importante señalar que estos estudios forman parte de un conjunto mayor de publicaciones científicas que han sido validadas y que cuentan con resultados que son significativos. Sin embargo para efectos de la presente revisión se considero a un total de 32 estudios que se desarrollaron en relación con el tema de la calidad del servicio en el sector educación.

Uno de los objetivos de la presente revisión sistemática de las publicaciones fue determinar las dimensiones con las cuales los autores identifican a la calidad del servicio educativo y de esta forma compararlos entre sí para describir cuales son las más resaltantes y como se miden estadísticamente

Finalmente se deja constancia que la revisión bibliográfica solo es en parte de todas las publicaciones y por tanto sus resultados están direccionados a los objetos de estudio en los cuales se realizaron

**PALABRAS CLAVES:** Calidad, servicio, calidad del servicio, institución educativa, privada, capacidad de respuesta.

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

En primera instancia en un estudio realizado por Oldfield y Baron (2000) se afirma que la interacción entre los profesores y el estudiantado es el elemento central del servicio educativo, lo que constituye un indicador importante de la calidad. El personal que presta el servicio debe ser de vital importancia para quienes tienen ciertas expectativas de la organización y para el buen nombre de ésta. Se utilizan tres dimensiones: elementos esenciales, elementos aceptables y elementos funcionales Oldfield y Baron (2000).

Pucho (2007) indica que el concepto de satisfacción de los clientes y el de la calidad de los servicios están relacionados. Sin embargo, la relación que existe de estos conceptos no está bien definida. Existen quienes piensan que la satisfacción de los clientes genera la calidad percibida en los servicios, y otro que piensan que la calidad de los servicios llega hasta la satisfacción de los clientes. Además la relación que existe entre estos dos conceptos, y la forma en que están relacionados con el comportamiento adquisitivo, prácticamente no ha sido explicada. Una explicación probable sería que la satisfacción ayuda a los consumidores a revisar sus percepciones acerca de los servicios. (Grande, 1996, p.12)

El fundamento que mantiene esta posición expresa que las percepciones de los consumidores con respecto a la calidad de los servicios de una empresa, no la cual no han tenido experiencias anteriores, están fundadas en sus expectativas. Los encuentros posteriores con la empresa llevan al consumidor por el proceso del desmentido y, de ahí, a revisar sus percepciones acerca de la calidad de los servicios. Cada encuentro adicional con la empresa, revisa y refuerza aún más las percepciones con respecto a los servicios; es decir, las percepciones revisadas relativas a la calidad de los servicios modifican las intenciones de los consumidores para comprar, en el futuro, en esa empresa (González, 2014, p.22)

Franco (2003) realizó una validación del modelo en una institución pública mexicana en donde se comprueba que funcionó de forma ideal y que es válido para otras investigaciones en instituciones de la misma índole. Díaz (2003) expone los diferentes reportes de los resultados de un estudio sobre la determinación de la percepción de la calidad en los servicios de una universidad. Los resultados evidencian la presencia de

tres dimensiones: contactos personales, empatía y los elementos tangibles, siendo esta última la principal.

Morales y Calderón (2005) desarrollaron sus estudios con combinaciones de resultados de investigaciones anteriores e indicaron que la calidad del servicio en educación para ejecutivos tiene una estructura de cinco dimensiones, entre las que se encuentra, además de la enseñanza, el ambiente de estudio.

Roccaro (2002) en su investigación "El proceso de mejora continua y la gestión de Recursos Humanos en las universidades públicas argentinas: análisis de las deficiencias internas. Universidad de Cuyo", a partir del modelo de Parasuraman, desarrolló una metodología para la implantación de la calidad total en el contexto universitario como sistema de gestión. Entre autores que han utilizado la metodología y que han realizado varios estudios sobre calidad en el servicio educativo, aparecen Cordero, Muñiz y Pedraja (2005, 2006) quienes se han enfocado a establecer acepciones de forma objetiva (desde el servicio en sí), subjetiva (satisfacción del usuario) y relativa, para evaluar este servicio con distintos indicadores, tratando de buscar la mejoría y reflexionar acerca de todas sus dimensiones.

Arambewela y Hall (2006) basándose en la globalización y la competencia en los mercados, realizaron un estudio comparativo de la calidad en el servicio en la educación a nivel internacional; este estudio se efectuó analizando las repuestas a preguntas que evaluaban aspectos que pertenecían a lo que se aproxima a la Educación Ideal.

Prugsamatz, Heaney y Alpert (2007) realizaron un estudio en Australia, con el cual midieron la satisfacción de los estudiantes de educación superior y su percepción previa a la entrada a una universidad australiana. Mancebón, Martínez y Pérez (2007) se encargan de realizar un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros de enseñanza secundaria, en donde se realiza una distinción entre los centros públicos y privados a través de un modelo de ecuaciones estructurales. Después de indagar cuál de los dos centros es mejor percibido en términos de calidad, se llegó a la conclusión de que hay diferencias significativas a favor de los centros privados. Zafiropoulos y Vasiliki (2007) evaluaron la calidad en el servicio de las instituciones educativas griegas, y las posibles diferencias entre el personal y los estudiantes, y las lagunas en sus actitudes, con el fin de mejorar la calidad educativa del país.

Reyes y Reyes (2009) evaluaron la calidad en el servicio en una escuela de artes, identificando oportunidades de mejora en la implementación de modelos de gestión de calidad para centros educativos. Otro estudio similar fue realizado por Yeo (2009), quien utilizó la metodología SERVQUAL para reforzar los paradigmas educativos emergentes que desafían las normas e hipótesis en una institución de educación superior de ingeniería en Singapur.

