

RECIBIDO: 09 DE JULIO DE 2026. REVISADO: 22 DE JULIO DE 2026. ACEPTADO: 04 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO: UN ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA EL ESTADO DE SINALOA

*USER SERVICE AND THE INFLUENCE ON THE
PERCEPTION OF EDUCATIONAL SERVICE: A
DOCUMENTARY ANALYSIS FOR THE STATE OF SINALOA*

Ing. Ivonne Pineda Mora

Estudiante de Maestría del Centro de Investigación e
Innovación Educativa de Sistema Educativo Valladolid
ivonne.pineda99@gmail.com

ORCID: 0009-0008-9501-3950

Mazatlán, Sinaloa

M.E. Rocio Cristina Ibarra Padilla

Asesor del Centro de Investigación e Innovación
Educativa de Sistema Educativo Valladolid (CIINSEV)
lapr4@multiversidadlatinoamericana.edu.mx

ORCID: 0009-0006-2775-068X

Mazatlán, Sinaloa

RESUMEN

La gestión de la atención al usuario en el ámbito educativo ha evolucionado de ser una tarea administrativa secundaria para constituirse como un determinante estratégico de la calidad percibida. El presente artículo tiene como objetivo analizar la literatura científica sobre la atención al usuario, el clima organizacional y la percepción del servicio para proponer un marco de recomendaciones orientado a las instituciones educativas en el estado de Sinaloa. La metodología empleada es de corte cualitativo con un diseño de investigación documental, estructurado en tres fases: heurística, analítica y sintética, analizando un corpus de literatura indexada y documentos oficiales regionales. La literatura analizada evidencia que la percepción de la calidad es un fenómeno multidimensional influenciado por la dualidad del usuario (padre y alumno) y por la salud del clima organizacional. La revisión sugiere que las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía aparecen de forma recurrente como factores relevantes en la percepción del servicio educativo. Se concluye con la propuesta de un marco de estrategias proactivas que vinculan la eficiencia administrativa con la satisfacción integral, subrayando que la mejora de la percepción educativa en la entidad depende de una gestión humanizada y sistematizada del servicio.

Palabras clave: Atención al usuario; Calidad educativa; Percepción del servicio; Clima organizacional; Sinaloa.

ABSTRACT

User service management in the educational field has evolved from a secondary administrative task to a strategic determinant of perceived quality. This article aims to analyze the scientific literature on user service, organizational climate, and service perception to propose a framework of recommendations for educational institutions in the state of Sinaloa. The methodology used is qualitative with a documentary research design, structured in three phases: heuristic, analytical, and synthetic, analyzing a corpus of indexed literature and regional official documents. The results indicate that the perception of quality is a multidimensional phenomenon influenced by the duality of the user (parent and student) and the health of the organizational climate. The review suggests that the dimensions of responsiveness and empathy consistently appear as relevant factors in the perception of educational service quality. The study concludes with a proposal for a framework of proactive strategies that link administrative efficiency with comprehensive satisfaction, emphasizing that improving educational perception in the state depends on a humanized and systematized service management.

Keywords: User service; Educational quality; Service perception; Organizational climate; Sinaloa.

INTRODUCCIÓN

En el panorama educativo actual, las instituciones enfrentan el desafío de equilibrar los estándares académicos normativos con las crecientes expectativas de su comunidad, específicamente definidos en esta investigación como el usuario dual, integrado por los estudiantes (beneficiarios directos de la experiencia formativa) y los padres de familia o tutores (agentes corresponsables en la vinculación con la escuela). Este escenario ha transformado la concepción de la educación, donde el usuario no solo busca aprendizaje, sino una experiencia integral que abarca la calidad del trato administrativo, la eficiencia en la comunicación y un entorno organizacional favorable. La gestión de la atención al usuario, por tanto, se constituye como un pilar fundamental para la percepción de la calidad del servicio educativo, siendo este análisis aplicable de manera transversal a los niveles de educación básica, media superior y superior.

En el estado de Sinaloa, esta realidad resulta apremiante, aunque la entidad cuenta con un sistema robusto, la competitividad actual obliga a las instituciones a buscar diferenciadores estratégicos que potencien la participación de las familias, tal como lo describen Ibarra et al. (2023), quienes destacan que la implementación de programas que estrechan el vínculo entre la escuela y el hogar es un factor determinante para la calidad percibida. En este sentido, podemos considerar a la satisfacción del usuario dual como un factor clave para la sostenibilidad y reputación institucional. Sin embargo, se identifica una brecha entre la oferta educativa y la gestión administrativa que impacta directamente en la valoración que el alumno y el padre de familia otorgan al servicio recibido.

