

Percepción de la calidad del servicio que reciben estudiantes universitarios

¹Milton Jailer Trigos Yalta. Magister. Universidad César Vallejo.
<https://orcid.org/0000-0001-7295-2375>.

²Eswin Reynaldo Peña Parra. Magister. Universidad César Vallejo.
<https://orcid.org/0000-0002-7295-2375>

³Nancy Vigo Terrones. Magister. Universidad César Vallejo. <https://orcid.org/0000-0001-8052-7053>

⁴Carmen Isabel Gutiérrez Gutiérrez. Magister. Universidad César Vallejo.
<https://orcid.org/0000-0001-9159-3283>

Resumen

Las universidades desarrollan procedimientos que muchas veces parecen burocráticos, pudiendo demorar que se lleven a cabo los aspectos que se plantean los alumnos, retrasando sus trámites y produciendo decepción y entrapamiento de lo que necesitan. El objetivo de este artículo es analizar la calidad del servicio que reciben los estudiantes de universidades de habla hispana. Para la metodología se utilizó la Revisión integrativa basándose en los 5 pasos metodológicos de Crossetti, cuya búsqueda bibliográfica, consideró los términos “calidad educativa”, “calidad del servicio”, “Servicio universitario” en portugués e inglés y utilizando los operadores booleanos “AND” y “OR”, se realizó en las bases de datos SCIELO, SCOPUS, REDALYC y WOS, publicada entre los años 2015 y 2020, se empleó una metodología de análisis documental se compiló antecedentes de varios países teniendo en cuenta revistas indexadas que garantice la validez y confiabilidad de la información. Resultados: 16 artículos primarios de tipo cualitativo cumplieron criterios de inclusión. Se identificaron categorías como calidad educativa; calidad de servicio, docente, en los cuales se plantea que los actores de la comunidad académica deben de estar comprometidos con la evaluación de la calidad del servicio. Se concluye que los estudiantes universitarios perciben que la calidad de servicio está ligada a la infraestructura, calidad del docente enmarcado en las competencias didácticas, de especialidad, de investigación y tecnológicas que posea y al proceso de emocionalidad que actúa en la interacción del docente y sus estudiantes.

Palabras clave: calidad del servicio, calidad educativa, servicio universitario.

Abstract

Universities develop procedures that often seem bureaucratic, being able to delay the implementation of the aspects that students consider, delaying their procedures and causing disappointment and entrapment of what they need. The objective of this article is to analyze the quality of service received by students from Spanish-speaking universities. For the methodology, the Integrative Review was used based on the 5 methodological steps of Crossetti, whose bibliographic search considered the terms "educational quality", quality of service ", " University service "in Portuguese and English and using the Boolean operators" AND " and "OR", was carried out in the SCIELO, SCOPUS, REDALYC and WOS databases, published between 2015 and 2020, a documentary analysis methodology was used, background information from several countries was compiled taking into account indexed journals to guarantee validity and information reliability. Results: 16 qualitative primary articles met inclusion criteria. Categories were identified as educational quality; quality of service, teaching, in which it is stated that the actors of the academic community must be committed to evaluating the quality of the service. It is concluded that university students perceive that the quality of service is linked to the infrastructure, the quality of the teacher framed in the didactic, specialty, research and technological competences that they possess and to the emotionality process that acts in the interaction of the teacher and their students. students.

Keywords: service quality, educational quality, university service.

Introducción

Uno de los puntos de vista que ha iniciado las universidades para afrontar los revolucionarios cambios en el campo de la calidad del servicio que brinda tanto en lo académico y educativo, por ello es que muchos de ellos han adoptado modelos de gestión que han triunfado en el campo de los negocios. Modelos de sistemas de gestión como ISO 9000, y el premio Malcolm Baldrige, han significado herramientas que han servido de sustento para optimizar los procesos.

