



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en instituciones educativas públicas” -
Revisión Sistemática entre los años 2010 a 2019.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Delicia Soledad Gomez Vega

Vilma Maribel Soto Raico

Asesor:

Mg. Saraí Nelly Samán Chingay

Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicado al forjador de nuestro camino Dios quien nos ha guiado y nos ha brindado la fortaleza para seguir creciendo profesionalmente, a nuestros padres con orgullo podemos decir gracias lo hemos logrado por su dedicación continua y esmerada que tuvieron desde que empezamos en las aulas de un jardín, escuela, colegio y ahora universidad porque ustedes son nuestro motor y motivo para no rendirnos y seguir luchando por nuestros sueños y ser parte de una sociedad llena de esperanza.

A ustedes hermanos que me tendieron una mano para no desmayar en el camino y que gracias al apoyo moral ahora estamos a puertas de conseguir lo planificado y añorado.

AGRADECIMIENTO

Esta investigación es el resultado del esfuerzo y entrega constante, por ello, agradecemos a Dios porque día a día bendice nuestro camino la cual está llena de oportunidades logrando grandes objetivos como culminar el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, nuestra gratitud a nuestra Docente Saraí Nelly Samán Chingay, quien a lo largo de este tiempo ha puesto a prueba sus capacidades y conocimientos en el asesoramiento de nuestro trabajo de investigación , llenando todas nuestras expectativas. A nuestros padres y hermanos nuestro agradecimiento infinito por siempre apoyarnos y motivarnos en nuestra formación académica y profesional con sus sabios consejos y palabras de aliento que nos guiaron a lo extenso de nuestra vida. Finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad por abrir sus puertas a jóvenes como nosotros, formándonos como personas de bien y preparándonos para un futuro competitivo.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II.METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III.RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Buscadores Académicos.....	12
Tabla 2 Revisiones Sistemáticas.....	14
Tabla3 Inclusión.....	25
Tabla 4 Según País de Procedencia.....	34
Tabla 5 Porcentaje de Artículos Publicados por Base de Datos Consultada.....	35
Tabla 6 Porcentaje de Estudios Publicados por Palabra Clave.....	35
Tabla 7 Porcentaje de Artículos Publicados según el Tipo de Estudio.....	36
Tabla 8 Porcentaje de Estudios Publicados por Tipo de Metodología.....	36
Tabla 9 Porcentaje de Artículos Publicados por Idioma.....	37
Tabla 10 Código Generado para Estudios Primarios obtenidos de "Redalyc".....	37
Tabla 11 Código Generado para Estudios Primarios Obtenidos de Refseek	38
Tabla 12 Código Generado para Estudios Primarios Obtenidos de "Scimedirect.....	38
Tabla 13 Código Generado para Estudios Primarios Obtenidos de "Google Académico”.....	39
Tabla 14 Código Generado para Estudios PrimariosObtenidos de "Scielo”	39
Tabla 15 Análisis Global de los Estudios Primarios.....	40
Tabla 16 Comparación Global según Autores del Modelo Servqual en la Calidad de Servicio.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de Estudios encontrados en Buscadores Académico	31
Figura 2 Flujograma de los Criterios de Elegibilidad Para un Estudio Primario.....	32
Figura 3 Buscadores Académicos Considerados por Año.....	33

RESUMEN

Esta investigación se basa en estudios publicados entre los años 2010 y 2019, donde se busca identificar, revisar, evaluar y analizar la calidad de servicio mediante el uso del modelo Servqual que refieren a la percepción y expectativas de la calidad de servicio del cliente en instituciones educativas públicas; estudios obtenidos de buscadores académicos como: Fundacionsocialuniversal.org, Google académico, Redalyc, Refseek, Scielo, Sciencedirect y Scopus; encontrándose 27 estudios entre revistas, artículos y tesis, las cuales contienen palabras claves que guardan estrecha relación con el tema de investigación como: Educación, Calidad de servicio, Calidad educativa, percepción y Servqual. Se realizó una clasificación para luego elegir 8 estudios primarios que contienen las 5 palabras claves en idioma español con una antigüedad de 10 años y que guardan relación con la pregunta de investigación ¿Qué se ha investigado y estudiado respecto al modelo Servqual para evaluar localidad de servicio en instituciones educativas públicas? Encontrándose que el modelo Servqual es el más usado en el ámbito académico y mide la percepción y expectativas de la calidad de servicio del cliente en base a dimensiones e indicadores. Concluyendo que este modelo se basa en las expectativas del cliente con respecto a la calidad del servicio esperado frente al recibido. Como limitante principal, algunos autores dudan de la validez del modelo Servqual por basarse en un cuestionario que recoge información empírica de los clientes.

PALABRAS CLAVES: educación, calidad de servicio, calidad educativa, percepción
y Servqual

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La educación hoy en día es considerada un vehículo para la igualdad de oportunidades e inclusión social, siendo una necesidad muy importante para el desarrollo de los países, mientras que en tiempos pasados se consideraba un privilegio. (Duque y Chaparro, 2012).

Con respecto a la educación de manera internacional: “Martínez Boom indica que las evoluciones de los sistemas educativos latinoamericanos se han basado en cuatro ejes: el primero, la descentralización administrativa respaldándose en el argumento de una eficacia óptima al momento de brindar los servicios, ha conllevado a cambios en los reglamentos y en las estructuras legislativas, introduciendo nuevas formas de regulación y control por parte del Estado. El segundo eje se dirige a la “necesidad de mostrar calidad, competitividad y ciudadanía, lo que exige desarrollar en los involucrados, habilidades que los faculten para responder de manera efectiva a los cambios de la modernidad. El tercer eje nos habla de la necesidad y exigencia de evaluar los resultados como elemento imprescindible para comprobar el cumplimiento de los estándares de calidad, finalmente el cuarto eje concierne a las transformaciones agrupadas en torno a la idea de la profesionalización docente, cuyo propósito es estructurar la formación profesional bajo las medidas de la acreditación y certificación de los programas y de una revisión a fondo de los reglamentos”.(Vázquez, 2015).

Por su parte la norma ISO 9000: 2005, como estándar de Calidad Internacional, especifica a la calidad como “el nivel en el que un conjunto de características esenciales cumple con los requisitos”.(Vaca et al., 2017)

Hoy en día, en el Perú, la calidad de servicio educativo teniendo en cuenta la percepción del estudiante y la del padre de familia ayudaría a tomar correctivos de mejora para crear un óptimo posicionamiento y mayor diferenciación de calidad entre instituciones educativas en la educación pública y privada, es decir las opiniones de estos clientes de las instituciones educativas se consideran más importantes en el ámbito educativo en estos tiempos tan competitivos. (Duque y Chaparro, 2012) y (Chuque, 2016)

Teniendo en cuenta el fundamento según los autores (Vaca et al., 2017) sugieren que hoy en día la calidad de servicio en las Instituciones educativas se refleja en la aprobación y la satisfacción que muestran los estudiantes, padres de familia, docentes y administrativos en cuanto a los diferentes servicios brindados por las instituciones educativas. La evaluación de calidad del servicio en las Instituciones educativas se realiza de distintas maneras, como puede ser por medio de encuestas de satisfacción de estudiantes, evaluación de los docentes, número de usuarios atendidos al día, encuesta de percepción de la calidad del servicio, acreditación de los programas de licenciatura, número de egresados, etc. Estos parámetros de evaluación ayudan a las Instituciones Educativas a establecer un sistema de evaluación de la calidad del servicio ofrecido.

Así también para (Duque y Chaparro, 2012) la calidad de servicio educativo es un riesgo que se explique, desarrolle y evalúe solo desde la percepción de los profesores, colaboradores, directivos, administrativos de las instituciones educativas y aun desde el gobierno sin tener en cuenta la importancia del punto de vista del padre de familia y estudiante, en muchos casos cuando les dan la importancia necesaria es solo por formalidad. Ocasionando una medición a ciegas si se evalúa y diseña una calidad de servicio sin tener en cuenta la percepción del padre de familia y estudiante.

