

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS

## PERCEIVED QUALITY EVALUATION BY THE STUDENTS OF THE SOCIAL SCIENCES FACULTY, CIENFUEGOS UNIVERSITY

**Autores:** <sup>1</sup> MSc. Maidelis Curbelo Martínez, <sup>2</sup> Msc. Damayse Pérez Fernández, <sup>3</sup> Dra. Orquidea Urquiola Sánchez.

<sup>1</sup> Profesor Asistente. Máster. Departamento DOPA de la Universidad de Cienfuegos – silediam89@nauta.cu; <sup>2</sup> Profesor Auxiliar. Master. Jefe Departamento DOPA de la Universidad de Cienfuegos – dmfernandez@ucf.edu.cu. <sup>3</sup> Profesor Titular. Doctora en Ciencias. Rectora de la Universidad de Cienfuegos – ourquiola@ucf.edu.cu

### Resumen

La presente investigación está encaminada a implementar un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Cienfuegos. Para darle cumplimiento a este propósito se utilizan un conjunto de herramientas para la captación de información, así como métodos de expertos, análisis estadísticos realizados con el apoyo de paquetes de programas especializados, diagrama causa efecto y la técnica 5W y 1H.

Los principales resultados de la investigación se orientan al diseño y validación de un cuestionario para evaluar la calidad percibida por los estudiantes de las carreras: Licenciatura en Derecho y Licenciatura en Estudios Socioculturales, ésta última denominada a partir del presente curso como Licenciatura en Gestión Sociocultural para el Desarrollo. Además, se determina la satisfacción de los estudiantes y se proyectan alternativas de mejora a las principales deficiencias detectadas, a la vez que se ofrecen consideraciones para futuras aplicaciones del procedimiento.

**Palabras clave:** calidad percibida, satisfacción, evaluación de la calidad percibida, calidad del Proceso de Formación.

### Summary

The current research is aimed to implement one procedure for perceived quality evaluation by the students of the Social Sciences Faculty, Cienfuegos University. To comply with this objective are developed different tools for obtaining information, for working in group and some statistical analysis made with the support of specialized software packages.

The main results of the investigation are related to the design and validation of a questionnaire for evaluating perceived quality by students who belong to the Degree in Law and the Degree in Sociocultural Studies, which begins to be known from this course on as the Degree in Sociocultural Steps to the Development. Other important results are the evaluation of the students' satisfaction with base in statistical analysis and the improvement alternatives projection to major deficiencias identified. At the end of the research are offered different ideas that can help the procedure application in the future.

**Key words:** perceived quality, satisfaction, perceived quality evaluation, Formation Process quality.

### Introducción

Enfrentar y equilibrar retos como son la competitividad, globalización, capacidad de adaptación, crecimiento y otros requisitos empresariales constituye un proceso difícil

para las empresas del siglo XXI. En tal sentido éstas están obligadas a aprovechar y desarrollar su potencial existente a través de sistemas de gestión que permitan realizar actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización (ISO 9001:2015). En la actualidad para muchas empresas son los procesos los que constituyen la base de su gestión (García, 2016). Ello parte de la idea de que las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos (Amozarrain, 1999), creando así un creciente interés por gestionar la calidad de los mismos a través de sus productos y/o servicios, donde su gestión comprende actividades coordinadas para dirigirla y controlarla.

Con el transcurso de la historia la calidad ha sido evaluada en diferentes servicios, desde la percepción de sus clientes entre los que se encuentran: servicios de restaurantes (Andaleeb y Conway, 2006), deportivos (Gálvez, 2011), turísticos (Valls, Vigil, Yera & Romero, 2002; Frías, 2005), bancarios, bibliotecarios, de líneas aéreas, de alojamiento, balnearios y de asistencia en salud (Barragán & Moreno, 2013; Borré & Vega, 2014; Morales & Hernández, 2015). Destaca así la concepción de la calidad percibida vista por los autores Duque, Cervera & Rodríguez (2006) como una evaluación de la calidad desde la percepción de los evaluadores utilizando como herramienta común, entrevistas o cuestionarios. A nivel internacional destaca el modelo SERVQUAL, cuya facilidad de uso a posibilitado su adaptación a diferentes sectores, resaltando el SERVQUALing, adaptación por Mejías, Reyes & Maneiro (2005) al sector educativo. Su diferencia radica únicamente en el objetivo final de dichos modelos y esto se debe a que “existe evidencia contradictoria de que los clientes valoren la calidad percibida de un servicio en términos de las diferencias entre expectativas-percepciones” (Mejías *et al.*, 2005).

