



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR PÚBLICO”: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Aleida Lizeth, Marin Llaguento  
Hitler Jhosimar, Marin Chingay

**Asesor:**

Mg. Lic. Saraí Nelly Samán Chingay  
Cajamarca - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo a Dios, padres, hermanos, familiares y amigos por  
motivarnos y brindarnos todo su apoyo.

Esto fue posible gracias a ustedes.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darnos la vida y salud, para hoy estar presentando este trabajo de investigación para optar el grado de bachiller en administración.

A nuestros asesores por su orientación durante el proceso y todos los docentes que nos brindaron la enseñanza y apoyo durante la carrera.

A nuestros padres por su amor trabajo y habernos forjado a ser las personas que somos ahora, a toda nuestra familia que estuvo allí cuando más lo necesitamos, a nuestros amigos que con su apoyo moral y buenos deseos hicieron que nos sintamos más fuertes y seguir adelante.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> .....	<b>23</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>26</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Criterios de inclusión y exclusión .....	15
<b>Tabla 2</b> Resumen de búsqueda de datos .....	16
<b>Tabla 3</b> Relación de estudios consultados - Libros.....	17
<b>Tabla 4</b> Relación de estudios consultados – Tesis .....	17
<b>Tabla 5</b> Relación de estudios consultados: Artículos .....	18
<b>Tabla 6</b> Relación con los temas.....	19
<b>Tabla 7</b> Tipo de investigación.....	20

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Total de estudios seleccionados por buscador .....	14
<b>Figura 2</b> Estudios seleccionados con relación a los temas .....	20
<b>Figura 3</b> Estudios seleccionados de acuerdo al tipo de investigación .....	21

## RESUMEN

La calidad de servicio educativo es un tema de gran relevancia para las instituciones educativas públicas que buscan ser cada vez más competentes para afrontar retos de transformación y una creciente demanda de los usuarios que exigen servicios de calidad. Por ello, es importante que las organizaciones desarrollen distintas estrategias con el propósito de incrementar sus niveles de calidad y cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes y así poder tener éxito antes las exigencias sociales de formación y desarrollo. Por esta razón, el objetivo de esta investigación es brindar conocimientos sobre una revisión sistemática de la literatura científica basada en la calidad de servicio educativo y satisfacción del cliente entre los años 2010 al 2020.

Se obtuvo información a través del proceso de búsqueda, haciendo uso de bases de datos como: Dialnet, Google académico, Redalyc, Scielo, y repositorio digital de universidades. Se recabaron un total de 35 estudios de los cuales se redujeron a 24 estudios finales, teniendo en cuenta el año de publicación, idioma español, selección de artículos, libros, revistas y tesis, así como también su relación con el tema.

Este estudio sirve como punto de partida para futuras investigaciones en este contexto, para desarrollar nuevos estudios y ampliar el interés del tema por su importancia en las empresas educativas en el sector público.

**PALABRAS CLAVES:** calidad de servicio educativo, satisfacción del cliente, gestión de la calidad educativa.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las empresas siempre han buscado obtener la calidad en sus servicios, ya que existe una ardua competencia entre las empresas de los diferentes sectores por ser el primero en obtener la atención del cliente, que exige el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio (Gallardo y Reynaldo, 2014), es por ello, que las escuelas como otras organizaciones públicas buscan mejorar el servicio educativo para desarrollar con éxito las demandas sociales de formación y desarrollo de las nuevas generaciones. Por tal motivo, tienen la urgente necesidad en particular de enfrentar retos de transformación sostenida y permanente para lograr sus metas y objetivos de satisfacer las exigentes necesidades de sus clientes (Ropa, 2014). Para Ruiz et al., (2017) la obtención de la calidad educativa se ve reflejado en la conformidad y satisfacción de la comunidad académica, a través de los servicios ofrecidos por la institución educativa.

En un estudio realizado en México por Álvarez et ál. (2015), sobre la calidad en las instituciones tanto públicas como privadas, se logró concluir que los estudiantes en su mayoría perciben una calidad positiva de la capacitación, conocimiento y actitudes que presenta el docente, como también su autorrealización. Así mismo, tienen como prioridad la infraestructura y servicios administrativos, como aspectos indispensables al momento de proponer una mejora en la calidad del servicio.