Muller (1999) afirma que la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad. Además la calidad la hacen las personas que están sensibilizadas, entrenadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de sencillos principios racionales que persiguen el ahorro de esfuerzos y el logro de resultados. Muchos responsables de centros de formación creen que ya realizan la tarea educativa lo mejor posible, pero realmente desconocen las múltiples oportunidades de cambio que les daría la implantación de un sistema con el cual se mantuviera un control sobre toda la organización, una mejora continua y especialmente la satisfacción, tanto de los educandos como de la sociedad.

Los conceptos actuales sobre calidad, universalmente aceptados, nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes pactan mediante una oferta del servicio, contrato, acuerdo o pacto. (Lopez, 2013, p.15)

Es importante resaltar que la calidad es un camino, no un logro limitado. El centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente. La calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. Por otra parte, la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad. Además la calidad la hacen las personas que están sensibilizadas, entrenadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de sencillos principios racionales que persiguen el ahorro de esfuerzos y el logro de resultados. (Moreno 2012, p.41)

Si en un centro educativo, los alumnos se han matriculado de una asignatura, han pagado sus tasas, vía pago directo o vía impuestos si la educación es gratuita, y al asistir a clase, el profesor no viene reiteradamente, no se está cumpliendo lo pactado. El alumno-cliente puede ir a secretaría, pedir explicaciones y recibir una justificación como: «El profesor está enfermo, faltará aproximadamente un mes, no te preocupes, te daremos los apuntes». El alumno es el cliente primario de la educación, la familia el secundario y la sociedad el terciario. El alumno recibe unos conocimientos que le preparan o no para actuar en la sociedad, lograr un empleo, formar una familia o educar a sus hijos. (Montalcol 2016 p.33)

Los niños son clientes y sus padres son los clientes solidarios, y son ellos los que pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades, que esperan sean satisfechas por la educación. En la primera educación, hay cierta toma de poder del Estado, quien decide qué tipo de conocimientos básicos y elementales deben tener los educandos, los cuales tienen que aprender a «saber ser» y a «saber hacer», tienen que desarrollarse y crecer como personas a la vez que aprender una serie de conocimientos y habilidades que les prepararán para su vida futura dentro de la sociedad. Los adolescentes tienen más autonomía, dada por sus familiares y por su conocimiento de la interacción social, tienen un criterio más selectivo como clientes, que se acrecienta con el paso del tiempo y la llegada de la juventud. (Moreno, 2012)

El cliente terciario, la sociedad, tiene un conjunto de necesidades y expectativas que «deben» ser cubiertas; decimos deben, ya que de ellas dependen los elementos sustanciales para la vida y hacer de la propia sociedad. Además se necesita personas que se integren en ella, la impulsen, la ayuden a cambiar, desarrollarse y a mejorar constantemente. Es este cliente el que reclama la mejora continua. (Scalini 2015, p.22)

El cliente terciario de la educación, la sociedad, requiere individuos que se integren en ella, con ciertas características y eso pasa por implantar un sistema de calidad que asegure el cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente, es decir, que garantice el logro de resultados no ya académicos sino de contribuir a formar integralmente a ese cliente, ese átomo social. Moreno, (2012) establece que si no tienen las herramientas necesarias para resolver las múltiples situaciones que se le presentan a lo largo de su vida, lo pasa mal, crea problemas, resuelve las situaciones como puede, falta de técnicas para negociar, cooperar, comunicarse, lograr entendimiento, o simplemente comprender y valorar las múltiples alternativas perceptivas emocionales propias y de los semejantes a los cuales trata. La manera más fácil de

resolver problemas interpersonales cuando no se tienen los elementos apropiados es la violencia. Si no puedo comunicarme, expresarme o negociar, pues chilló, grito y me impongo a base de agresividad mal controlada. (Hidalgo 2012, p.11)

Hay que resaltar que la educación en el Perú avanza de manera muy lenta, la cobertura y los aprendizajes demandan mucho tiempo, más aún si se trata de observarlas a través de indicadores de años de escolaridad y las notas en las pruebas de rendimiento escolar. Esto se debe, en buena parte, a que el proceso educativo requiere de largos periodos de ejecución; solo la educación básica, incluyendo un año de inicial, requiere de un tiempo de doce años de escolaridad. (Aguirre, 2015, p.13)

Obviamente, no se puede esperar que la proporción de personas que culminan la educación básica escolar cambie en un año. Por lo mencionado anteriormente, hoy en día, existe una gran cantidad de colegios particulares, los cuales brindan una mejor educación y un mejor trato a comparación de los colegios que son dirigidos por el estado. La aparición de lo mencionados colegios particulares crea un mercado muy competitivo en cualquier lugar en los que estén posicionados, es decir en cualquier sector socioeconómico o en cualquier distrito existe una gran cantidad de colegios los cuales cada día buscan la diferenciación con respecto a los demás competidores. Por ello, que en la presente investigación hablemos del servicio que perciben los padres de familia en los colegios donde estudian sus hijos. (Álvarez, 2012, p.31)

Este tema es muy amplio, para nuestro caso en particular, se manejará información de un colegio perteneciente al sector socioeconómico C y D. En estos niveles la potestad de donde estudiará el hijo es solo elección del padre. Esta información es seleccionada del informe de características por niveles socioeconómicos realizada por la Empresa Apoyo, en el cual se aprecia las diferentes formas de actuar de las familias según el sector al que pertenecen. En cuanto al servicio educativo en el País, es percibido de muchas maneras pero son muy pocas las instituciones que realizan estudios para ver que tan bueno es el servicio que se está brindando. La percepción del cliente es distinta de acuerdo al nivel socioeconómico, tipo de colegio y también por las diferentes formas de pensar de las personas. Tema importante a tratar, es la tasa de deserción de los alumnos en los colegios sean estatales o particular, es un indicador a vigilar ya que de estar en un numero alto puedo poner en riesgo la imagen de colegio. En nuestro país, el promedio de deserción oscila entre un 5% a un 8% de alumnado que optan por dejar la institución donde estudian para cambiar por otra. En el sistema educativo particular en el Perú, y en general, los colegios deben de funcionar como una organización que invierten

un capital y trabajo, con la finalidad de ofrecer un servicio educativo de calidad para tener como resultados económicos y sociales. Es por esto, que deben de generar ventajas competitivas para poder sobresalir en un mercado tan competitivo como el rubro de la educación (Moreno, 2012, p.12)

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

En este caso la metodología es una “revisión sistemática de la literatura científica”. Esto se refiere a un tipo de investigación científica que tiene como propósito integrar de forma objetiva y sistemática los resultados de los estudios empíricos sobre un determinado problema de investigación, la realización de un meta análisis requiere desarrollar una serie de etapas similares a las de cualquier investigación empírica.