Las organizaciones, buscan evaluar la calidad del servicio que brindan, para optimizar lo que ofrecen a sus usuarios. La calidad de servicio se define como el nivel de comparación entre lo que recibe el cliente y lo que espera recibir, esta diferencia hace que se obtenga la calidad de servicio que se ofrece (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

Para Sangüesa Mateo e Ilzarbe (2006), la calidad de los servicios se inicia primero en las empresas preocupadas por mejorar los productos que ofrecían a sus clientes, pero luego este concepto se ha proyectado a las entidades educativas llamándose esto factor competitivo estratégico, que lo ha llevado a las universidades a invertir en mejorar el servicio que brindan tanto en lo académico como en lo administrativo, sobre todo las de orden privado que parte de sus ganancias son retribuidas en su infraestructura y capacitación.

La medición de la calidad del servicio dentro del recinto universitario, atraviesa grandes problemas, en el sentido de elaborar los indicadores pertinentes para evaluar a los docentes y a los estudiantes, lo cual es difícil de lograr (Tobón, Rial Sánchez, Xarretero Díaz y García Fraile, 2006). Estos aspectos manifestados por los investigadores radican en el sentido de desarrollar instrumentos adecuados para traslucir aspectos como el nivel de enseñanza y aprendizaje que se produce en las aulas y ahora mucho más habrá que evaluar debido al nuevo proceso que involucra la virtualidad, en la cual los docentes y los estudiantes han iniciado una revolución que involucra los cambios de las estrategias metodológicas.

Si se requiere la calidad total, ha de estructurarse un sistema de gestión de la calidad que asegure la satisfacción global de los estudiantes y docentes, sistematizando un proceso de mejora continua basada en la mentalización y participación generalizadas

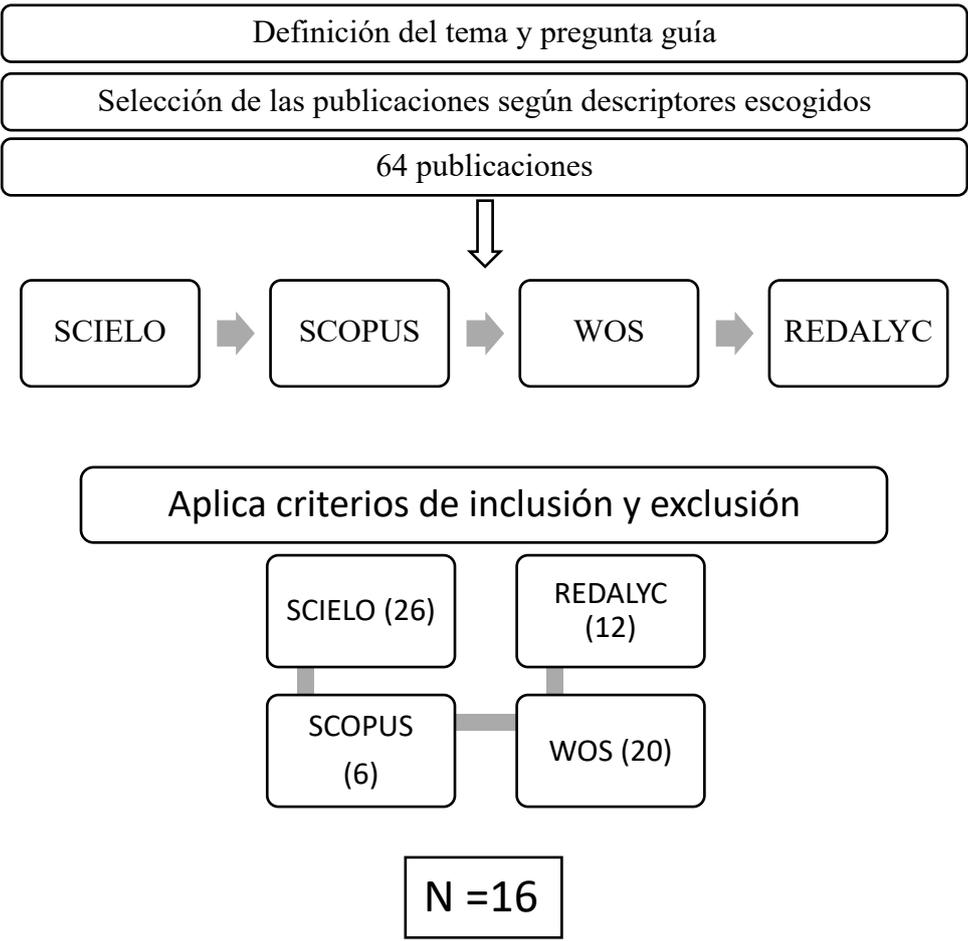
de hacer las cosas cada vez mejor interiorizando esta actitud hasta convertirla en una cultura propia de la universidad. (Panera Mendieta, 2010).