Diversos antecedentes internacionales y nacionales han demostrado que la atención al usuario influye de manera directa en la percepción del servicio. Investigaciones recientes en Latinoamérica destacan que la calidad educativa es un concepto multidimensional que abarca desde la gestión del talento humano hasta

el liderazgo directivo y el clima institucional. Se ha identificado que la forma en que se gestiona la resolución de conflictos y la atención a solicitudes determina la percepción de confiabilidad (Cevallos y Escobar, 2023). Asimismo, la evidencia científica sugiere que el clima organizacional actúa como un predictor crítico de la calidad, un ambiente institucional sano y un compromiso docente sólido se traducen en un mejor servicio percibido (Espinoza, 2020). De igual forma, al analizar la visión del estudiante como usuario principal, se revela que dimensiones como la empatía y la capacidad de respuesta del personal administrativo son factores determinantes para su satisfacción y lealtad (Patrón-Cortés, 2021).

A pesar de esta amplia base documental, se detecta un vacío de investigación específico en Sinaloa que articule estos hallazgos con el contexto local y con las exigencias internacionales de equidad e inclusión escolar establecidas en marcos globales como el ODS 4 del Pacto Mundial (2025). La aportación científica y originalidad de este estudio trasciende la mera revisión o síntesis descriptiva de la literatura existente al proponer un marco analítico y contextualizado para la región; este integra de manera simultánea la teoría de gestión de relaciones (CRM), el modelo de calidad percibida y el clima organizacional, adaptándose específicamente a la realidad operativa de los niveles de educación básica, media superior y superior en el estado.

El problema central que motiva este análisis es la ausencia de un marco estructurado que vincule las prácticas de atención al usuario (comprendido explícitamente como el conjunto de estudiantes y padres de familia de los diversos niveles educativos) con la percepción de la calidad del servicio en el estado. Esta carencia limita la capacidad de los directivos para identificar áreas de oportunidad, especialmente al omitir la perspectiva técnica del alumno y el impacto del clima institucional en la cadena de servicio. Ante este escenario, surge la siguiente interrogante que orienta el estudio: ¿Cómo ha sido abordada en la literatura científica la relación entre la atención al usuario y la percepción

del servicio educativo, y qué implicaciones tiene para el contexto educativo de Sinaloa?

La importancia de este estudio se fundamenta en la necesidad de comprender cómo los factores de atención inciden en la permanencia del estudiantado y en la utilidad de proporcionar un panorama teórico-práctico basado en evidencia documental para los tomadores de decisiones en Sinaloa.

El objetivo general de esta investigación es analizar la literatura científica sobre la atención al usuario, enfocada en las perspectivas de estudiantes y padres de familia de los niveles básico, media superior y superior, el clima organizacional y la percepción del servicio educativo, para proponer un marco de recomendaciones orientado a la mejora de dichas prácticas en las instituciones educativas del estado de Sinaloa.

Para alcanzar este fin, se plantean como objetivos específicos la identificación de las dimensiones de atención aplicables al ámbito educativo, la revisión de la literatura sobre la percepción del servicio desde la visión de estudiantes y padres de familia, y la síntesis de estos hallazgos para generar propuestas concretas.

Este estudio se desarrolla sobre la base de una revisión de artículos académicos de revistas indexadas, informes nacionales de educación y documentos institucionales pertinentes al contexto mexicano y sinaloense, prescindiendo de la aplicación de instrumentos de campo para centrarse en una aportación de carácter teórico y analítico.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se sustenta en un marco interdisciplinario que articula conceptos de la gestión de servicios y de la teoría de la organización educativa. El análisis de la influencia de la atención al usuario en la percepción del servicio requiere de una base teórica que trascienda la visión mercantilista y se asuma como un proceso de gestión de la calidad integral. Bajo esta perspectiva, la conceptualización de la atención al usuario en el ámbito escolar se define como el conjunto

de procesos, interacciones y canales de respuesta administrativa que determinan la experiencia del usuario, entendiendo que esta no es homogénea y depende de factores como la inmediatez, la calidez y la empatía institucional.

En este sentido, la variable de atención al usuario se aborda desde la teoría de la Gestión de la Relación con el Cliente (CRM, por sus siglas en inglés). Aunque este enfoque posee una raíz corporativa orientada a la gestión de valor, la literatura sugiere que su transferencia teórica hacia la gestión educativa permite concebir la atención como un proceso sistemático de comunicación, gestión administrativa y respuesta oportuna a las necesidades de los integrantes de la comunidad educativa. Esta transición conceptual indica que las demandas del alumnado y sus familias se gestionan bajo una lógica de mejora continua y personalización, transformando los procesos burocráticos rígidos en experiencias de servicio ágiles que sitúan al usuario en el núcleo de la planificación estratégica.