Kitchenham, 2004, referencia que las revisiones sistemáticas son investigaciones científicas en las cuales la unidad de análisis son los estudios originales primarios. Constituyen una herramienta esencial para sintetizar la información científica disponible, incrementar la validez de las conclusiones de estudios individuales e identificar áreas de incertidumbre donde sea necesario realizar investigación.

Además Kitchenham, 2004, indica que las revisiones sistemáticas requieren un esfuerzo considerablemente superior que las revisiones de literatura convencionales. La formalidad con la que se lleva a cabo la revisión permite validar los resultados reportados en la revisión sistemática y estos resultados están soportados y avalados por el protocolo de revisión. La revisión sistemática es un buen método para estructurar la base conceptual del tema de investigación a emprender.

Una vez definida lo que es una revisión sistemática de literatura científica se plantea la siguiente pregunta ¿Qué se conoce de la calidad de servicio en las instituciones educativas en el sector privado descritos en la literatura científica?

### 2.1 ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA

Se realizó una revisión sistemática de la literatura siendo la fuente de información consultada diferentes artículos de investigación sobre la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas (2000–2017) a través del buscador Dialnet, SciELO, World Wide Science, Google Scholar y Scholarpedia. La búsqueda se realizó a partir de términos de lenguaje libre "Calidad del servicio", "Quality of service" en su combinación con "Instituciones educativas". Los límites establecidos de la búsqueda fueron: artículos originales de investigación, que incluyeran abstracts, publicados en revistas indexadas en inglés o español. Además se excluyeron las publicaciones en formato de carta, editorial, revisión, guía de práctica o meta-análisis.

Se encontraron un total de 110 artículos escritos en inglés y 41 citas en castellano.

Finalmente, se incluyeron 32 citas que cumplían los criterios de selección.

## **2.2 CRITERIOS DE SELECCIÓN**

Como criterio de selección se consideró la revisión previa de los artículos o de sus abstracts permitió descartar 30 citas no pertinentes por su tema (instituciones educativas estatales, punto de vista de los estudiantes, percepción de los padres de familia, etc.), por el número (la muestra era muy pequeña y no significativa, estudio y encuestas en los estudiantes) o por su formato (cartas, premios, artículos de divulgación, meta-análisis).

Además, se excluyeron 150 artículos bien porque estaban escritos en otras lenguas no consideradas a priori (japonés) o no disponibles (revistas japonesas, australianas, neozelandesas).

## **2.3 EXTRACCIÓN DE DATOS**

Para la extracción de datos se diseñó la ficha de revisión (ver tabla 1) que consistía en diferentes apartados o áreas.

En primer lugar, se codificaba y se obtenían los datos del estudio según el primer autor, título, revista y año de publicación.

A continuación, se determinaron diferentes áreas de extracción de datos para responder a los objetivos de la revisión.

## **2.4 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS ESTUDIOS REVISADOS**

Se consideró como parámetro de calidad el tamaño de la muestra estudiada y se tomó en cuenta los artículos que miden 1 o las 11 dimensiones de la calidad del servicio en estudio:

- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Certeza
- Empatía
- Tangibilidad

- Comprensión
- Competencia
- Accesibilidad
- Credibilidad
- Cortesía
- Responsabilidad

No se determinó la validez de la escala al tratarse de una adaptación al tema de las escalas internacionalmente aceptadas y ya publicadas.

## **2.5 ANÁLISIS DE DATOS**

Se procedió a comparar la información y a clasificarla según las dimensiones que incluye el tema de calidad del servicio con el fin de obtener la información necesaria, en una segunda fase se realizó un análisis descriptivo de las variables cualitativas y su repercusión en los resultados obtenidos.

