

# Calidad del servicio educativo en escuelas del nivel secundaria en Latinoamérica

Quality of educational service on secondary level schools in Latin  
America

Qualidade do serviço educacional nas escolas secundárias da  
América Latina

**Milagritos del Rosario Villanueva Valera**

vvaleram@ucvvirtual.edu.pe  
ORCID 0000 – 0002-2359-0870

**Merly Madeleine Mestanza Arriaga**

marriagam@ucvvirtual.edu.pe  
ORCID 0000-0003-3763-5934

**Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú**

## RESUMEN

La calidad del servicio educativo se ha investigado en diversas áreas las cuales se han enfocado en que se transforme la educación que se viene dando hasta hoy en día es por ello que se ve asociado a diversos factores tales como: falta de evaluación docente desde la perspectiva de los estudiantes, escaso liderazgo directivo, poco compromiso docente, falta de nuevas políticas educativas, escaso manejo de herramientas digitales entre otros. Por ese motivo se planteó el objetivo de analizar una serie de artículos académicos o inéditos que se encuentran presentes en revistas Dialnet, Scielo, Redalyc, Scopus, Unilibre y Uam, desde el año 2012 hasta julio de 2021 en torno a las diversas problemáticas que se ha evidenciado a la calidad del servicio educativo en Latinoamérica. Para el desarrollo se eligió una revisión bibliográfica de tipo descriptiva, haciendo uso de 41 artículos de países de Latinoamérica. Finalmente, cabe resaltar que una de las características más destacadas es la relación existente y fundamental entre gestión educativa con calidad del servicio educativo, las cuales han permitido un avance en el campo educativo y por ende de la sociedad.

**Palabras claves:** Calidad educativa, servicio educativo, calidad del servicio educativo.

## ABSTRACT

The quality of the educational service has been investigated in various areas which have focused on transforming the education that has been given to this day, which is why it is associated with various factors such as: lack of teacher evaluation from the perspective of students, little directive leadership, little teaching commitment, lack of new educational policies, little use of digital tools, among others. For this reason, the objective was set to analyze a series of academic or unpublished articles that are present in Dialnet, Scielo, Redalyc, Scopus, Unilibre and Uam magazines, from 2012 to July 2021 around the various problems that arise. has evidenced the quality of the educational service in Latin America. For the development, a descriptive bibliographic review was chosen, making use of 41 articles from Latin American countries. Finally, it should be noted that one of the most outstanding characteristics is the existing and fundamental relationship between educational management and quality of educational service, which allowed an improvement on educational field and thus the society.

**Key words:** Educational quality, educational service, quality of educational service.

## RESUMO

A qualidade do serviço educacional tem sido investigada em diversas áreas que têm como foco a transformação da educação que é ministrada até hoje, por isso está associada a diversos fatores como: falta de avaliação dos professores na perspectiva dos alunos, pouca gestão liderança, pouco comprometimento docente, falta de novas políticas educacionais, mau uso de ferramentas digitais, entre outros. Por isso, propôs-se analisar uma série de artigos acadêmicos ou inéditos que estão presentes nas revistas Dialnet, Scielo, Redalyc, Scopus, Unilibre e Uam, no período de 2012 a julho de 2021 em torno dos diversos problemas que surgem. do serviço educacional na América Latina. Para o desenvolvimento optou-se por uma revisão bibliográfica descritiva, utilizando 41 artigos de países latino-americanos. Por fim, vale destacar que uma das características mais marcantes é a relação existente e fundamental entre a gestão educacional e a qualidade do serviço educacional, que tem permitido avanços no campo educacional e, portanto, na sociedade.

**Palavras-Chave:** Qualidade educativa, serviço educativo, qualidade do serviço educativo.