Existe una gran diferencia entre las instituciones públicas y privadas, en cuanto a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de la calidad de servicio educativo a través de estándares de calidad que en su mayoría son las instituciones privadas las que implementan estrategias para lograrla; sin embargo las instituciones del sector público son quienes carecen de esta práctica por lo que, es necesario que trabajen de manera ardua con

el propósito de mejorar su calidad en el servicio educativo. (Cueva, 2017). Ya que, actualmente deben afrontar constantes cambios y una creciente demanda de los usuarios que exigen que se mantengan a la vanguardia, incitándolas a su actualización constante en búsqueda de una eficiente gestión, la cual ayudará a incrementar sus niveles de calidad. (Palominos et ál., 2016)

El concepto de calidad, según Lugo et al. (2013) se relaciona con los estándares que debe cumplir “algo” para determinar su juicio de valor; cuando este concepto se refiere a educación, estos estándares están centrados en el logro de aprendizajes significativos de los estudiantes para la formación de ciudadanos cultos y responsables.

Desde el contexto de la administración se define como “el conjunto de principios, sistemas, procesos, métodos y técnicas” que permiten el cumplimiento de las exigencias y simplificación de los errores, por tal motivo, el implementar un modelo administrativo, permite a la empresa desarrollar uno propio, que vaya de acuerdo a sus características y la del mercado al que va dirigido el producto o servicio (Fernández y Peña, 2012).

William Deming (1989), en su teoría de la calidad total plantea que la calidad se debe incorporar al producto en todas las etapas, a fin de alcanzar un alto nivel de calidad, para lograrlo es primordial la gestión en la mejora de la calidad y resultados a largo plazo. La búsqueda de la calidad se traduce en costos más bajos, mayor productividad y el éxito en el plano competitivo. El enfoque general se centra en el mejoramiento del proceso, considerando que la causa de las variaciones en el proceso radica en el sistema, más que en el trabajador.

Por otra parte, la calidad desde el contexto de los servicios, se define bajo el supuesto que todos los miembros y aspectos de la empresa se deben involucrar en cada una de las actividades que desarrolla la empresa para lograr la mejora continua de la calidad dentro de la organización, entonces así no solo se calificará el producto, sino que será un concepto que involucra a la empresa en su conjunto (Mora, 2011).

Al respecto, Gadea (2000) menciona que la manera de encontrar la calidad en un producto o servicio depende de las especificaciones o normas para asegurar su calidad. La organización internacional de normalización (ISO), diseñó un sistema de calidad ISO-9000, reconocido mundialmente como una de las mejores prácticas administrativas para asegurar la calidad en las organizaciones a través de la incorporación de un sistema ISO y sus normas, el cual consiste en cinco niveles para lograr la mejora en la calidad (reacción, previsión, eficacia, eficiencia)

En este sentido resulta complicado medir la calidad de un servicio por la variedad de componentes o dimensiones que ésta posee, probablemente esta sea la razón por la que la mayoría de investigaciones realizadas han tomado como modelo la escala y los factores propuestos por Parasuraman, Valarie Zeithalm y Berry (1985), denominado “ServiceQuality” (SERVQUAL), el cual consiste en comparar las expectativas previas de los clientes y la satisfacción que perciben en el servicio; es decir, si los clientes encuentran satisfacción a sus necesidades.(Loli et al.,2013)

Thompson (2005), manifiesta que lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito principal para formar parte de las decisiones del mismo, al momento de elegir un servicio, el mantener “satisfecho a cada cliente”, se ha convertido en el objetivo de la mayoría de las empresas exitosas. La Asociación Española para la Calidad (AEC), señala

que la satisfacción del cliente es de vital importancia en la gestión de la calidad de los servicios o productos que se brindan, ya que son los clientes quienes determinan la aceptabilidad e importancia del servicio, a través de la satisfacción de sus necesidades e intereses.

Para Ropa (2014) la calidad de los servicios educativos se puede gestionar en base a filosofías de calidad total y sus principios fundamentales son: Planificación basada en el cliente, perspectiva en los procesos, mejora constantemente y una relación mutua entre todos los involucrados de la institución, esto permitirá asegurar la calidad de los servicios educativos y tener resultados en los procesos realizados y el buen funcionamiento de los mismos.