Particularmente en el sector educativo los estudios de calidad percibida se han centrado de manera general en el nivel universitario. Su fundamento es que este tipo de instituciones, como proveedoras de servicios, deben satisfacer las necesidades de sus clientes principales: los alumnos (Centro de Investigaciones Educativas, 2007). En este sentido, Duque y Chaparro (2012) consideran que una evaluación de la calidad de la educación que no tenga en cuenta la percepción del estudiante desconoce el rol que este puede tener como juez supremo al consumir los servicios que ofrecen las universidades y en consecuencia, se enfatiza más en la satisfacción de sus expectativas y necesidades (Beaumont, 2012). Además, se demuestra que la calidad del servicio tiene una relación positiva significativa con la satisfacción del alumno y, en la medida en que se mejora la calidad del servicio, puede mejorar la satisfacción del cliente, en este caso el estudiante (Fitri *et al.*, 2008; Curbelo, 2013)

A nivel internacional se han registrado varios estudios en la educación superior como son las investigaciones de González (2006), Bullón (2007), Tumino & Poitevin (2012), Reyes & Reyes (2012), Álvarez, Chaparro & Reyes (2013), Peralta & Mejías (2013), Castro & Terán (2015), Tello (2015) Suárez & Zipaquirá (2016), todas ellas encaminadas a evaluar la calidad percibida a través de los estudiantes. Sin embargo, teniendo en cuenta la revisión de la literatura de la presente investigación, particularmente en Cuba no se localiza un número significativo de investigaciones que aporten instrumentos y metodologías de análisis teniendo en cuenta las herramientas propias establecidas en los modelos que permiten evaluar la calidad percibida de servicio y satisfacción enfocado en el estudiante como principal cliente, de tal manera

que contribuya a la gestión de la calidad desde la autoevaluación de la propia universidad y sus facultades.

Según Horruitiner (2007) y criterio con el que concuerda la autora de la presente investigación la aplicación del modelo ha evidenciado que la universidad cubana debe continuar trabajando en la gestión de la calidad para perfeccionar su quehacer ya que se ha identificado que:

- ✓ La principal limitación actual para lograr nuevas evaluaciones externas que conduzcan a acreditar niveles superiores al de carrera autorizada, ha sido el insuficiente número de doctores en el claustro.

- ✓ Las evaluaciones externas realizadas por los pares evaluativos han revelado, como tendencia, que las autoevaluaciones que presentan las carreras sobrevaloran la situación real que presentan, por lo cual es frecuente que esa evaluación externa califique la carrera con valores inferiores a los propuestos en la autoevaluación.

Esta situación anteriormente señalada refleja la necesidad de fortalecer la cultura de la autoevaluación, como requisito indispensable para lograr una mejora continua en la calidad del proceso de formación.

En correspondencia con lo abordado anteriormente la Universidad de Cienfuegos, cuenta con 38 carreras del curso regular-diurno (CRD) de las cuales actualmente solo 14 son acreditables por la JAN. De ellas el 50% aún se encuentra en el mínimo nivel de calidad establecido, donde el 21,43% para un total de 3 carreras ya se ha presentado al proceso de evaluación externa y no ha logrado superarlo con éxito, dígase: Ingeniería informática (Facultad de Ingeniería), Licenciatura en Derecho (Facultad de Ciencias) y Licenciatura en Historia (Facultad de Ciencias Humanísticas, actualmente en reclamación).

Teniendo en cuenta ello y los estudios realizados a nivel internacional la Universidad de Cienfuegos decide trazar estrategias que posibiliten asegurar el nivel superior de acreditación de todas sus carreras acreditables, considerando, indicadores y herramientas propias establecidas en los modelos de evaluación de la calidad percibida de servicios. Se destaca la Dirección de la Facultad de Ciencias Sociales, quien fue vanguardia en ofrecer dicha facultad para la realización de estudios que permitan mejorar la calidad sus carreras y por ende la búsqueda del nivel de Excelencia.

