



Calidad de servicio en educación superior

Quality of Service in Higher Education

Qualidade de serviço no ensino superior

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Alexis Aldo García Domínguez

agarc4ad@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-0696-9851>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Mario Dimas Gamarra Rivera

mgamarrar@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-9163-5049>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Ángela Ivonne Cruzado Portalanza

acruzadopo7@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-1424-8501>

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Artículo recibido el 9 de agosto 2021 | Aceptado el 13 de junio 2022 | Publicado el 30 de junio 2022

RESUMEN

La calidad es un anhelo de toda institución o persona, en tiempos donde las exigencias son parte del continuo. La globalización acerca y permite el acceso a información variada. Ante ello, hoy se tiene las condiciones para contrastar el servicio recibido y si este satisface expectativas. Muchas organizaciones han asumido el compromiso de alcanzar los más altos estándares de calidad, es decir, la calidad total. Por ello, el objetivo del estudio fue presentar evidencia científica sobre calidad de servicio en educación superior. La metodología, es una revisión de artículos científicos publicados en revistas indexadas en Scopus y Scielo en los últimos tres años. Aplicando, los criterios de inclusión y exclusión quedaron 21 artículos para la revisión. Los resultados, indican que las organizaciones deben considerar las variables: expectativa, percepción y satisfacción del cliente en los servicios brindados. En conclusión, las organizaciones deben manejar las variables de la calidad de servicio.

Palabras clave: Calidad; Expectativa; Percepción; Satisfacción; Servicios educativos

ABSTRACT

Quality is a desire of every institution or person, in times where demands are part of the continuum. Globalization brings us closer and allows access to a variety of information. In view of this, today we have the conditions to contrast the service received and if it satisfies expectations. Many organizations are committed to achieving the highest quality standards, i.e. total quality. Therefore, the objective of the study was to present scientific evidence on service quality in higher education. The methodology is a review of scientific articles published in journals indexed in Scopus and Scielo in the last three years. Applying the inclusion and exclusion criteria, 21 articles were left for the review. The results indicate that organizations should consider the variables: expectation, perception and customer satisfaction in the services provided. In conclusion, organizations should manage the variables of service quality.

Key words: Quality; Expectation; Perception; Satisfaction; Educational services

RESUMO

Qualidade é um desejo de cada instituição ou pessoa, em tempos em que as demandas fazem parte do continuum. A globalização nos aproxima e permite o acesso a uma variedade de informações. Em vista disso, hoje temos condições de comparar o serviço recebido e se ele atende às expectativas. Muitas organizações estão empenhadas em alcançar os mais altos padrões de qualidade, ou seja, a qualidade total. Portanto, o objetivo do estudo era apresentar evidências científicas sobre a qualidade do serviço no ensino superior. A metodologia é uma revisão dos artigos científicos publicados em revistas indexadas na Scopus e Scielo nos últimos três anos. Aplicando os critérios de inclusão e exclusão, 21 artigos foram deixados para a revisão. Os resultados indicam que as organizações devem considerar as variáveis: expectativa, percepção e satisfação do cliente nos serviços prestados. Em conclusão, as organizações devem gerenciar as variáveis da qualidade do serviço.

Palavras-chave: Qualidade; Expectativa; Percepção; Satisfação; Serviços educacionais

INTRODUCCIÓN

En el actual contexto mundial, la calidad de servicio evidencia el compromiso de las instituciones por brindar lo mejor. Este compromiso es integral e involucra a todos los agentes de la organización. La calidad de servicio resulta complicada definirlo debido a la variedad de criterios que se han originado en torno a ella. En este sentido, han surgido una serie de investigaciones, que traerían como consecuencia el planteamiento de teorías y modelos que con el paso del tiempo han ido evolucionando, motivado por las permanentes exigencias de las organizaciones y las personas. En esta dinámica, evolutiva de la calidad se generan incongruencias, deficiencias, pero también aciertos, que de una u otra manera son expectativas que necesitan ser atendidas. En el ámbito de la educación, las instituciones están llamadas a tener los más altos estándares de la calidad en los servicios que ofertan. En este contexto, la institución de la universidad no escapa a ello. Para superarlos, activan la maquinaria de la gestión eficaz y eficiente, con el objetivo de alcanzar su visión de calidad del servicio ofrecido.