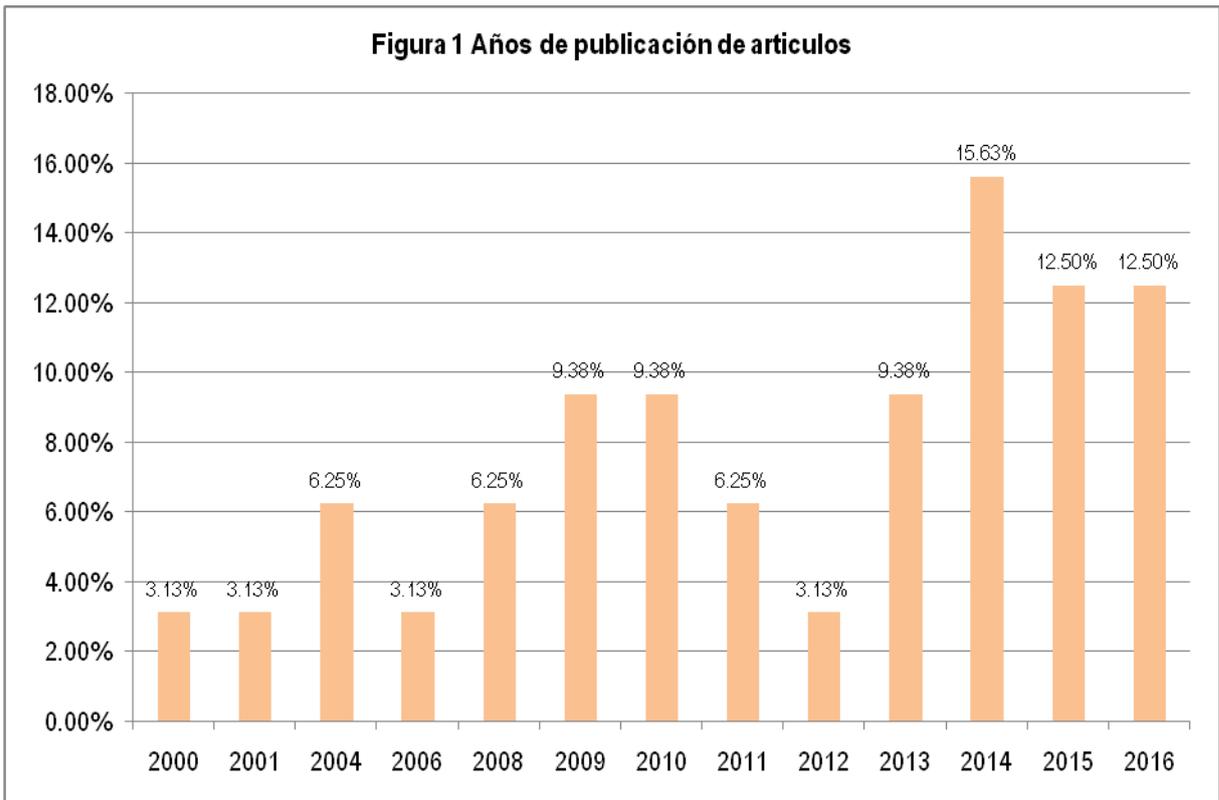
## CAPÍTULO III RESULTADOS

Del total de 210 citas obtenidas en la fase de búsqueda cumplieron los criterios de selección determinados a priori 32 publicaciones. En la tabla 1 y figura 1 se refleja el año de publicación.

**Tabla 01**  
**Año de las publicaciones sobre calidad del servicio**

	n	%
2000	1	3.13%
2001	1	3.13%
2004	2	6.25%
2006	1	3.13%
2008	2	6.25%
2009	3	9.38%
2010	3	9.38%
2011	2	6.25%
2012	1	3.13%
2013	3	9.38%
2014	5	15.63%
2015	4	12.50%
2016	4	12.50%

Elaboración propia



Fuente: Tabla 01  
 Elaboración propia

Se observa en la figura 01 que los artículos revisados son en un mayor porcentaje entre el 2008 y 2011 y entre el 2013 y 2016 lo que evidencia la bibliografía de mayor impacto en el presente informe. El horizonte de análisis de los artículos y poblaciones es de 15 años.

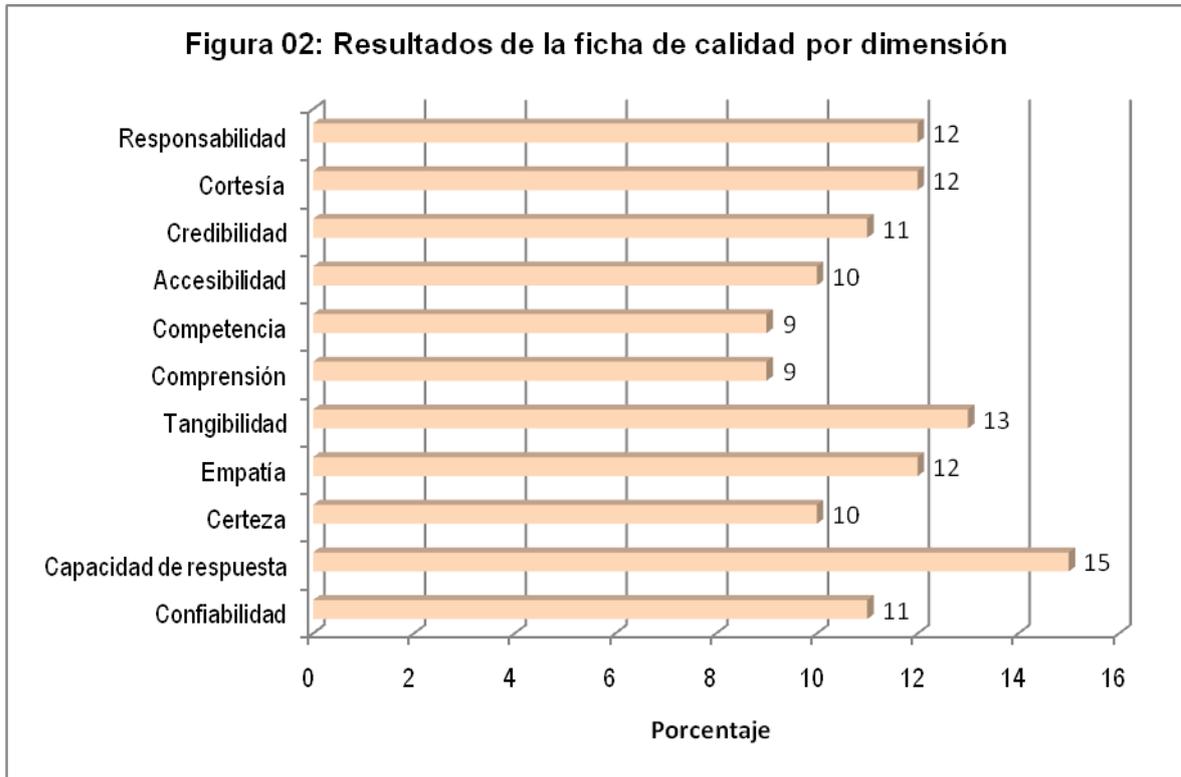
### 3.1 Resultados de la ficha de calidad

Los resultados de la ficha de calidad que considera las dimensiones de la calidad del servicio de los 32 artículos inicialmente incluidos se muestran en la tabla 02 y figura 2.