Para los autores (López et al., 2016), es importante que para seleccionar un instrumento de medición de calidad de servicio se tome en cuenta: el propósito de medición, validez del

instrumento, características del grupo a evaluar y dimensiones de la calidad de servicio, y los autores (Nuñez et al., 2019) del mismo modo resaltan la importancia de desarrollar competencias administrativas para mejorar la calidad de servicio educativo percibido por los docentes, igualmente el autor (Elera, 2010), reafirma la importancia de la percepción de los docentes frente a la relación de la gestión institucional entre la calidad de servicio.

El autor (Garbanzo, 2016) plantea que la Competitividad, Trabajo en equipo, Relaciones humanas satisfactorias, alto nivel de compromiso y responsabilidad son estándares de calidad de servicio educativo.

Analizando ello, se afirma lo que dicen los autores (Duque y Chaparro, 2012) “la percepción de calidad de servicio educativo puede ser medida mediante escalas con la ayuda de las herramientas Servqual y Servperf diseñadas para la medición de la calidad del servicio, estas son utilizadas dentro de los ámbitos académicos, siendo la más usada la herramienta Servqual”.

Considerando lo mencionado por los autores (López, Caridad, & Tomé, 2016) podríamos decir que el modelo Servqual es una herramienta de medición que cumple con los parámetros a considerar al momento de elegir un instrumento de medición, resaltando que los autores (Duque & Chaparro, 2012) describen que este modelo mide la percepción de los clientes que son el grupo a evaluar en las instituciones educativas de los diferentes niveles.

El modelo Servqual, aplica la medición y evaluación de calidad de servicio mediante una escala de ítems variados que sirve para medir las percepciones del cliente con respecto a la calidad del servicio, está compuesto por 22 enunciados que evalúan las expectativas del cliente y 22 enunciados que evalúan las percepciones del cliente y la calidad del servicio; estos indicadores se establecen mediante las diferentes apreciaciones que el cliente asigna a las expectativas y a las percepciones. Las expectativas son lo que ellos esperan de un servicio

ideal y las percepciones de la calidad del servicio reflejan las apreciaciones del consumidor en un determinado tiempo (Duque y Chaparro, 2012).

En cuanto a las aplicaciones de la herramienta Servqual, el instrumento ha sido diseñado para aplicarse en una amplia visión de los servicios. Su función básica es comprender mejor las expectativas y percepciones del cliente (padres de familia y estudiantes) y respecto a ese conocimiento, mejorar la calidad del servicio (López, Caridad, y Tomé, 2016). Es por ello que se justifica la importancia de la presente revisión sistemática, el cual trata de recolectar información relevante en un período de la literatura científica no mayor a 10 años de antigüedad, a través de investigaciones y estudios que demuestren el valor real de la calidad de servicio evaluada con el Modelo Servqual desde la percepciones y expectativas de los estudiantes y padres de familia de las instituciones educativas.

Revisando estas investigaciones y estudios nace la siguiente pregunta de estudio: ¿Qué se ha investigado y estudiado respecto al modelo Servqual para evaluar la calidad de servicio en instituciones educativas públicas?

Para responder a esta preguntase formula el siguiente objetivo: Realizar una revisión sistemática de trabajos publicados entre los años 2010 y 2019, donde se busca identificar, revisar, evaluar y analizar la calidad de servicio mediante el uso del modelo Servqual que refieran a la percepción y expectativas de la calidad de servicio del cliente en instituciones educativas públicas.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El presente tema de revisión “Modelo Servqual para evaluar la Calidad en el Servicio en Instituciones Educativas Públicas” es una revisión sistemática de la literatura científica, la cual se encarga de buscar, estudiar, clasificar, analizar y sintetizar el conocimiento existente de estudios realizados por diferentes investigadores y profesionales. La pregunta de investigación formulada para desarrollar el proceso metodológico es la siguiente: ¿Qué se ha investigado respecto al modelo Servqual para evaluar la calidad de servicio en instituciones educativas públicas?, esta pregunta ayudará en la búsqueda de información relevante, para luego analizar los beneficios del modelo Servqual con respecto a la calidad de servicio percibido por los padres de familia y alumnos. Para esta revisión sistemática se consultaron buscadores académicos como:

Fundacionsocialuniversal.org, Google académico, Redalyc, Refseek, Scielo, Scimedirect y Scopus; encontrándose revistas, artículos y tesis haciendo un total de 27 artículos.

Después de la recopilación de la información de todas las bases de datos consultadas, se describe el total de los artículos encontrados y seleccionados.

Tabla 1

Buscadores Académicos

Nº	BUSCADORES	Nº ARTÍCULOS	%
1	Fundacionsocialuniversal.org	1	4%
2	Google académico	6	22%
3	Redalyc	6	22%
4	Refseek	8	30%
5	Scielo	3	11%
6	Scimedirect	1	4%
7	Scopus	2	7%
	Total	27	100%

Nota: En la tabla N° 1 se muestran 7 buscadores académicos utilizados en esta revisión sistemática, se encontraron tesis, revistas y artículos siendo el más consultado Refseek.

La revisión sistemática se realizó considerando las palabras claves como: calidad de servicio, calidad educativa, percepción, educación y Servqual; durante la búsqueda se seleccionaron revistas, tesis y artículos descriptivos en el idioma español encontrados desde el año 2010 siendo el más actual del año 2019.

Luego de clasificar toda la información según su importancia en alta, media y baja, como muestra la tabla 2, seleccionándose el nivel de importancia **Alta** para realizar la revisión sistemática de este tema de investigación. Se incluyeron para el desarrollo de este tema aquellas revistas, artículos y tesis que tengan las palabras clave: calidad de servicio, calidad educativa, percepción y Servqual, también se seleccionó aquellas que cuentan con información clasificada y seleccionada como "*Alta*" que sean relevante para la presente investigación, por el contenido que tiene cada uno de ellos considerándose el estudio realizado en estos artículos, revistas y tesis basados en calidad de servicio, calidad educativa y herramienta de medición Servqual, por ello se los considerará en la inclusión principal para desarrollar el tema calidad de servicio educativo.

Tabla 2*Revisión Sistemática*

N°	AUTORES	REVISTA	LUGAR	TÍTULO	PALABRAS CLAVE	BUSCADOR	AÑO	NIVEL DE IMPORTANCIA
1	Araujo, Rubén Clemenza, Caterina Fuenmayor, Ramiro Altuve, Ender	Revista	Maracaibo - Venezuela	Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud	Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios, necesidades, percepción, sector salud.	Scielo	2010	BAJA
2	Javier Constantino Cahuas Orellana	Tesis maestría	Lima – Perú	Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011	Estilos de liderazgo: autoritario, democrático, carismático, transformacional, transaccional; calidad de servicio educativo.	Google académico	2012	MEDIA
3	Espino Vargas Pedro, Álvarez Rodríguez	Tesis Licenciado en administración	Lima (Perú)	Marketing relacional y calidad de servicio educativo en la institución	Marketing relacional; Calidad del servicio; Calidad de la	Google académico	2014	MEDIA

	Katherine Yhoosy, Corac Quispe Karina Milagros			educativa privada "Jesús es mi Rey" - Villa El Salvador – 2014	educación;Escuelas y colegios			
4	G Rubinsztejn, M Palacios	Revista iberoamerica na de educación	España	El efecto del tiempo en la percepción de la calidad del servicio educativo	Calidad del servicio; estudio longitudinal; educación superior	Google académico	2010	MEDIA
5	Luis Alberto Núñez Lira, Marisol erónica Giordano Silva, Isabel Menacho Vargas, Yrene Cecilia Uribe Hernández, Luis Rodríguez Fuentes	Apuntes universitarios Revistas de investigación	Perú	Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial	Gestión educativa, capacidades administrativas, calidad de Servicio Administrativa competentes	Redalyc	2019	ALTA
6	Brígido Ropa Carrión	Horizonte de la Ciencia, vol. 4	Huancayo -Perú	Administración de la calidad en los servicios educativos	Servicio, calidad educativa, mejora continua, gestión educativa, mapa de procesos.	Redalyc	2014	MEDIA