Partiendo de lo expuesto, las teorías sobre calidad de servicio ofrecen los fundamentales para entender su evolución. En este sentido, no se debe dejar de mencionar a los llamados “pioneros de la calidad” considerados como los precursores de la calidad total que con el tiempo derivaría en lo que hoy se conoce como la teoría de la calidad total (Barrios, 2018). Menciona, los aportes de Feigenbaum, (1951) creador del concepto del Control Total de la Calidad. Su teoría se basa en la plena satisfacción de las necesidades del cliente y su punto de vista. Todas las personas, deben estar involucradas en la calidad de sus productos

y/o servicios, cumpliendo correctamente los procedimientos desde el inicio hasta el final. Así mismo, Deming, refuerza la idea del control de la calidad, introduciendo una concepción sistémica, y enseñó que las herramientas estadísticas son fundamentales en las tareas de diagnóstico y diseño del proceso (Ojeda y Lozada, 2000).

Adicionalmente, Juran en 1990 plantea la multiplicidad del significado de calidad, los más representativos son 1) La calidad consiste en aquellas características del producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias. Complementa, definiendo los tres principios de calidad, conocidos como el “Método Juran”. El primero es la planificación de la calidad, el segundo control de calidad y el tercero la mejora de calidad (Gryna et al., 2007). En esta misma línea, Ishikawa (1986) construye su teoría apelando al modo sintético, es decir, la calidad es considerada como: calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. Por su parte, Crosby (2006) concuerda, con la idea que: la calidad es percibida como; la conformidad con los requerimientos del cliente para evitar malentendidos; el control y las mediciones deben ser tomadas continuamente; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

Resulta importante señalar que los teóricos de la Calidad de servicio se agruparon entre dos escuelas o corrientes. La escuela nórdica o norte europea representado por Gronroos (1984) señalando: que las organizaciones deben tener la

capacidad de influir en las “percepciones” de los consumidores buscando reducir la brecha entre las expectativas (ideales), y las percepciones (auto obtenidas). Y la escuela americana, representado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), desarrollaron su modelo basado, en parte, por los aportes de Grönroos de 1978, 1982 y 1984 señalando que, la calidad de servicio es entendida como la discrepancia entre lo que el cliente percibe como “calidad del servicio” y las “expectativas” que tenía de él. Estos autores desarrollaron un modelo que denominaron SERVQUAL. Esta definición, avala el sistema de encuestas de satisfacción o “SERVQUAL” que es el cuestionario más utilizado para establecer la calidad de servicio especialmente en educación superior.

Sobre estas bases teórica, han aparecido una serie de definiciones recientes pero complementarias que buscan consolidar, ampliar y diversificar la noción de calidad de servicio como; las diferencias entre las expectativas y las percepciones que tiene el cliente del desempeño actual de dicho servicio (Peñaherrera et al., 2019). Por ello, es fundamental para lograr una opinión de excelente calidad de servicio, satisfacer o exceder los deseos del cliente (Ganga et al., 2019). En este sentido, la clave determinante de la calidad de un servicio es básicamente la relación entre resultado y expectativas, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye (Fernández et al., 2017). Estas teorías, coinciden con el momento mismo en que la educación pasa a ser concebida como un servicio (Espinoza et al., 2020). En este contexto. Diversos estudios sustentan teórica y empíricamente la importancia de la evaluación de la calidad del servicio en las universidades, para

elevar el nivel según los estándares establecidos (Fernández, 2019).

MÉTODO

Consistió en la revisión de artículos científicos publicados en revistas indexadas en bases de datos. El estudio, intenta presentar evidencia relevante que se ajuste a los criterios de elegibilidad preestablecidos para responder al objetivo de investigación (Shamseer et al., 2015), garantizando la confiabilidad y objetividad de los resultados. Las bases de datos consideradas con rigor académico fueron: Scopus y Scielo. El procedimiento: en Scopus se inició colocando en los descriptores de búsqueda el nombre del tema “Calidad de servicio” saliendo un total de 113,821 artículos; luego se pasó al filtrado señalando las opciones: artículos de open Access, en los últimos 3 años, en el área temática de Ciencias sociales, dando como resultado 198 artículos, el mismo procedimiento se realizó en Scielo dando como resultado 12 artículos. En total, el estudio contó con 210 artículos. En los criterios de inclusión, se consideró artículos que manejen las dimensiones de: expectativa, percepción, satisfacción y educación, propios del tema. Además, que se han de enfoque cuantitativo, en idioma, español o inglés, quedando el saldo de 21 artículos, consolidado en el diagrama de flujo presentado en la declaración PRISMA como se muestra en la Figura 1, bajo el método de revisión sistemática. De esta manera, se busca garantizar el objetivo general de la investigación, siguiendo el hilo descriptivo-analítico, partiendo de la generalidad del contenido y llegando a lo específico. El estudio presentará sus resultados y conclusiones a la comunidad académica.