Actualmente dicha facultad se encarga de coordinar dos de las carreras impartidas en el curso regular-diurno que constituyen actualmente carreras acreditables: la Carrera de Licenciatura en Estudios Socioculturales evaluada como carrera de Excelencia desde el 2014 y Licenciatura en Derecho, la cual debía presentarse por primera vez al proceso de evaluación externa en el período 2009-2014. Esta carrera no se sometió al proceso de debido que, al ser una carrera universalizada con dificultades en relación a la permanencia del claustro, incumplía con un requerimiento establecido en el Reglamento del SEA-CU del 2009 para su solicitud. Dicho requerimiento estaba relacionado con el porcentaje de doctores en todas las modalidades en que se encontrara la carrera. Posteriormente se presenta en el curso 2015-2016 y no logra alcanzar categoría superior de acreditación puesto que se detectan una serie de debilidades de las cuales las más críticas están en función del estudiante.

Es por ello que es un interés fundamental para la dirección de la Facultad de Ciencias Sociales, contar con herramientas e indicadores que permita conocer aquellos aspectos que están incidiendo de forma negativa en la formación y motivación del estudiantado a partir de las herramientas propias establecidas en los modelos que permiten evaluar la

calidad percibida de servicios enfocado en el estudiante. Todo ello involucrando responsablemente a la comunidad universitaria en el desarrollo de su autoevaluación que permita no solo estar listos para una evaluación externa, sino cumplir con calidad de su encargo social.

Lo anteriormente abordado constituye la **Situación Problémica** de la investigación que se desarrolla. Por lo que se declara como **Problema de Investigación**:

¿Cómo contribuir a la evaluación de la calidad de las carreras acreditables de la Facultad de Ciencias Sociales a partir de la percepción de los estudiantes?

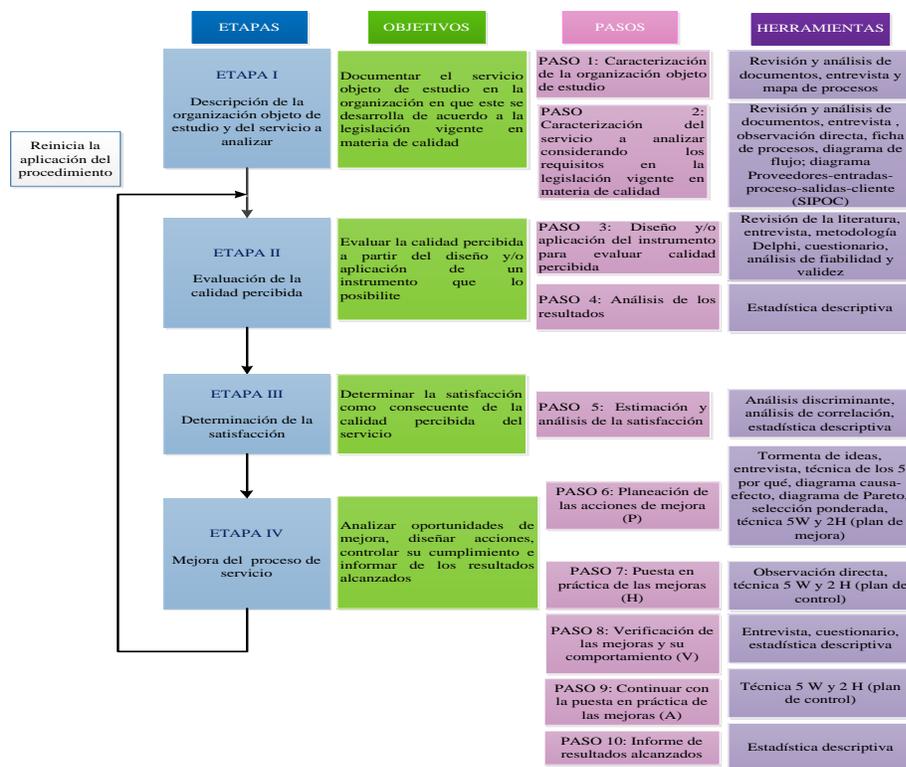
En función de ello se formula como **Objetivo general**: Implementar un procedimiento para evaluar de la calidad percibida por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Cienfuegos.