7	Elia Marúm-Espinosa	Revista Iberoamericana de Educación a Distancia	México	Calidad en el servicio en la educación a distancia. una perspectiva desde México	Calidad educativa, calidad en la educación a distancia, calidad percepciones de los actores, docente y educación a distancia de calidad.	Redalyc	2011	BAJA
8	Javier Pineda	Revista latinoamericana Polis	Chile	Barreras para la construcción de la educación inicial como un espacio educativo en comunas rurales	Educación inicial, calidad, familias, gestión local, comunas rurales	Refseek	2014	MEDIA

	Esteban							
	Moctezuma							
	Barragán, Érika							
	Argáandar							
	Carranza, Milagros							
	Fernández							
	Fernández,							
	Francisco Landero							
	Gutiérrez, Gabriela							
	Schlemmer Rojas,	Revista		Para una mejora en la	política educativa,			
	Jorge E. Juárez	Latinoameric		autogestión escolar:análisis	programas educativos,			
9	Barba, José	ana de	México	de los programas de la	Programa de la			
	Aguirre Vázquez,	Estudios		Reforma	Reforma Educativa,	Redalyc	2015	MEDIA
	Luz del Carmen	Educativos		Educativa y de Escuelas de	Escuelas de Tiempo			
	Dávalos Murillo,			Tiempo Completo	Completo			
	María Teresa							
	Ortuño Gurza,							
	Mercedes del Valle							
	Medina,							
	Catalina Everaert							
	Maryssael,							
	Claudia Marcela							

Robles González,
Francisco
González Garza,
Adriana Olvera
López y Fernando
Mejía Botero.

10	Guiselle M. Garbanzo- Vargas	Revista Educación	Costa Rica	Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación	Administración de la educación; gestión de la educación; gestión del conocimiento; organizaciones inteligentes; coordinación en la educación; desarrollo organizacional; ministración	Scielo	2016	ALTA
----	------------------------------------	----------------------	------------	---	--	--------	------	------

					universitaria y cambio organizacional			
11	Pablo De Grande		Argentina	Gobierno electrónico y accesibilidad: disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la argentina	Argentina; disponibilidad; gobierno electrónico	Scielo	2020	BAJA
12	María Hilda Tafur Vásquez	Tesis Maestría	Lima- Perú	gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la institución educativa 3056 gran Breña del distrito de independencia,	Gestión pedagógica, calidad de servicio educativo	Google académico	2014	MEDIA
13	Centro de Estudios Educativos, A.C.	Revista Latinoameric ana de Estudios Educativos	México	Estándares para la educación básica: Experiencia de mejora continua en escuelas mexicanas del nivel básico, con base en estándares	calidad educativa, mejora continua, estándares para la educación básica, estándares curriculares,	RefSeek	2013	BAJA

				curriculares, de desempeño docente y gestión escolar	desempeño docente, gestión escolar			
14	Centro de Estudios Educativos, A.C.	Revista Latinoamericana de Estudios Educativos	México	Investigación para una reforma educativa: proceso y producto	Calidad de servicio	RefSeek	2013	BAJA
15	Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar España	Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación	Madrid - España	Informe de Resultados del Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo (TERCE)	TERCE, Rendimiento académico, Factores asociados, América Latina, Caribe. TERCE	Redalyc	2016	MEDIA
16	Dirección de Formación Inicial Docente MINEDU	Revista	Perú	Hacia la Excelencia de los Institutos de Educación Superior Pedagógicos	Calidad Educativa	Google académico	2017	BAJA
17	Rodomiro Elera Gómez	Tesis	Lima – Perú	Gestión Institucional Y Su Relación Con La Calidad	Calidad de Servicio, Gestión Institucional	Redalyc	2010	ALTA

Del Servicio En Una Institución Educativa								
18	Moisés Bazán	Noticias de Fundación Social Universal	Cusco - Perú	Autoevaluación para la acreditación de la calidad educativa en Perú	Calidad Educativa	Fundacionsocial universal.Org	2015	MEDIA
19	Pigozzi, M.J.	UNESCO- OIE Herramientas de Formación para el Desarrollo Curricular		Las 10 dimensiones de la calidad en educación	Educación de calidad	RefSeek	2010	MEDIA
20	Edison Jair Duque Oliva César Ramiro Chaparro Pinzón		Bogotá - Colombia	Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama	Calidad del servicio, escalas de medición de la calidad del servicio, calidad de la educación, percepciones, expectativas.	RefSeek	2012	ALTA

21	Centro de Desarrollo de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)	Revista: Making Development Happen	Perú	Avanzando hacia una mejor educación para Perú	Calidad de educación	RefSeek	2016	MEDIA
22	Juan José Vaca Ruiz Cointa Herrera Herrera Juan José Vaca Herrera	Debates en Evaluación y Currículum/ Congreso Internacional de Educación Evaluación		Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes.	medición, calidad del servicio, calidad educativa, estudiante, Servqual	RefSeek	2017	ALTA
23	Florencia López Boo María Caridad Araujo Romina Tomé	Revista: Banco Interamerican o de Desarrollo		¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil?	Desarrollo infantil, guarderías, jardines infantiles, salas cuna,	RefSeek	2016	ALTA

		División de Protección Social y Salud			La calidad de la educación.	Educación, Reformas, Calidad Regulación Control social	Sciencedirect	2015	ALTA
24	M. Gabriela Vázquez Olivera	Artículo	México		Reformas educativas y control social en América Latina				
25	Br. Cueva Pizarro, Nilda Antonia	Tesis Maestra en Administración de la Educación	Perú		Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016	Percepción de la calidad de servicio educativo, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.	Scopus	2017	BAJA
26	Msc. Salas Bustos, Juana Carola Ing. Lucín Arboleda, Rossana Jacqueline	Tesis Maestría En Administración De Empresas	Guayaquil -Ecuador		Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña".	Deserción estudiantil, calidad en la gestión educativa, gestión administrativa, clima organizacional, método inductivo-	Scopus	2013	MEDIA

					deductivo, muestras probabilísticas, paradigmas, plan de marketing.			
27	Ana Gertrudis Chuque Malaspina	TESIS	Lima – Perú	Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”	Calidad de los servicios educativos; logros de aprendizaje, Comunicación, Matemática, Personal Social y Ciencia y Ambiente.	Google académico	2016	ALTA

Nota: La tabla N° 2 muestra la clasificación de la revisión sistemática según su nivel de importancia, autor, palabras clave, año, lugar y buscador académico considerados relevantes para este estudio de investigación.

En la siguiente tabla de inclusión se considera aquellas revistas, artículos y tesis con información más relevante que se relacione con este tema de investigación, es decir, los trabajos e investigaciones que estudian directamente la calidad de servicio educativo y la herramienta de medición Servqual. Además, se incluyen artículos, revistas y tesis desde el año 2010 al año 2019, aquellas que contengan palabras clave, calidad de servicio, percepción educativa, Servqual y que se encuentren escritas en el idioma español.