En cuanto al procedimiento de búsqueda avanzada en Scopus se realizó utilizando Booleanos: TITLE-ABS-KEY (quality AND service); TITLE-ABS-KEY (quality OR service); TITLE-ABS-KEY (quality AND NOTservice); “Quality AND Service”. Por área de investigación:

TITLE-ABS-KEY (quality)SUBJAREA (soci); TITLE-ABS KEY (service) SUBJAREA (soci).

Limitado a:

TITLE-ABS-KEY (quality) SUBJAREA (soci) AND (LIMIT-TO (OA , “all”)) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , “ar”)) AND (LIMIT-TO (SUBJAREA , “SOCI”)) AND (LIMIT-TO (PUBYEAR , 2021) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2020) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2019)) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE , “English”) OR LIMIT-TO (LANGUAGE , “Spanish”))

TITLE-ABS-KEY (service) SUBJAREA (soci) AND (LIMIT-TO (OA , “all”)) AND (LIMIT-TO (PUBYEAR , 2021) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2020) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2019)) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , “ar”)) AND (LIMIT-TO (SUBJAREA , “SOCI”)) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE , “English”) OR LIMIT-TO (LANGUAGE , “Spanish”))

Método de búsqueda avanzada en SciElo fue utilizando Booleanos: (“calidad y servicio”); (ti: (“Calidad”)) AND (ti:(Servicio)); (ti: (“Calidad”)) OR (ti:(Servicio)); (ti: (“Calidad”)) AND NOT (ti:(Servicio)). Por filtros: (ti:((ti:(Calidad)) AND (ti:(Servicio))))

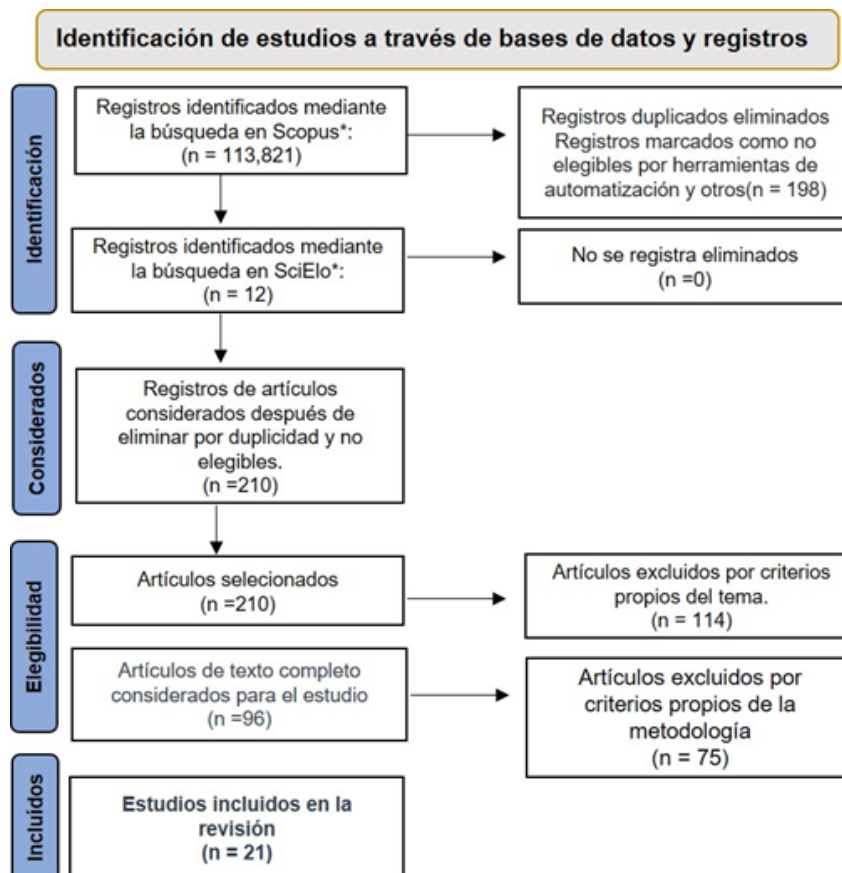


Figura 1. Adaptación de PRISMA Flow Diagram.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la Tabla 1 que muestra la distribución de los resultados generales de la búsqueda el cual indica que, de los 21 artículos, 14 de ellos desarrollan la variable expectativa esto equivale a un 66.66%. La variable percepción lo desarrollan 17 artículos esto equivale a un 80.93%. La variable satisfacción lo desarrollan 14 artículos esto equivale a un 66.66% del total de artículos. Adicionalmente, se indica que de los 21 artículos