### **Desarrollo**

Para darle respuesta a los objetivos establecidos de la presente investigación se desarrolla el marco teórico-referencial, cuyo objetivo es analizar la Gestión de procesos en las organizaciones de servicio, específicamente, en las Instituciones de Educación Superior (IES) cubanas a través de los principales conceptos y temáticas abordadas por diferentes autores tanto a nivel internacional como nacional. Posteriormente, se realiza una revisión sobre las definiciones fundamentales de la Gestión de la Calidad teniendo en cuenta conceptos, enfoques y su evaluación con énfasis en las Instituciones de la Educación Superior (IES) tanto en el mundo como en Cuba. Además, se abordan los modelos y procedimientos necesarios para su implementación según diversos autores.

Tomando en consideración el análisis realizado de los diferentes procedimientos estudiados en la presente investigación para la evaluación de la calidad percibida de servicios, se selecciona el procedimiento propuesto Curbelo (2013), mostrado en la Figura 1, por ser el que mejor se adapta a la organización objeto de estudio debido a lo siguiente: facilita el enfoque a procesos, a clientes, a la mejora continua e implica análisis que relacionan la calidad percibida con la satisfacción del cliente proporcionando un índice para su determinación (Moreno,2017). Además, posee un enfoque estructurado, argumentado científicamente sustentado en 10 principios.

Para la presente investigación se aplican las 4 etapas del procedimiento abarcando los pasos del 1-6, mostrados anteriormente en las Carreras de Lic. en Derecho y Lic. en Estudios Socioculturales. El resultado de la implementación de estas etapas es mostrado a continuación.



**Figura 1:** Procedimiento para evaluar la calidad percibida de servicios. **Fuente:** Curbelo (2013).

## Etapa I: Descripción de la organización objeto de estudio y del servicio a analizar

**Paso 1-** Caracterización de la organización objeto de estudio: Facultad de Ciencias Sociales.

Su ejecución se desarrolla a partir de la caracterización que aborda sus antecedentes, misión, visión, así como su estructura organizativa. Se cuenta además con su mapa de procesos donde se puede apreciar que el proceso de formación de pregrado constituye uno de los procesos sustantivos o misionales de dicha facultad.

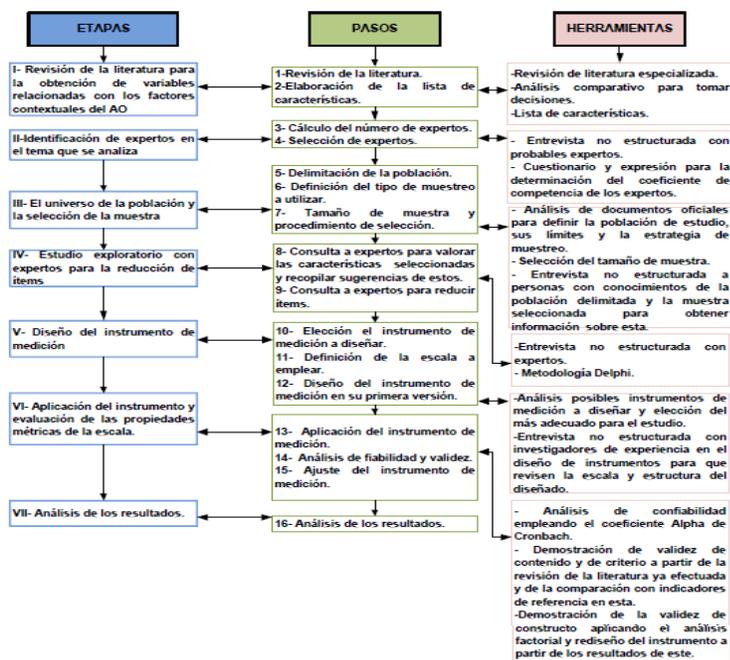
**Paso 2-** Caracterización del servicio en que se efectúa la evaluación: Formación de Pregrado, tipo de curso regular-diurno.

Se logra la caracterización de las Carreras de Lic. en Derecho y Lic. en Estudios Socioculturales describiendo aspectos relacionados con su inicio, cláustro y matrícula. Es necesario destacar que como resultado del perfeccionamiento de la Carrera Licenciatura en Estudios Socioculturales (ESC) implementado por la Comisión Nacional de Carreras, para el presente curso 2015-2016, se abrió la misma con un nuevo plan de estudios (E) antiguamente D. Esto trajo consigo un cambio en su denominación, o sea, en la actualidad comienza a ser conocida como Gestión Sociocultural para el

## Etapa II: Evaluación de la calidad percibida

**Paso 3-** Diseño del instrumento para evaluar calidad percibida

En el diseño del instrumento para evaluar calidad percibida en la formación de los estudiantes de la facultad objeto de estudio, se aplica el procedimiento de Curbelo (2010) propuesto por Curbelo (2013). El mismo consta de 6 etapas y 16 pasos tal y como se muestra en la Figura 2.