**Tabla 02**  
**Resultados de la Ficha de calidad**

Dimensiones de la calidad del servicio	Si lo presentan
Confiabilidad	11
Capacidad de respuesta	15
Certeza	10
Empatía	12
Tangibilidad	13
Comprensión	9
Competencia	9
Accesibilidad	10
Credibilidad	11
Cortesía	12
Responsabilidad	12

Elaboración propia



Fuente: Tabla 02  
Elaboración propia

Se observa en la figura 02 los artículos revisados según la ficha de calidad, considerando las dimensiones de la variable calidad del servicio. Existe una mayor información referente a capacidad de respuesta, tangibilidad, responsabilidad, cortesía entre otros.

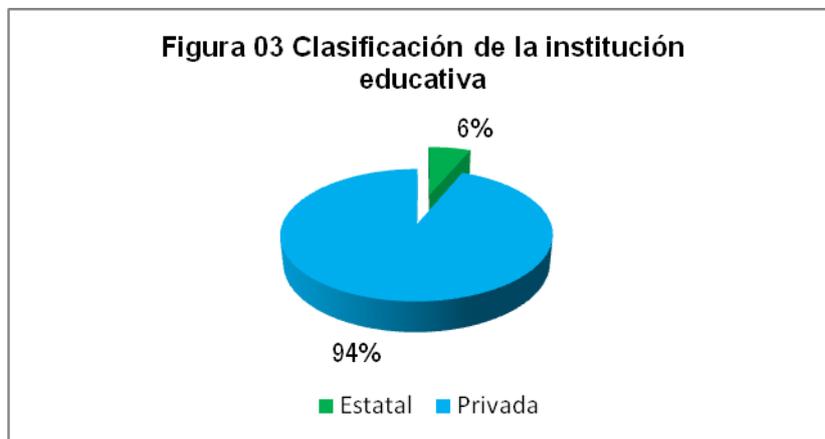
**Tabla 03**

**Clasificación de la institución educativa**

	Estatal	Privada
Institución educativa	2	30

Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 03 se evidencia que la mayoría de artículos están referidos a instituciones educativas privadas.



Fuente Tabla 03  
Elaboración propia

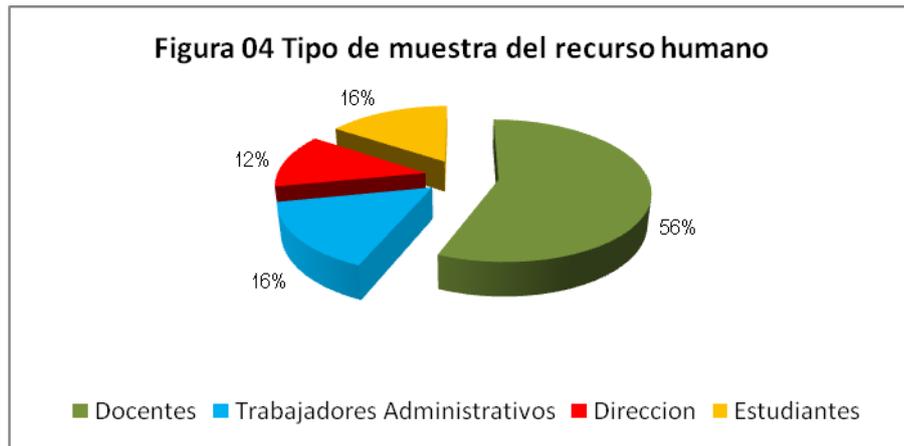
**Tabla 04**

**Tipo de muestra del recurso humano**

	Si
Docentes	18
Trabajadores Administrativos	5
Dirección	4
Estudiantes	5

Elaboración propia

En la tabla 04 se presenta los artículos seleccionados por tipo de recurso humano en donde se estudia la calidad del servicio siendo la mayoría estudios en docentes.



Fuente Tabla 04  
Elaboración propia

Figura 04 los artículos estudiados son en un 56% sobre docentes seguido de trabajadores administrativos y estudiantes 16% cada uno.

### 3.2 Área de población y métodos

Respecto a los criterios de inclusión de las publicaciones científicas se tomó en cuenta cuantas incluían uno o más aspectos de las dimensiones de la calidad del servicio.