En el ámbito universitario, es importante preservar la calidad en todos los procedimientos que se desarrollan para poder lograr culminar con éxito el proceso académico con los estudiantes, esto también incluye la parte administrativa y académica en la que deben de realizarse un control de la calidad para sumar esfuerzos y alcanzar el plan operativo que muchas universidades se trazan para la planificación, organización, dirección y control. Es por ello que es vital analizar la calidad que se brinda en los claustros universitarios y es en base a eso. Según lo anterior, la pregunta guía de esta revisión fue: ¿Cómo es la calidad del servicio que reciben los estudiantes de universidades públicas y privadas?

Métodos

Se realizó una revisión integrativa de la evidencia científica sobre la calidad de servicio que reciben los estudiantes en universidades bajo las recomendaciones de Crossetti (2012), que plantea desarrollar la búsqueda de la siguiente manera primero con la formulación del problema y pregunta de investigación, búsqueda de la literatura, evaluación de los artículos, síntesis de los artículos e interpretación de los resultados o discusión. La búsqueda fue llevada a cabo desde los años 2015 al 2020 en bases de datos: SCIELO, SCOPUS, WOS y REDALYC. La estrategia de búsqueda consideró las palabras claves: calidad del servicio, calidad educativa y servicio universitario con su respectiva traducción en inglés y portugués

Los operadores booleanos utilizados fueron “AND” y “OR” y los criterios de inclusión correspondieron a: investigaciones primarias de tipo cualitativas, realizadas entre los años del 2015 al 2020. Se identificaron 64 artículos, de los cuales debieron excluirse los que no tenían acceso a texto completo, los que se encontraron duplicados en la medida que se avanzaba en la recuperación en las bases de datos y los que no cumplieron con la rigurosidad metodológica según Gálvez (2003) Sus resultados fueron interpretados mediante el análisis de contenido (Strauss, 2002) y se identificaron las categorías referidas por los autores de las investigaciones compilada



Resultados y Discusión

N°	Base de datos	Título	Autor (es)	Revista y año de publicación	Idioma y país	Conclusiones
1	REDALYC	Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio	<ul style="list-style-type: none"> – Marisa Cecilia Tumino – Evelyn Ruth Poitevin 	REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación- 2015	Español-España	Las instituciones educativas deben de lograr que participen toda la comunidad para brindar su evaluación sobre la calidad que dan y en base a esto optimizar la mejora continua del servicio.
2	SCIELO	Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile	<ul style="list-style-type: none"> – Pedro-Iván Palominos-Belmar – Luis-Ernesto Quezada-Llanca – Claudio-Andrés Osorio-Rubio – Jorge-Antonio Torres-Ortega – Luis-Miguel Lippi-Valenzuela 	Revista iberoamericana de educación superior- 2016	Español-Chile	Se concluye que los estudiantes encuestados reciben adecuada calidad de servicio y que deben de plantearse mejoras al proceso
3	SCIELO	Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén	Manuel Alonso Dos Santos	Revista de la educación superior- 2016	Español-México	La investigación concluye que las satisfacciones de los estudiantes se orientaron a dos aspectos hacia la infraestructura de la universidad y al proceso