En el Perú, el sistema educativo necesita de un cambio de mejora de la calidad de su acción, actualización y desarrollo de las capacidades humanas, dependiendo no solo de la acción pedagógica sino también de la gestión administrativa. Esta gestión es el elemento determinante en la calidad del desempeño de las instituciones educativas, por esta razón que el Ministerio de Educación la considera como uno de los aspectos básicos para el logro de la calidad educativa (Elliot, 2017).

Por ello, la importancia de realizar una revisión sistemática y estudio de la literatura sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector público. Se necesita conocer como las instituciones públicas brindan sus servicios y que tan satisfechos se encuentran los clientes con el servicio recibido, ya que no es solo brindar un servicio de calidad sino también una atención apropiada. De esta manera surge la interrogante: ¿Qué estudios existen respecto a la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector público en los últimos 10 años? El objetivo de esta investigación es realizar una revisión sistemática de la literatura científica

de estudios que informen sobre la calidad de servicio educativo y la satisfacción al cliente en las instituciones públicas entre los años 2010 al 2020.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Esta investigación de revisión sistemática de la literatura científica, tiene la finalidad de integrar de manera 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. (Acosta y Alvares, 2018). Según, Kitchenham (2004) realizar este tipo de investigación es un modo de evaluar, analizar e interpretar la información recabada en relación con la interrogante de la investigación.

Caro (2008) señala que su realización nos permite identificar, evaluar, interpretar y sintetizar todas las investigaciones existentes y relevantes en un tema de interés particular. Es un buen método para proveer un marco de trabajo y/o los antecedentes necesarios con el objeto de posicionar nuevas actividades de investigación.

A partir de ello, surge la siguiente interrogante ¿Qué estudios existen respecto a la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector público en los últimos 10 años?

En esta oportunidad este estudio está relacionado con los temas de calidad de servicio y satisfacción al cliente, para la cual se realizó una búsqueda previa utilizando como palabras claves: calidad de servicio, calidad de servicio educativo, satisfacción al cliente y servicios públicos. El proceso de búsqueda se realizó a través de los buscadores como: Dialnet, Scielo, Redalyc, Google académico y repositorio digital de universidades (ver Figura 1).

**Figura 1**

*Total de estudios seleccionados por buscador*



En la revisión sistemática se han incluido publicaciones académicas entre los años 2010 al 2020, entre revistas, libros, tesis y artículos en el idioma español, que establezcan relación con el tema calidad de servicio y satisfacción del cliente, hallados en los buscadores como: Dialnet, Scielo, Redalyc, Google académico y repositorio digital de universidades.

Se excluyeron revistas, libros, tesis y artículos incompletos sin información en relación a las palabras claves, relacionados a empresas del sector privado y por no pertenecer en el rango de años de publicación determinado. (ver Tabla 1)

**Tabla 1**

*Criterios de inclusión y exclusión*

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
- Año de publicación entre el 2010 y 2020	- Documentos sin resumen disponibles
- Idioma: español	- Información incompleta en referencia a los autores y año de publicación
- Tipo de estudios revistas, libros, tesis y artículos	
- Con relación a las palabras claves	
- Estudios con acceso al resumen y texto completo	

*Nota:* Esta tabla muestra los criterios de inclusión y exclusión de los estudios encontrados para su selección.

Para la estrategia de búsqueda de información, se recopilaron documentos con relación a las palabras claves calidad de servicio educativo, satisfacción al cliente y gestión de la calidad educativa, a través de los buscadores Redalyc, Scielo, Dialnet, Google académico y repositorios digitales de universidades, obteniendo información de libros, revistas, artículos y tesis incluyendo autores, procedencia y tema de investigación. Es así, como se procedió a la revisión teórica, metodología y resultados de los artículos seleccionados que determinan el estudio de la calidad de servicio educativo y la satisfacción del cliente, para plantear los resultados, discusión y conclusiones de acuerdo al análisis antes realizado de la presente investigación.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Al realizar la búsqueda y recopilación de información relevante de acuerdo a las variables en estudio se registró un total de 35 estudios de los cuales son artículos, revistas, tesis y libros de diversas fuentes científicas entre los años 2010 al 2020.

**Tabla 2**

*Resumen de búsqueda de datos*

<b>Nombre de fuentes científicas</b>	<b>Número de artículos analizados</b>
Redalyc	3
Scielo	5
Dialnet	7
Google Académico	7
Repositorios Digitales	13
<b>Total</b>	<b>35</b>

*Nota.* Esta tabla muestra el total de los artículos encontrados de acuerdo a las fuentes científicas.

