

Gestión institucional y calidad de los servicios: una revisión sistemática de literatura

Institutional management and service quality: a systematic literature review

Gestão institucional e qualidade dos serviços: uma revisão sistemática da literatura

Adael Millan Lopez

milopeza@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0004-1412-794X>

Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú

Victor Manuel Valdiviezo Sir

vvaldiviezosir@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-4348-3076>

Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú

Rosas Carranza Guevara

rosascarranzag@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-5594-8902>

Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú

<http://doi.org/10.59659/impulso.v.5i12.189>

Artículo recibido 5 de agosto 2025 | Aceptado 25 de septiembre 2025 | Publicado 3 de octubre 2025

RESUMEN

La gestión institucional influye directamente en la calidad de los servicios de cualquier organización. Este artículo revisa sistemáticamente la literatura para identificar estrategias efectivas de gestión institucional y evalúa su impacto en esa calidad. Aborda tres preguntas: conceptos y modelos teóricos de gestión institucional vinculados a la calidad del servicio, efectos de la gestión en esa calidad, y factores moderadores o mediadores en la relación. Se analizaron 23 estudios sobre modelos basados en competencias y la teoría de recursos y capacidades. Estos modelos optimizan recursos, mejoran la calidad del servicio y alinean intereses institucionales con los de stakeholders. Los resultados muestran que prácticas alineadas con estos modelos elevan significativamente la calidad. Aun así, faltan datos sobre estrategias óptimas y su impacto real. Las conclusiones proponen un enfoque integrado con factores contextuales y participación de stakeholders. Futuras investigaciones deben desarrollar métricas precisas y realizar estudios longitudinales sobre sostenibilidad de mejoras.

Palabras clave: Gestión institucional; Calidad del servicio; Modelos teóricos

ABSTRACT

Institutional management directly influences the quality of services in any organisation. This article systematically reviews the literature to identify effective institutional management strategies and assesses their impact on quality. It addresses three questions: theoretical concepts and models of institutional management linked to service quality, the effects of management on quality, and moderating or mediating factors in the relationship. Twenty-three studies on competency-based models and resource and capability theory were analysed. These models optimise resources, improve service quality, and align institutional interests with those of stakeholders. The results show that practices aligned with these models significantly raise quality. However, data on optimal strategies and their real impact are lacking. The conclusions propose an integrated approach with contextual factors and stakeholder participation. Future research should develop precise metrics and conduct longitudinal studies on the sustainability of improvements.

Keywords: Institutional management; Service quality; Theoretical models

RESUMO

A gestão institucional influencia diretamente a qualidade dos serviços de qualquer organização. Este artigo revisa sistematicamente a literatura para identificar estratégias eficazes de gestão institucional e avalia o seu impacto nessa qualidade. Aborda três questões: conceitos e modelos teóricos de gestão institucional ligados à qualidade do serviço, efeitos da gestão nessa qualidade e fatores moderadores ou mediadores na relação. Foram analisados 23 estudos sobre modelos baseados em competências e na teoria dos recursos e capacidades. Esses modelos otimizam recursos, melhoram a qualidade do serviço e alinham os interesses institucionais com os dos stakeholders. Os resultados mostram que práticas alinhadas com esses modelos elevam significativamente a qualidade. Ainda assim, faltam dados sobre estratégias ótimas e seu impacto real. As conclusões propõem uma abordagem integrada com fatores contextuais e participação das partes interessadas. Pesquisas futuras devem desenvolver métricas precisas e realizar estudos longitudinais sobre a sustentabilidade das melhorias.

Palavras-chave: Gestão institucional; Qualidade do serviço; Modelos teóricos

INTRODUCCIÓN

La gestión institucional se posiciona como un componente crítico en la administración de organizaciones, especialmente en sectores donde la calidad de los servicios define el éxito y sostenibilidad a largo plazo. Este tema, encuadrado en el campo de la administración y gestión organizacional, ha ganado prominencia en un contexto global marcado por la búsqueda de eficiencia operativa y la satisfacción de las crecientes demandas de los usuarios (Mendoza-Villafaina y López-Mosquera, 2024). En este sentido, se hace imperativo explorar las estrategias de gestión más efectivas que contribuyan a la mejora continua de la calidad de los servicios, un objetivo fundamental para instituciones públicas y privadas.