						de enseñanza que brindan los docentes.
4	SCIELO	La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes	Juan Montenegro Ordoñez	Revista Educación-2020	Español-Perú	El 90% de los universitarios, manifestaron que para hablar de calidad se necesita de buenos docentes los cuales deberán de poseer competencias en la especialidad, metodología, científica y ética.
5	SCOPUS	La calidad y la docencia universitaria: algunos criterios para su valoración	Darwin Clavijo-Cáceres Aura Yulianath Balaguera-Rodríguez	Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación (RIDI)- 2017	Español-Colombia	Es posible establecer criterios tangibles para determinar, de manera objetiva, la calidad del ejercicio docente, los cuales deberían ser incorporados en los modelos que orientan los procesos de acreditación de las instituciones de educación superior.
6	SCIELO	Atributos de una docencia de calidad en la educación superior: una revisión sistemática	Óscar Jerez Yáñez, César Orsini Sánchez, Beatriz Hasbún Held	Revista Estudios Pedagógicos-2016	Español-Chile	Se presentan sus implicancias y sus indicadores específicos. Las características identificadas son factibles de ser modificadas, aprendidas y entrenadas.

						Estudiantes y profesores resaltan la necesidad fundamental de prepararse para ser profesor universitario, teniendo presente el papel crucial que juegan las variables de tipo genéricas, pedagógicas y disciplinarias, tanto en la interacción profesor-estudiante como en la facilitación del aprendizaje.
7	SCIELO	Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior	<ul style="list-style-type: none"> - Jayson Andrey Bernate - Alexander Guataquira Romero - Erika Natalia Romero Melo - Paula Carina Reyes Escobar 	Revista PODIUM - 2020	Español-Ecuador	Se concluye que es imperante medir los procesos educativos para mejorar las condiciones de los programas.
8	SCIELO	Una revisión teórica de la calidad de la educación superior en el contexto colombiano	<ul style="list-style-type: none"> - Germán Albeiro Castaño-Duque Lucelia García-Serna 	Revista Educación y Educadores-2020	Español-Colombia	En Colombia, la calidad de la educación superior depende del entorno de cada institución y, por tanto, se percibe diferente. En consecuencia, es preciso es analizar qué se entiende por ésta, cuáles son las tendencias y retos

						que enfrenta en la actualidad, incluyendo la discusión y controversia que han generado las reformas educativas que se han presentado en Latinoamérica, para enmarcar las políticas de calidad en la educación superior dentro de la equidad y pertinencia social.
9	SCOPUS	Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la tutoría universitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Pilar Martínez Clares - Francisco Javier Pérez Cusó - Mirian Martínez Juárez 	Revista Complutense de Educación-2021	Español-España	El análisis muestra que para que la tutoría universitaria desde un modelo sistémico sea un factor clave de calidad. debe cumplir una serie de exigencias que deben ser abordadas desde las universidades desde un modelo de calidad, tales como el apoyo y compromiso por parte de los órganos directivos y de gestión, una formación continua que fomente la motivación del profesorado tutor, la planificación de la función tutorial de modo integral o la necesidad de una evaluación continua de

						la misma para la toma de decisiones y su mejora, elementos parcialmente recogidos en el programa AUDIT sobre definición y directrices de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria.
10	SCOPUS	Características del aseguramiento de la calidad educativa: Un mapeo sistemático 2016-2020	<ul style="list-style-type: none"> - Jessica Alejandra Ruiz-Ramírez - Leonardo David Glasserman-Morales 	Revista Complutense de Educación-2021	Español-España	Los resultados dan cuenta de características descriptivas de los procesos de aseguramiento de calidad, así como los principales enfoques metodológicos utilizados, las áreas de influencia, los contextos de aplicación y los temas abordados.
11	REDALYC	Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Ilich Ivan Pumacayo Palomino - Kriss Melody Calla Vásquez - Judith Soledad Yangali Vicente - Melba Rita Vasquez Tomás - Gissela Karen Arrátia Méndez 	Revista Apuntes Universitarios- 2020	Español-México	El estudio concluyó que existe relación significativa entre la variable responsabilidad social de la universidad. la calidad del servicio administrativo en la universidad.