Con el propósito de obtener información relevante del tema en estudio se excluyó un total de 10 estudios: 6 de ellos se excluyeron por no encontrarse en el rango de año de publicación, 2 por el tipo de sector al que pertenece la empresa y, por último, 4 debido al enfoque de la información que presentan los estudios. El presente trabajo está conformado por 24 estudios entre los años 2010 al 2020, distribuidos de la siguiente manera: 14 artículos, 2 libros y 8 tesis.

A continuación, se presenta la relación de artículos, libros y tesis considerados en esta presente investigación.

**Tabla 3**

*Relación de estudios consultados - Libros*

AUTORES	TÍTULO	PAIS	BASE DE DATOS	AÑO
Héctor Monarca, Jorge M. Gorostiaga y Fco. Javier Pericacho Gómez	Calidad de la educación: aportes de la investigación y la practica	España	Google Académico Editorial Dykinson, S.L.	2019
Ma Griselda Lugo Cornejo, Deni Stincer Gómez, Rafael Campos Hernández	Calidad educativa	México	Google Académico Editorial Red Tercer Milenio	2013

*Nota.* Esta tabla muestra la relación de libros consultados en la investigación.

**Tabla 4**

*Relación de estudios consultados – Tesis*

AUTORES	TÍTULO	PAIS	BASE DE DATOS	AÑO
Erick Cesar Pinedo Jara	La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017	Perú	Google Académico Repositorio de la Universidad César Vallejo	2017
Tafur M.	Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010	Lima	Google Académico Repositorio Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Y Valle	2014
Cueva Pizarro, Nilda Antonia	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	Lima- Chosica	Google Académico Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo	2016
Chuque Malaspina, Ana Gertrudis	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”	Lima- Perú	Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos	2016
Elliot Arias Joel Alejandro	La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la provincia Paucar del SARA SARA- Ayacucho	Lima- Perú	Repositorio de la Universidad de Educación	2017
Acosta Vargas Diego y Álvarez Murillo, Heysoll	Calidad del servicio en instituciones educativas privadas. una revisión sistemática de la literatura científca en los últimos 16 años.”	Perú-Trujillo	Google Académico Repositorio de la Universidad Privada del Norte	2018

Salas Bustos, Juana Carola Y Lucín Arboleda, Rossana Jacqueline	Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña	Ecuador - Guayaquil	Google Académico Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	2013
Inca Allcahuaman , Miker	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.	Perú- Andahuaylas	Repositorio Universidad Nacional José María Arguedas	2015

*Nota:* Esta tabla muestra la relación de tesis consultadas en la investigación.

## Tabla 5

### *Relación de estudios consultados: Artículos*

AUTORES	TÍTULO	PAIS	BASE DE DATOS	AÑO
Álvarez J. Chaparro E. y Reyes Diana	Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca	México	Redalyc Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación,	2015
Blanco Dopico María Isabel, Aibar Guzmán Cristina, Aibar Guzmán Beatriz	La gestión de la calidad total en el sector público. Local: estudio de un caso	España	Dialnet	S.F.
Centro de Estudios Educativos Servicios Integrales de Evaluación y Medición Educativa Heurística Educativa	Estándares para la educación básica Experiencia de mejora continua en escuelas mexicanas del nivel básico, con base en estándares curriculares, de desempeño docente y gestión escolar	México	Redalyc	2013
Juan Inquilla Mamani, Wilber Cesar Calsina Ponce, Benjamín Velazco Reyes	La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017	Perú Puno	Revista Scielo	2017
Mora Contreras Cesar Enrique	La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor	Brazil	Redalyc Revista brasileira de Marketing	2015
Juan Carlos Vergara Schmalbach, Víctor Manuel Quesada Iburgüen	Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales	Colombia	Revista Scielo	2011
Brígido Ropa Carrión	Administración de la calidad en los servicios educativos		Dialnet	2014
Milangela Gutiérrez, Marisol Contreras, Fátima Roa	Consideraciones acerca de la calidad del servicio educativo en la	Mexico	Dialnet	2016

Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida				
Pedro Iván Palominos Belmar, Luis Ernesto Quezada Llanca, Claudio Andrés Osorio Rubio, Jorge Antonio Torres Ortega, Luis Miguel Lippi Valenzuela	Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile	Chile	Revista Scielo	2016
Reyes O., Reyes M.	Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de Alumnos y Profesores	EE.UU	Google Académico Revista Internacional Administración & Finanzas	2012
Luz María Gómez Gallardo, Julio Cesar Macedo Buleje	Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI	Perú	Google Académico	2010
Héctor Monarca, Jorge M. Gorostiaga y Fco. Javier Pericacho Gómez	La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí	Ecuador	Google Académico ECA SINERGIA	2019
Ana Aurora Fernández Mayo, María Guadalupe Peña Aburto. Fernández A. A, y Peña M. G.	Administración para calidad educativa	México	Google Académico	2012
Hugo Boldero Delgado	El impacto de la calidad educativa	Perú	Dialnet	2011

*Nota:* Esta tabla muestra la relación de artículos consultados en la investigación.

A continuación, se presentan los análisis probabilísticos sobre:

### 3.1. Relación con los temas

De acuerdo a la selección de estudios el 75% corresponden a 18 estudios con relación a la palabra clave Calidad de Servicio educativo y el 25% corresponden a estudios con relación a la palabra clave Satisfacción del cliente, alcanzando un total de 24 estudios.

**Tabla 6**

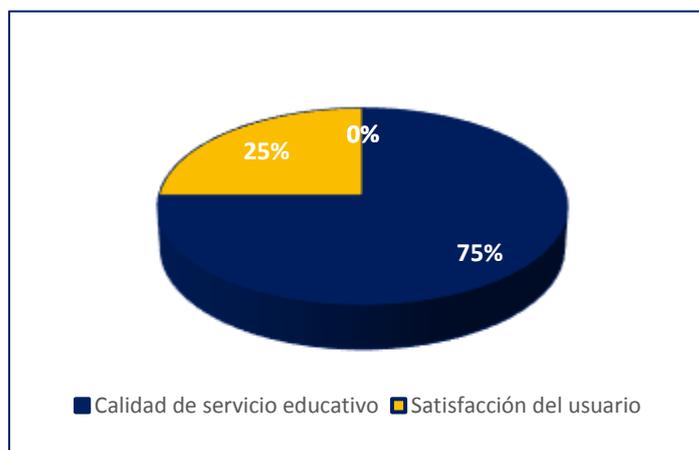
*Relación con los temas*

Calidad de servicio educativo	Satisfacción del usuario	Total
18	6	15
75%	25%	100%

*Nota:* Esta tabla muestra el total de artículos de acuerdo a la relación con los temas.

**Figura 2**

*Estudios seleccionados con relación a los temas*



### 3.1. Tipo de investigación

Según el tipo de investigación se recopilaron 25 estudios entre los años 2010 al 2020 de los cuales el 56% corresponde a artículos, el 40% tesis y el 4% corresponde a libros.

**Tabla 7**

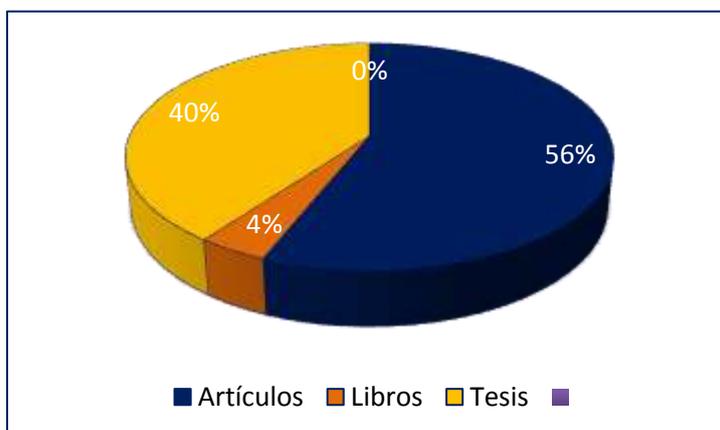
*Tipo de investigación*

Nombre de fuentes científicas	Total de estudios	Porcentaje
Artículos	14	56%
Tesis	10	40%
Libro	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Nota:*. Esta tabla muestra el total de estudios seleccionados de acuerdo a su tipo de investigación.

