



Artículo de Investigación

Evaluación de los Estudiantes Universitarios sobre la Calidad en Servicios Administrativos y Académicos, Estudio de Caso

University Student Assessment of the Quality of Administrative and Academic Services, Case Study

Alonso Rafael Rivera Gómez¹ y Juan Carlos Carrillo Fausto¹

¹Departamento de Ciencias Económico-Administrativas, Universidad Autónoma de Occidente, Escuinapa, 82400, México

alonso.rivera@uadeo.mx, juan.carrillo@uadeo.mx

 0009-0008-3620-2735,  0009-0000-4955-8396

INFORMACIÓN

Historial del Artículo

Recibido: Abril 16, 2025

Aceptado: Junio 6, 2025

Palabras Clave

Percepción

Calidad

Servicios educativos

Educación superior

Evaluación

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo fundamental evaluar la calidad del servicio educativo proporcionado por los administrativos y docentes de la Universidad Autónoma de Occidente (UAdeO), Extensión Escuinapa, desde la perspectiva de los estudiantes. Para ello, se utilizó una encuesta basada en una escala Likert que va del 1 (insatisfecho) al 5 (muy satisfecho), abarcando 10 dimensiones de la calidad de los servicios educativos a través de 93 ítems. Los resultados indican que, en general, la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos es bastante satisfactoria. Sin embargo, se observó que la evaluación varía según las diferentes dimensiones analizadas, por ejemplo, la dimensión relacionada con la seguridad y el entorno institucional alcanzó el nivel más bajo de satisfacción, esto por la ubicación periférica de la extensión. Aunque la universidad ha implementado una planeación estratégica para alcanzar sus objetivos en cuanto a la calidad de los servicios educativos, aún existen áreas que podrían mejorar y maximizar el proceso educativo de los universitarios.

©2025. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo la licencia CC BYNC 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

Cómo citar:

Rivera Gómez, A. R., & Carrillo Fausto, J. C. (2025). Evaluación de los estudiantes universitarios sobre la calidad en servicios administrativos y académicos: Estudio de caso. *Revista Lince de Ciencias Sociales, Humanidades y Tecnologías*, 1(1), 44–66. <https://editoriallince.uadeo.mx/index.php/LINCE>

MANUSCRIPT INFO

Article History

Received: April 16, 2025

Accepted: June 6, 2025

Keywords

Perception

Quality

Educational services

Higher education

Assessment

ABSTRACT

The primary objective of this research is to evaluate the quality of educational services provided by the administrators and faculty of the Universidad Autónoma de Occidente (UAdeO), Campus Escuinapa, from the students' perspective. To this end, a survey based on a Likert scale ranging from 1 (dissatisfied) to 5 (very satisfied) was used, covering 10 dimensions of the quality of educational services through 93 items. The results indicate that, in general, students' perceptions of the quality of educational services are quite satisfactory. However, it was observed that the evaluation varies according to the different dimensions analyzed; for example, the dimension related to security and the institutional environment reached the lowest level of satisfaction, due to the extension's peripheral location. Although the university has implemented strategic planning to achieve its objectives regarding the quality of educational services, there are still areas that could be improved and maximize the educational process of university students.

1. Introducción

La educación universitaria se encuentra en un periodo de transformación y cambios significativos para hacer frente a los desafíos que plantea la globalización. Estos retos pueden ser vistos como oportunidades para mejorar y así contribuir a la calidad de la educación superior. Es fundamental considerar las expectativas y opiniones de los estudiantes, ya que son factores clave en su experiencia y sirven como un indicador relevante para evaluar la calidad del servicio, lo que a su vez representa una valiosa oportunidad de crecimiento y competitividad para la institución educativa.

Angulo et al. (2016) señala que, en el marco de la escasez de recursos humanos en diversas naciones, una educación universitaria que ofrezca una formación integral y técnica puede ser una solución para abordar este problema. Además, el licenciamiento y la acreditación son instrumentos esenciales para establecer un control de calidad en las universidades y fomentar la mejora continua. En los últimos años, la naturaleza del trabajo ha experimentado cambios significativos, y la productividad de un país está estrechamente vinculada a su nivel educativo.

Ávila (2017) sostiene en su investigación que la evaluación de la calidad y la situación de la institución educativa es un aspecto que los administradores y autoridades no pueden pasar por alto. Estela-Yomona et al. (2023) sostiene que, en las universidades públicas de Perú, la calidad del servicio ha mostrado un nivel considerable de satisfacción y lealtad entre los estudiantes. Para su estudio, emplearon un enfoque correlacional, no experimental y deductivo, logrando un resultado de Rho de Spearman = 0.751, lo que indica una relación significativa, directa y fuerte. En conclusión, se establece que la calidad del servicio está estrechamente vinculada a la satisfacción de los estudiantes universitarios.