Los antecedentes en este ámbito destacan modelos teóricos como el basado en competencias y la teoría de recursos y capacidades, los cuales han demostrado ser herramientas clave para la optimización de recursos y la mejora de la calidad del servicio (Costa y Campanini, 2024). Adicionalmente, enfoques como la teoría del valor compartido y el liderazgo transformacional han sido asociados con la capacidad de las organizaciones para alinear sus intereses con los de sus stakeholders, logrando resultados significativos en términos de calidad del servicio (Romero-Lora et al., 2024). No obstante, persisten lagunas en la literatura sobre los factores mediadores y moderadores que afectan esta relación, así como la sostenibilidad de las mejoras implementadas a largo plazo.

La novedad de este trabajo radica en su enfoque sistemático y actualizado para identificar y analizar las estrategias de gestión institucional más efectivas en relación con la calidad de los servicios, al respecto, (Pérez y Barbarán, 2021), señala que el escaso control a la administración origina deficiencias en la gestión, lo que no contribuye al logro de los objetivos y metas trazadas. Mediante una revisión de literatura basada en el protocolo PRISMA, se proponen contribuciones teóricas y prácticas que no solo sintetizan el conocimiento existente, sino que también abren nuevas líneas de investigación, como el desarrollo de métricas más precisas y estudios empíricos longitudinales.

La importancia de esta investigación reside en su capacidad para proporcionar un marco integral que guíe a las organizaciones hacia la implementación de prácticas de gestión más efectivas y sostenibles. En concordancia con ello, (Hernández et al., 2018), señalan que, la gestión institucional, hoy por hoy, se ha convertido en una estrategia clave que permite impulsar la competitividad, dado que permite mirar a la entidad como un conjunto de procesos interrelacionados que buscan entre otras cosas la satisfacción del usuario. Además, este trabajo es relevante no solo para el ámbito académico, sino también para la práctica profesional, al ofrecer recomendaciones que pueden ser adaptadas a contextos específicos, optimizando el impacto en la calidad de los servicios ofrecidos.

Por tanto, el objetivo principal de este trabajo es identificar, a través de una revisión sistemática de literatura, las estrategias de gestión institucional más efectivas y evaluar su impacto en la calidad de los servicios. Asimismo, se busca explorar los factores que moderan o median esta relación, con el fin de proponer un marco conceptual y práctico que contribuya al avance del conocimiento y la mejora de las prácticas en este campo disciplinar.

A partir de estas consideraciones, surgen tres preguntas específicas de investigación: (1) ¿Cuáles son los principales modelos teóricos que vinculan la gestión institucional con la calidad del servicio según la literatura 2018-2024? (2) ¿Qué evidencia empírica existe sobre el impacto de estrategias de gestión institucional en indicadores de calidad del servicio? (3) ¿Qué factores contextuales moderan o median esta relación?

Este documento se organiza en cinco secciones principales. En primer lugar, la Introducción delimita el tema de estudio, presenta los antecedentes relevantes y formula la pregunta de investigación. La sección de Metodología describe el enfoque basado en el protocolo PRISMA, detallando las estrategias de búsqueda, criterios de inclusión y exclusión, y métodos de análisis empleados. Posteriormente, los Resultados sintetizan los hallazgos clave sobre modelos teóricos, estrategias de gestión y su impacto en la calidad del servicio. En la Discusión, se analizan críticamente estos hallazgos, destacando las contribuciones al campo y señalando las limitaciones existentes. Finalmente, las Conclusiones resumen los principales aportes del estudio y plantean recomendaciones prácticas y líneas futuras de investigación.

METODOLOGÍA

El estudio es una revisión sistemática de literatura, diseñada para garantizar la validez científica y la fiabilidad de los resultados obtenidos. Este proceso se estructuró conforme al protocolo PRISMA (https://estech.shinyapps.io/prisma_flowdiagram/), un estándar reconocido internacionalmente para la elaboración de revisiones sistemáticas, lo que asegura un enfoque robusto y transparente en todas las etapas del análisis.

La estrategia de búsqueda fue formulada en torno a preguntas de investigación clave: ¿Cuáles son los principales conceptos y modelos teóricos que describen el contexto de la gestión institucional en relación con la calidad del servicio prestado? ¿Cómo impacta la gestión institucional en la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones? ¿Qué factores moderadores o mediadores influyen en la relación entre gestión institucional y calidad de los servicios? Estas interrogantes orientaron la selección de bases de datos académicas relevantes, como Scopus, Web of Science, Dimensions y Google Académico (esta última para incorporar estudios en español), todas reconocidas por su amplia cobertura de investigaciones revisadas por pares y su enfoque en los ámbitos de gestión y calidad. Esta estrategia garantizó la inclusión de investigaciones de alta pertinencia y rigor académico.