Tabla 3
Inclusión

Nº	AUTORES	REVISTA	LUGAR	TÍTULO	PALABRAS CLAVE	BUSCADOR	AÑO	NIVEL DE IMPORTANCIA
1	Luis Alberto Núñez Lira, Marisol Verónica Giordano Silva, Isabel Menacho Vargas, Yrene Cecilia Uribe Hernández, Luis Rodríguez Fuentes	Apuntes Universitari os. Revistas de investigació n	Perú	Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial	Gestión educativa, capacidades administrativas, calidad de Servicio Administrativa competencias	Redalyc	2019	Alta
2	Guiselle M. Garbanzo-Vargas	Revista Educación	Costa Rica	Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación	Administración de la educación; gestión de la educación; gestión del conocimiento; organizaciones inteligentes; coordinación en la educación; desarrollo	Scielo	2016	Alta

				organizacional; administración universitaria y cambio organizacional				
3	Rodomiرو Elera Gómez	Tesis	Lima – Perú	Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa	Calidad de Servicio, Gestión Institucional	Redalyc	2010	Alta
4	Edison Jair Duque Oliva, César Ramiro Chaparro Pinzón	Revista	Bogotá - Colombi a	Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama	Calidad del servicio, escalas de medición de la calidad del servicio, calidad de la educación, percepciones, expectativas.	RefSeek	2012	Alta
5	Juan José Vaca Ruiz, Cointa Herrera Herrera	Revista: Debates en Evaluación y	México	Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en	medición, calidad del servicio, calidad educativa,	RefSeek	2017	Alta

	Juan José Vaca Herrera	Currículum / Congreso Internaciona l de Educación Evaluación		la satisfacción de los estudiantes.	estudiante, SERVQUAL			
		Revista: Banco Interamerica no de		¿Cómo se mide la calidad de	Desarrollo infantil, guarderías, jardines	RefSeek	2016	Alta
6	Florencia López Boo María Caridad Araujo Romina Tomé	Desarrollo División de Protección Social y Salud	Estados Unidos	los servicios de cuidado infantil?	infantiles, salas cuna			
				La calidad de la educación.	Educación, Reformas, Calidad, Regulación, Control social	Sciencedirect	2015	Alta
7	M. Gabriela Vázquez Olivera	Artículo	México	Reformas educativas y control social en América Latina				

8	Ana Gertrudis Chuque Malaspina	TESIS	Lima – Perú	Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti"	Calidad de los servicios educativos; logros de aprendizaje, Comunicación, Matemática, Personal Social y Ciencia y Ambiente.	Google académico	2016	Alta
---	-----------------------------------	-------	----------------	---	--	---------------------	------	------

Nota: La tabla N° 3 muestra los criterios de inclusión para este tema de investigación, seleccionando artículos, revistas y tesis entre los años 2010 al año 2019 escritas en el idioma español y que contenga palabras clave como: Educación, calidad de servicio, calidad educativa, percepción y servqual además que este clasificado con el nivel de importancia alta.

Las estrategias de búsqueda de información se llevaron a cabo a través de 5 palabras claves como: educación, calidad de servicio, calidad educativa, percepción y Servqual. Para los criterios de inclusión se consideró la relación con la pregunta de investigación, la calidad, el idioma y la antigüedad, debido a que estos criterios validan a la información más importante para la revisión sistemática.

En la relación con las preguntas de investigación, se consideró todas las bases de datos que respondan a las mismas, y aquellas que se relacionen exclusivamente con la calidad de servicio educativo en instituciones públicas, excluyendo la información que estudia la calidad de servicio en empresas.

En la calidad, se consideró bases de datos reconocidas y confiables para asegurar que la información obtenida sea una fuente primaria en la investigación, excluyendo información de páginas poco fiables como Wikipedia, Buenas tareas, blogs entre otros.

En el idioma, se incluyó la información encontrada en español, para el estudio de la información de esta revisión sistemática.

En las palabras claves, se consideró a aquellos artículos, revistas y tesis que contengan las palabras claves importantes para esta revisión sistemática; como Servqual, calidad de servicio, calidad educativa y percepción.

Finalmente, para el criterio de antigüedad se incorporó la información comprendida entre los años 2010 y 2019, es decir con 10 años de antigüedad; pero cabe recalcar que se consideró estudios primarios de mucha importancia para nuestra revisión sistemática.

Los criterios de exclusión de revistas, artículos y tesis encontrados en diferentes buscadores académicos son: la información no relevante en su contenido, clasificados con nivel de importancia *media* y *baja*, el no contar con las palabras claves importantes para nuestro tema

de investigación, estar escritas en otros idiomas menos en español y por contener pocas páginas de información.

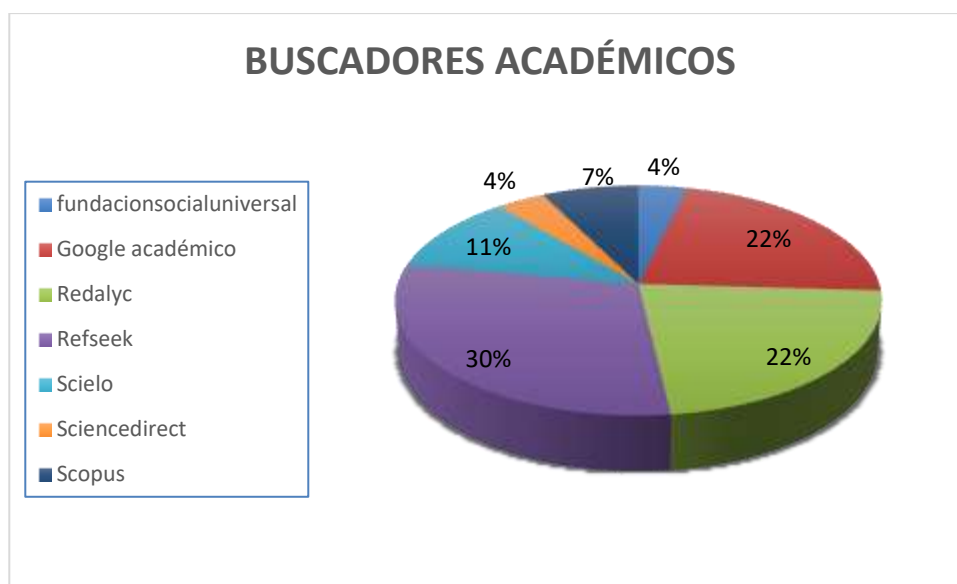
En el criterio de exclusión se considera la información no relevante, como investigaciones que estudian Calidad de servicio en empresas, el cual no guarda relación con el valor real de la calidad de servicio educativo y el modelo Servqual.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda de artículos en las bases de datos y buscadores académicos arrojó un total de 27 artículos originales en el periodo de tiempo del 2010 al 2019, distribuidos así: 1 artículo en fundación social universal representa el 4%, 6 artículos en Google académico que representa el 22%, 6 artículos en Redalyc representa el 22%, 8 artículos en Refseek representa el 30%, 3 artículos en Scielo representa 11%, 1 artículo en Sciencedirect representa el 4% y 2 artículos en Scopus representa 7% del total de buscadores académicos; como muestra el siguiente gráfico.