			- José Luis Rodríguez López			
12	SCIELO	Calidad en instituciones de educación superior: Análisis comparativo entre modelos	García Arango, David Alberto; Luján Rodríguez, Guillermo; Zemel, Martín Gastón Esteban; GallegoQuiceno, Dany Esteban	Revista Venezolana de Gerencia-2021	Español-Venezuela	Los resultados obtenidos en la investigación, permiten identificar que, desde la mirada de los integrantes de la IES, el modelo de acreditación propuesto por el CNA se enfoca principalmente en los procesos y carece de elementos relacionales para las metas y objetivos. Lo anterior, no necesariamente implica que el modelo esté en un error, sino que al ser ésta una mirada institucional, vale la pena aunar esfuerzos tendientes a propiciar una mayor conexión entre los procesos y las metas y objetivos de tal suerte que todos los componentes de fortalezcan cada vez más, tal es la finalidad de la ruta

						metodológica propuesta en el gráfico
13	SCIELO	Liderazgo, cultura académica y calidad de las universidades: aproximación conceptual y relaciones	Pedraja-Rejas, Liliana; Araneda-Guirriman, Carmen; Bernasconi, Andrés; Viancos, Patricio	Revista Venezolana de Gerencia-2021	Español-Venezuela	Como resultado de la investigación, se estructura un modelo de liderazgo universitario en el que se precisan relaciones entre estilos de liderazgo, cultura académica y calidad institucional. Se evidencia un probable vínculo entre los estilos de liderazgo y los tipos de cultura que prevalecen en las instituciones de educación superior, encontrando a partir de la metodología empleada, una asociación de naturaleza teórica no observada en la revisión conceptual llevada a cabo.
14	SCIELO	Herramientas de la calidad: estudio de caso Universidad Técnica de Machala	<ul style="list-style-type: none"> - Ernesto Felipe Novillo Maldonado - Ernesto Xavier González Ramón - Darwin Quinche Labanda - Virgilio Eduardo Salcedo Muñoz. 	Revista "Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores"- 2017	Español-Ecuador	En tiempos actuales existe una gran competitividad por parte de las empresas de distintos sectores, es por eso que buscan minimizar costos y mejorar la calidad, no solo de los productos, sino también de los servicios. Por este motivo la investigación se planteó como objetivo

						<p>precisar un marco de referencia de las herramientas de calidad, en este caso aplicadas en una institución universitaria. Se realizó una investigación bibliográfica para sentar las bases necesarias, seguido de una investigación de tipo cualitativa a través del focus group, para posteriormente elaborar un diagrama causa efecto. Obteniendo las causas y subcausas del problema. Finalmente se planteó soluciones al problema de insatisfacción de usuarios de biblioteca.</p>
15	REDALYC	Calidad educativa en el posgrado: autonomía universitaria e investigación	Pérez Trujillo, Alma Rosa; López Arens, Ángel Gabriel	Revista Atenas -2018	Español-Cuba	<p>El artículo aborda dos principios que están relacionados directamente con la educación superior, el primero se refiere a la autonomía y el segundo a la investigación, ambos, además, ligados directamente con el logro de la calidad educativa; partimos de reconocer la importancia del quehacer</p>

						de los actores educativos para este logro, así como de las dificultades que tienen que sortear. Reflexionamos también sobre la incidencia de las políticas públicas globales en las actividades de las universidades públicas mexicanas, en particular, esta reflexión la hacemos desde el posgrado de la Universidad Autónoma de Chiapas que es el caso que nos ocupa.
16	REDALYC	Medición de la gestión de la calidad universitaria: revisión bibliográfica	Ximena Lucía Pedraza-Nájjar Yuber Liliana Rodríguez-Rojas Javier Pérez Juárez	Revista Signos- 2017	Español-Colombia	Hablar de la calidad de la educación, es relacionarla con la excelencia y la competitividad de una comunidad educativa que tiene la necesidad de fortalecer e innovar sus procesos en un mundo de permanente cambio.