**Figura 2:** Procedimiento metodológico para el diseño de instrumentos de medición  
**Fuente:** Curbelo (2010).

Como resultado se determina que el número de expertos con el cual se debe trabajar es 9, según la Metodología Delphi. Igualmente se logra el diseño del instrumento de medición de calidad percibida teniendo en cuenta investigaciones realizadas a nivel internacional como son las investigaciones de González (2006), Bullón (2007), Tumino & Poitevin (2012), Reyes & Reyes (2012), Álvarez, Chaparro & Reyes (2013), Peralta & Mejías (2013), Castro & Terán (2015), Tello (2015) Suárez & Zipaquirá (2016), todas ellas encaminadas a evaluar la calidad percibida a través de los estudiantes.

Es necesario destacar que el objetivo principal de tal herramienta es conducir a las carreras universitarias cubanas a la gestión de su calidad a partir del logro del máximo nivel de acreditación establecido en el Ministerio de la Educación Superior de Cuba a través el Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias (SEA-CU) conducido por la Junta de Acreditación Nacional. Debido a ello se realiza un detallado estudio sobre el modelo de calidad de la educación superior cubana, considerando cada uno de los aspectos a evaluar por los expertos de la JAN, con énfasis en las variables que toma en consideración para la evaluación de carreras. Dichas variables delimitan las cinco dimensiones del presente cuestionario: Pertinencia e Impacto Social (PIS), Profesor y Personal Auxiliar (P), Estudiante (E), Infraestructura (Inf) y Currículo (C). Además, se tiene en cuenta el cuestionario de formación propuesto por el MES, así como la guía de entrevista grupal a estudiantes del Manual de Implementación del SEA-CU, cuyos ítems son considerados también dentro de la herramienta en cuestión.

El cuestionario confeccionado a partir de las investigaciones referenciadas previamente, el trabajo con expertos y la aplicación de la metodología Delphi inicia con instrucciones a los encuestados para su completamiento. El mismo consta de cuatro apartados: caracterización de los encuestados, evaluación de la calidad, generales y sugerencias. Además, en el instrumento se emplean escalas ordinales predominando las preguntas cerradas. En lo adelante se realizan precisiones por apartados.

- ✓ *Caracterización de los encuestados:* Permite caracterizar a los encuestados a través de un conjunto de elementos relacionados con el sexo, curso actual y carrera.
- ✓ *Evaluación de la calidad:* Posibilita evaluar la calidad de la formación del estudiante teniendo en cuenta el intercambio con sus profesores, además de considerarse la pertinencia e impacto social, infraestructura, currículo. La escala que se emplea en el instrumento es de tipo Likert. 1- Totalmente en desacuerdo, 2- En desacuerdo, 3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4- De acuerdo, y 5- Totalmente de acuerdo. Todas las proposiciones que se encuentran en el cuestionario están orientadas a elementos positivos en relación con la calidad del servicio.
- ✓ *Generales:* En la primera evaluación que se realiza se incluyen interrogantes relacionadas con la satisfacción por cada dimensión del cuestionario; en esta igualmente se emplea una escala de tipo Likert donde: 1- Totalmente insatisfecho, 2- Insatisfecho, 3- Medianamente satisfecho, 4- Satisfecho, 5- Muy satisfecho. Además, se solicita información sobre la calidad del proceso docente-educativo en la Facultad de Ciencias Sociales, evaluándose como: 5- Excelente, 4- Buena, 3- Regular, 2- Mala, 1- Muy mala.
- ✓ *Sugerencias:* Es la única pregunta abierta del cuestionario que los encuestados responderán en caso de considerarlo necesario.

### **Aplicación**

Para la aplicación de la herramienta diseñada se procede a la delimitación de la muestra a partir de un muestreo aleatorio simple estratificado por carrera y año, arrojando en su totalidad 121 estudiantes a encuestar. Una vez lograda la aplicación del cuestionario se procede a determinar la fiabilidad del instrumento, así como su validez. Obteniéndose que el instrumento es fiable por ser el Alpha de Cronbach con un valor de 0,797. Se analizaron la validez de contenido, constructo y criterio, demostrándose el cumplimiento de los supuestos en cada caso.