Figura 1

Porcentaje de Estudios encontrados en Buscadores Académicos



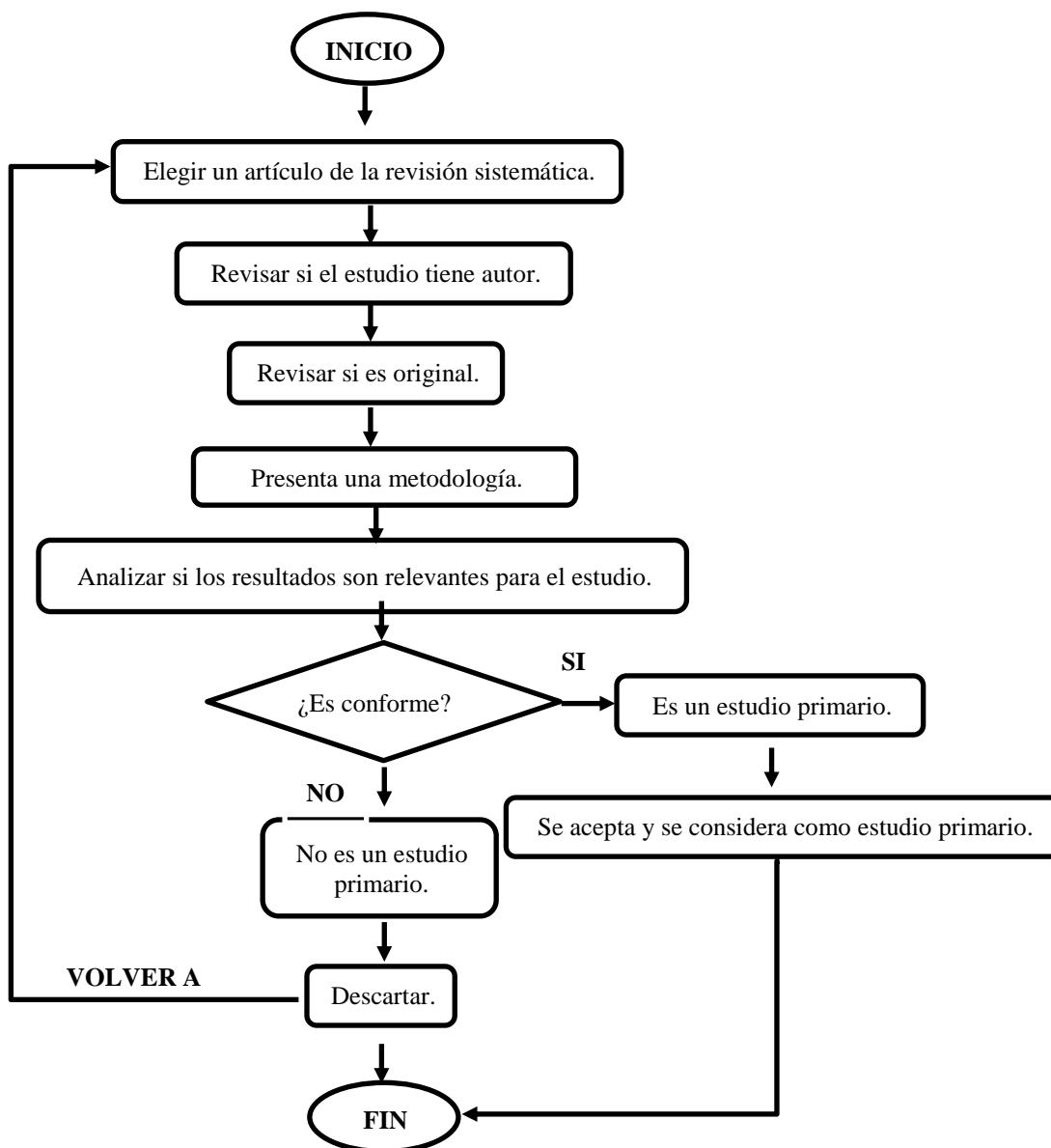
Nota: La figura 1 muestra la cantidad de estudios encontrados en los buscadores académicos en porcentajes visualizándose con mayor porcentaje de estudios consultados el buscador académico Refseek.

Del total de los 27 artículos examinados en la revisión sistemática, 8 pasaron la fase de pre-selección y fueron considerados en el cuadro de inclusión. Para la selección final de los artículos se efectúa una evaluación más rigurosa, verificando que los estudios sean primarios mediante el criterio de elegibilidad, en donde se consideró que el artículo cuente

con autor, sea original, detalle su metodología y que sus resultados sean relevantes, de no ser el caso se los excluye. Los 8 artículos pre-seleccionados pasan a la fase de selección final y son considerados como estudios primarios. La selección de los artículos primarios se realizó según muestra el siguiente flujograma.

Figura 2

Flujograma de los Criterios de Elegibilidad para un Estudio Primario



Nota: La figura 2 muestra el flujograma de elegibilidad que ayuda a seleccionar un estudio primario de los 27 recopilados considerando si cuenta con autor, si es original, si presenta metodología y si los resultados son relevantes para el tema de investigación.

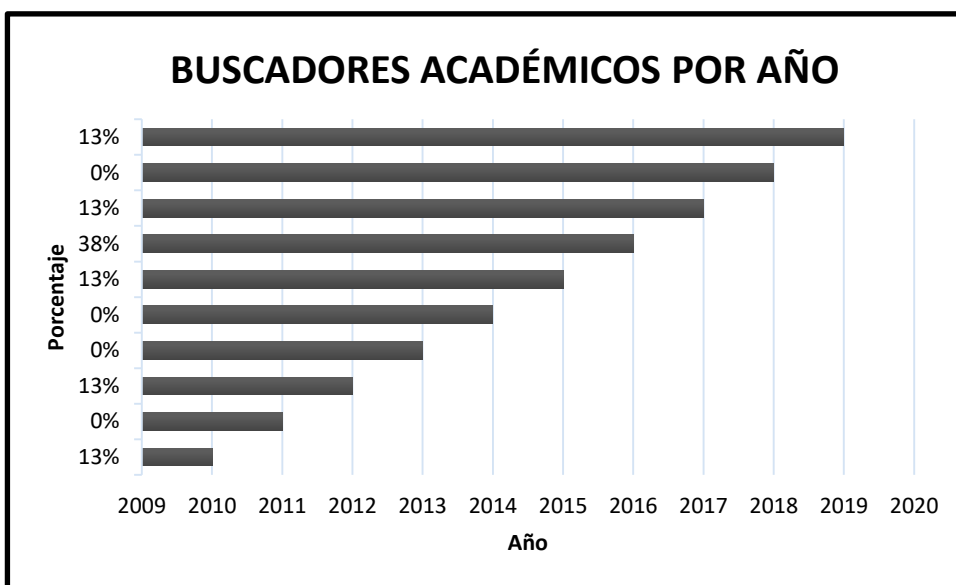
Características de los estudios:

Se presentan las características de los 8 estudios primarios de manera globalizada, como el porcentaje de artículos publicados por año, por país de procedencia, por tipo de base de datos consultada, por palabra clave de búsqueda y por tipo de estudio (cualitativo y cuantitativo).

En el gráfico N° 3, se especifica el porcentaje de artículos publicados en los buscadores académicos, entre los años 2010 y 2019. Cabe mencionar que la antigüedad de los artículos en la revisión sistemática se considera de 10 años, pero existe un estudio empírico de mucha importancia que fue publicado en el año 2012, es decir con 8 años de antigüedad, el cual fue considerado como fuente primaria.

Figura3

Buscadores Académicos Considerados por Año



Nota: La figura 3 muestra la clasificación de los estudios primarios por año considerado desde el año 2010 al año 2019.

Del gráfico se observa que, en el año 2016 es donde existe la mayor presencia de estudios primarios con un porcentaje del 38 %, mientras que, en los años 2010, 2012, 2015,

2017 y 2019 hay menos presencia de estudios primarios con un porcentaje del 13% cada año y en los años 2011, 2013, 2014 y 2018 no existen estudios primarios.

En la tabla 4, se especifica el porcentaje de artículos publicados según el país de procedencia, en donde se evidencia que en Perú es de donde se ha recopilado 3 estudios primarios representando el mayor porcentaje de estudios con un 38%, mientras que en el país de México se ha recopilado 2 estudios equivalente al 25% y en los países de Costa Rica, Estados Unidos y Colombia se han recopilado un estudio de cada país que representa un 13% por cada uno.

Tabla 4

Según País de Procedencia

PAÍS DE PROCEDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Perú	3	38%
México	2	25%
Costa Rica	1	13%
Estados Unidos	1	13%
Colombia	1	13%
Total	8	100%

Nota: La tabla 4 muestra el país de procedencia de los estudios primarios siendo el mayor porcentaje de estudios procedentes del Perú.