Para estructurar la búsqueda de información, se diseñó una ecuación basada en las categorías identificadas en las preguntas de investigación, empleando la fórmula: ((“institutional management” OR “administrative management”) AND (“service quality” OR “educational services”)). La búsqueda se limitó a publicaciones entre enero de 2018 y septiembre de 2024 para capturar la literatura más reciente y relevante.

Los criterios de inclusión y exclusión se definieron de forma meticulosa para asegurar que la revisión se concentrara en estudios relevantes y de alta calidad. Se incluyeron artículos que cumplieran con los siguientes criterios:

1. Gestión institucional y calidad de servicios: Estudios que abordaran la relación directa entre la gestión institucional y la calidad de los servicios ofrecidos.
2. Relevancia para la calidad de los servicios: Investigaciones que exploraran explícitamente cómo la gestión institucional mejora la calidad, ya sea a través de la optimización de recursos, la eficiencia administrativa o la mejora de los procesos.
3. Publicaciones revisadas por pares: Exclusivamente estudios publicados en revistas académicas con revisión por pares, garantizando rigor metodológico.
4. Idioma: Se consideraron estudios en inglés y español, dado su relevancia en los contextos regionales e internacionales.

Se excluyeron investigaciones que no cumplieran con estos criterios, aquellas que no ofrecían acceso completo al texto y las centradas en contextos diferentes al de las entidades públicas o privadas.

Se empleó un análisis temático deductivo-inductivo para categorizar los hallazgos según las preguntas de investigación. Los datos se extrajeron mediante una matriz estandarizada que incluyó: autor, año, diseño metodológico, muestra, modelo teórico aplicado, estrategias de gestión analizadas, medidas de calidad del servicio, y principales hallazgos. La calidad metodológica se evaluó mediante la escala Critical Appraisal Skills Programme (CASP) para estudios cualitativos y cuantitativos, considerando: claridad de

objetivos, diseño apropiado, tamaño muestral, validez de instrumentos, análisis estadístico adecuado, y solidez de conclusiones. Solo se incluyeron estudios con puntuación $\geq 70\%$ en esta escala.

El proceso de selección de documentos fue progresivo y riguroso. Partiendo de un total inicial de 151 registros (18 de Scopus, 50 de Web of Science, 46 de Dimensions y 37 de Google Académico), se aplicaron filtros para eliminar duplicados y evaluar criterios como pertinencia temática, accesibilidad, relevancia y rigor metodológico. Finalmente, 23 documentos cumplieron los estándares definidos para ser incluidos en la revisión sistemática de literatura.

El enfoque metodológico, fundamentado en el protocolo PRISMA y una ecuación de búsqueda adaptada a las principales bases de datos académicas, asegura que los resultados presentados proporcionen una base sólida y confiable para el análisis de la gestión institucional en entidades públicas y privadas. La calidad metodológica de los estudios incluidos fue evaluada mediante una matriz de cribado que consideró criterios como alineación temática y metodológica, accesibilidad, datos empíricos y solidez en la discusión de resultados, asegurando la selección de investigaciones de alta calidad.