Conclusiones

De acuerdo con las fuentes bibliográficas consultadas, sobre la percepción de la calidad del servicio que reciben estudiantes universitarios, se encontró que es necesario que todos los actores de la comunidad académica participen de la evaluación sobre la calidad del servicio que brinda la universidad, para lograr mejorar el servicio que se brinda. Estos resultados están alineados con lo descrito por Icontec (2010), que a través del modelo de gestión para el logro del éxito sostenido de las organizaciones, permite cuantificar la gestión de la calidad en el contexto universitario.

Este análisis se corrobora con Palominos-Belmar et al. (2016), quienes afirman que los estudiantes encuestados reciben adecuada calidad de servicio y que deben de plantearse mejoras al proceso. Asimismo, también se asume una de las piezas importantes para la percepción que tenga el estudiante universitario está ligado a la infraestructura y a la calidad de los docentes que enseñan en la universidad, sobre todo las competencias que los maestros posean (Montenegro, 2020)

La calidad universitaria está ligada a la acreditación, la cual es un proceso objetivo que está relacionado a alcanzar los estándares que deben de poseer las universidades para mostrar que brindan calidad a la sociedad de jóvenes que acuden a sus aulas a formarse en diferentes carreras profesionales. Estos hallazgos están corroborados por Clavijo (2017), quien relaciona al proceso de acreditación como una forma de asegurar la calidad en el servicio que brinda la universidad.

Igualmente, la calidad universitaria está asociada al perfil del docente que posea en temas como pedagogía, aspectos de especialidad entre otros aspectos del proceso de enseñanza y aprendizaje; así como también la emocionalidad de la interacción del docente con sus estudiantes. Estos resultados los corrobora Jerez (2016), que señala que estudiantes y profesores resaltan la necesidad fundamental de prepararse para ser profesor universitario.

Por lo tanto, se concluye que es imperante medir la calidad de los procesos educativos para mejorar las condiciones de los programas en las universidades. En Colombia, la calidad de la educación superior depende del entorno de cada institución y, por tanto, se percibe diferente. En consecuencia, es preciso es analizar qué se entiende por ésta, cuáles son las tendencias y retos que enfrenta en la actualidad, incluyendo la discusión y controversia que han generado las reformas educativas que se han presentado en Latinoamérica, para enmarcar las políticas de calidad en la educación superior dentro de la equidad y pertinencia social.

Como resultado de la investigación, se estructura un modelo de liderazgo universitario en el que se precisan relaciones entre estilos de liderazgo, cultura académica y calidad institucional. Se evidencia un probable vínculo entre los estilos de liderazgo y los tipos de cultura que prevalecen en las instituciones de educación superior, encontrando a

partir de la metodología empleada, una asociación de naturaleza teórica no observada en la revisión conceptual llevada a cabo.

Hablar de la calidad de la educación, es relacionarla con la excelencia y la competitividad de una comunidad educativa que tiene la necesidad de fortalecer e innovar sus procesos en un mundo de permanente cambio. A nivel universitario, se han establecido procesos que aseguran la calidad que ofrecen en varios países, en el Perú las universidades han sido evaluadas por el proceso de licenciamiento por la Superintendencia de Educación Superior, la cual ha presentado estándares que han puesto normas de cumplimiento para lograr la calidad en las universidades. Esta reflexión se corrobora con Pedraza (2017), quien asume que la calidad universitaria está comprometida con la innovación de sus procedimientos y los actores principales son los responsables de optimizar este servicio.