7 de ellos corresponde a educación, esto equivale al 33.33% del total. Finalmente, el 100% de los artículos son de enfoque cuantitativo. De los datos porcentuales presentados, se deduce que el criterio más significativo en la calidad de servicio es la percepción y complementariamente la satisfacción y expectativa en el cliente y el porcentaje de artículos en el área de educación no resulta tener una gran significancia.

Tabla 1. Artículos incluídas en la revisión sistemática.

N°	Autores/ Año/ Título/ Publica.	Calidad de servicio en educación superior				Metodología	
		Expectativa	Percepción	Satisfacción	Educación superior	Tipo de estudio	Instrumento, técnico o método
1	Alcas et al., (2019) Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. Revista: Propósitos y Representaciones		X		X	Cuantitativo	Cuestionario Red (2004) y el cuestionario Modelo SERVQUAL
2	Balinado et al., (2021) The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. Revista: Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity		X	X		Cuantitativo	Estudio de caso
3	Benites et al., (2021) Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. Revista: Medisur	X		X		Cuantitativo	Cuestionario SERVQUAL
4	Castellano et al., (2021) Strengthening the Quality of Service Oriented to Medical Tourists: A Strategy for The Sustainability of The Hotel Sector in Barraquilla. Revista: IBIMA Business Review	X	X	X		Cuantitativo	Cuestionario
5	Castillo et al., (2020) Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Revista: MediSur	X	X		X	Cuantitativo	Cuestionario SERVQUAL
6	Delahoz-Dominguez et al., (2020) Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. Revista: Formacion Universitaria	X				Cuantitativo	Método Sigma

N°	Autores/ Año/ Título/ Publica.	Calidad de servicio en educación superior			Metodología		
		Expectativa	Percepción	Satisfacción	Educación superior	Tipo de estudio	Instrumento, técnico o método
7	Fontalvo et al., (2020) Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior. Revista: Información tecnológica	X	X		X	Cuantitativo	Cuestionario Seis Sigama
8	Givi et al., (2021) Behavioral intentions, satisfaction and perceived quality of the spectators of the 2017 Asian Men's U23 Volleyball Championship. Revista: Sport TK					Cuantitativo	Cuantitativo
9	Guatzozón et al.(2020) Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. Revista: Chilena de ingeniería					Cuantitativo	Cuestionario SERVQUAL
10	Heredia et al., (2020) Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. Revista: Conrado					Cuantitativo	Cuantitativo
11	Hussin et al., (2021) Student Characteristics and Perceived Service Quality Towards Sustainability of Higher Educational Institutions. Revista: Journal of Sustainability Science and Management					Cuantitativo	Cuantitativo
12	Jahmani et al., (2020) The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: a case study of fly emiratos. Revista Cuadernos de Turismo					Cuantitativo	Cuestionario aplica el modelo de ecuación estructural SEM-PLS

N°	Autores/ Año/ Título/ Publica.	Calidad de servicio en educación superior				Metodología	
		Expectativa	Percepción	Satisfacción	Educación superior	Tipo de estudio	Instrumento, técnico o método
13	Kim, Hee Kyung (2021) The effect of communication ability of care workers in charge of visiting care in elderly at-home welfare centers on quality of service: with empathy as mediator. Revista: Indian Journal of Forensic Medicine and Toxicology	X	X			Cuantitativo	Cuantitativo
14	López et al.,(2019) Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor. Revista: Medisur: Revista de Ciencias Médicas de Cienfuego		X	X		Cuantitativo	Cuestionario, entrevista
15	Numpaque et al., (2019) Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Revista: Acta Médica Grupo Ángeles		X	X		Cuantitativo	Cuantitativo
16	Obregón et al., (2021) Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención TT Revista: Horiz. méd. (Impresa)	X	X	X		Cuantitativo	Cuantitativo
17	Rojas et al., (2020) Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. Revista: Información Tecnológica	X	X			Cuantitativo	Cuantitativo
18	Ruff et al., (2021) Efectividad de la gestión en las universidades, desde modelos de percepción de calidad de estudiantes: el modelo de la Universidad Bernardo O'Higgins. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa	X	X	X	X	Cuantitativo	Cuantitativo

