

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Calidad de servicio al cliente en las organizaciones educativas

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller
en Administración y Negocios internacionales

Autores:

Esther Hernández Suarez
Tania Trinidad Toribio

Asesor:

Mag. Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, diciembre 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mag. Guido Ángel Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ORGANIZACIONES EDUCATIVAS”** constituye la memoria que presenta los estudiantes Esther Hernández Suarez y Tania Trinidad Toribio para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 28 días del mes de diciembre del año 2020.

Atentamente,



Mag. Guido Ángel Huapaya Flores

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 11:15 horas., se reunieron en la sala virtual de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. Santos Victor Burgos Chavez el secretario: Lic. Sandra Sadith Flores Guillen y como miembro: Dr. Marcos Enrique Flores Gonzalez y el asesor Mg Guido Angelo Huapaya Flores con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: “Calidad de Servicio al Cliente en las Organizaciones Educativas” de los Bachilleres:

- a) Tania Trinidad Toribio
- b) Esther Hernández Suárez

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Tania Trinidad Toribio

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Candidato (b): Esther Hernández Suárez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Candidato (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a
(a)

Candidato/a (b)

Candidato/a
(c)

Calidad de Servicio al Cliente en las Organizaciones Educativas

Quality of Customer Service in Educational Organizations

Esther Hernandez Suarez^a; Tania Trinidad Toribio^b.

^aEstudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, estherhernandez@upeu.edu.pe.

^b Estudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, taniatrinidad@upeu.edu.pe.

Resumen

El objetivo del presente estudio fue analizar el desarrollo teórico de la calidad del servicio al cliente en las organizaciones educativas. La calidad de servicio es vital en la vinculación y fidelización del cliente que repercute en la rentabilidad y satisfacción, observamos que es importante conocer que buscan las personas en la actividad de consumo. Los cambios que acentúan una orientación cada vez más predominante hacia el cliente, conducen a las organizaciones a resaltar la importancia del servicio prestado. Considerando la calidad de servicio como el valor añadido que ofrecer, a un cliente cada vez más exigente que busca en la actividad de consumo aquel producto o servicio que satisfice de una forma más óptima sus necesidades ofreciéndole en definitiva mejores resultados.

En el Perú hoy en día la calidad de servicio es una métrica dentro de las organizaciones que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado. Gran parte de las empresas buscan alcanzar el éxito, posicionándose en el mercado, e incrementando sus ventas, dejando de lado la importancia del bienestar y la calidad que ellos pueden ofrecer y satisfacer las necesidades que el cliente requiere.

Este estudio concluye que el servicio en las organizaciones educativas de Latinoamérica tiene un nivel de calidad bajo y deficiente, porque se tiene una mala gestión administrativa, falta de inversión en el presupuesto educativo y desigualdad en el servicio. Por ello se recomienda considerar la importancia de la calidad del servicio, puesto que es imprescindible para lograr un desarrollo humano sostenible.

Palabras claves: Calidad educativa, Cliente educativo, Fidelización Educativa

Abstract

The objective of this study was to analyze the theoretical development of the quality of customer service in educational organizations. The quality of service is vital in customer loyalty and loyalty, which has an impact on profitability and satisfaction. We note that it is important to know what people are looking for in consumer activity.

The changes that accentuate an increasingly predominant orientation towards the customer, lead organizations to highlight the importance of the service provided. Considering the quality of service as the added value to offer, to an increasingly demanding customer who seeks in the consumer activity that product or service that meets their needs in a more optimal way, ultimately offering better results.

In Peru today the quality of service is a metric within organizations that seek differentiation and competitiveness in the market. A large part of the companies seek to achieve success, positioning themselves in the market, and increasing their sales, leaving aside the importance of well-being and the quality that they can offer and satisfy the needs that the client requires.

This study concludes that the service in educational organizations in Latin America has a low and deficient level of quality, due to poor administrative management, lack of investment in the educational budget and inequality in service. Therefore, it is recommended to consider the importance of service quality, since it is essential to achieve sustainable human development.

Keywords: Educational quality, Educational customer, Educational loyalty

INDICE

Resumen	4
Abstract	4
1. Introducción.....	7
2. Desarrollo Teórico	10
2.2. Definición de conceptos.....	10
2.3. Traslondo histórico	12
2.4 Importancia	12
2.5. MODELOS TEORICOS.....	13
Modelo benchmarking BENVIC	13
El modelo de Premio Baldrige	13
El modelo EFQM de Excelencia.....	13
2.6. Calidad de Servicio al Cliente en las Organizaciones Educativas	14
3. CONCLUSIONES	14
4. Referencias citadas y consultadas	15

1. Introducción

En la actualidad observamos que no existe una definición generalizada deseada del concepto Calidad de Servicio. La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Cerrano, 2007) haciendo referencia a (Berry, 1993). Existe poca similitud con (Duque O. E., 2005) menciona que varía entre los clientes y es percibida de manera distinta por el comprador y proveedor. También se hace mención a (Fisher y Navarro, 1994, p, 175). Que es el conjunto de actividades, beneficios o satisfacción que se ofrecen por su venta o que se suministran en relación con las ventas.