Por otra parte, la teoría de la organización educativa entiende la gestión como un sistema integrado donde la atención al usuario se perfila como el resultado de una estructura organizacional sólida. Un elemento crítico en esta fundamentación es el clima organizacional como soporte de la calidad. La literatura especializada señala que existe una correlación teórica entre el ambiente interno de la institución, caracterizado por la satisfacción laboral, el liderazgo directivo y la cultura institucional, y la calidad del servicio percibido. Los antecedentes teóricos indican que el liderazgo directivo actúa como un catalizador del entorno; una cultura organizacional democrática impacta de forma favorable en la motivación del personal docente y administrativo, disminuyendo la resistencia al cambio y fomentando el compromiso institucional necesario para elevar el desempeño en los puntos de contacto con el usuario.

En cuanto a la percepción del servicio, la investigación se fundamenta en el modelo de Calidad Percibida (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Este marco teórico permite conceptualizar la calidad como la brecha existente entre las expectativas del usuario y el desempeño real de la institución, analizada a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En el ámbito educativo, la teoría sugiere que este modelo se adapta

integrando la visión del estudiante y el padre de familia como cogestores, quienes, al interactuar como usuarios activos, evalúan la calidad institucional basándose en la capacidad de respuesta y la empatía mostrada en los servicios escolares.

Finalmente, para el contexto de esta investigación, los referentes teóricos proponen que la tríada conceptual que sustenta la mejora educativa se compone de: 1) una gestión administrativa eficiente (enriquecida por estrategias relacionales CRM), 2) un ambiente interno cohesionado (clima organizacional, liderazgo y compromiso), y 3) una evaluación constante de las expectativas del usuario (basada en el modelo SERVQUAL). Esta estructura teórica proporciona los fundamentos necesarios para el desarrollo de estrategias proactivas en las instituciones educativas, alineadas con los marcos normativos actuales de excelencia y calidad escolar.

METODOLOGÍA

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo con un diseño de investigación documental. La elección de este método responde a una decisión epistemológica deliberada, cuyo objetivo es la construcción de un marco analítico y normativo que integre la teoría de servicios con la realidad educativa regional.

En este sentido, el estudio no recurre a la aplicación de instrumentos de campo sobre una población física, sino que define como su unidad de análisis un corpus documental compuesto por literatura científica indexada, tesis de posgrado y documentos oficiales.

El proceso de sistematización teórica se ejecutó en tres fases para asegurar el rigor y la trazabilidad del análisis:

1.- FASE HEURÍSTICA

En esta etapa inicial se empleó la técnica de revisión bibliográfica exhaustiva comenzando en el mes de septiembre del 2025. Para la localización y recuperación de la información, la búsqueda se realizó de manera sistemática en bases de datos científicas de alto impacto y repositorios académicos especializados, concretamente

en Redalyc, Scielo, Dialnet, Google Académico y portales de revistas indexadas. Durante este proceso de rastreo documental, se utilizaron descriptores y palabras clave normalizadas y combinadas mediante operadores booleanos, tales como “atención al usuario”, “modelo servqual en educación”, “clima organizacional”, “percepción del servicio educativo” y “calidad educativa en Latinoamérica”.

Para la conformación y depuración del corpus, se aplicaron rigurosos criterios de selección. Los criterios de inclusión exigieron:

- Artículos científicos, tesis de posgrado o documentos normativos oficiales publicados en el periodo 2020-2026, con excepción de referentes teóricos fundacionales del modelo SERVQUAL o de la vinculación comunitaria y la tesis de 2012.
- Estudios desarrollados en el contexto geográfico de Latinoamérica y México.
- Investigaciones que abarcan los niveles de educación básica, media superior y superior; esta selección se fundamenta en la necesidad de identificar tanto los elementos transversales y comunes como las particularidades específicas relacionadas con la calidad del servicio y la atención al usuario en los distintos contextos formativos.
- Investigaciones que abordan explícitamente la relación entre la gestión administrativa-operativa, el clima interno y la percepción del usuario dual.

Como criterios de exclusión se descartaron:

- Publicaciones comerciales, de divulgación no científica o editoriales sin revisión por pares.
- Estudios duplicados entre bases de datos.
- Artículos enfocados estrictamente en la educación virtual o a distancia que no reflejaran la dinámica operativa presencial.

El proceso de depuración de las fuentes se realizó mediante un cribado en tres filtros: el primero consistió en la lectura de títulos y palabras clave (identificando 54 fuentes potenciales), el segundo implicó la revisión de los resúmenes e introducciones (reduciendo la selección a 31 fuentes) y el tercero constó de la lectura a texto completo para validar el rigor metodológico. Tras este filtrado, se consolidó un corpus documental final de 21 fuentes esenciales, distribuidas estratégicamente en 15 artículos

científicos, 2 tesis de maestría, 2 diagnósticos regionales y estudios de caso, 1 documento normativo estatal y 1 referente conceptual internacional de sostenibilidad.