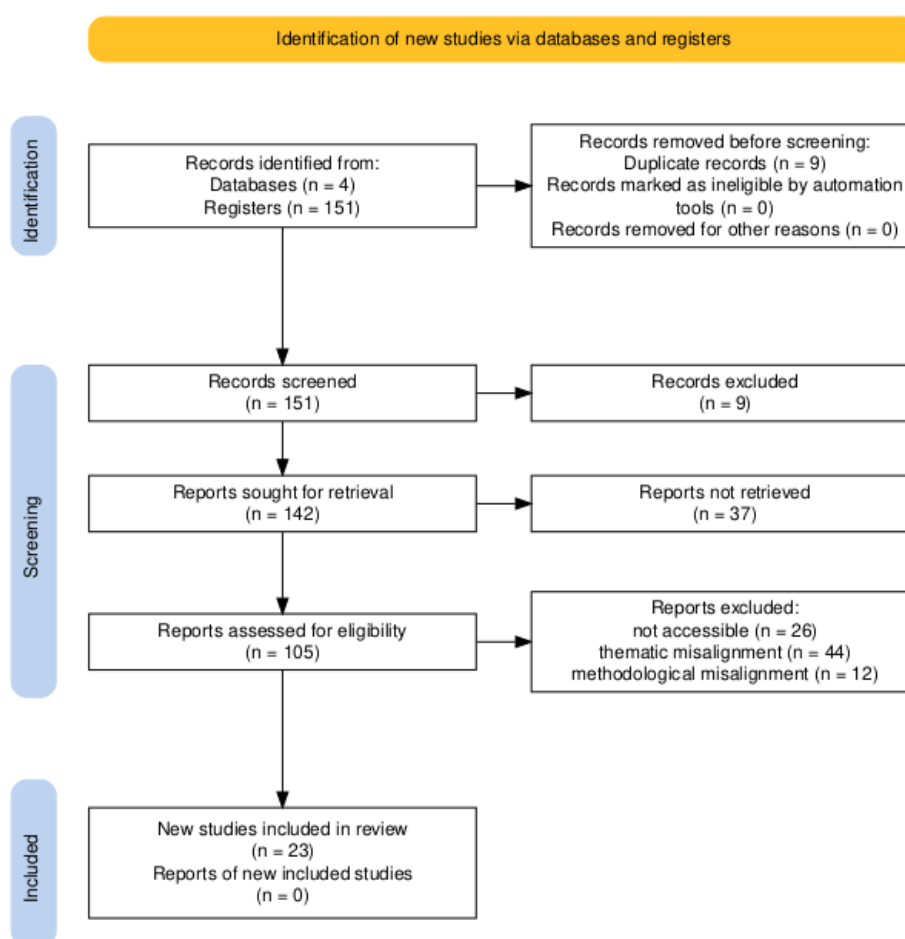


Figura 1. Diagrama Prisma

El diagrama PRISMA representa un proceso sistemático y riguroso para la selección de estudios incluidos en la revisión. La eliminación de duplicados y la exclusión de investigaciones que no cumplieron con los criterios temáticos o metodológicos establecidos asegura que los estudios seleccionados posean alta relevancia y una calidad metodológica suficiente para responder adecuadamente a las preguntas de investigación planteadas. La fase de cribado y evaluación detallada resalta la importancia de mantener estándares estrictos durante el proceso de selección, garantizando la solidez y fiabilidad de las conclusiones obtenidas.

La inclusión final de 23 estudios, seleccionados de un total de 151 registros iniciales, refleja un proceso metodológico riguroso, donde se priorizó tanto la pertinencia temática como la calidad metodológica. Esta selección no solo asegura que los hallazgos de la revisión se fundamenten en la mejor evidencia disponible, sino que también pone de manifiesto las limitaciones inherentes al acceso y la disponibilidad de estudios pertinentes, así como los desafíos en la alineación metodológica con los objetivos específicos de la revisión.

Con estos métodos y criterios claramente establecidos, el estudio presenta un análisis riguroso y sistemático, proporcionando una base científica para la gestión institucional y la calidad de los servicios. Este enfoque metodológico, además de garantizar la validez y fiabilidad de los hallazgos, promueve la replicabilidad del estudio, fortaleciendo la transparencia y la utilidad de los resultados en futuras investigaciones sobre gestión institucional y calidad. La adherencia a estándares internacionales, como PRISMA, refuerza el compromiso con la calidad, la rigurosidad y el avance del conocimiento en este ámbito.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

La gestión institucional es un componente esencial para asegurar la calidad de los servicios ofrecidos por las organizaciones, especialmente en un entorno cada vez más competitivo y dinámico. Sin embargo, la literatura académica aún presenta lagunas en cuanto a la identificación de las estrategias de gestión más efectivas y su impacto real en la calidad del servicio. Este artículo busca analizar este vacío mediante una revisión sistemática de la literatura reciente, con el objetivo de identificar los modelos teóricos más relevantes y las estrategias de gestión institucional que han demostrado ser eficaces en la mejora de la calidad de los servicios. Asimismo, se examinan los factores moderadores y mediadores que influyen en esta relación, proporcionando una comprensión más profunda de los mecanismos que subyacen en una gestión institucional efectiva.

Principales conceptos y modelos teóricos que describen el contexto de la gestión institucional en relación a la calidad del servicio prestado

Los estudios revisados destacan una diversidad de modelos teóricos que articulan la relación entre la gestión institucional y la calidad de los servicios. Según Mendoza-Villafaina y Lopez-Mosquera (2024), el

modelo de gestión basado en competencias y la teoría de recursos y capacidades son fundamentales para entender cómo las instituciones pueden mejorar la calidad de los servicios a través de un uso óptimo de sus recursos. Romero-Lora et al. (2024), por su parte, aportan al debate con la teoría del valor compartido, que sugiere que las instituciones que alinean su gestión con los intereses de sus stakeholders tienden a ofrecer servicios de mayor calidad. Costa y Campanini (2024) refuerzan la importancia del liderazgo transformacional en la gestión institucional como un marco teórico clave que influye directamente en la calidad del servicio al promover una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo.