A lo largo de los años el tema de calidad ha adquirido un fuerte protagonismo tanto desde un punto de vista académico como práctico. La calidad es considerada tanto por las empresas industriales como por las empresas de servicio como una arma estratégica para poder sobrevivir en el mercado y especialmente en entornos altamente competitivos (Armario, 2004).

De acuerdo con Ducoing, Barrón (2017), mencionan que según la reunión de Jomtien en 1990, precisamente en la Conferencia Mundial sobre la Educación para Todos, y más adelante, en Dakar, en un Foro Mundial de la Educación, realizado en 2000, más de 150 Estados y organizaciones del mundo se comprometieron a ampliar de manera elocuente las mayores oportunidades de ingreso a la educación de adolescentes y jóvenes para el 2015, a través de la acogida de políticas y planeamientos educativos propios. La realidad de Latinoamérica es evidente que luego de cumplirse el plazo, se encuentra muy lejos del logro de los objetivos planteados, en especial con relación a la educación de los adolescentes, que es el asunto que aquí se convoca. También se menciona en el informe que después de diez años los proyectos previos de Latinoamérica, las expectativas a nivel mundial no se alcanzaron tal como se reporta.

Según el informe del Banco mundial (2017), se alerta una crisis de aprendizaje a nivel mundial en la educación, los escolares sin aprendizaje no solo es una falta de aprovechamiento si no también un gran atropello contra los derechos de niños y jóvenes a nivel mundial. De acuerdo con el informe sobre el desarrollo mundial educativo 2018 sustenta que sin el aprendizaje, la educación no puede ser la causa rotunda para montar conclusión a la pobreza extrema, promoviendo la prosperidad y generando oportunidades. Incluso, luego de asistir a la escuela durante muchos años, millones de niños no han aprendido a leer, escribir ni resolver operaciones como matemáticas básicas. Esta crisis está incrementando los orificios sociales en vez de obstruirlas. El informe en Kenya, Tanzania y Uganda, en el momento que se pidió moderadamente a los alumnos del tercer grado que leyeran frases sencillas como “El perro se llama Cachorro” en inglés o en suajili, el 75% de los alumnos que fueron sometidos a evaluación no entendió lo que leía.

Por otra parte en las zonas rurales de la India cerca de 75% de los alumnos del tercer grado no pudo resolver simples restas de dos dígitos como 46-17, y los del quinto grado el 50 % no fue capaz de resolverlo. En Brasil, evidentemente la capacidad de los estudiantes de 15 años ha desarrollado, como va avanzando les llevará 75 años para llegar al puntaje promedio en matemáticas de los países más desarrollados, y en la lectura les tomara 263 años. Estos datos estadísticos nos dan a conocer que de los 260 millones de niños que a causa de los conflictos se da la exclusión, las discapacidades entre otros inconvenientes, no se matriculan en la escuela primaria ni secundaria. Si bien es cierto en todos los países desarrollados se muestran diferencias tan excesivas en el aprendizaje y muchos están muy lejos de los niveles que desean alcanzar.

Asimismo, se expone que existe inequidad en la educación inicial brindada en Latinoamérica y el Caribe, debido que solo se busca atender y satisfacer necesidades de aprendizaje, dejando de lado la importancia de brindar un servicio de calidad educativa buscando el desarrollo de la primera infancia como resultado de un buen servicio, cabe resaltar que de ello depende tener una buena base del alumno para su preparación y desarrollo a futuro (Unesco, 2017, p. 242).

De igual manera IISUE (2020), confirma la desigualdad educativa en el país de México, esto

debido a que existen diferentes clases sociales y tipos de instituciones educativas. Donde influye si el educante cuenta con las condiciones necesarias para poder desarrollar su labor, considerando que no solo es necesario tener los medios y recursos, sino también saberlos utilizar. Como ejemplo se puede considerar el uso y manejo de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) y las TAC (Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento), los cuales son necesarios para poder llevar a cabo una buena educación en el siglo XXI.

Por otro lado Lorente (2018) hace mención En pleno siglo XXI, América Latina continua lamentando de los múltiples obstáculos que atraviesan los sistemas de educación configurando rutas escolares dispares. Se emplea el término «aflicida» para indicar que la mayor parte de estos problemas educativos simulan componerse como males epidémicos en materia educativa que la región acarrea como si se tratara de una enfermedad crónica. Puesto que así son muchas las organizaciones internacionales que señalan la idea de una doble agenda educativa en América Latina. La Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL, 2010) expresa que la agenda educativa en América Latina afronta los desafíos de este siglo en relación y principalmente, con la secuencia de una sociedad que conoce el desarrollo tecnológico sin desatender los desafíos vigentes del siglo XX como cobertura, ingreso, ascenso y conclusión de los diferentes niveles educativos.