2.- FASE ANALÍTICA

Para procesar y analizar la información obtenida, el corpus documental se sometió a un análisis de contenido temático. El procedimiento consistió en examinar a detalle los textos seleccionados y organizarlos mediante una matriz de categorización apriorística diseñada a partir de las variables transversales del estudio. Mediante este análisis sistemático de los contenidos, los hallazgos y aportes de los autores se agruparon y codificaron en tres dimensiones críticas para responder a los objetivos de la investigación:

- Categoría 1: Modelos de Calidad Percibida. Se analizaron los trabajos de autores como Huayascachi et al. (2020), Patrón-Cortés (2021) y Álvarez Sánchez et al. (2026). De estos, se identificaron y analizaron las dimensiones del modelo SERVQUAL (Fiabilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta) como las más pertinentes para el contexto educativo.
- Categoría 2: Clima Institucional y Talento Humano. Se incorporaron las perspectivas de Espinoza (2020), Villanueva y Mestanza (2025), Alpízar Santana et al. (2023) y Cabanillas Prado et al. (2026), permitiendo identificar una relación entre la percepción externa del servicio, la gestión del clima organizacional y el liderazgo directivo. La literatura analizada sugiere que la calidad se relaciona con un ambiente interno cohesionado.
- Categoría 3: Perspectiva del Usuario Dual. Se analizaron los estudios de Patrón-Cortés (2021), Valera Gálvez (2012) y Cevallos y Escobar (2023), cuyos estudios señalan que las brechas de calidad suelen presentarse en la actitud y empatía del personal, reforzando la necesidad de incluir tanto la percepción estudiantil como la de los padres de familia como cogestores esenciales de la calidad educativa en la región.

3. FASE SINTÉTICA

En esta fase final, se realizó la triangulación y síntesis de la información categorizada, con el fin de

construir la propuesta que cumple con el objetivo general de la investigación. Este proceso consistió en contrastar el marco teórico global y los datos extraídos de la literatura latinoamericana contemporánea con el contexto específico del estado de Sinaloa.

Específicamente, este cruce se realizó con:

- El Programa Sectorial de Educación 2022–2027 del Estado de Sinaloa, con el objetivo de alinear las recomendaciones de gestión de servicio y atención al usuario con las políticas públicas vigentes y las metas de calidad educativa establecidas por el gobierno estatal.
- Los lineamientos globales e internacionales de sostenibilidad delineados por el Pacto Mundial (2025) en su ODS 4, asegurando un enfoque inclusivo y equitativo.
- El diagnóstico de Moreno Ramírez, Álvarez Martínez y Gastélum Urquidy (2025), el cual permitió comprender la problemática real de la vinculación y la percepción del servicio en el nivel bachillerato dentro de la región.
- Las aportaciones de Epstein (2002) e Ibarra López, Estrada Eslava y Rodríguez Palomarez (2023) sobre la participación efectiva de los padres de familia.

Este proceso de síntesis es el que permite que las recomendaciones finales del estudio no se presenten como abstracciones teóricas, sino como una aportación de observaciones y conclusiones validadas, orientadas a cerrar la brecha entre las expectativas del usuario dual (padres y alumnos) y la gestión operativa y administrativa de las instituciones educativas en Sinaloa.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A partir del análisis del corpus documental, se identifica que la gestión de la atención al usuario en el ámbito educativo trasciende la simple cortesía administrativa para convertirse en un determinante estratégico de la calidad percibida. Esta tabla evidencia el proceso de las fases heurística y analítica, categorizando los aportes según la matriz apriorística definida en la metodología:

Tabla 1

Síntesis del análisis documental sobre atención al usuario y percepción del servicio educativo.