**Tabla 05  
Criterios de inclusión**

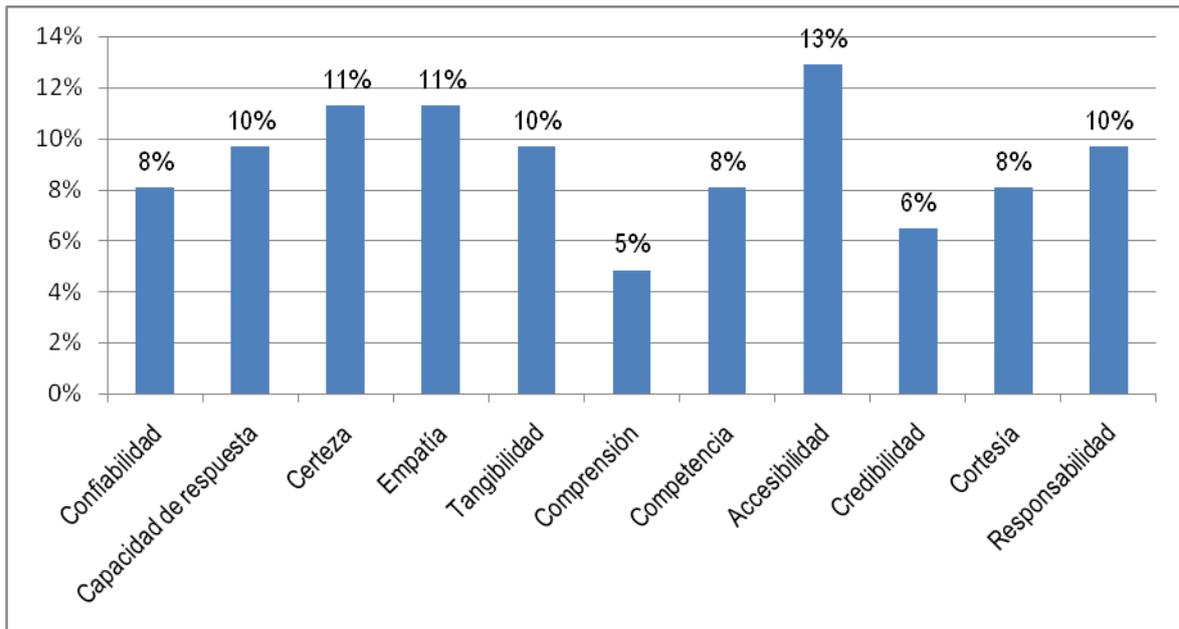
	n	%
Confiabilidad	5	8%
Capacidad de respuesta	6	10%
Certeza	7	11%
Empatía	7	11%
Tangibilidad	6	10%
Comprensión	3	5%
Competencia	5	8%
Accesibilidad	8	13%
Credibilidad	4	6%
Cortesía	5	8%
Responsabilidad	6	10%

Elaboración propia

En la tabla 05 se muestra cuantas de esas publicaciones hacen referencia a las dimensiones consideradas para la calidad del servicio educativo de acuerdo al total de publicaciones seleccionadas

**Figura 05**

**Criterios de inclusión**



Fuente Tabla 05  
Elaboración propia

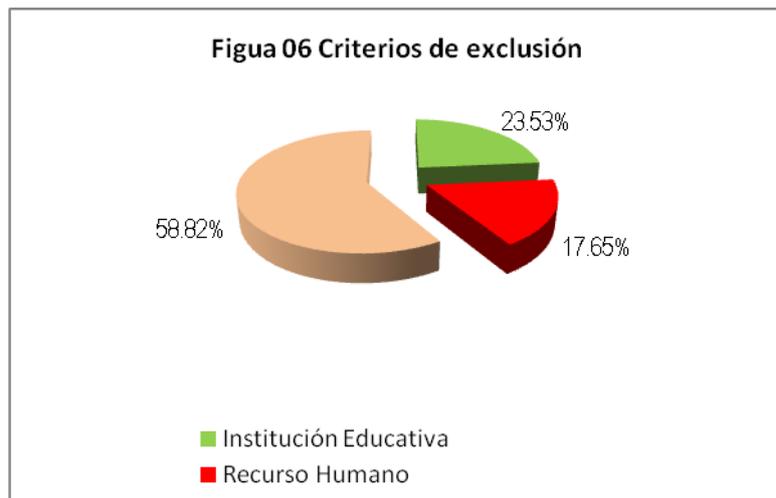
Se debe tener en cuenta que dentro de los criterios de inclusión se está tomando las dimensiones que comprende la calidad del servicio donde la accesibilidad, certeza, empatía son los que tienen los mayores valores en los artículos de investigación analizados.

**Tabla 06**  
**Criterios de exclusión**

	n	(%)
Institución Educativa	4	23.53%
Recurso Humano	3	17.65%
Dimensiones de la calidad del servicio	10	58.82%

Elaboración propia

Los elementos que los excluyen de la investigación se muestran en la tabla 06 ya sea porque no son IE particulares, el recurso humano estudiado no es la plana docente o las dimensiones no son las estudiadas.



Fuente Tabla 06  
Elaboración propia

Dentro de los criterios tenemos que los artículos no abordaban los requisitos mínimos para ser incluidos dentro de la presente investigación por lo que en cuanto a calidad del servicio y sus dimensiones el 58.8% de los artículos rechazados eran por este concepto.

Finalmente tenemos que se utilizaron 32 artículos que cumplían con los requisitos mínimos estos son:

**a) Dimensiones de la calidad del servicio:**

Debe mencionar al menos uno de estos en el artículo a verificar:

- Comunicación
- Conflicto y cooperación
- Confort
- Estructura
- Identidad
- Innovación
- Liderazgo
- Motivación

- Recompensa
- Remuneración
- Toma de decisiones.

**b) Tipo de Institución educativa:**

Las cuales deben ser Instituciones educativas privadas con niveles de estudios de inicial, primaria y secundaria.

**c) Recurso Humano estudiado:**

Se tomara en cuenta a la plana docente, ya que es en base a ellos que se estudiara el clima organizacional de la I.E.

## CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Como resultado del desarrollo de la investigación bibliográfica se ha mostrado que un número representativo de estudios empíricos definen la calidad del servicio como la forma en que los clientes perciben el servicio de acuerdo a estándares ya establecidos y que esperan obtener cuando contratan uno en particular.

Esto enmarca una tendencia muy importante porque La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 2003). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 2001).

Además Los servicios –especialmente los de alto contenido de trabajo– son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

El desarrollo de la investigación presenta una revisión sistemática de las diferentes dimensiones que incluye la calidad del servicio en instituciones educativas privadas tanto en el Perú como fuera de él las que fueron publicadas en revistas peruanas y no peruanas entre los años 2000 y 2016.

El proceso de revisión tiene como objeto identificar si dichas publicaciones cumplen con el reporte de información detallada respecto del diseño de investigación, instrumentos de medición, procedimiento de recolección de datos y análisis. De esta manera se presenta los resultados considerando los criterios bajo los cuales la investigación se desarrolla que son investigaciones de calidad del servicio en instituciones educativas privadas y sus dimensiones que van a servir para entender mejor la forma como se realizaron estas investigaciones.