Igualmente Pérez (2018), da a conocer que El mundo de la educación secundaria, Volumen IV (Bélgica, Francia, Austria y España), conforman una colección integrada por cuatro volúmenes, Investigadora del Instituto de Investigaciones de la Universidad y la Educación (IISUE), de la Universidad Nacional Autónoma de México, dicha institución brindó el apoyo y financiamiento para el crecimiento de la investigación en común de lo cual derivan todos los trabajos que integran la recopilación, en este estudio participaron investigadores adscritos tanto a la UNAM, como a otras instituciones ubicadas en México y otros países de América Latina.

En relación con el anterior referente, es necesario indicar que a fines del siglo XX, en algunos países del mundo, la educación secundaria, fue uno de los niveles con mayores problemas en sus sistemas educativos, no solo con la calidad sino con garantía y atención de la población en la edad escolar en especial para ese nivel, los jóvenes y adolescentes, son los sectores que acrecentaba e iniciaba a demandar el servicio más aún. Del mismo modo los estudios que se realizaron sobre este bachillerato fueron limitados y la mayor parte se centra a lo que se denominaba anteriormente como la educación básica, primaria, de igual modo con el nivel superior o profesional.

Asimismo el BID (2015), hace mención en su informe de estrategias en el sistema educativo en Panamá, que carecen de un 55% de docentes capacitados y preparados en competencias específicas, lo cual no permite tener un porcentaje mayor de candidatos para ofrecer un buen servicio educativo. Este país ha buscado con el pasar de los años mejorar su sistema educativo, implementando reestructuraciones del proceso y desarrollo educativo, adquiriendo certificaciones y desarrollando programas de idiomas como “Panamá Bilingüe“, pero aun así su mejora no supera el 50%. Es necesario considerar que los docentes desarrollan un papel importante y fundamental en el sistema educativo, y es indispensable que tengan una buena preparación y formación para que de esa manera desarrollen una buena labor en la preparación del alumno y así poder erradicar con esta problemática.

Por su parte Lázaro (2003), hace referencia a la deserción escolar, el cual viene hacer un problema educativo en Latinoamérica y esta situación alimenta otro gran problema que es el analfabetismo. Es necesario resaltar que la responsabilidad principal de erradicar estos problemas que afectan a los países está a cargo de los Estados, por ello es su responsabilidad buscar nuevas oportunidades de desarrollo y de formar una ciudadanía estable y activa. Teniendo como base fundamente una sociedad con educación de calidad.

De igual manera en México la educación superior actual según (Del Valle, Tabora Y Ortega, 1995) sintetiza que existe un acuerdo propagado al sustentar que la falta de organización entre las

instituciones se ha vertido en una limitación para la creación de una firme planeación integral del sistema de educación superior. Lo que causa esta situación radica tanto en sucesos externos de las instituciones con fisonomía interinstitucionales. También se recalca que la falta de coordinación de las instituciones están relacionadas con el hecho de que la educación superior transmitida en un país encargado por un número cada vez más extenso de instituciones que forman un mosaico engorroso y diverso. La desigualdad entre los subsistemas universitarios, tecnológicos y moral, a su vez en medio de las instituciones, se tornan complejas las tareas de coordinación y planeación.

Asimismo Cahuana (2016), hace mención que El Ministerio de Educación del Perú y ANR, han detectado la necesidad de desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad educativa, para hacer frente a los retos de estos tiempos cambiantes. Por esta razón, la necesidad de medir e implementar un sistema de gestión de la calidad educativa va contribuir al desarrollo y crecimiento de las instituciones, para que sea un impulso para la educación de calidad.

La evaluación de la calidad de los servicios educativos podría favorecer la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las instituciones educativas los que garanticen satisfacer las necesidades primordiales de los estudiantes, planificando, sosteniendo y perfeccionando el desempeño de sus procedimientos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas.

Frente a esta problemática ya se han realizado distintas investigaciones como es el caso del autor (Ortega, 2015) en su tesis "Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Menciona de la construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico, su objetivo específico del trabajo fue construir un instrumento de medida de la calidad de servicio apreciada por el alumno del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), que incorpora de igual forma a los servicios electrónicos, a partir de una investigación en cuatro universidades de dos países de la Unión Europea (Alemania y España). El propósito es que, habiéndose realizado la investigación en estos dos países europeos, la herramienta consecuente tenga buenas perspectivas de ser aplicable,

En adelante, en cualquier institución del ámbito Europeo de Educación Superior (EEES). Menciono que en el proceso, establecerá el marco conceptual del trabajo, en donde se sostendrá gran parte en el foro abierto de la definición de calidad de servicio educativo.

Por su parte Cahuana S.J. (2016), hace mención que El Ministerio de Educación del Perú y ANR, el 2012, han detectado la necesidad de desarrollar e implementar un sistema de la gestión de la calidad educativa, para hacer frente a los retos de estos tiempos cambiantes. Por esta razón, la necesidad de medir e implementar un sistema de gestión de la calidad educativa va contribuir al desarrollo y crecimiento de las instituciones, para que sea un impulso para la educación de calidad. La evaluación de la calidad de los servicios educativos podría favorecer la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las instituciones educativas los que garanticen satisfacer las necesidades primordiales de los estudiantes, planificando, sosteniendo y perfeccionando el desempeño de sus procedimientos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas.