**Figura 3**

*Estudios seleccionados de acuerdo al tipo de investigación*



De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación sobre calidad de servicio educativo, donde las instituciones públicas ya no solo se deben basar en procesos como la planificación, organización, dirección y control, sino que es necesario ver más allá de los procesos, ver mejoras en la calidad de las personas quienes lo desarrollan, infraestructura, una correcta atención al cliente, recursos materiales; todo esto también juega un rol indispensable en la ejecución de los procesos antes mencionados; sin embargo, es necesario conocer que en realidad esperan los clientes, de este modo lograr su satisfacción a través de su calidad esperada (Inca, 2015).

Palomino et al. (2016), manifiestan que la satisfacción con el servicio se refiere a la satisfacción o insatisfacción global con la organización, basada en todos los encuentros y experiencias con la misma en un periodo de tiempo.

La calidad de servicio educativo y satisfacción del cliente en el sector público tienen relación y hoy en día se está en constante interacción entre cliente y consumidor, por lo que hace que las empresas desarrollen estrategias de cómo mejorar esa calidad brindada, si bien

es cierto toda empresa brinda su máximo esfuerzo por atender a sus clientes, también los clientes tienden a buscar ese mejor trato y amabilidad por parte de las empresas.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión

La revisión de la literatura científica realizada se ubica en un contexto donde la calidad de servicio educativo tiene distintos conceptos según el enfoque que se tenga sobre educación, las organizaciones que brindan este tipo de servicio, en su mayoría toman a los procesos educativos como la meta para su realización, y es que, al integrar el concepto de calidad en la administración de las organizaciones educativas, es darle importancia a los diferentes procesos que se realizan para contribuir al desarrollo a través de la competitividad de las organizaciones para alcanzarla (Fernández y Peña, 2012).

Autores como Gutiérrez et al. (2016) presentan tres aspectos importantes relacionados a los fundamentos didácticos, materiales instruccionales, orientación estudiante-asesor; otros como, Boderó (2014) señala que depende de tres factores como formación docente, equipamiento de las escuelas y el apoyo familiar. Al respecto, Chuque (2016) manifiesta que la calidad docente es un aspecto cualitativo que juega un papel relevante; sin embargo, es afectado cuando se cuenta con un sistema de evaluación carente de representatividad y objetividad que determine el desarrollo docente a través del cumplimiento de requisitos para alcanzar la calidad.

Álvarez, et al. (2015) concluyen que la satisfacción de los estudiantes puede ser explicada y determinada por las siguientes variables: plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura.

Tal como lo menciona Chamorro (2019) dar un buen servicio educativo es cubrir las necesidades del cliente, el cual mostrará actitudes beneficiosas para la organización, pues hace de este un ente aliado al dar a conocer sus buenas experiencias a su entorno más cercano, este es el mejor resultado de brindar un servicio educativo de calidad.

## **Conclusiones**

El presente trabajo tuvo como objetivo mostrar estudios sobre la calidad de servicio educativo y satisfacción del cliente en el sector público, y como estas se relacionan en las publicaciones encontradas entre los años 2010 y 2020, obtenido un total de 24 estudios los cuales cumplen con los criterios de inclusión, a través de esta estrategia se espera lograr el desarrollo de una buena investigación mediante la revisión de artículos, revistas, libros y tesis; sirviendo como apoyo y sustento de esta investigación para obtener resultados concretos.

Con respecto a la pregunta ¿Qué estudios existen respecto a la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector público en los últimos 10 años?, se puede concluir que la calidad de servicio hoy en día es un tema muy valioso para las empresas educativa que buscan asegurar un mejor desarrollo laboral y profesional de las personas que la reciben, y por ende asegura un rápido y sostenible crecimiento de aquellos países que la proveen, asegurando una mayor productividad a través de la innovación e invención, logrando la satisfacción de los clientes externos e internos de la organización que la implemente (Salas y Lucín, 2013).

Se debe realizar investigaciones sobre responsabilidad y compromiso de la comunidad educativa tanto de docentes, estudiantes, y padres de familia, y con el resultado

de dichas investigaciones realizar capacitaciones, charlas y concientizaciones hacia todos los entes involucrados para tomar mejores decisiones en la mejora continua de los procesos educativos y poder lograr un servicio de calidad en beneficio de un bien común.