Los resultados de la revisión sistemática reflejan que muchas de las dimensiones de la calidad del servicio son tomados por los autores en el período de análisis considerando en algunos casos dimensiones diferentes que tiene que ver con el desarrollo de una investigación en particular. A la vez el desarrollo de la presente revisión

sistemática permite identificar una pequeña muestra de artículos publicados en revistas que están asociadas con bases de datos muy conocidas de publicaciones científicas como son Dialnet, SciELO, Google Académico, entre otros en la cual se ha encontrado publicaciones referentes a la calidad del servicio en instituciones educativas privadas de diferente nivel de educación, desde 2000 hasta el 2016 a nivel de Latinoamérica, destacándose que la calidad del servicio se estudia también a nivel de otros sectores empresariales de servicios y también de venta de productos finales a diferente tipo de población. Las redes de colaboración nacional e internacional son una práctica necesaria y de beneficio para los coautores en términos de citas y del impacto de la investigación (Leydesdorff, Wagner, Park, & Adams, 2013; Wagner & Leydesdorff, 2005).

El desarrollo de esta investigación referente a la revisión sistemática de información publicada sobre la calidad del servicio en instituciones educativas privadas nos permite observar la descripción del diseño de investigación en únicamente 9 de los 32 artículos evaluados (25.5%). De ellos, solo tres reportan un sustento bibliográfico lo que nos indica que el reporte del diseño de investigación realizado se basó en el juicio del investigador.

La calidad del servicio en instituciones educativas privadas es considerada en algunos de las publicaciones especialmente para que se pueda establecer niveles y en que forma una tiene mejor calidad en su servicio en comparación con otra, que es un aspecto muy importante para analizar. La importancia de esta forma de análisis está en el hecho que las dimensiones de la calidad del servicio son diferentes entre un autor y otro, sin embargo cuando se hace un análisis comparativo se puede determinar cuáles son las que tienen un mayor realce o sobresalen al momento de ofrecer el servicio educativo.

Del análisis de las dimensiones que se habla en cada uno de los artículos es necesario resaltar que la más destacada o mencionada en los artículos es la capacidad de respuesta, es decir los autores analizan más esta dimensión que lo asocian los clientes con mejor atención y solución de los problemas en el servicio que reciben los alumnos. Esta dimensión está mencionada en 15 artículos de los cuales en la mayoría existe un análisis casuístico de la situación que se presenta en cada institución educativa en particular.

En nuestro análisis se determinó que al realizar el análisis de datos para el procesamiento de la información se tuvo a 18 estudios que analizan una muestra de forma probabilística que deja abierta la opción de seguir investigando el tema, además el

llegar a conclusiones muy amplias en base a una pequeña muestra no debería ser aceptable. Los resultados permiten conocer de forma general como autores de publicaciones científicas han analizado las dimensiones de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas, sin embargo, queda aunmas análisis considerando que en muchos casos el entorno la realidad a los factores exógenos que afectan a las instituciones son diferentes, entre ciudades de un mismo país como entre países.

Se debe resaltar algunas dimensiones que no han sido desarrolladas integralmente en la calidad del servicio que son la comprensión y la competencia con menores menciones en los artículos revisados, por lo que es recomendable hacer un mayor énfasis en el estudio de estos dos puntos al pasar a evaluar el servicio educativo.(Chiavenato,1999).

Además la dimensión que mas resalto fue la capacidad de respuesta que estuve presente 15 veces en los artículos revisados. Esto es importante porque implica que el que recibe el servicio puede percibir que la institución tienen todas las garantías que se ofrecerá un buen servicio. Este es el factor principal por medio del cual se debe de generar mejores mayores beneficios para el cliente.Este factor de capacidad de respuesta tiene que ver con el interés por medio del cual las instituciones educativas permitirán mejorar el servicio que está dirigido a los alumnos pero que los padres también perciben por la forma como sus hijos reciben educación y desarrollan todas sus competencias.

Contemplan la interacción entre individuos, diferenciándose la cantidad de amigos de la calidad de amigos, lo cual permite los diferentes niveles de confianza. Se puede decir que es la percepción que tienen los miembros de la institución acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre directivos y docentes. Y por ello se debe profundizar aún más en punto porque los nexos que se establecen permiten.

Con relación al instrumento más utilizado en la medición de la calidad del servicio se tiene que considerar que esto es realizado por medio de encuestas, es decir son estudios cuantitativos, en donde por medio de las dimensiones e indicadores se procede a medir en escalas la calidad del servicio y relacionarlo con sus dimensiones. Los estudios muchas veces miden que dimensión es la más que influye y en base a esto determina que estrategias son las más relevantes. En la revisión bibliográfica hecha se

tiene que la dimensión que más influye es capacidad de respuesta, tangibilidad y empatía que el público o beneficiario del servicio percibe.