N°	Autores/ Año/ Título/ Publica.	Calidad de servicio en educación superior			Metodología		
		Expectativa	Percepción	Satisfacción	Educación superior	Tipo de estudio	Instrumento, técnico o método
19	Silva et al.,(2021) The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of. Revista. Ciencia UAT		X	X		Cuantitativo	Cuantitativo
20	Suárez et al., (2019) Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista: Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas					Cuantitativo	Cuestionario SERVQUAL
21	Valenzo et al., (2019) Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in morelia, México. Revista: DYNA (Colombia)	X	X	X		Cuantitativo	Cuestionario SERVQUAL

Las investigaciones revisadas consolidan la idea de que. El nivel de calidad de servicio se evidencia acorde a la medida en que el servicio brindado es favorable y no genera riesgos ni daños en la salud del usuario; quien determina la calidad del servicio después de haberlo recibido (Benites et al., 2021) Es así que, los clientes juegan un papel importante en la determinación de la calidad del servicio (Balinado et al., 2021) De tal manera que, la calidad del servicio debe ser sinónimo de excelencia de los servicios prestados para lograr la satisfacción del usuario (Kim, 2021). Como lo sostiene Feigenbaum en su teoría, donde prioriza la idea de satisfacer las demandas del cliente en toda su amplitud. En esta misma línea, se presenta a Ishikawa (1986), quien sintetiza su teoría en el *producto*. Es decir, un producto es de calidad, si es capaz de satisfacer las demandas de los clientes. Si esto es así, indicaría que el producto es el resultado de un proceso de elaboración, que alcanzó los más altos estándares de calidad. Es la medida, en que un producto o servicio responde a los requerimientos de la persona que lo adquiere o lo usa (Castellano et al., 2021), esto es tanto del cliente interno y externo (Valenzo et al., 2019).

Así mismo, la variable calidad de servicio comúnmente se relaciona a las variables expectativas y percepción. Sin embargo, también se puede relacionar con la variable satisfacción (Jahmani et al., 2020). Sin embargo, Silva et al., (2021). precisa que, muchas veces se considera sinónimos calidad de servicio con satisfacción, pero esto no es así, son conceptos que transcurren por líneas paralelas y que en ningún momento transcurren una línea en común. La variable satisfacción se evidenciaría cuando se consigue alcanzar la lealtad del cliente,

llegar a este estatus consolidaría una relación positiva. Por el contrario (Ganga et al., 2019) señala, la probabilidad que no se logre alcanzar las expectativas de los clientes, que la satisfacción no sea plena, de tal manera, que la percepción del cliente llegue a los niveles de la decepción. Asevera que esta posibilidad es permanente, latente, esta situación conllevaría a un escenario lamentable y desfavorable para la institución, por eso recomienda evaluar permanentemente los índices de alcance y superación de las expectativas por parte de la institución; de tal manera, que realicen las acciones correctivas a tiempo, evitando inconveniente y percepciones erradas o alejadas de la realidad.

La calidad de servicio posee el principio de la inmaterialidad, es decir requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. Esta relación, origina el concepto de calidad del servicio percibida, que implica el juicio subjetivo del cliente sobre el servicio que recibe (Bustamante et al., 2020) Por lo tanto, la satisfacción es un concepto que alude a la valoración positiva frente a un servicio es un juicio personal, emotivo y cognitivo que relaciona causas y consecuencias y que influye directamente en el actuar y en las tendencias del consumidor (Ruff et al., 2021) La satisfacción viene a ser, la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que este percibe (Suárez et al., 2019). Hay que tener en cuenta que, si bien es cierto cumplir plenamente con las expectativas de los clientes es un factor determinante en la calidad del servicio brindado, esto en la realidad es muy difícil de alcanzar, considerando la subjetividad que es propia de la percepción del cliente, como bien lo señalan (Castillo et al., 2020), (Benites et al., 2021) y (Obregón et al., 2021) quienes aseveran que es

predominante la visión subjetiva de la persona, este puede marcar una gran diferencia entre un servicio y otro. Además, en muchos casos la calidad del servicio es diferencia del tipo de usuario o cliente que se atiende. Es decir, la calidad del servicio también se presenta con un carácter diferenciador.