Autor / Año	Concepto o enfoque analizado	Síntesis del aporte del estudio	Relación con el objetivo de la investigación
Ibarra López et al. (2023); Epstein (2002); Moreno Ramírez et al. (2025)	Usuario Dual y Alianzas Escuela-Familia	Modelos relacionales como "Factor 3" sugieren que la participación proactiva y la vinculación asertiva con el hogar pueden favorecer la percepción de la calidad del servicio educativo.	Base para proponer estrategias de integración activa de los padres en la dinámica institucional de Sinaloa.
Riveros Salluca & Santos Jimenez (2021); Zambrano-Barros et al. (2026)	Gestión Administrativa y Operativa	Indican una relación directa e interna entre la solidez de los procesos administrativos y los estándares de la calidad del servicio técnico percibido.	Sustenta que la atención de excelencia no es un acto aislado, sino el resultado de la eficiencia en los procesos operativos internos.
Parasuraman et al. (1988); Álvarez Sánchez et al. (2026); Patrón-Cortés (2021)	Modelo SERVQUAL y Brechas de Calidad	Evalúan la percepción mediante dimensiones clave (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibles), señalando que las principales deficiencias identificadas se relacionan con el trato humano.	Proporciona el modelo conceptual y metodológico para identificar las brechas de atención en los trámites escolares.
Espinoza (2020); Villanueva Valera & Mestanza Arriaga (2025); Alpízar Santana et al. (2023); Cabanillas Prado et al. (2026)	Clima Organizacional, Liderazgo y Compromiso	El clima laboral interno, impulsado por un liderazgo directivo democrático y satisfacción laboral, se relaciona con la calidad externa percibida.	Justifica la necesidad de intervenir el ambiente organizacional y capacitar al personal para optimizar el servicio.
Cevallos & Escobar (2023); Mori Apuela et al. (2021); Cueto Huayascachi et al. (2020); Cerezo Vera et al. (2023); Grimaldo Reyes et al. (2026)	Gestión de la Atención (CRM) y Fidelización	La adopción del enfoque relacional y la administración sistemática de quejas se asocian con la lealtad, retención y confiabilidad institucional.	Provee el fundamento teórico para el diseño de protocolos ágiles de comunicación y respuesta al usuario.
Gobierno del Estado de Sinaloa (2022); Pacto Mundial (2025); Valera Gálvez (2012)	Fase Sintética (Contexto normativo y social)	Alinean los indicadores de percepción comunitaria con las metas globales de inclusión (ODS 4) y planes estatales de competitividad educativa.	Contextualiza las propuestas con las políticas públicas vigentes en Sinaloa y los marcos internacionales de calidad.

Nota. Elaboración propia con base en la literatura analizada. La tabla presenta la clasificación temática derivada del corpus documental procesado durante las fases heurística y analítica de la investigación. CRM = Gestión de la Relación con los Clientes; ODS 4 = Objetivo de Desarrollo Sostenible 4.

A partir de esta síntesis, los resultados se profundizan en tres dimensiones críticas:

1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL

Como se observa en la tabla, un hallazgo recurrente en la literatura científica contemporánea es la relación intrínseca e indisoluble entre el soporte operativo y la percepción del entorno. La atención al usuario no puede concebirse como un evento fortuito o un esfuerzo aislado de ventanilla, por el contrario, responde a procesos sistémicos institucionales sólidamente alineados en los diferentes niveles educativos analizados.

La literatura analizada sugiere que el clima laboral interno constituye un factor recurrentemente asociado con la calidad externa percibida (Espinoza, 2020). Sin embargo, la efectividad de este ambiente interno depende directamente de liderazgos directivos con visión transformacional que mitiguen las barreras de gestión, consoliden la cultura organizacional y promuevan una alta satisfacción laboral.

Cuando el cuerpo docente y el personal administrativo se encuentran motivados, respaldados por estructuras claras y comprometidos con los valores de la institución, la literatura revisada sugiere una mayor disposición hacia el servicio, lo que impacta positivamente en la experiencia global del usuario en los contextos evaluados (Valera Gálvez, 2012).

2. MODELOS DE CALIDAD PERCIBIDA (SERVQUAL)

La aplicación y adaptación del modelo SERVQUAL al entorno educativo permite identificar que, si bien los elementos tangibles y la infraestructura física son variables de soporte necesarias, la capacidad de respuesta y la empatía constituyen los verdaderos factores diferenciadores en el sector (Parasuraman et al., 1988; Álvarez Sánchez et al., 2026). Cabe destacar que los estudios centrados en la evaluación mediante SERVQUAL y la calidad de los servicios administrativos corresponden predominantemente al nivel de educación superior (por ejemplo, Álvarez Sánchez et al., 2026; Patrón-Cortés, 2021).

El análisis documental advierte que las brechas de insatisfacción más agudas en las instituciones latinoamericanas no suelen ubicarse en el ámbito pedagógico puro, sino en la actitud, la rigidez burocrática y la falta de empatía del personal a cargo de los trámites escolares y administrativos (Patrón-Cortés, 2021). Frente a esto, las teorías de la Gestión de la Relación con el Cliente (CRM) aplicadas a la educación indican que la sistematización de las solicitudes, la trazabilidad de las incidencias y la personalización del trato humano pueden contribuir a reducir las quejas institucionales (Cevallos & Escobar, 2023; Mori Apuela et al., 2021).