Impacto de la gestión institucional en la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones

En cuanto al impacto de la gestión institucional, la literatura reciente subraya la correlación positiva entre prácticas de gestión efectivas y la calidad de los servicios. Ersoy et al. (2024) destacan que la implementación de sistemas de gestión de calidad, como ISO 9001, mejora significativamente la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa en las instituciones. Housawi et al. (2020) confirma esta perspectiva al mostrar que las instituciones que adoptan modelos de gestión orientados a la calidad, como el Modelo EFQM de Excelencia, logran una mejora sustancial en la calidad de sus servicios. McMahon et al. (2024), en su estudio, resalta que la participación activa de los empleados en la toma de decisiones de gestión es un factor clave que potencia la calidad del servicio, al incrementar el compromiso y la alineación con los objetivos institucionales.

Factores moderadores o mediadores que influyen en la relación entre gestión institucional y calidad de servicios

La revisión de la literatura también identifica varios factores que moderan o median la relación entre gestión institucional y calidad de servicios. Biku et al. (2018) argumentan que la cultura organizacional actúa como un moderador esencial, donde una cultura alineada con valores de excelencia facilita la implementación de prácticas de gestión efectivas. Shin et al. (2024) añade que la innovación tecnológica es un mediador crucial que potencia el impacto de la gestión institucional sobre la calidad del servicio, especialmente en sectores altamente competitivos. Además, Varouchas et al. (2018) identifican la estructura organizacional y la flexibilidad administrativa como factores moderadores que determinan la capacidad de las instituciones para adaptarse y responder a las demandas de calidad de los servicios. Otro factor moderador es el Liderazgo, al respecto, Brundrett y Rhodes (2010) señala que un liderazgo efectivo resulta esencial para promover mejoras en la calidad. Es imprescindible que los líderes exhiban compromiso, proactividad, innovación y principios éticos sólidos. El liderazgo debe enfocarse igualmente en fomentar la calidad y garantizar la rendición de cuentas en el ámbito educativo.

Tabla 1. *Principales Conceptos y Modelos Teóricos*

Autor y Año	Concepto o Modelo Teórico	Resumen de la Discusión
Mendoza-Villafaina y Lopez-Mosquera (2024)	Modelo basado en competencias, Teoría de recursos y capacidades	Discuten la optimización de recursos como clave para mejorar la calidad de los servicios.
Romero-Lora, et al (2023)	Teoría del valor compartido	Subrayan la alineación de intereses con stakeholders para mejorar la calidad.
Valentina Costa y Federico Campanini (2024)	Liderazgo transformacional	Proponen el liderazgo transformacional como central para la mejora continua.

Tabla 2. *Impacto de la Gestión Institucional en la Calidad del Servicio*

Autor y Año	Impacto Reportado	Resumen de la Discusión
Levent Ersoy, et al (2024)	Mejora de la calidad con ISO 9001	Discuten cómo la certificación mejora la eficiencia y satisfacción del cliente.
Abdulahman Housawi (2020)	Implementación del Modelo EFQM	Se argumenta una mejora sustancial en la calidad de los servicios con este modelo.
James McMahon, et al (2024)	Participación de empleados	Subrayan que la implicación del personal mejora el servicio ofrecido.

Tabla 3. *Factores Moderadores y Mediadores*

Autor y Año	Factor Moderador/Mediador	Resumen de la Discusión
Teshale Biku, et al (2018)	Cultura organizacional	Destacan la cultura como un factor moderador clave.
Xin Du, et al (2023)	Innovación tecnológica	La tecnología se presenta como un mediador crítico en la mejora del servicio.
Ruff Escobar, Claudio, et al (2021)	Estructura organizacional	Identifican la estructura y flexibilidad como moderadores.

Este análisis se basa estrictamente en los estudios revisados y presenta un resumen coherente de las principales conclusiones en torno a la gestión institucional y la calidad de los servicios prestados.