Otro aspecto, de la calidad de servicio, es su condición de variable adaptativa, como bien lo establece Juran en el denominado “Método de Juran” donde plantea la multiplicidad del significado de calidad, con el objetivo de atender las necesidades de los clientes y brindar satisfacción. Es decir, según el contexto y el interés de la institución, se dirá calidad del servicio, según el cumplimiento de la percepción, de la expectativa, de la satisfacción del cliente para consolidar su lealtad Silva et al., (2021). Esto confirmaría, lo señalado por Stamenkov y Dika, como la calidad del servicio, con la capacidad para prestar servicios de calidad a los clientes y mantener su satisfacción y lealtad Hussin et al., (2021). Además, en la calidad del servicio no puede olvidarse que las expectativas de los usuarios son dinámicas, latente y no solo multiatributo; compuesta por diferentes dimensiones interrelacionadas Delahoz-Dominguez et al., (2020). Lo que a la postre, permite evaluar la calidad con múltiples variables e indicadores Fontalvo et al., (2020). Además, que una excelente calidad del servicio aumenta la satisfacción y fortalece la lealtad del cliente, lo que genera mayores ganancias Givi et al., (2021).

La calidad de servicio en el ámbito de la educación se sustenta en los principios teóricos de Deming, quien consolidó la idea de la sistematización en los procesos, complementado con el monitoreo que permitirá un adecuado

diagnóstico de la calidad del servicio brindados. Así mismo, se ha convertido en un factor determinante para establecer planes de mejoras administrativas de las instituciones Numpaque et al., (2019). De tal manera, que se busca fortalecer y aumentar los niveles de satisfacción de los estudiantes Heredia et al., (2020). Hay que subrayar que, en un mercado tan competitivo como el universitario, la calidad del servicio se constituye en un eje transversal Alcas et al., (2019). Además, que los esfuerzos de las instituciones es entender la perspectiva del usuario y su satisfacción, entendida como la brecha entre lo que espera recibir en la atención y lo que percibe de la misma y, a partir de ello, mejorar la fidelización a estos servicios Obregón et al., (2021).

Es importante, la satisfacción total de los clientes en un mundo en donde la competencia es cada vez más feroz y el consumidor se ha vuelto más exigente en la búsqueda de una mejor calidad Guatzozón et al., (2020). Por ende, Rojas et al., (2020) López et al., (2019) coinciden en señalar que las organizaciones a nivel mundial están orientando sus esfuerzos al servicio de los más altos estándares de calidad, plantean la importancia de evaluar permanentemente la calidad percibida, considera que es un aspecto medular sobre la calidad de los servicios que se brindan en general en toda organización. Estas aseveraciones se relacionan con las que plantea Fernández, (2019) acerca de la institución de la universidad que por tener la responsabilidad de brindar servicios, estos tienen que permanentemente ser evaluados generando procesos y mecanismos de autoevaluación de la calidad y de los servicios que brindan, como lo sostienen Crosby consolidando la idea del monitoreo

permanente de la gestión. En este sentido, se recalca la importancia de realizar un análisis crítico y reflexivo en relación al aseguramiento de los índices de calidad en los servicios educativos Espinoza et al., (2020).

La evaluación constituye un pilar para determinar la calidad de los servicios ofrecidos. En este aspecto, aparece el modelo SERVQUAL. El término proviene (del inglés: Service Quality), también llamado el “*modelo del gap*”, es un procedimiento de evaluación a través de un cuestionario que busca medir un sistema de dimensiones y de ítems que compara entre las *expectativas* y las *percepciones* de los clientes Bustamante et al., (2020). Es el modelo más utilizado hasta el momento López et al., (2019). Algunas instituciones utilizan el modelo SERVPERF (del inglés: Service Performance) que trabaja los mismos ítems y dimensiones que utiliza SERVQUAL la diferencia es que se enfoca en la medición solo de la *percepción* del cliente con respecto a la calidad en el servicio. El modelo SERVPERF se fundamenta en el modelo SERVQUAL Silva et al., (2021). En este sentido, Bustamante et al., (2020) y Peñaherrera et al., (2019) sostienen que la escala SERVQUAL es la más confiable y la más utilizada por las instituciones. Por su parte, Ruff et al., (2021) agrega que, esta escala es el sustento más adecuado para medir la satisfacción de los clientes. Finalmente, la escala SERVQUAL permite evaluar aspectos subjetivos y objetivos en la calidad de los servicios que se brinda, de tal manera, que esta escala se convierte en la actualidad en la más adecuada para establecer la calidad de servicio especialmente en educación superior, no será la única escala, pero si la más utilizada Numpaque et al., (2019).