La transición del enfoque corporativo al educativo permite conceptualizar al alumno no como un usuario pasivo, sino como un cogestor activo del servicio, cuya lealtad y retención escolar dependen de la agilidad operativa y la calidez en los puntos de contacto institucionales (Cueto Huayascachi et al., 2020; Grimaldo Reyes et al., 2026).

3. PERSPECTIVA DEL USUARIO DUAL Y VINCULACIÓN EN SINALOA

Los datos analizados indican que el servicio educativo atiende a una estructura de usuario dual fundamental, compuesta de manera simultánea por el estudiante y los padres de familia (Ibarra López et al., 2023). En este aspecto, la literatura señala que la participación activa de los padres de familia y las estrategias de vinculación escuela-hogar poseen una mayor pertinencia e impacto directo en los niveles de educación básica y media superior (Epstein, 2002; Ibarra López et al., 2023; Moreno Ramírez et al., 2025).

Los diagnósticos regionales evidencian que persisten marcadas brechas de comunicación, desvinculación y falta de seguimiento en los niveles medios y superiores de la entidad sinaloense (Moreno Ramírez et al., 2025). No obstante, los estudios analizados sugieren que el diseño y la implementación de programas institucionales que promuevan alianzas proactivas entre la escuela y el hogar pueden contribuir a disminuir estas brechas de comunicación y seguimiento (Epstein, 2002; Ibarra López et al., 2023).

Este tipo de vinculación asertiva resulta crucial en el sector privado del estado de Sinaloa para alinearse con las directrices normativas y de competitividad marcadas en el Programa Sectorial de Educación 2022–2027 (Gobierno del Estado de Sinaloa, 2022), así como con los criterios globales de equidad y excelencia delineados por el Pacto Mundial (2025). Cerrar la brecha entre las altas expectativas del usuario dual y el desempeño administrativo real requiere, por lo tanto, transitar hacia un modelo operativo centrado de forma absoluta en el servicio humano y la comunicación constante.

DISCUSIÓN

Al contrastar los resultados obtenidos con la literatura científica, el análisis documental permite identificar convergencias significativas y matices particulares que fundamentan la novedad de este estudio. En primer lugar, los hallazgos coinciden con investigaciones previas al indicar que el modelo SERVQUAL es una herramienta válida para el sector educativo, especialmente en el nivel superior donde se concentra gran parte de su aplicación empírica. Sin embargo, surge una diferencia crítica: mientras que la teoría clásica otorga un peso equitativo a las cinco dimensiones de calidad, en el contexto de Sinaloa y Latinoamérica, la capacidad de respuesta y la empatía emergen como dimensiones recurrentemente señaladas en la literatura como relevantes para la percepción del servicio. Esto sugiere que, en los contextos analizados, el trato humano y la agilidad administrativa adquieren especial relevancia frente a los aspectos relacionados con la infraestructura física.

Asimismo, se observa congruencia con lo planteado por Espinoza (2020) respecto a que el clima organizacional constituye un factor relevante asociado con la calidad percibida. No obstante, al integrar la perspectiva de Riveros y Santos (2021), la discusión se eleva de lo actitudinal a lo estructural: el análisis sugiere que la atención al usuario no puede mejorar solo con "buena voluntad", sino que requiere una gestión administrativa robusta que soporte los procesos pedagógicos de manera transversal en los distintos niveles educativos.

En Sinaloa, la brecha identificada por Moreno et al. (2025) en el nivel bachillerato no es por falta de interés del usuario, sino por la ausencia de estos mecanismos formales. Esta discrepancia indica que algunos contextos institucionales analizados presentan rasgos de una atención predominantemente reactiva, lo que podría limitar su capacidad de sostenibilidad en un mercado educativo competitivo.

La novedad que aporta este artículo radica en la transición conceptual de la atención hacia la "vinculación proactiva". A diferencia de estudios que analizan la calidad únicamente desde lo pedagógico, el presente trabajo sostiene que la profesionalización de la gestión administrativa, inspirada en modelos de éxito regional para la educación básica como el analizado por Ibarra et al. (2023), puede constituir un componente relevante para mejorar la percepción del servicio. Se propone que la implementación de estrategias de comunicación simétrica, adaptadas a la dualidad del usuario (padres y alumnos), es la vía para alinear la gestión escolar con las metas de excelencia del Programa Sectorial de Educación 2022–2027.

Finalmente, la interpretación de los datos permite sugerir que la percepción de la calidad educativa en Sinaloa no depende exclusivamente de los resultados académicos, sino de una estructura de servicio humanizada y eficiente. La principal limitación detectada en la literatura es la falta de estudios empíricos locales, lo que posiciona a esta síntesis documental como un marco referencial necesario para futuras intervenciones y políticas de gestión en las instituciones educativas de la entidad.