En la tabla 5, se evidencia el porcentaje de artículos publicados según el tipo de base de datos consultada, siendo REFSEEK la fuente de donde se obtuvo la mayor cantidad de estudios primarios con un porcentaje del 38%, la segunda fuente es REDALYC con un porcentaje representativo del 25%, mientras que SCIELO, SCIEDIRECT y GOOGLE ACADÉMICO obtuvieron un porcentaje del 13%. Como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 5

Porcentaje de Artículos Publicados por Base de Datos Consultada

BASE DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Redalyc	2	25%
Scielo	1	13%
RefSeek	3	38%
Sciencedirect	1	13%
Google académico	1	13%
Total	8	100%

Nota: La tabla 5 nos muestra la cantidad de artículos encontrados en los diferentes buscadores académicos consultados, hallándose más estudios primarios en el buscador académico Refseek con un porcentaje de 38%.

En la tabla 6, se detalla el porcentaje de estudios publicados según las palabras clave de búsqueda, siendo la palabra más representativa del “Calidad de Servicio” con un 38%, la segunda palabra más característica es el “Calidad Educativa” con un porcentaje del 25% y por último las palabras clave “Percepción, Educación y Servqual” con un porcentaje del 13%.

Tabla 6

Porcentaje de Estudios Publicados por Palabra Clave

PALABRA CLAVE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Calidad de Servicio	3	38%
Calidad Educativa	2	25%
Percepción	1	13%
Educación	1	13%
Servqual	1	13%
TOTAL	8	100%

Nota: La tabla 6 nos muestra la cantidad de artículos encontrados con 5 palabras claves necesarias para este tema de investigación en los diferentes buscadores académicos consultados, hallándose 3 estudios primarios con la palabra clave calidad de servicio.

En la tabla 7, se describe el porcentaje de artículos publicados según el tipo de estudio, se considera 4 Revistas como estudios primarios los cuales representan un 50%, asimismo 2 artículos que constituye el 25 %, y por último se incluyó 2 tesis que representa el 25%.

Tabla 7

Porcentaje de Artículos Publicados según el Tipo de Estudio

TIPO DE ESTUDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Revistas	4	50%
Artículos	2	25%
Tesis	2	25%
Total	8	100%

Nota: La tabla 7 evidencia los artículos publicados según su tipo de estudio como: Revistas, artículos y tesis encontrándose 50% de revistas para este tema de investigación.

En la tabla 8, se especifica el porcentaje de estudios publicados según el tipo de metodología utilizada, perteneciendo al análisis cualitativo 4 estudios con un porcentaje del 50%, y al análisis cuantitativo los 4 estudios restantes que representa el 50%.

Tabla 8

Porcentaje de Estudios Publicados por Tipo de Metodología

TIPO DE METODOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cuantitativa	4	50%
Cualitativa	4	50%
Total	8	100%

Nota: La tabla 8 muestra el tipo de metodología de los estudios primarios donde se encontró 50% en el estudio cuantitativo y 50% en el estudio cualitativo.

Por último, en la tabla 9 se describe el porcentaje de estudios publicados según el idioma, se consideraron 8 estudios primarios en español que hacen el 100%

Tabla 9

Porcentaje de Artículos Publicados por Idioma

IDIOMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Español	8	100%
Total	8	100%

Nota: La tabla 9 muestra los estudios primarios según el idioma visualizándose en su totalidad que fueron escritos en el idioma español.

Análisis global de los estudios:

Antes de realizar el análisis global de los estudios primarios, se considera conveniente codificar los estudios para mantener un orden en la información durante la comparación de los resultados. En el código generado para cada estudio se considera la fuente de procedencia, lugar, año, autor, título del estudio y tipo de metodología, como se muestra en las siguientes tablas.

Tabla 10

Código Generado para Estudios Primarios obtenidos de "Redalyc"

CÓDIGO	LUGAR AÑO	AUTOR	TÍTULO	METODOLOGÍA
A	Perú 2019	Luis Alberto Núñez Lira, Marisol Giordano Silva, Isabel Menacho Vargas, Yrene Uribe Hernández, Luis Rodríguez Fuentes	Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial	Cualitativa
		Rodomiرو Elera Gómez	Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa	
B	Perú 2010			Cualitativa

Nota: La tabla 10 muestra la cantidad de estudios primarios obtenidos del buscador Redalyc en el cual se encontró 2 estudios primarios con tipo de metodología cualitativa.

Tabla 11
Código Generado para Estudios Primarios Obtenidos de "Refseek"

CÓDIGO	LUGAR AÑO	AUTOR	TÍTULO	METODOLOGÍA
C	Colombia 2012	Edison Jair Duque Oliva César Ramiro Chaparro Pinzón	Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama	Cuantitativa
D	México 2017	Juan José Vaca Ruiz Cointa Herrera Herrera Juan José Vaca Herrera Florencia López Boo,	Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes.	Cuantitativa
E	Estados Unidos 2016	María Caridad Araujo y Romina Tomé	¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil?	Cualitativa

Nota: La tabla 11 muestra la cantidad de estudios primarios obtenidos del buscador Refseek en el cual se encontró 2 estudios primarios con tipo de metodología cuantitativa y 1 con tipo de metodología cualitativa.

Tabla 12
Código Generado para Estudios Primarios Obtenidos de "Scimedirect"

CÓDIGO	LUGAR	AUTOR	TÍTULO	METODOLOGÍA
F	México 2015	M. Gabriela Vázquez Olivera	La calidad de la educación. Reformas educativas y control social en América Latina	Cualitativa

Nota: La tabla 12 muestra la cantidad de estudios primarios obtenidos del buscador Scimedirect en el cual se encontró 1 estudio primario con tipo de metodología cualitativa

Tabla 13

Código Generado para Estudios Primarios Obtenidos de "Google Académico"

CÓDIGO	LUGAR AÑO	AUTOR	TÍTULO	METODOLOGÍA
G	Perú 2016	Ana Gertrudis Chuque Malaspina	Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti"	Cuantitativa

Nota: La tabla 13 muestra la cantidad de estudios primarios obtenidos del buscador Google Académico en el cual se encontró 1 estudio primario con tipo de metodología cuantitativa.

Tabla 14

Código Generado para Estudios Primarios Obtenidos de "Scielo"

CÓDIGO	LUGAR AÑO	AUTOR	TÍTULO	METODOLOGÍA
H	Costa Rica 2016	Guiselle M. Garbanzo- Vargas	Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación	Cuantitativa

Nota: La tabla 14 muestra la cantidad de estudios primarios obtenidos del buscador Scielo en el cual se encontró 1 estudio primario con tipo de metodología cuantitativa.

En el análisis global de los estudios se presenta la metodología usada de forma cualitativa y cuantitativamente, los estudios cualitativos son aquellos que estudian, analizan y comparan la calidad de servicio educativo y el modelo Servqual de forma descriptiva, en cambio los estudios cuantitativos son aquellos que evalúan la calidad de servicio educativo y el modelo Servqual de forma experimental en instituciones educativas públicas de los diferentes niveles. Así mismo, se detalla los hallazgos obtenidos de cada estudio primario

que responden a la pregunta de investigación. ¿Qué se ha investigado respecto al modelo Servqual para evaluar la calidad de servicio en instituciones educativas públicas?