También demuestra Cahuana S.J. (2016), como objetivo de su artículo fue (Determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción, en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Entre los resultados se consiguió que la calidad de los servicios de bienestar universitario tiene una relación positiva de 0,871 con la satisfacción de los alumnos. La calidad de los servicios que aporta el área de investigación tuvo una relación positiva de 0,817 con la satisfacción de los alumnos. Se concluyó que la calidad de los servicios del área académica tiene una relación positiva de 0,607 con la satisfacción de los alumnos.

Se aprecia en esta investigación que la calidad del servicio educativo en la Universidad mayor de san Marcos fue satisfactoria en respuesta a los alumnos que participaron en estas encuestas, sin embargo no se consideró la opinión de los padres de familia que debe, ya que ellos pudieron dar una opinión diferente al respecto.

Del mismo modo Nobario (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción estudiantil con respecto a la calidad del servicio educativo, en estudiantes de una Institución Superior Tecnológica de Lima. Por ello elaboró un cuestionario sobre la base de la satisfacción del estudiante sobre la calidad de los servicios educativos. Se encuentra que el nivel de satisfacción estudiantil de las carreras de baja demanda y alta demanda está cerca del nivel 4, que se caracteriza por "satisfecho" se encontró que las mismas propensiones se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad en los servicios educativos, incluso cuando se observan a los estudiantes ya sea separado por sexos o por grupos de edad. Esta semejanza en los resultados muestran los aspectos positivos de poseer un sistema de calidad que las leyes educativas exigen.

De acuerdo con Rodríguez (2020), menciona que es probable que uno de los efectos fundamentales de los procesos de globalización se centre en situar la educación en la trayectoria de las prioridades políticas. Según especialistas, son dos las razones que admiten comprender la restauración en la educación. 1ra. Los procesos de globalización ubican como principal al valor económico del conocimiento y por consecuente de los mecanismos que facultan el éxito y propagación, esto se refiere a la investigación y la educación. En resultado, una economía en la que el discernimiento puede llegar a ser el primordial recurso que produce riqueza y plantea a las instituciones educativas reivindicaciones novedosas y rigurosas demandas eficaces y de gran responsabilidad (Drucker, 1995). 2da. Los procesos de globalización no se realizarían con la proporción y la amplitud con la que hoy se da, sin la influencia de la tecnología, incluso por que el aforo de aprovechamiento y del acrecentamiento tecnológico de un país depende austeramente de la creación de sus recursos humanos.

Asimismo Urure (2014), realizó la investigación titulada: "La satisfacción del estudiante es descrita como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación". El objetivo fue analizar la satisfacción del servicio educativo por los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica. Este estudio muestra que en su desarrollo académico se aprecia la satisfacción y aprovechamiento de los alumnos, teniendo como resultado un buen desarrollo en sus conocimientos.

Igualmente Villanueva (2013), en su tesis "Gestión institucional y calidad del servicio educativo ofertado por la Institución Educativa Nacional San Felipe del distrito de Comas", realizó un estudio descriptivo, correlacional con el objetivo de revisar la calidad del servicio educativo y la gestión institucional. Teniendo como resultado a una institución que aún está en proceso de mejora en el servicio educativo, evaluando mejoras para el servicio que otorga a sus clientes, considerando que se tiene que mejorar la gestión administrativa de la institución educativa.

Por su parte, De La Cruz (2017) sustentó un estudio con este título "Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016". Este estudio tuvo como finalidad determinar durante este periodo la satisfacción del estudiante por el servicio otorgado por la Universidad. Lo cual se tuvo como resultado al alumnado satisfecho por el servicio otorgado por la institución, mencionando que los valores que se inculcan como parte de la educación ha sido fundamental para que sean estudiantes satisfechos.

En referencia a lo revisado se puede resaltar que la calidad de servicio en las organizaciones educativas es primordial, ya que cumplen un papel necesario en la educación de recursos humanos para las organizaciones y de personas de bien para la sociedad económica, siendo necesario recibir un servicio educativo de calidad. En Latinoamérica no se desarrolla una gestión adecuada en la educación, se puede observar la carencia y falta de interés en mejorar. Por ello este estudio ayudará a conocer y saber con amplitud la condición desde sus inicios a la actualidad.

2. Desarrollo Teórico

2.2. Definición de conceptos

Se define La calidad como mejora o consistencia, en esta situación para establecerla se enuncia un juicio de acuerdo con la especialización, la cual es prefijada y determinable. Esta definición consiente a las universidades, obtener diferentes conjuntos de modelos para diferentes tipos de instituciones. Esta definición está basada en dos proposiciones, la de “sin defectos” y la de “hacer las cosas perfecto”. Para este caso la perfección se mide en términos exactos particulares. La misma especificación no es un estándar ni es valorada en contra alguna. De otro modo, se ha visto que es factible la provisión de estándares no generales para la educación superior. (Gonzales, 2008).