Fuente de financiamiento: agregue el texto que corresponda: “Esta investigación no recibió financiamiento externo”

Conflicto de intereses: escriba el siguiente texto: "El autor declaran no tener ningún conflicto de intereses".

Referencias

Alonso Dos Santos, Manuel. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178), 79-95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>

Bernate, J. A., Guataquira Romero , A. , Romero Melo , E. N., & Reyes Escobar , P. C. . (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *PODIUM*, (38), 37–50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>

Crossetti M. (2012). Revisión integrativa de la investigación en enfermería, el rigor científico que se le exige. *Rev Gaúcha Enferm* [Internet]. [Citado 20 jul 2021]; 33(2): 1011. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/z79FXnkWmpR9HdmKJ4vLbhH/?lang=es>

Gálvez A. (2003). Lectura Crítica de un Estudio Cualitativo Interpretativo. *Index Enferm* [Internet]. [citado 9 jun 2019]; 42. Disponible en: http://www.index-f.com/index-enfermeria/42revista/42_articulo_39-43.php

García Arango, David Alberto, & Luján Rodríguez, Guillermo, & Zemel, Martín Gastón Esteban, & Gallego-Quiceno, Dany Esteban (2018). Calidad en instituciones de educación superior: Análisis comparativo entre modelos. *Revista Venezolana de Gerencia, Esp* (1), 200-217. [Fecha de Consulta 31 de Julio de 2021]. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062781012>

Jerez Yáñez, Óscar, Orsini Sánchez, César, & Hasbún Held, Beatriz. (2016). Atributos de una docencia de calidad en la educación superior: una revisión sistemática. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 42(3), 483-506. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052016000400026>

Martínez Clares, P.; Pérez Cusó, F.J.; Martínez Juárez, M. (2018). Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la Tutoría Universitaria. *Revista Complutense de Educación*, 29 (3), 33-50.

Montenegro Ordoñez, Juan. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56), 116-145. <https://dx.doi.org/10.18800/educacion.202001.006>

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10 (2), 146-162. [Fecha de Consulta 23 de Julio de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

Palominos-Belmar, Pedro-Iván, Quezada-Llanca, Luis-Ernesto, Osorio-Rubio, Claudio-Andrés, Torres-Ortega, Jorge-Antonio, & Lippi-Valenzuela, Luis-Miguel. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista iberoamericana de educación superior*, 7(18), 130-142. Recuperado en 30 de julio de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&tlng=es.

Pedraja-Rejas, Liliana y Araneda-Guirriman, Carmen y Bernasconi, Andrés y Viancos, Patricio (2018). Liderazgo, cultura académica y calidad de las universidades: aproximación conceptual y relaciones. *Revista Venezolana de Gerencia, Esp* (1), 184-199. [Fecha de Consulta 31 de Julio de 2021]. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062781011>

Pedraza-Nájar, X. L., Rodríguez-Rojas, Y. L., & Pérez Juárez, J. (2017). Medición de la gestión de la calidad universitaria: revisión bibliográfica. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 9(1), 19-30. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2017.0001.01>

Pérez Trujillo, Alma Rosa y López Arens, Ángel Gabriel (2018). Calidad educativa en el posgrado: autonomía universitaria e investigación. *Atenas*, 1 (41), 147-164. [Fecha de Consulta 31 de Julio de 2021]. ISSN:. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478055151010>

Pumacayo Palomino, Ilich Ivan, & Calla Vásquez, Kriss Melody, & Yangali Vicente, Judith Soledad, & Vasquez Tomás, Melba Rita, & Arrátia Méndez, Gissela Karen, & Rodríguez López, José Luis (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10 (2), 46-63. [Fecha de Consulta 31 de Julio de 2021]. ISSN: 2225-7136. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467662252005>

Strauss A, Corbin J. *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. 2a Ed. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia; 2002.

Tumino, Marisa Cecilia y Poitevin, Evelyn Ruth (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12 (2), 63-84. [Fecha de Consulta 23 de Julio de 2021]. ISSN:. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>