Por último se debe recalcar que el presente estudio busca revisar la variable calidad del servicio en instituciones educativas privadas buscando en base a una muestra seleccionada de 32 artículos cuales son las dimensiones más importantes de esta variable y también cual es la que tiene una mayor presencia en los estudios realizados, así como la forma en que se miden estadísticamente

## **4.2 Conclusiones**

Se puede afirmar que de los artículos iniciales analizados que fueron 110 se seleccionaron 32 que son los que cumplían con los criterios de búsqueda relativos a calidad del servicio en instituciones educativas privadas de distinto nivel educativo y no existe uniformidad respecto de la información presentada porque existe un número de once dimensiones que se analizan en distintos niveles y con distintas formas de medición, prevaleciendo sin embargo la escala Servqual en la mayoría de los estudios. En las instituciones educativas el concepto de capacidad del servicio está muy internalizado lo que significa que cada vez se distinguen más esas instituciones por ofrecer calidad en el servicio educativo y con esto que los padres o tutores estén satisfechos con el pago realizado

## REFERENCIAS

- Albrecht, K. (1990). La revolución del servicio.
- Alles, M. (2008). Calidad del servicio educativo Argentina: Granica S.A.
- Arellano R. (2000). Marketing enfoque Latino América. México: McGRAW HILL.
- Albrecht, K. (1994). Todo el poder del cliente: Nuevo imperativo de la calidad de servicio. Paidós.
- Aguirre A. (2015), En la investigación científica titulado *Calidad de servicio y satisfacción de la IE Privada Santa Sofía Pacucha, Andahuaylas 2015*, presentada Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú
- Álvarez C. (2012), En su investigación científica titulada *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*, publicado por la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Benites y Ramos (2006) Nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio postventa que brinda la IE Juan Pablo II.
- Barreto y Ishikawa (2006) Estrategias de calidad de servicio que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la Clínica Santa Ana en la ciudad de Trujillo.
- Barroso, P. (2004). Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Venezuela. Caracas.: Departamento de RR.HH.
- Brunet, I. (1989). El clima de trabajo en las organizaciones. Mexico: Trillas.
- Buckner, M., &Dorr, L. (2009). Servicio al cliente. Mexico: McGraw Hill.
- Castillo E. (2012) Estructura multidimensional de la calidad de servicio en la Universidad Carlos III Madrid: desarrollo y validación de la escala Calsuper”.
- Destino Negocio. (2015). Cómo lograr la satisfacción de sus clientes. Perú: Negocio por Internet. Obtenido de <http://destinonegocio.com/pe/negocio-por-internet-pe-pe/como-lograr-la-satisfaccion-de-sus-clientes/>
- Feigenbaum, A. (2011). La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa. Argentina: Calidad &Gestion.
- FrankeC. (2016), En la investigación científica titulado *la calidad de servicio en la Institución educativa Santa Lucia de la campiña de Moche*, publicada de la Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú
- Gallardo E. (2016), En la investigación científica titulado *Nivel De Calidad Del Servicio Y El Nivel De Satisfacción Del Cliente de las Universidades privadas de Trujillo*, publicado en la UPAO, Trujillo, Perú
- Gallardo, A. y Reynaldos, K (Lima, 2014), Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de la educación privada y pública.
- Grande, I. (1996). Marketing de los servicios. España. ESIC Editorial.
- González A. (2014), En su investigación científica titulada *La Calidad y la Satisfacción del Cliente en la Institución Educativa San Carlos*, publicado en la Universidad De Valladolid, Segovia, España
- Hidalgo J. (2012). Dimensiones de la satisfacción de los clientes.
- Hernández R., Fernández C., & Baptista M. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL.
- López M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. El buzón de pacioli.

- Lovelock, C., &Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios. México: Pearson.
- Lluis, P. (2009). LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RESTAURACIÓN. Lima: Gestión Restaurantes.
- Lovelock, C. (2009). Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad. México: Edit. Pearson Educación.
- Luthans , F. (2008). Comportamiento organizacional. México: McGraw-HILL.
- Maydana A. (2010). Marketing de servicios en la satisfacción del cliente de la Universidad nacional del Altiplano en la ciudad de Puno - 2009. Puno.
- López M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. El buzón de pacioli.
- Morillo M. (2007). Análisis de la calidad de servicio mediante la escala servqual. 297.
- Montalcol. (2016), En la investigación científica titulado *Validación de las dimensiones de la calidad del servicio al cliente en el servicio de pos grado de la Universidad nacional de Trujillo del año 2016*, publicada por la UNT Trujillo, Perú,
- Moreno D. (2012), En la investigación científica titulado *Medición de la satisfacción del cliente del Colegio La Salle*, presentada en Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Moreno, R. (1999). Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos. Sevilla: CEADE.
- Muller de Lama, E. (1999). Cultura de Calidad de Servicio. México: Editorial Trillas SA.
- Pérez D. (2014), En la investigación científica titulado *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de las Instituciones educativas privadas de Chiclayo Periodo Enero A septiembre 2011 Y 2012*,presentada en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Porter, M. (2002). Ventaja Competitiva - Posicionamiento de Servicios en Mercados Competitivos. Mexico: Edit. Continental SA.
- Puchol, L. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. . España: Díaz de Santos.
- Robbins, S., &Coulter, M. (2000). Administración .México: Pearson educación.
- Robbins, S., & De Cenzo, D. (2000). Fundamentos de administración. México: Pretince hall hispanoamericana.
- Rodriguez, M. (2011). La importancia de medir la Calidad en el Servicio. México: ITESM Campus Mazatlan.
- Scarilli, J. (2015). La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción. Marketing Specialist en 123ContactForm.
- Stoner, J. (1996). Administración. México: Pearson educación.
- Teneas, V.(2008). Propuesta de creación de una Empresa de Catering externo en el Municipio Libertador del Estado Mérida. Venezuela.
- Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. Colombia: Promonegocios.

Uribe, M. (2011). *Gerencia Del Servicio. Alternativa para la Competitividad*. Bogotá: Universidad del Tolima.

Vela, R., & Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro TOTTUS - MALL, de la ciudad de Trujillo 2014*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

William, M. (1991). *Servicios de calidad al cliente: la cortesía en el trabajo*. México. Editorial Trillas.

Vela y Zavaleta (2014), En la investigación científica titulado *Influencia De La Calidad Del Servicio Al Cliente En El Nivel De Ventas De Tiendas De Cadenas Claro Tottus - Mall, De La Ciudad De Trujillo 2014*, publicado en la UPAO, Trujillo, Perú,

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios. Un enfoque de Integración del Cliente en la Empresa*. México: Mc Graw – Hill.