La calidad educativa es el tema que se ocupa la escisión de la búsqueda temática digital en esta edición, la cual emplea en su definición más amplio como “los efectos ciertamente valorados por la sociedad en relación al proceso de creación que las personas en su cultura realizan, y se considera en general cinco dimensiones de la calidad, que son: filosofía, pedagogía, cultura, sociedad y economía. Existen múltiples definiciones y conceptos para el tema calidad de servicio, sin embargo, la mayor parte coincide que se puede hablar en la calidad de enseñanza si los propios propósitos a la actividad educativa se consiguen de manera exitosa, involucrados a la competencia inclusive con la infraestructura, conocimiento y servicios. (Vidal y Morales, 2010).

El patrón de La calidad es un concepto muy asociado el cual se refiere un conjunto de estándares excelentes que consideran la calidad como un proceso educativo, que sirve como factor comparativo con lo real existente. Depende de la noción de calidad que se haya adquirido al inicio, puesto que de ahí podrá inclinarse a aspectos administrativos vinculados con los elementos más importantes y disponen de los procesos básicos de las universidades. (Aguila, 2005)

Para Brígido (2014), La calidad del servicio educativo se puede gestionar a base de la filosofía de calidad total cuyos principios fundamentales son: Organización basada en el cliente, liderazgo, enfoque de procesos, involucramiento de la gente, mejoramiento continuo, enfoque objetivo en la toma de decisiones, relación de mutuo beneficio con los proveedores, enfoque de sistemas por la gerencia” Este modelo admite asegurar que la calidad de los resultados son productos del funcionamiento de los procesos que producen el servicio educativo. El autor hace referencia al mejoramiento continuo que se da en las organizaciones que corresponde a la calidad de servicio que brindan.

De acuerdo con García (2010), Se considera de gran beneficio formalizar un proceso complicado como se da la evaluación en los sistemas de educación, dentro de un modelo, que constantemente adopta la forma de un paradigma conceptual, un gráfico de flujo en representación de esquema. (García–Cabrero, 1995, 1986). Existen variedad de modelos formales de evaluación en la literatura, de la cuales sus representaciones cooperan a examinar las relaciones entre variedad de componentes dentro de los mencionados (Stake, 1967; Stufflebeam, 1968).

Por otro lado García (2010), cita a Madaus y Kellaghan (2000) Los cuales declaran que algunos autores han criticado la forma de utilizar el término modelo cuando se refieren a las alternativas u ópticas de evaluación. Estas críticas están fundamentadas en el hecho de que las perspectivas tienen el nivel de formalización que otros modelos en ciencia, como el caso de los modelos matemáticos. . Si se examina una evaluación como proceso, a la razón los modelos de evaluación componen la forma como un autor concreta o define la manera como efectuarse dicho proceso de evaluación. Cada modelo se preside a responder causales interrogantes que se pueden responder cuando se utilizan los recursos que cuenta para responderlas. Cuando se da alguna restricción se recomienda elegir diversos modelos los cuales permitan recoger las principales evidencias para dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Madaus y Kellaghan (2000) también recomiendan la posibilidad de acoplar datos obtenidos mediante: 1) Aplicar las pruebas de rendimiento utilizadas en los modelos de evaluación direccionadas a los objetivos 2) los recursos destinados, seleccionados dentro del modelo direccionado a las decisiones y los 3) datos procedentes de las críticas y entrevistas aplicadas en los modelos de origen. En estos casos los autores confirman que la conjugación de modelos compone la vía más eficiente para atestiguar la dificultad de los sistemas y programas educativos. La acumulación de modelos en el territorio de la evaluación educativa refleja el extenso nivel de posiciones epistemológicas y conceptuales que están en medio de los teóricos sobre la naturaleza de la evaluación, la manera de conducir y la forma de presentar y usar los resultados.

2.3. Trasfondo histórico

Los servicios y la calidad se originaron con la aparición de hombres sobre la tierra con sumas necesidades básicas de alimentación, salud, abrigo, seguridad, vivienda y educación, las primeras formas elementales de satisfacerla, que al evolucionar a lo largo del tiempo llegan a tener hoy la importancia socioeconómica. (Vargas, 2006). Cada autor tiene su propio concepto. Vargas menciona que los servicios y la calidad se originaron con la aparición del hombre, si es cierto (pero el hombre fue creado mas no apareció de la nada). Sin embargo la calidad de servicio nace desde el principio de la creación.

Desde su origen, el servicio educativo fue creada para satisfacer la necesidad de formar y educar con valores, aptitudes, habilidad profesionales, buscando preparar a las generaciones y preservar el conocimiento, teniendo como fin que la humanidad crezca en conocimiento y pueda ascender constantemente, desarrollando así conocimientos tecnológicos en la sociedad, buscando así desarrollar la capacidad histórica del saber. (Cruz, J. 1997, p. 4).