CONCLUSIÓN

De acuerdo con la revisión de la literatura, la calidad del servicio es crucial para toda organización, se requiere concientizar a todo el personal de las diferentes áreas para optimizar y llegar a obtener altos estándares en la calidad en el servicio brindados al cliente. Queda establecida que la calidad de los servicios debe atender los siguientes criterios o dimensiones: Las expectativas del cliente, esta debe llevar a las instituciones a pensar como un cliente, debe entender que depende de ellos, de tal manera, que la calidad de los servicios debe estar pensado en cubrir sus expectativas. La dimensión percepción del cliente, es un aspecto subjetivo, difícil de entender, por ello es donde las organizaciones deben dedicarse más, considerando que es una dimensión determinante para la satisfacción del cliente y su probable fidelización.

En este sentido, las instituciones tienen que hacer lo posible para que las percepciones se han positivas y eso se conseguirá solo cuando se evidencie una unidad de criterios de todos los involucrados en la gestión. y la dimensión satisfacción del cliente, implica una visión de impacto, es decir se produce como consecuencia la satisfacción cuando se consigue que el cliente percibe que todas sus expectativas han sido alcanzadas, atendidas y si es en exceso mucho mejor. De tal manera, que el cliente se considera satisfecho, esto traerá como consecuencia la lealtad y la fidelización del cliente, usuario o estudiante, que en toda organización resulta ser lo más importante.

En esta línea, con los argumentos ofrecidos en la literatura confirman el rol que deben cumplir las instituciones educativas especialmente en el

nivel superior, preparando a todo el personal de las diferentes áreas, entendiendo que el estudiante percibe la calidad del servicio después de haberlo utilizado. En ese sentido, se requiere gestionar en base a los altos estándares de calidad. Adicionalmente, se considera importante y necesario realizar procesos de evaluación, autoevaluación y monitoreo permanente de los servicios brindados en las variables, expectativa, percepción y satisfacción. De tal manera que, la herramienta más utilizada para evaluar y detectar alguna falencia en la calidad del servicio tanto subjetiva y objetivamente a los clientes especialmente en educación superior es la escala SERVQUAL.

REFERENCIAS

- Alcas, N., Alarcón, H. H., Venturo, C. O., Alarcón, M. A., Fuentes, J. A., y López, T. I. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., y Perwira, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Barrios, A. (2018). Pioneros de los sistemas de gestión empresarial. XVIII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria, 9(5), 120. https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, A., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., y Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos Factors associated with the quality of service in Peruvian public. *MediSur*, 236–244. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., y Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Castellano, M. I., Bittar, O., y Caridad, M. (2021). Strengthening the Quality of Service Oriented to Medical Tourists: A Strategy for The Sustainability of The Hotel Sector in Barraquilla. *IBIMA Business Review*, 2021, 1–15. <https://doi.org/10.5171/2021.422393>
- Castillo, E. F., Rosales, C., y Reyes, C. E. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *MediSur*, 18(4), 564–570. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
- Crosby, P. B. (2006). La calidad no cuesta. In *International Journal of Industrial Ergonomics* (Vol. 3, Issue 1). <https://n9.cl/ds8rp>
- Delahoz-Dominguez, E. J., Fontalvo, T. J., y Fontalvo, O. M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Formacion Universitaria*, 13(2), 93–102. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Espinoza, P., Prieto, W., Gómez, N., y Ochoa, M. (2020). Aseguramiento de la calidad educativa en el contexto social de derecho. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 43(1), 7728. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600209
- Feigenbaum, F. D. A. V. (1951). Introducción Filosofía de Armand V. Feigenbaum *Objetivos*. 11. https://edoc.tips/download/armand-feigenbaum_pdf
- Fernández, Calero, Parra, y Fernández. (2017). Corporate social responsibility and the transformation of the productive matrix for ecuador sustainability. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 6(4), 575–584. [https://doi.org/10.9770/jssi.2017.6.4\(4\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2017.6.4(4))