PROPUESTA: MARCO DE RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN SINALOA

Basado en la síntesis de la literatura y en los diagnósticos regionales revisados en el corpus documental, se propone un marco de acciones estratégicas diseñado para transitar de una administración reactiva a una gestión proactiva del servicio. Este marco se estructura bajo los pilares de la gestión administrativa y las dimensiones de calidad percibida:

1. Profesionalización de la capacidad de respuesta: No basta con la disposición del personal, se deben formalizar protocolos de atención con tiempos máximos de respuesta de 24 horas. Alineado con Riveros Salluca y Santos Jimenez (2021) y Zambrano-Barros et al. (2026), esto requiere fortalecer los procesos operativos internos mediante el uso de herramientas de gestión de relaciones (CRM) que automaticen el seguimiento de las solicitudes y aseguren la confiabilidad y fiabilidad del servicio.
2. Programa de sensibilización y empatía: Implementar talleres de capacitación para el personal de primer contacto enfocados en la "Gestión Humanizada". Según la evidencia (Patrón-Cortés, 2021), la empatía y la actitud del personal ante los procesos burocráticos constituyen las dimensiones con mayor impacto en la satisfacción del estudiante.
3. Sistema de comunicación omnicanal: Desarrollar canales oficiales que aseguren la bidireccionalidad de la información. Para cerrar la brecha identificada por Moreno et al. (2025), la comunicación debe ser simultánea para el "usuario dual" (padre y alumno), garantizando que ambos reciban la misma calidad de información técnica y administrativa.
4. Auditoría de clima institucional: Establecer evaluaciones semestrales del ambiente laboral que midan la satisfacción laboral, el compromiso institucional y los estilos de liderazgo. Como advierten Espinoza (2020), Alpizar Santana et al. (2023) y Cabanillas Prado et al. (2026), las deficiencias externas reflejan fracturas organizacionales internas; por ello, la dirección debe intervenir las barreras de gestión y motivar al talento humano como paso previo a la exigencia de altos estándares de atención al usuario.
5. Mecanismos de vinculación proactiva: Adoptar prácticas participativas de "puertas abiertas" inspiradas en las dimensiones de corresponsabilidad y modelos exitosos de la región (Epstein, 2002; Ibarra López et al., 2023). Se deben diseñar buzones digitales de sugerencias y encuestas periódicas basadas en el SERVQUAL para evaluar la percepción de la comunidad sobre el servicio de manera constante, permitiendo realizar ajustes operativos en tiempo real (Valera Gálvez, 2012).

CONCLUSIONES

El análisis documental realizado permite concluir que la percepción de la calidad en el servicio educativo en Sinaloa es un fenómeno multidimensional que trasciende la excelencia académica y se fundamenta en la eficiencia de la gestión administrativa y el trato humano. En correspondencia con los principales hallazgos de la investigación, la literatura analizada permite reconocer que la atención al usuario, operada bajo los principios de la Gestión de la Relación con el Cliente (CRM) y evaluada mediante el modelo SERVQUAL, constituye un eje articulador para contribuir al cierre de la brecha entre las expectativas de las familias y la realidad operativa de las instituciones.

La contribución científica y originalidad de este estudio trasciende la síntesis descriptiva de la literatura existente al proponer un marco analítico y contextualizado para la región. Dicho marco integra, de manera simultánea, la teoría de gestión de relaciones, el modelo de calidad percibida y el clima organizacional, adaptándolos de forma estructurada a la realidad operativa y sociocultural de los niveles de educación básica, media superior y superior en el estado.

Asimismo, los hallazgos de la revisión permiten dar cumplimiento al objetivo general del estudio al identificar que la literatura analizada establece una relación recurrente entre la efectividad de las estrategias de servicio y las condiciones del clima organizacional, lo que pone de manifiesto que la mejora del trato externo puede favorecerse mediante la profesionalización del talento humano y el fortalecimiento de la organización interna. De igual forma, se ratifica que la gestión educativa en la entidad debe responder de forma integral a la naturaleza del "usuario dual" (estudiantes y padres de familia).

Derivado de estas conclusiones, el estudio aporta un marco de recomendaciones estratégicas

que trasciende la visión reactiva tradicional. Estas directrices establecen la necesidad de formalizar protocolos de capacidad de respuesta, implementar programas de sensibilización y empatía para el personal, consolidar canales de comunicación omnicanal, instrumentar auditorías regulares del clima institucional y adoptar mecanismos de vinculación proactiva alineados con las metas del Programa Sectorial de Educación 2022–2027 y modelos de éxito regional como Factor 3.

Finalmente, la principal aportación de esta investigación radica en la sistematización de un marco referencial contextualizado para el estado de Sinaloa. No obstante, se subraya la necesidad de abrir futuras líneas de investigación de carácter empírico en los diversos niveles educativos sinaloenses, con el fin de medir estadísticamente el impacto de estas recomendaciones y profundizar en cómo el contexto sociocultural moldea las expectativas de los usuarios hacia el sistema educativo.