La “calidad educativa” desde el enfoque histórico cultural. De la misma partida, se demuestra que el sentido técnico del concepto que somete el discurso educativo actualmente, según la cual la calidad se concreta a partir de parámetros que desprenden de una lógica organizacional, el cual revela un origen severo en el modelo neoliberal y desarrollado por los procesos los cuales caracterizan la globalización. Se propone que tomar conciencia del principio sociocultural del concepto es una posición necesaria para conseguir significados alternos a la temática calidad y darle nuevos sentidos a su práctica. (Rodríguez A. W., 2010)

El enfoque sociocultural nos amenaza a mirar más allá de las evidencias, a localizar las acciones humanas en su entorno histórico, y a comprobar las limitaciones que llevan a la producción de conocimientos. Sólo desde una perspectiva que proponga lo dicho como sustrato de las producciones humanas podemos interpelar el concepto de las palabras y las representaciones de la realidad que atestiguamos en definiciones. Desde otro punto de vista resulta complejo cuestionar el concepto calidad aplicado al ámbito educativo.

Desde los inicios y sus primeras publicaciones en México, la educación de calidad expreso algunos de sus componentes constitutivos. En 1966, se publicó en el periódico Excelsior probablemente fue la primera nota en periódico que mencionaba el problema de la calidad educativa en México. En dicho periódico se notificaba la visita de Malcolm Adiseshia, e cual era el director de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, las Ciencias y La Cultura, el cual con la fuerza de una organización internacional sustentando sus palabras, deplora que en México al igual que en el resto de América Latina el proceso de difusión de los sistemas educativos disminuyo la calidad de enseñanza.(Plá, 2019)

La calidad de servicio en las organizaciones educativas internacionales se ven constantemente enfrentados a cambios continuos, para evaluar el nivel del usuario en relación a los distintos escenarios, exigiéndose así mejorar su desarrollo e incrementar sus niveles de calidad. Considerando así que el obtener una educación de calidad será primordial y de base fundamental para la vida de los seres humanos y así también para el desarrollo sostenible. (Vega, 2015).

2.4 Importancia

Es un punto clave la educación para alcanzar la gran parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A medida que las personas tengan acceso a una educación de calidad, pueden deslizarse de la época de la pobreza. Si bien es cierto, la educación contribuye a disminuir las discrepancias y lograr la equidad de género. Del mismo modo empodera a las personal a nivel del mundo para tener la oportunidad de llevar más saludable y sostenible. La educación también se considera fundamental para promover la transigencia entre las personas, y subvenciona a establecer sociedades más pacíficas.

Este artículo es relevante para el lector puesto que serán beneficiados tanto los estudiantes como los padres de familia ya que en el encontrarán lo resaltado de la importancia de la calidad del servicio educativo que ellos esperan. Es importante saber el papel que cumple la educación en la vida del ser humano, siendo necesario recibir un servicio educativo de calidad. Nuestro país actualmente no desarrolla una gestión adecuada en la educación, se puede observar la carencia y falta de interés en mejorar. Por ello este estudio ayudará a conocer y saber con amplitud la condición desde sus inicios a la actualidad.

2.5. MODELOS TEORICOS

Modelo rueca

Este modelo constituye una expresión virtual de la Red Universitaria de Evaluación, está constituida por instituciones y especialistas que se desempeñan en la aplicación de la calidad a la educación. Es producto de un proyecto de contribución que dio inicio en 1995 en un Programa Alfa, entre nueve universidades europeas e latinoamericanas. A diferencia de otros modelos, se centraliza en las instituciones de educación superior, como objetivo tiene subvencionar al mejoramiento de las instituciones educativas universitarias. Este modelo fue creado por la RUECA y está basada en las siete variables de la organización más empleadas por los creadores. Las variables se ejecutan como simplificadores y se vinculan con sus resultados sobre la institución universitaria. Es coherente el conjunto de variables y resultados con una percepción general de la educación Superior y de la Calidad. (Giorgetti, Romero y Vera, 2014)

Modelo benchmarking BENVIC

En el entorno de la “Unión Europea el Benchmarking of Virtual Campuses Project (European Commission, 2002)” está siendo desarrollado por ocho instituciones universitarias de los países pertenecientes al marco del programa MINERVA desde el 2001. Este proyecto, es conocido como BENVIC, está situado al desarrollo y uso de criterios de evaluación para impulsar estándares de calidad en los campus virtuales y en la creación online en general. Los objetivos del proyecto son: Desplegar, validar y construir un sistema de evaluación de las practicas con campus virtuales o soluciones en el contexto europeo; Fomentar una red de colaboradores para la implementación de evaluación a través de la confrontación y el benchmarking; impulsar el conocimiento compartido; Extender un mapa de competencias enlazando con el proyecto y la implementación de campus virtuales y lograr la calidad para sus soluciones. (Giorgetti, Romero y Vera, 2014)