- Fernández, M. (2019). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. 127–143. <https://doi.org/https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31513>
- Fontalvo, O. M., Fontalvo, T. J., y Herrera, R. (2020). Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior. *Información Tecnológica*, 31(3), 113–120. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000300113>
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>
- Givi, B. N. P., Monazzami, A. H., Turkmani, E. M., y Nassiri, R. M. (2021). Behavioral intentions, satisfaction and perceived quality of the spectators of the 2017 Asian Men's U23 Volleyball Championship Intenciones de comportamiento, satisfacción y calidad percibida de los espectadores del Campeonato Asiático de Voleibol Masculi. *Sport TK*, 10(1), 113–118. <https://doi.org/10.6018/SPORTK.461731>
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gryna, F. M., Chua, R. C., y Defeo, J. A. (2007). Método Juran. Análisis y planteamiento de la calidad.
- Guatzozón, M., Canto, A. M., y Pereyra, A. (2020). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 120–132. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052020000100120>
- Heredia, F. D., Ramos, E. V., Ordinola, A. P., y Chuquicusma, D. M. (2020). Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. *Conrado*, 16(76), 245–253. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442020000500245&lng=pt&nrm=iso
- Hussin, Z. I., MOHD, J., PADLEE, S. F., SULAIMAN, A., MOHAMED, M., y ZULKIFFLI, S. N. 'ATIKAH. (2021). Student Characteristics and Perceived Service Quality Towards Sustainability of Higher Educational Institutions. *Journal of Sustainability Science and Management*, 16(3), 210–235. <https://doi.org/10.46754/jssm.2021.04.016>
- Ishikawa, K. (1986). *Introducción al control de calidad*. Editorial Norma.
- Jahmani, A., Bourini, I., y Jawabreh, O. A. (2020). The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: A case study of fly emirates. *Cuadernos de Turismo*, 45, 219–238. <https://doi.org/10.6018/turismo.426101>
- Kim, H. K. (2021). The effect of communication ability of care workers in charge of visiting care in elderly at-home welfare centers on quality of service: with empathy as mediator. *Indian Journal of Forensic Medicine and Toxicology*, 15(1), 1948–1953. <https://doi.org/10.37506/ijfimt.v15i1.13695>
- López, E. J., Cabrera, Y., Díaz, J. A., López, E., Gálvez, A. M., y Jiménez, G. (2019). Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor. *Medisur: Revista de Ciencias Médicas de Cienfuegos*, 17(3), 393–406. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4348>
- Numpaqué, A., Bultrago, L., y Pardo, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 15(2), 92–98. <https://doi.org/10.35366/72339>
- Obregón, D., Pante, G., Barja, J., y Mera, A. (2021). Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención TT - Satisfaction from differentiated health care service for adolescents at a primary health care institution. *Horiz. Méd. (Impresa)*, 21(1), e1369–e1369. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n1.04>
- Ojeda, M., y Lozada, L. (2000). Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística. *La Ciencia y El Hombre*, 13(1), 11. <https://doi.org/10.37506/ijfimt.v15i1.13695>

- www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevoluciondelacalidad.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). Reproduced with permission of the A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Want more papers like this? *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Peñaherrera, I., Borja, E., y D'armas, M. (2019). Evaluation of the Quality of Services. a. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 23(90), 4–13. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4649>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Ruff, C., Ruiz, M., Matheu, A., Juica, P., y Anabalón, G. (2021). Efectividad de la gestión en las universidades, desde modelos de percepción de calidad de estudiantes: el modelo de la Universidad Bernardo O'Higgins. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 31(31), 259–279. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.4336>
- Shamseer, L., Moher, D., Clarke, M., Gherzi, D., Liberati, A., Petticrew, M., Shekelle, P., Stewart, L. A., Altman, D. G., Booth, A., Chan, A. W., Chang, S., Clifford, T., Dickersin, K., Egger, M., Gøtzsche, P. C., Grimshaw, J. M., Groves, T., Helfand, M., Whitlock, E. (2015). Preferred reporting items for systematic review and meta-analysis protocols (prisma-p) 2015: Elaboration and explanation. *BMJ (Online)*, 349(January), 1–25. <https://doi.org/10.1136/bmj.g7647>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of. *Ciencia UAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153–169
- Valenzo, M., Lázaro, D., y Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in morelia, México. *DYNA (Colombia)*, 86(211), 64–74. <https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>