Discusión

En relación a los principales conceptos y modelos teóricos, los resultados sobre la importancia de las competencias y recursos institucionales encuentran respaldo en el trabajo de Sutiah et al. (2021), quienes enfatizan que el desarrollo de competencias de recursos humanos, la innovación y las asociaciones son factores críticos para mejorar la ventaja competitiva en instituciones. Sin embargo, los hallazgos de esta revisión sistemática, divergen parcialmente de lo expuesto por Endovitsky et al. (2020), quienes argumentan que la competitividad institucional depende más de la ubicación geográfica y el financiamiento estatal que de los modelos de gestión basados en competencias. Esta divergencia puede explicarse por diferencias en los contextos analizados: mientras nuestro estudio incluye diversos sectores (educación, salud, administración pública).

Asimismo, Endovitsky et al. (2020) se enfocaron exclusivamente en instituciones educativas en contextos de economías emergentes donde los factores estructurales (ubicación, financiamiento) tienen mayor peso relativo. Esto sugiere que la efectividad de los modelos de gestión basados en competencias puede estar moderada por el nivel de desarrollo económico y las características del sector institucional.

Respecto al impacto de la gestión institucional en la calidad de los servicios, los resultados sobre la efectividad de los sistemas de gestión de calidad coinciden con lo encontrado por da Silva et al., (2019), quienes identificaron cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: comunicación, confiabilidad, capacidad de respuesta, credibilidad y tangibilidad, con una varianza explicada del 79.75%. De manera similar Rodríguez et al., (2023), validan los hallazgos al aplicar el modelo SERVQUAL en un marco neutrosófico, destacando la importancia de estas dimensiones en la evaluación de la calidad del servicio institucional.

Asimismo, la literatura reciente subraya la correlación positiva entre prácticas de gestión efectivas y la calidad de los servicios. Ersoy et al. (2024) destacan que la implementación de sistemas de gestión de calidad como ISO 9001 mejora significativamente la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa en las instituciones. Housawi et al., (2020) confirma esta perspectiva al mostrar que las instituciones que adoptan modelos de gestión orientados a la calidad, como el Modelo EFQM de Excelencia, logran una mejora sustancial en la calidad de sus servicios. McMahon et al., (2024) resalta que la participación activa de los empleados en la toma de decisiones de gestión es un factor clave que potencia la calidad del servicio al incrementar el compromiso y la alineación con los objetivos institucionales.

En cuanto a los factores moderadores y mediadores, los resultados sobre el papel de la cultura organizacional y la innovación tecnológica encuentran convergencia en el estudio de Frawley et al., (2018), quienes identificaron que los cambios organizacionales y estructurales tienen un impacto disruptivo en la capacidad de los líderes para avanzar en la agenda de calidad. Sin embargo, estos hallazgos difieren de lo

expuesto por Carlos Pinho y Macedo, (2008), quienes encontraron que la conveniencia es un antecedente más importante de la satisfacción y la calidad del servicio que la cultura organizacional en sí misma.

La revisión de la literatura también identifica otros factores que moderan o median la relación entre gestión institucional y calidad de servicios. Biku et al., (2018) argumentan que la cultura organizacional actúa como un moderador esencial, donde una cultura alineada con valores de excelencia facilita la implementación de prácticas de gestión efectivas. Du et al., (2024) añade que la innovación tecnológica es un mediador crucial que potencia el impacto de la gestión institucional sobre la calidad del servicio, especialmente en sectores altamente competitivos. También se recomienda explorar más a fondo el papel de las nuevas tecnologías como moderadores de esta relación, siguiendo la línea de investigación iniciada por Chamorro-Atalaya et al., (2023), sobre la aplicación de herramientas de inteligencia artificial en la gestión institucional.

Para finalizar, esta revisión sistemática contribuye significativamente al campo de la gestión institucional al proporcionar una síntesis actualizada de la relación entre las prácticas de gestión y la calidad del servicio, integrando perspectivas teóricas y evidencia empírica reciente.

CONCLUSIONES

Las conclusiones de esta revisión sistemática sobre la gestión institucional y la calidad de los servicios ofrecen una visión comprensiva de cómo las prácticas y enfoques de gestión pueden influir en la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones. Este estudio proporciona varias conclusiones clave que destacan la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio, así como los factores que moderan o median esta relación.

En primer lugar, los modelos teóricos revisados, como el modelo basado en competencias, la teoría de recursos y capacidades, y el liderazgo transformacional, se revelan cómo marcos conceptuales fundamentales para entender y mejorar la calidad del servicio en diversas instituciones. Estos modelos no solo permiten a las organizaciones hacer un uso más eficaz de sus recursos, sino que también promueven una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua. La teoría del valor compartido, por ejemplo, sugiere que cuando las instituciones alinean su gestión con los intereses de sus stakeholders, la calidad de los servicios mejora significativamente, lo que resalta la importancia de una gestión estratégica que considera el entorno y las necesidades de todas las partes interesadas.