El modelo de Premio Baldrige

Por motivo de una baja motivación en 1987, en la implementación de sistemas de gestión de la calidad y la magnificencia por el lado de las organizaciones en Norte América, el Congreso de los Estados Unidos fundo los Premios Malcolm Baldrige, con el objetivo de fomentar la consideración a los que dieran ejecución a un grupo de discernimientos haciéndolas acreedores del premio. El premio es concedido en distintas categorías categorías, los cuales son: manufactura, servicios, pequeña empresa; desde 1999 se introdujeron dos categorías más: educación y salud. El instrumento de la educación selogra por el esfuerzo a través del Instituto Nacional de normalización y Tecnología con el sector privado y organizaciones públicas, que en conjunto diseñan y tramitan el Programa Baldrige Nacional de la Calidad. (Giorgetti, Romero y Vera, 2014)

El modelo EFQM de Excelencia

El Modelo de Calidad EFQM fue titulado por la Constitución Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) en 1991, a través de la garantía de la Comisión Europea. En octubre de 1992 por primera vez se otorgaron los premios. En los años siguientes, se afiliaron pequeños arreglos y se declararon especiales versiones para organizaciones de servicios públicos y para las PYMES. La EFQM se fundó en 1988 por los presidentes de 14 significativas compañías europeas, bajo los pronósticos de la Comisión Europea. En la actualidad cuenta con más de 600 miembros, a partir de pequeñas compañías hasta grandiosas multinacionales, institutos de investigación, escuelas de negocios y las universidades. El 21 de abril de 1999 se declara la última versión, la cual se adaptó para su fijación a los centros educativos en el año 2001. (Giorgetti, Romero y Vera, 2014)

2.6. Calidad de Servicio al Cliente en las Organizaciones Educativas

Según la OCDE (2015), comenta que la educación en el continente Europeo es considerada como uno de los mejores en el mundo obteniendo la mejor nota media en el año 2012, adicionalmente ocupo en el año 2015 el puesto 5 en ciencias, puesto 4 en comprensión lectora y puesto 12 en matemáticas. Un claro ejemplo es el país Finlandia de este continente que destina el presupuesto de su 6% de su BPI para brindar una calidad de educación gratuita y universal a los ciudadanos del país.

También la OCDE (2015), informa que la calidad de educación en el continente Africano es pobre y deficiente, no posee cualidades en comparación con los otros continentes. Debido a la pobreza y el caos que vive, priorizan sus necesidades y no se enfocan en desarrollar una mejor gestión educativa.

Por otro lado la OCDE (2015), indica que la calidad del servicio educativo en el continente Asiático, especialmente en los países de Japón, Corea del Sur y China ocupan los primeros puestos en la calidad educativa infantil. También hace mención que el contraste se encuentra en los países de Oriente medio, donde su calidad educativa es deficiente porque posee docentes poco calificados y su inversión del gobierno es solo el 1,8% de su presupuesto nacional. De acuerdo a la UNESCO (2016), menciona que la calidad del servicio educativo en Latinoamérica debe mejorar en su conjunto, porque presenta deficiencias en el desarrollo del servicio, visualizándose que no se realiza los tiempos adecuados en la formación educativa, también aún presenta la inequidad educativa lo cual se relaciona al poder adquisitivo de las familias.

Por otra parte en el Perú la gestión por procesos en las organizaciones educaciones, se considera una implementación reciente, la misma que involucra un cambio de estructura en el modelo con el cual se estaba trabajando, que requiere esfuerzos por realizar campañas instructivas en las comunidades educativas con el propósito de asumir asertivamente los cambios trazados. No se puede generar una gestión de procesos y de calidad de educación si los integrantes que forman parte colaboran de forma activa en el resultado de la misma. (Huapaya, 2019)

Al respecto, la calidad del servicio en las organizaciones educativas es un tema fundamental a desarrollar en todo el mundo, debido que su finalidad abarca la importancia del desarrollo del conocimiento de los recursos renovables de la humanidad.

3. CONCLUSIONES

Analizando las teorías de la calidad de servicio en las organizaciones educativas podemos vislumbrar que en Latinoamérica el nivel de calidad es deficiente porque presenta una baja gestión en la administración, la falta de inversión en los presupuestos de educación y las discrepancias en el servicio. Esto se da debido a que ellos solo se centran en el aprendizaje de los alumnos, dejando de lado la importancia de brindar una mejor calidad de servicio en la educación. A esto se suman los obstáculos que atraviesan los sistemas de educación las cuales causan rutas que llevan a la desigualdad escolar y esto es una gran preocupación no solo para Latinoamérica sino a nivel mundial.

De la calidad de servicio que brindan las organizaciones educativas depende mucho que las personas sean formadas para aportar en cada lugar donde radiquen aplicando los conocimientos de manera digna y aportando y que el aporte sea de beneficio en la sociedad. A su vez la importancia de la calidad del servicio educativo se basa en la vinculación y fidelización de los clientes, que por medio de ello las instituciones serán más rentables y conseguirán satisfacer las expectativas y deseos de cada uno de los adquirientes de los servicios en todos los niveles.