Tabla 15

Análisis Global de los Estudios Primarios

CÓDIGO	METODOLOGÍA		RESULTADOS
	TIPO	HALLAZGOS	
A	Cualitativa	<p>Este estudio describe las competencias administrativas de la calidad de servicio educativo en instituciones de nivel inicial, enfocado en las competencias que desarrollan las directoras. Evaluando a docentes de forma aleatoria mediante escalas de opinión y percepción, con ayuda de las dimensiones de tangibilidad, empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta del modelo Servqual</p> <p>Herramienta Utilizada</p> <p>- Los datos recolectados fueron procesados mediante el análisis de regresión.</p>	<p>Los docentes opinan que las directoras de las instituciones educativas públicas de nivel inicial desarrollan competencias administrativas para mejorar la calidad de servicio educativo y perciben que el servicio que brindan en las instituciones donde laboran es de alta calidad educativa.</p>
B	Cuantitativa	<p>Este estudio identifica la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en base a lo que evalúa el modelo Servqual con respecto al recojo de datos de la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia.</p>	<p>Existe una relación importante y significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo según la percepción de docentes, alumnos y padres de familia de la institución educativa Dora Mayer del Distrito de Bellavista Callao.</p>

Herramientas Utilizadas

- La recolección de datos se realizó por medio del uso de un cuestionario
- El análisis de los datos recolectados se desarrolló mediante el diseño de una investigación descriptiva, correlacional y de corte transversal

Este estudio primario describe la construcción de un instrumento establecido en el marketing de servicio para medir la percepción de la calidad de servicio educativo que tienen los padres de familia y alumnos.

Herramientas utilizadas

- C** Cuantitativa - Se utilizaron el modelo Servqual y el Servpef, resaltando que el modelo Servqual es el más indicado para evaluar la calidad de servicio en el sector educativo.

Software

- Para el análisis de datos utilizaron el software Stistical Package for the Social Sciences (SPSS).

El modelo Servqual permite medir la calidad de servicio educativo percibida por parte de los clientes convirtiéndose en un instrumento de análisis al permitir descubrir la importancia de la perspectiva de los estudiantes y padres de familia, y al momento de analizarlas nos ayuda a identificar las debilidades y fortalezas a tomar en cuenta en la institución

- D** Cualitativa la calidad del servicio educativo que una institución educativa ofrece. El modelo Servqual es una herramienta que sirve para medir la

Los actores de la institución educativa comprenden la importancia de la satisfacción del cliente y de las necesidades que se identifican con el modelo Servqual frente a la calidad de servicio educativo.

percepción del cliente con respecto a la importancia que tiene la calidad del servicio educativo.

Herramientas utilizadas

- Se utilizó el modelo Servqual y el modelo Servpef.
- La escala de Likert

Software

- Para el análisis estadístico se realizó con el software Stistical Package for the Social Sciences (SPSS).

E	Cualitativa	Este estudio describe de forma teórica cuan fundamental es la calidad de servicio del cuidado infantil y los aspectos de medición de la calidad de servicio que se deben tener en cuenta y cómo implementar los parámetros de medición con ayuda del modelo Servqual.	Para seleccionar un instrumento de medición de calidad de servicio se debe tener en cuenta; el propósito de medición, validez del instrumento, características del grupo de alumnos a evaluar y dimensiones de la calidad de servicio que se quieren medir.
F	Cuantitativa	Este estudio analiza la habilidad empresarial que construye la calidad de un servicio educativo a través de evaluaciones y mediciones diseñadas a base de instrumentos estandarizados para apreciar la percepción del mercado teniendo como herramienta el modelo Servqual para su evaluación.	La reforma de los sistemas educativos se evalúa en torno a 4 ejes. - La descentralización administrativa. - La necesidad de enunciar calidad, competitividad y ciudadanía. - Exigencia de evaluar los resultados y evidenciar el cumplimiento de los estándares de calidad

- Y las innovaciones con respecto a la profesionalización de los docentes.

G	<p>Cuantitativa</p> <p>(infraestructura), fiabilidad (credibilidad), capacidad de respuesta (atención), seguridad (confianza) y Empatía (atención personalizada).</p>	<p>Este estudio se basa en la descripción de la relación entre la calidad de servicio educativo y el logro de aprendizaje en los niños de educación inicial. Evalúa la percepción de los padres de familia en las dimensiones del modelo Servqual como elementos tangibles</p> <p>Existe una relación significativa y positiva entre la calidad de servicio educativo y el logro de aprendizajes, desde la percepción de los padres de familia en las diferentes áreas de educación como matemática, comunicación, personal social y ciencia y ambiente</p>
----------	---	---

Herramienta utilizada

- La evaluación de estas dimensiones se realizó con el modelo Servqual

H	<p>Cualitativa</p> <p>visión enfocado en su calidad de servicio en los componentes del modelo Servqual como: instalaciones físicas, aspectos del personal, servicio de manera precisa y fiable, habilidad de ayuda y rápido servicio de los clientes, cortesía y</p>	<p>Este estudio se centra en la gestión y planeación de estrategias fundamentales para que las instituciones educativas alcancen altos estándares de calidad de servicio dirigido a su misión y visión</p> <p>Se proponen principios fundamentales a tener en cuenta para la administración y sus procesos en la educación y puedan alcanzar una calidad de servicio eficiente como organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competitividad - Trabajo en equipo - Relaciones humanas satisfactorias - Alto nivel de compromiso y responsabilidad
----------	--	--

conocimiento de los colaboradores y
atención individualizada.

Nota: La tabla 15 muestra el análisis global de los estudios primarios según su tipo de metodología cuantitativa y cualitativa así también muestra sus hallazgos en sus resultados.

Análisis de manera comparativa de resultados de los estudios primarios:

En este análisis global de los estudios primarios se presenta de forma comparativa los resultados por cada autor, que responden a nuestro Objetivo de estudio, que es realizar una revisión sistemática de trabajos publicados que refieran sobre el modelo Servqual para evaluar la calidad de servicio en instituciones educativas públicas.

Según los autores (Vaca, Herrera, y Vaca, 2017), el modelo Servqual es una de las herramientas para medir las percepciones del cliente frente a la calidad del servicio, siendo en el ámbito educativo el más usado. Esta herramienta se compone por 22 ítems que mide las expectativas de los clientes y 22 ítems que miden la percepción del cliente frente a la calidad de servicio ofrecido. Los autores (Duque y Chaparro, 2012), confirman lo mencionado por (Vaca, Herrera, y Vaca, 2017), agregando que también es conocido como la herramienta para medir las discrepancias o diferencias y que los 22 ítems están contenidos en cinco dimensiones y cada una de ellas contiene componentes, como tangibilidad que evalúa los componentes instalaciones físicas y aspectos del personal, la fiabilidad evalúa el servicio que se ofrece de manera precisa y fiable, la Capacidad de respuesta evalúa la habilidad para ayudar y proporcionar rápido servicio a los clientes, la seguridad evalúa la cortesía y conocimiento de los colaboradores para inspirar seguridad y confianza y la empatía analiza la atención individualizada y el cuidado que la empresa brinda a sus clientes. Además, menciona que estas 5 dimensiones miden la relación del servicio percibido entre el servicio esperado teniendo como resultado la percepción de calidad del servicio.

A todo lo antes mencionado el autor (Chuque, 2016) añade que el modelo Servqual se puede medir con las 5 dimensiones y para cada componente se puede considerar los indicadores que muestra la siguiente tabla.

Tabla 16

Comparación Global según Autores del Modelo Servqual en la Calidad de Servicio

DIMENSIÓN	COMPONENTE	INDICADOR
Tangibilidad	Instalaciones Físicas	Aulas
		Equipos
Tangibilidad	Instalaciones Físicas	Áreas verdes
		Infraestructura
Tangibilidad	Instalaciones Físicas	Materiales Impresos
		Aspectos del Personal
Fiabilidad	Servicio de manera precisa y fiable	Compromiso
		Solución de Problemas
		Cumpliendo
Capacidad de respuesta	Habilidad de ayuda y rápido servicio a los clientes	Comunicación
		Disposición
		Ayuda
Seguridad	Cortesía y conocimiento de los colaboradores	Seguridad
		Amabilidad
		Conocimiento
Empatía	Atención individualizada	Intereses de los padres de familia
		Personal Especializado
		Necesidades de los padres de familia

Nota: La tabla 16 muestra la comparación global del modelo Servqual con respecto a la calidad de servicio según los autores (Vaca, Herrera, & Vaca, 2017) (Duque & Chaparro, 2012) (Chuque, 2016) los cuales consideran 5 dimensiones, 6 componentes y cada componente con su respectivo indicador.