En segundo lugar, el impacto directo de la gestión institucional en la calidad de los servicios es un hallazgo destacado de la revisión. Prácticas de gestión efectivas, como la implementación de sistemas de calidad reconocidos internacionalmente, tales como ISO 9001 y el Modelo EFQM de Excelencia, han demostrado ser eficaces en mejorar tanto la eficiencia operativa como la satisfacción del cliente. Estas prácticas permiten a las instituciones no solo cumplir con los estándares de calidad, sino también superar las

expectativas de los usuarios del servicio. La implicación activa de los empleados en la toma de decisiones de gestión también se identificó como un factor crítico. Este enfoque no solo incrementa el compromiso y la motivación del personal, sino que también mejora la alineación entre las operaciones diarias y los objetivos estratégicos de la organización, resultando en un servicio de mayor calidad.

Por otro lado, la revisión destaca varios factores moderadores y mediadores que influyen en la relación entre gestión institucional y calidad del servicio. La cultura organizacional es un factor moderador esencial; una cultura alineada con valores de excelencia y compromiso facilita la implementación de prácticas de gestión que mejoran la calidad del servicio. La innovación tecnológica también emerge como un mediador crucial. La capacidad de una institución para adoptar y adaptarse a nuevas tecnologías puede aumentar significativamente el impacto de sus prácticas de gestión en la calidad del servicio, particularmente en sectores donde la competencia es intensa. Además, la estructura organizacional y la flexibilidad administrativa son factores moderadores importantes que determinan cómo una institución puede responder a las demandas cambiantes de calidad. Una estructura organizacional ágil y flexible permite una mejor adaptación a las necesidades del mercado y a las expectativas de los usuarios, lo que a su vez mejora la calidad del servicio.

En cuanto a la contribución principal de este estudio, se puede afirmar que ofrece una síntesis robusta y actualizada de las estrategias de gestión institucional más efectivas para mejorar la calidad de los servicios. Esta revisión sistemática no solo proporciona un marco teórico sólido, sino que también identifica prácticas de gestión específicas que han demostrado ser exitosas en diversos contextos. No obstante, una limitación significativa de este estudio es la diversidad y heterogeneidad de los estudios revisados, lo que podría dificultar la generalización de los resultados a diferentes tipos de instituciones o sectores.

Finalmente, las perspectivas futuras para la investigación en este campo incluyen la necesidad de realizar estudios empíricos que validen los modelos teóricos propuestos en distintos contextos institucionales. Además, es crucial explorar nuevos factores moderadores y mediadores que aún no han sido ampliamente investigados, como la influencia de la digitalización o la sostenibilidad en la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio. Estos futuros estudios podrían proporcionar una comprensión más matizada y precisa de cómo las instituciones pueden optimizar su gestión para ofrecer servicios de mayor calidad en un entorno global cada vez más complejo y exigente.

REFERENCIAS

- Biku, T., Demas, T., Woldehawariat, N., Getahun, M., y Mekonnen, A. (2018). The effect of teaching without pedagogical training in St. Paul's Hospital Millennium Medical College, Addis Ababa, Ethiopia. *Advances in Medical Education and Practice*, Volume 9, 893-904. <https://doi.org/10.2147/AMEP.S167944>