REFERENCIAS

- Alpízar Santana, M., Velázquez Zaldivar, R., & García Báez, R. (2023). El desafío de enfrentar desigualdad y calidad en la educación superior en América Latina. *Universidad Y Sociedad*, 15(5), 10–23. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4046>
- Álvarez Sánchez, I. N., Moreno Rentería, K. J., & Miranda Bojórquez, E. (2026). Calidad del servicio administrativo en una universidad intercultural mexicana: brechas mediante el modelo SERVQUAL. *Momboy*, (26), 85–93. <https://doi.org/10.70219/mby-262026-426>
- Cabanillas Prado, K. N., Granados Delgado, F., & Fernández Otoy, F. A. (2026). Desafíos y barreras en la gestión educativa: Un análisis de calidad educativa en una institución. *Revista Cubana De Educación Superior*, 45. <https://revistas.uh.cu/rces/article/view/12622>
- Cerezo Vera, J. V., Montalván Castillo, S. C., Sánchez Ordóñez, M. Y., López Bohórquez, S. D., García Rubio, M. S., & Chela Coyago, O. F. (2023). Percepción sobre los servicios educativos en instituciones públicas. *Revista Científica Multidisciplinaria Ogma*, 2(3), 46–56. <https://doi.org/10.69516/xq65fj12>
- Cevallos, V., & Escobar, M. (2023). Calidad de atención al cliente en la educación básica superior. *Revista Innova Educación*, 5(4), 160–181. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.05v.009>
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamani, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/indata.v23i1.17178>
- Epstein, J. L. (2002). *School, family, and community partnerships: Preparing educators and improving schools*. Westview Press. <https://www.govinfo.gov/content/pkg/ERIC-ED467082/pdf/ERIC-ED467082.pdf>
- Espinoza, L. (2020). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. *Revista Electrónica Entrevista Académica (REEA)*, 2(5), 177–185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7806115>
- Gobierno del Estado de Sinaloa. (2022). *Programa Sectorial de Educación 2022–2027*. <https://media.transparencia.sinaloa.gob.mx/uploads/files/1/10.PROGRAMA%20SECTORIAL%20EDUCACION%202022-2027.pdf>
- Grimaldo Reyes, S. E., Gómez Sánchez, D., & Urbiola Rodríguez, R. I. (2026). Influencia de la calidad del servicio en la lealtad del cliente en Instituciones de Educación Superior Privadas. *Revista Del Centro De Investigación De La Universidad La Salle*, 4456. <https://doi.org/10.26457/recein.2026.4456>
- Ibarra López, F., Estrada Eslava, E., & Rodríguez Palomarez, E. (2023). Potenciando la participación efectiva de los padres de familia en la educación básica en las escuelas privadas en México: El caso de éxito del programa Factor 3 en Sistema Educativo Valladolid. *Revista Electrónica Desafíos Educativos*, 6(2), 134–146. <https://revista.ciinsev.com/es/articulos/12.5/11>
- Moreno Ramírez, K. M., Álvarez Martínez, A., Gastélum Urquidy, J. Y. (2025). Estrategias para favorecer la vinculación escuela-familia en el bachillerato de la Universidad Autónoma de Sinaloa. *Revista Electrónica Desafíos Educativos*, 8(4), 467–476. <https://revista.ciinsev.com/es/articulos/16.5/39>
- Mori Apuela, D. F., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(6), 12082–12097. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Pacto Mundial. (2025, 6 febrero). *ODS 4 Educación de Calidad | Pacto Mundial ONU*. <https://www.pactomundial.org/ods/4-educacion-de-calidad/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patrón-Cortés, R. M. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Riveros Salluca, J., & Santos Jimenez, O. C. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. *Región callao 2020*. Estudio preliminar. *IGOBERNANZA*, 4(15), 496–526. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>
- Valera Gálvez, J. L. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla-Callao* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/23c7924d-edbb-424e-b43c-c2ffca7acf3a/content>
- Villanueva Valera, M. del R., & Mestanza Arriaga, M. M. (2025). Calidad del servicio educativo en escuelas del nivel secundaria en Latinoamérica: una revisión narrativa. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 9(38), 2116–2129. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v9i38.1039>
- Zambrano-Barros, N. A., Véliz-Chinchay, D. A., Andrade-Arias, M. S., & Tubay-Zambrano, B. N. (2026). Relación entre la gestión administrativa-operativa y la calidad del servicio educativo en educación general básica. *Código Científico Revista De Investigación*, 7(1), 652–664. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v7/n1/1484>