#### Paso 4- Análisis de los resultados

Por otra parte, se determina que se consultan en su mayoría estudiantes féminas superando al sexo masculino en un femenino con un 70,2%, predominando la carrera de Derecho al poseer una mayor matrícula. Igualmente se destaca segundo y primer año representado el mayor porcentaje en un 27,3% y 25,6%.

El análisis de las principales insatisfacciones de los estudiantes se realiza a nivel de facultad y luego se estratifica por carrera y año donde se decide trabajar con el grupo de Lic. en Gestión Sociocultural para el Desarrollo de manera independiente, ya que posee un programa diferente (E) al de la Carrera Lic. en Estudios Socioculturales (D), lo cual puede incidir de manera diferente en la satisfacción del estudiante con respecto a las variables evaluadas.

En correspondencia con lo explicado anteriormente se determinan las debilidades asociadas a las mayores insatisfacciones de los estudiantes encuestados. Estas son:



**Figura 3:** Debilidades detectadas según la mayor insatisfacción de los estudiantes.

**Fuente:** Elaboración propia.

Una vez determinadas las principales debilidades, estas se comparan con los resultados de los informes de evaluación externa de la carrera de Lic. en Estudios Socioculturales del 2014 y de Lic. en Derecho del 2016, así como con los del cuestionario de formación diseñado por el MES aplicado en el 2017; y entrevistas a directivos de lo cual resulta que existe coincidencia entre los resultados alcanzados y por tanto el instrumento posee validez de contenido.

### **Etapa III: Determinación de la satisfacción**

#### Paso 5- Estimación y análisis de la satisfacción

En esta etapa se analizan inicialmente los resultados del apartado Generales. La sección mencionada del cuestionario incluye preguntas relacionadas con la satisfacción de los estudiantes por dimensiones. En este sentido se permite asegurar que más del 55% de los estudiantes marcaron estar satisfechos y muy satisfechos con respecto a todas las dimensiones evaluadas. En los niveles mínimos (insatisfecho y totalmente insatisfecho) el mayor porcentaje lo obtiene la dimensión infraestructura, comportamientos que se mantienen una vez analizada la satisfacción de los estudiantes por carrera. Además, estos análisis permiten corroborar los resultados obtenidos a partir del índice de satisfacción por estudiante propuesto por Curbelo (2013), estableciendo que en la facultad objeto de estudio más del 60% de los estudiantes están satisfechos con su proceso de formación. Dicho índice requirió su adaptación para la presente investigación a partir del trabajo con expertos.

Se suma en la investigación una interrogante para examinar el criterio de los estudiantes con respecto a la calidad de su proceso de formación, donde según el criterio de los estudiantes encuestados más del 70% evalúa la calidad del proceso de formación de la facultad objeto de estudio como buena y no se registran los niveles mínimos establecidos de calidad (muy mala y mala).

### **Etapa IV: Mejora de los procesos de servicios**

#### Paso 6-Planeación de las acciones de mejora en función de los resultados alcanzados.

(P)

Particularmente, para el análisis de las principales causantes de tales insatisfacciones se decide utilizar el diagrama causa-efecto, específicamente el de estratificación de causas puesto que es un método gráfico que permite relacionar el problema con todas

las causas que posiblemente lo generan. Para su confección se trabaja con el Consejo de Dirección de la facultad objeto de estudio, teniendo en cuenta además las preguntas abiertas del aparatado Sugerencias donde los estudiantes encuestados se enfocan fundamentalmente a las insatisfacciones detectadas. Sus criterios se emplean para definir las causas y proyectar acciones encaminadas a la mejora de las deficiencias, orientando a la facultad objeto de estudio, sobre el camino a seguir para la mejora continua.

A partir del análisis de causas se procede al diseño de los planes mediante el uso de la técnica 5W y 1H. El completamiento del desarrollo de esta etapa se trata de la puesta en práctica de las mejoras propuestas (**paso 7**), su verificación y comportamiento (**paso 8**), continuación con la puesta en práctica si son estas adecuadas y brindan los resultados deseados para el servicio (**paso 9**) e informe de resultados alcanzados (**paso 10**). Todo ello queda recomendado a la institución.