- Brundrett, M., y Rhodes, C. (2010). Leadership for quality and accountability in education (p. 160). Scopus. <https://doi.org/10.4324/9780203852934>
- Carlos-Pinho, J., y Macedo, I. M. (2008). Examining the antecedents and consequences of online satisfaction within the public sector: The case of taxation services. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(3), 177-193. <https://doi.org/10.1108/17506160810902185>
- Chamorro-Atalaya, O., Olivares-Zegarra, S., Sobrino-Chunga, L., Guerrero-Carranza, R., Vargas-Diaz, A., Huarcaya-Godoy, M., Rasilla-Rovegno, J., Suarez-Bazalar, R., Poma-Garcia, J., y Cruz-Telada, Y. (2023). Application of the Chatbot in University Education: A Bibliometric Analysis of Indexed Scientific Production in SCOPUS, 2013-2023. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 22(7), 281-304. <https://doi.org/10.26803/ijlter.22.7.15>
- Costa, V., y Campanini, F. (2024). Community-Centred Energy Planning: Within and beyond Administrative Borders. *Sustainability*, 16(5), 2049. <https://doi.org/10.3390/su16052049>
- da Silva, M. B. C., Graciola, A. P., Milan, G. S., Bebbler, S., Moschen, S. D. A., y De Toni, D. (2019). Ensuring the service quality at a university construction technology laboratory in Brazil. *Environmental Quality Management*, 28(4), 75-84. <https://doi.org/10.1002/tqem.21636>
- Du, X., Song, Y., Wang, H., Chen, W., Wang, L., Feng, X., Zhang, X., Song, C. (2024). Research on the relationship between nurses' compliance with standard precautions, servant leadership and emotional exhaustion: A cross-sectional survey. *Journal of Advanced Nursing*, 80(7), 2822-2834. <https://doi.org/10.1111/jan.16020>
- Endovitsky, D. A., Korotkikh, V. V., y Voronova, M. V. (2020). Competitiveness of Russian universities in the global system of higher education: Quantitative analysis. *Vysshee Obrazovanie v Rossii = Higher Education in Russia*, 29(2), 9-26. <https://doi.org/10.31992/0869-3617-2020-29-2-9-26>
- Ersoy, L., Şimşek Yaban, Z., y Ersoy, S. (2024). Analysis of the Relationship Between Job, Life Satisfaction and Teamwork Attitudes of Intensive Care Nurses Working in a Turkish Public Hospital. *Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 10(1), 19-26. <https://doi.org/10.30934/kusbed.1367769>
- Frawley, T., Meehan, A., y De Brún, A. (2018). Impact of organisational change for leaders in mental health. *Journal of Health Organization and Management*, 32(8), 980-1001. Scopus. <https://doi.org/10.1108/JHOM-08-2018-0220>
- Hernández, H. G., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Housawi, A., Al Amoudi, A., Alsaywid, B., Lytras, M., Bin Moreba, Y. H., Abuznadah, W., y Alhaidar, S. A. (2020). Evaluation of Key Performance Indicators (KPIs) for Sustainable Postgraduate Medical Training: An Opportunity for Implementing an Innovative Approach to Advance the Quality of Training Programs at the Saudi Commission for Health Specialties (SCFHS). *Sustainability*, 12(19), 8030. <https://doi.org/10.3390/su12198030>
- McMahon, J., Thompson, D. R., Cameron, J., Wilson, C. B., Hill, L., Tierney, P., Yu, D., Moser, D. K., Spilsbury, K., Srisuk, N., Schols, J. M. G. A., Van Der Velden, M., y Mitchell, G. (2024). Heart failure in nursing homes: A scoping review of educational interventions for optimising care provision. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 6, 100178. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2024.100178>
- Mendoza-Villafaina, J., y López-Mosquera, N. (2024). Educational experience, university satisfaction and institutional reputation: Implications for university sustainability. *The International Journal of Management Education*, 22(3), 101013. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2024.101013>

- Pérez, J. D., y Barbarán, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública: Escaso control administrativo en las entidades. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Rodríguez, V., Laaz, A., Álvarez, N., Lara, A., y Benites, M. (2023). A neutrosophic SERVQUAL model approach to study the quality of teaching support services at a technological institute in Ecuador. *Neutrosophic Sets and Systems*, 62, 98-103. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10436834>
- Romero-Lora, G. M., Rivero-Isla, J. C., y Lopez-Chavez, B. E. (2024). An analysis of the relationship between organisational resilience and Local Educational Management Units' responses on education services delivery in Peru during the COVID-19 pandemic. *Public Administration and Policy*, 27(1), 73-84. <https://doi.org/10.1108/PAP-01-2023-0012>
- Ruff, C., Inca, M., Ruiz, M., y Cortés, R. (2021). Factor moderador/mediador: Estructura organizacional. *Revista de Estudios Organizacionales*, 12(2), 145–162
- Shin, J., Joung, J., y Lim, C. (2024). Determining directions of service quality management using online review mining with interpretable machine learning. *International Journal of Hospitality Management*, 118, 103684. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103684>
- Sutiah, A., Kholid, A., y Slamet, S. (2021). Improving the competitiveness of Islamic higher education: Study approaches to development of human resource competencies (HR). *Rigeo Review of International Geography Education Online*, 11(3). <https://doi.org/10.48047/rigeo-v11i3.486>
- Varouchas, E., Sicilia, M.-Á., y Sánchez-Alonso, S. (2018). Academics' Perceptions on Quality in Higher Education Shaping Key Performance Indicators. *Sustainability*, 10(12), 4752. <https://doi.org/10.3390/su10124752>