El mejoramiento de la calidad educativa depende de que podamos entender que es necesaria nuestra colaboración decidida y devota que no se necesita un cambio radical en nuestros sistemas de trabajo, sino se necesita de un proceso de mejora continua, pero con un conocimiento y moralidad plena de lo que se requiere lograr. La calidad de la educación se sintetiza en disposición y acción de mejora. Esta mejora que debe ser irrefutable por medio de la medición. También se reitera que la calidad educativa es una filosofía que, compromete a toda la sociedad educativa, implica y

responsabiliza a todos cuando se emprende un proyecto general en el que se confía toda perspectiva de mejora y progreso. No se debería asimilar a la eficiencia porque la calidad en cuestión de educación va más allá de la rentabilidad considerablemente alta. (Bodero, 2014)

4. Referencias citadas y consultadas

- Aceves, J. N. (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzon de Pacioli*, 1.
- Aguila, C. V. (2005). el concepto calidad en la educacion universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista iberoamericana de Educación*.
- Alvarez, G. I. (2006). *Introduccion a la Calidad*. Ideaspropias Editorial S.L. Armario,
- E. M. (2004). *Calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid.
- BID (2015-2019). Informe de estrategia del BID (Banco Interamericano del Desarrollo" con el país Panamá.
- Brígido, R. C. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. Horizonte de la Ciencia.
- Cahuana, S. J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista muro de la investigacion vol1(2): 55-68 ISSN : 2521-2079*.
- Cahuana, S. J. (2016). calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la universidad nacional mayor de san marcos.
- Carolina, M. C. (2001). *Calidad de servicio y Satisfacción del Clientes*. Revista de Psicología del Trabajo y de las.
- Cerrano, R. &. (2007). La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry, 1993). .
- Del Valle, Taborga Y Ortega. (1995). *Problematica actual de la educacion Superior*. 56_S2A1ES.pdf.
- Ducoing, Barrón. (2017). *La escuela secundaria hoy. Problemas y retos*. Revista Mexicana de Investigación Educativa,.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Researchgate*, 64-80.
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias*.
- Efrain, T. E. (2020). *Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia*. Scielo.
- García, C. B. (2010). *Modelos teóricos e indicadores de evaluación educativa*. Scielo.
- Giorgetti, C; Romero, L; Vera, M. (2014). *Estudio de los modelos de evaluación de la calidad existentes para la conceptualización de un modelo adecuado para Instituciones de Educación Superior que implementan Educación a Distancia en Argentina*. Artículo.
- Gonzales. (2008). *Calidad de la educacion superior: Conceptos y modelos*. Calidad en la educacion.
- Gutierrez, S. y. (2005). *CALIDAD en los SERVICIOS EDUCATIVOS*. España: www.diazdesantos.es/ediciones.
- Hernandez, R. C. (2014). *El servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las instituciones educativas*.
- IISUE. (2020). *Desigualdades educativas y la brecha digital en tiempos de COVID-19*. En *ISSUE, Educación y pandemia. Una visión académica*. (págs. 115-121). Ciudad de México, México. Recuperado el 26 de mayo de 2020
- Lázaro, L.M. (2003). *Entre la esperanza, el desencanto y la incertidumbre: la educación en América Latina, 1960-2002*. In L.M. Lázaro y M.J. Martínez (eds.), *Estudios de Educación Comparada* (pp.161-225). Valencia: Universitat de València.

- Lorente, R. M. (2018). Problemas y limitaciones de la educación en América Latina. Un estudio comparado. Foro de Educación, x(x), x-x. doi: <http://dx.doi.org/10.14516/fde.645>.
- Marta Elena Vargas Quiñones, Luzangela Aldana de Vega. (2014). Calidad de servicio, conceptos y herramientas. Bogotá.
- MinisterioDeEducacion. (2020). Anteproyecto del Reglamento de la Ley 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE. Peru: Ministerio de Educacion.
- Nobario, M. M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad de servicio educativo en la formación profesional de las técnicas de baja y alta demanda.
- OCDE. (2015). Informe de la Excelencia y Equidad en la Educación.
- Ortega, M. J. (2015). Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico. Tesis.
- Pérez, A. D. (2018). Ducoing, P. (coord.) (2018). La educación secundaria en el mundo: el mundo de la educación secundaria (Bélgica, Francia, Austria y España). México: IISUE-UNAM. Revista Latinoamericana de educación comparada.
- Raíza, A. M. (2014). Gestión de la calidad total en organizaciones educativas. GestioPolis.
- Rodríguez, A. W. (2010). El concepto de la calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. Actualidades investigativas en educación, Volumen 10, Número 1.
- Rodríguez, M. M. (2020). La calidad de la educación. un problema actual. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Biblioteca Virtual.
- Setó, P. D. (2004). De la calidad del servicio a la satisfacción del cliente. Madrid.
- Vargas, Q. M. (2006). Calidad de servicio, conceptos y reglas. Bogotá.
- Vidal y Morales. (2010). Calidad educativa. Scielo. Educ Med Super v.24 n.2 Ciudad de la Habana abr.-jun. 2010.
- Unesco (2016). Informe de resultados TERCE. Santiago: Unesco.
- Unesco. (2017). Informe de seguimiento de la