### **Conclusiones Generales**

Al término de esta investigación se concluye:

1. La calidad percibida es relevante en las organizaciones de servicio porque indica la visión del cliente sobre el servicio que recibe. En su definición destacan el modelo SERVQUAL, y por consiguiente el SERVQUALing que de este se deriva en el sector educativo.

2. La Universidad de Cienfuegos en correspondencia con lo establecido por el SEA-CU posee un total de 14 carreras acreditables de las cuales siete han alcanzado categoría superior de acreditación, cuatro aún no se han presentado al proceso de evaluación externa y tres no lograron superar con éxito dicho proceso, entre ellas Lic. en Derecho, perteneciente a la facultad objeto de estudio de la presente investigación.

3. El cuestionario diseñado para evaluar la calidad percibida por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales permite identificar un total de 6 debilidades, las cuales se encuentran agrupadas en las dimensiones: Profesores y Personal Auxiliar, Estudiante, Currículo e Infraestructura. No obstante, se obtiene que más del 80% de los estudiantes califican el proceso de formación con buena calidad y más del 60% se encuentran satisfechos con el servicio que reciben.

4. Se analizan cada una de las problemáticas detectadas asociadas a la mayor insatisfacción de los estudiantes para con ello delimitar las causas raíces y proyectar acciones de mejora que la dirección de la facultad debe tener en cuenta.

### **Bibliografía**

- Andaleeb, S. S., & Conway, C. (2006). Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model. *Journal of Services Marketing*, 3–11.
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2013). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca.
- Beaumont, D. (2012). *Service quality in higher education: the students' viewpoint*. University of Manchester- Manchester Business School.
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. (Tesis Doctoral).
- Castro, S., & Terán, P. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas*. (Tesis Doctoral). México.

- CIE. (2007). La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. Cuaderno de investigación en la educación. San Juan de Puerto Rico: Centro de Investigaciones Educativas, Facultad de Educación, UPR-Río Piedras.
- Curbelo, D. (2010). *Diseño y aplicación de un instrumento para la evaluación del Contexto de Aprendizaje en organizaciones de avanzada del territorio de Cienfuegos*. (Tesis de Diploma). Universidad de Cienfuegos Sede "Carlos Rafael Rodríguez", Cienfuegos.
- Curbelo, D. (2013). *Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de servicios de asistencia en salud.: Caso de estudio: hospital provincial de Cienfuegos*. (Tesis de Maestría). Universidad de Cienfuegos Sede "Carlos Rafael Rodríguez", Cienfuegos.
- Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Revista Criterio Libre*, 10(16).
- Duque, E. J., Cervera, A., & Rodríguez, C. (2006). Estudio bibliométrico de los modelos de medición del concepto de calidad percibida del servicio en Internet. *Revista INNOVAR*, 16, 223– 243.
- Fitri, H., Ilias, A., Abd, R., & Zulkeflee, M. (2008). Service quality and student satisfaction: a case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1.
- Gálvez, P. (2011). *Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas* (Tesis Doctoral). Universidad de Málaga, Málaga, España.
- García, F. (2016). Gestión de procesos para el mejoramiento de la productividad.
- González, I. (2006). Dimensiones de la Calidad en la Educación Superior. *Scielo*, 4(3), 445-468.
- Horruitiner, P. (2007). *La Universidad Cubana: el modelo de formación*. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- ISO 9001. (2015). Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Mejías, A., Reyes, S., & Maneiro, M. (2005). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del SERVQUALing en Baja California.
- Pascual, C. (2000). Servqual: un instrumento para medir la calidad de los servicios. Asociación Española para la Calidad.
- Reyes, O., & Reyes, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores, 5(5).
- Suárez, A., & Zipaquirá, D. (2016). Validación de la escala SERVQUALing en la población de estudiantes de ingeniería de la Universidad de Boyacá. Caso servicios bibliográficos.
- Tello, R. (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI-CENTRO)*. (Tesis Doctoral), Universidad Nacional del Centro de Perú. Huancayo, Perú.
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2012). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio.
- Valls, W., Vigil, E., Yera, K., & Romero, A. (2002). Modelo RESORTQUAL para la Evaluación de la Calidad Percibida del Servicio en un destino Turístico de Sol y Playa.