Se recomienda que las autoridades deben tomar conciencia y reflexionar sobre la calidad educativa en las instituciones públicas, valorando el capital humano que poseen, que brinda apoyo para la realización del cumplimiento de visión que se tiene en la educación, generando una cultura organizacional traducida en valores y principios fundamentales del sistema administrativo y pedagógico en las entidades educativas. Masías y Orralla (2017) mencionan que para desarrollar una mejor enseñanza en los estudiantes es fundamental enseñar en valores y principios para llegar a tener mejores profesionales y ciudadanos.

Finalmente, este estudio permite ser punto de partida para futuras investigaciones en este contexto, la cual ayudará a desarrollar nuevos estudios y ampliar el interés del tema por su importancia en las empresas educativas en el sector público.

## REFERENCIAS

- Acosta, D. E. y Álvarez H. Y. (2018). *Calidad de servicio en instituciones educativas privadas. Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 16 años.* [Tesis de Bachiller, Universidad Privada del Norte – Trujillo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13085>
- Álvarez, J. Chaparro E. y Reyes D. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca.* <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2788>
- Blanco, M. I., Aibar C. y Aibar B. (s.f.) *La gestión de la calidad total en el sector público Local: estudio de un caso.* <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaGestionDeLaCalidadTotalEnElSectorPublicoLocal-1455521.pdf>
- Bodero H. (2011). *El impacto de la calidad educativa.* <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElImpactoDeLaCalidadEducativa-5042937.pdf>
- Centro de Estudios Educativos & Servicios Integrales de Evaluación y Medición Educativa (SIEME) & Heurística Educativa, S. C. (2013). *Estándares para la educación básica. Experiencia de mejora continua en escuelas mexicanas del nivel básico, con base en estándares curriculares, de desempeño docente y gestión escolar.* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=270/27028898002>
- 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.* [Tesis de Magister, Universidad Mayor de San Marcos - Lima]. Repositorio institucional. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4994/Chuque\\_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4994/Chuque_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cruz R. H. y Ponce J. (2019). *La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de*

*Manabí.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6965736>

Cueva N. (2016). *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.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo - Lima]. Repositorio institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva\\_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Elliot J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la provincia Paucar del SARA SARA-Ayacucho.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Lima]. Repositorio institucional. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1355>

Fernández A. A., y Peña M. G. (2012). *Administración para la calidad educativa.* <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/40125/RUA8p21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez L. M. y Macedo J. C. (2010). *Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI.* [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/inv\\_educativa/2010\\_n26/a04.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/inv_educativa/2010_n26/a04.pdf)

Gutiérrez M., Contreras M. y Roa F. (2016). *Consideraciones acerca de la calidad del servicio educativo en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida.* <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ConsideracionesAcercaDeLaCalidadDelServicioEducati-6296676.pdf>

- Inca M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. [Tesis de Licenciado, Universidad Nacional José María Arguedas – Andahuaylas]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20AllcahuamanCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inquilla J., Calsina W. C. y Velazco B. (2017). *La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Perú 2017*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001)
- Lugo M. G. y Gómez D. S. (2013). Calidad educativa (1.<sup>a</sup> ed.). Red tercer Milenio. <http://www.aliatuniversidades.com.mx/rtm/index.php/producto/calidad-educativa/>
- Monarca, H., Gorostiaga, J. M. y Pericacho, F. J. (2019). *Calidad de la educación: aportes de la investigación y la práctica*. Dykinson, S.L. <https://www.dykinson.com/cart/download/ebooks/9706/>
- Mora C. y Enrique C. (2015). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Palomino P. I., Quezada L. E., Osorio C. A., Torres J.A. y Lippi L.M. (2016). *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&nrm=iso)

Pinedo, E. C. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Lima]. Repositorio institucional.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12021/pinedo\\_je.pdf?sequence](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12021/pinedo_je.pdf?sequence)

Reyes O. y Reyes M. (2012). *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de Alumnos y Profesores*.

<https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm?abstractid=2095414>

Ropa B. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420471.pdf>

Salas J. C. y Lucin R. J. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa. Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña – 2013*. [Tesis de Magister, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil –Guayaquil]. Repositorio institucional.

<http://192.188.52.94/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>

Tafur M. (2014). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Lima]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1047/TM%20CE-Ge%20T13%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/274>