Finalmente, los autores (López, Caridad, y Tomé, 2016) indican que para seleccionar un instrumento de medición de calidad de servicio se debe tener en cuenta: el propósito de medición, validez del instrumento, características del grupo a evaluar y dimensiones de la calidad de servicio que se quieren medir.

Los autores (Nuñez et al., 2019) describen la importancia de desarrollar competencias administrativas por parte de las directoras para mejorar la calidad de servicio educativo percibidas por los docentes, mientras que el autor (Elera, 2010), reafirma la importancia de la percepción de los docentes frente a la relación de la gestión institucional entre la calidad de servicio.

El autor (Vázquez, 2015) menciona 4 ejes para para las evoluciones educativas con respecto a la calidad de servicio como son: la descentralización administrativa, la necesidad de enunciar calidad, competitividad y ciudadanía. Exigencia de evaluar los resultados y evidenciar el cumplimiento de los estándares de calidad y las innovaciones con respecto a la profesionalización de los docentes; con respecto a esto el autor (Garbanzo, 2016) propone 4 principios fundamentales para alcanzar estándares de calidad de servicio educativo como Competitividad, Trabajo en equipo, Relaciones humanas satisfactorias y Alto nivel de compromiso y responsabilidad.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Esta revisión sistemática muestra que los ocho estudios primarios revisados reflejan que el 50% de estos estudios analizan la calidad de servicio utilizando como herramienta de medición el modelo Servqual que es considerado el más usado para este fin en el ámbito académico, basándose en dimensiones, componentes e indicadores que permiten evaluar la calidad de servicio en las instituciones educativas de los diferentes niveles, así también para elegir una herramienta de medición se deben tener criterios de selección y aplicación de estas herramientas. Sin embargo, en esta revisión sistemática también se mencionan otras herramientas de medición para evaluar la calidad de servicio, como son el modelo Servpef, la escala de Likert y principios fundamentales que aportan en la medición del servicio de calidad educativa.

A diferencia del 50% restante de los estudios primarios que analizan la calidad de servicio y la relación importante que tiene frente a variables como logro de aprendizaje, gestión institucional, competencias administrativas y los estándares a considerar para alcanzar un servicio de calidad.

En el presente tema de investigación se puede evidenciar que los hallazgos responden a nuestro objetivo de estudio que es realizar una revisión sistemática de trabajos publicados que refieren sobre el modelo Servqual para evaluar la calidad de servicio en instituciones educativas públicas frente a esto los autores (Vaca, Herrera, y Vaca, 2017) hacen mención que el modelo Servqual es una de las herramientas más utilizadas en el ámbito educativo para medir las percepciones de los clientes frente a la calidad del servicio, a esto (Duque y Chaparro, 2012) agregan que el modelo Servqual es la herramienta que mide las discrepancias y diferencias mediante 5 dimensiones como: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía las mismas que contienen componentes como:

instalaciones físicas, aspecto del personal, servicio de manera precisa y fiable, habilidad de ayuda y rápido servicio a los clientes, cortesía y conocimiento de los colaboradores y atención individualizada; que ofrecen a sus clientes, también menciona que estas 5 dimensiones ayuda a medir la relación del servicio percibido entre el servicio esperado obteniendo como resultado la percepción de la calidad de servicio de los clientes, (Chuque, 2016) afirma lo mencionado por estos dos autores añadiendo que el modelo Servqual evalúa la calidad del servicio mediante indicadores que se analizan en los 22 ítems del cuestionario del modelo Servqual.

Conclusiones

Se buscó investigaciones relevantes acerca de la calidad de servicio y el modelo Servqual en buscadores académicos confiables como: Fundacionsocialuniversal.org, Google académico, Redalyc, Refseek, Scielo, Sciencedirect y Scopus; la fuente de donde se obtuvo la mayor cantidad de estudios fue del buscador Refseek, con un total de 8 investigaciones recopiladas de los cuales 3 fueron estudios primarios.

Se realizó la revisión sistemática en donde se halla que, los estudios primarios revisados sobre el modelo Servqual para evaluar la calidad de servicio educativo describen y analizan que dicho modelo es el más utilizado para este tipo de evaluación en las instituciones educativas de diferentes niveles, además se desarrolla basándose en dimensiones que analizan la percepción y expectativas de los clientes como alumnos y padres de familia, así también revisando estos estudios primarios encontramos que existe más información cualitativa con respecto a la calidad de servicio y poca información cuantitativa referido al modelo Servqual.

Se analizó los hallazgos de los estudios primarios y se puede afirmar que la medición de la calidad de servicio con la ayuda del modelo Servqual permite encontrar mejoras en la calidad de servicio que se ofrece en el ámbito educativo con respecto al logro de aprendizaje, gestión institucional, competencias administrativas y otros.

Se ha estudiado que el modelo Servqual se basa en las expectativas del cliente con respecto a la calidad del servicio esperado frente a la calidad de servicio recibido.

Se realizó una revisión sistemática donde se evidencia las investigaciones sobre el modelo Servqual encontrándose que este modelo evalúa la percepción y expectativa de los clientes frente a la calidad del servicio, aplicando un cuestionario de 22 ítems para las percepciones y 22 ítems para las expectativas orientadas en indicadores planteados en sus 5 dimensiones del modelo Servqual.

En esta revisión sistemática se analiza que el modelo Servqual esencialmente implica conducir una encuesta sobre una muestra de clientes para verificar si sus necesidades de servicio son entendidas por parte de la institución. Y para medir sus opiniones respecto de la calidad de servicio que vienen recibiendo de la institución educativa.

Una limitante que se presentó en esta revisión sistemática es que se encontró poca información relevante y explícita sobre el modelo Servqual y sus dimensiones aplicadas en sus 22 ítems de las expectativas y percepciones de los clientes que evalúan las instituciones educativas, mientras que como limitantes del modelo Servqual se encontró que algunos autores dudan de la validez de este modelo porque su análisis se basa en la información empírica recolectada mediante el cuestionario aplicado a los clientes orientado a sus expectativas y percepciones de la calidad de servicio que las instituciones educativas les brindan.

Al concluir este tema de investigación se logró cumplir con el objetivo principal ya que se pudo realizar una revisión sistemática de las investigaciones realizadas durante el año 2010 hasta el año 2019 sobre el modelo Servqual aplicado para evaluar la calidad del servicio frente a las expectativas y percepciones de los clientes de las instituciones educativas.

Se recomienda hacer uso del modelo Servqual para medir la calidad de servicio, el cual debe ser ejecutado periódicamente en las instituciones educativas para medir el nivel de calidad de servicio que perciben los clientes a fin de realizar comparaciones de evolución en

la mejora continua de calidad de servicio en el ámbito educativo considerando las percepciones y expectativas del cliente, lo que nos permitirá identificar aspectos positivos y negativos del servicio en las instituciones educativas, y así poder potenciar los positivos y reducir los negativos.

REFERENCIAS

- Chuque, A. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti". 6 - 7. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4994>
- Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. 163. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1168>
- Elera, R. (2010). Gestión Institucional Y Su Relación Con La Calidad Del Servicio En Una. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de%20Callao.pdf
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista de Educación*. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442016000100067&lang=es
- López, F., Caridad, M., & Tomé, R. (2016). ¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil? *Revista: Banco Interamericano de Desarrollo División de Protección Social y Salud*, 21-23. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/%C2%BF%C3%B3mo-se-mide-la-calidad-de-los-servicios-de-cuidado-infantil-Gu%C3%ADa-de-herramientas.pdf>

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revistas de investigación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467661030003>

Vaca, J., Herrera, C., & Vaca, J. (2017). Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes. *Debates en Evaluación y Currículum/ Congreso Internacional de Educación Evaluación*, 5. Obtenido de <https://posgradoeducacionuatx.org/pdf2016/E003.pdf>