En su investigación, Patrón (2020) se propuso evaluar la calidad del servicio escolar desde la perspectiva de los estudiantes de una institución de educación superior. Este estudio fue de carácter exploratorio y descriptivo, en el cual se llevó a cabo una medición cuantitativa seguida de entrevistas cualitativas utilizando la técnica de grupos focales. Los hallazgos revelaron que, según la percepción de los estudiantes, la calidad del

servicio proporcionado por el departamento de servicios escolares es adecuada. Sin embargo, se identificaron calificaciones más bajas en las áreas de capacidad de respuesta y empatía, siendo la actitud de una parte del personal administrativo el principal inconveniente, ya que en ocasiones se caracteriza por la falta de amabilidad, disposición y tiempos de respuesta inadecuados.

En este sentido, el autor mencionado sugiere implementar un sistema de evaluación continua dentro de la institución para medir los niveles de satisfacción, lo cual contribuirá a mejorar la calidad de los servicios educativos proporcionados. Además, es fundamental que las autoridades escolares incentiven y motiven al personal administrativo sobre el significado y la relevancia del servicio a los estudiantes, tal como se establece en su plan institucional.

En el Plan Lince de Desarrollo Institucional 2020 – 2024 se señala que, en línea con el compromiso de la Universidad hacia el servicio como un valor fundamental, es importante reconocer las percepciones y expectativas de los estudiantes sobre la calidad del servicio que reciben de los administrativos. A partir de esta información, se busca desarrollar un plan de mejora que ayude a fortalecer la lealtad de los estudiantes de pregrado durante su trayectoria universitaria y, en el futuro, fomente en los administrativos la comprensión del servicio como una vocación.

El objetivo general de este trabajo de investigación es evaluar la calidad del servicio educativo que brindan los administrativos y docentes en una Institución de Educación Superior desde el punto de vista de los estudiantes, en el caso de la Universidad Autónoma de Occidente, Extensión Escuinapa. Así como identificar las dimensiones que tienen mayor impacto desde la perspectiva de los universitarios que forman la evaluación sobre la calidad de los servicios educativos.

2. Percepción y Calidad del Servicio

Entender la relevancia del servicio en los ámbitos empresarial y educativo representa un reto continuo en la actualidad, donde la ventaja competitiva se considera un motor fundamental para la gestión y productividad de las organizaciones. En el contexto educativo, el servicio responde directamente a las necesidades de los estudiantes, ya sea a través de la creación de contenido o la enseñanza, como señala Sandoval (2008).

En Japón, la calidad se implementa de manera integral en todos los niveles de la empresa, un enfoque conocido como control de calidad total, que involucra a todos los miembros de la organización. En contraste, en Estados Unidos y Europa, se sigue un enfoque más estricto en cuanto a la garantía de calidad, donde los responsables están capacitados y se espera que toda la organización reciba las respuestas necesarias. Para ello, se establecen procedimientos que aseguran la calidad, fiabilidad, integridad y valor de los diferentes departamentos, con un enfoque en la planificación para prevenir errores futuros.

Según Cronin y Taylor (1992), la calidad del servicio se define como la percepción del cliente sobre el desempeño del servicio recibido. En el sector de servicios, la calidad va más allá de cumplir con estándares, que son relativamente fáciles de alcanzar cuando todos los involucrados están comprometidos. La calidad implica hacer la diferencia,

influir en la percepción del cliente y asegurar altos niveles de satisfacción y rentabilidad. La percepción de calidad se relaciona con cómo los estudiantes exploran, seleccionan, organizan e interpretan los estímulos vinculados a las actitudes y comportamientos de los docentes, la competencia profesional, el contenido del curso, las instalaciones y el equipo, así como la organización del aprendizaje, formando así una imagen del servicio recibido.

El modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman et al. (1985), establece una herramienta de evaluación basada en investigaciones sobre diversos tipos de servicios. Este modelo define la calidad del servicio como la discrepancia entre las expectativas previas y la experiencia real. La calidad se puede medir a través de cinco dimensiones: a) Elementos tangibles, que se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; b) Confiabilidad, que es la capacidad de ofrecer los servicios prometidos de manera precisa, cortés y completa; c) Capacidad de respuesta, que incluye la disposición de los empleados para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio oportuno; d) La seguridad se define como el entendimiento y la amabilidad de los empleados, así como su habilidad para crear un ambiente de confianza y protección, e) La empatía se relaciona con el cuidado y la atención personalizada que una organización ofrece a sus clientes.

3. Servicios Educativos

Las instituciones educativas ofrecen una variedad de servicios para atender las necesidades de sus usuarios y facilitar transformaciones en el valor del servicio. Al igual que otras organizaciones de servicios, las escuelas permiten identificar las relaciones entre proveedores y clientes, tanto internas como externas, así como los diferentes procesos que las conforman, los cuales están estrechamente relacionados con la entrega de servicios educativos. La educación superior tiene como objetivo brindar una formación científica, profesional, humanística y técnica de alto nivel, contribuir a la preservación de la cultura nacional, fomentar la generación y desarrollo del conocimiento en todas sus formas, y cultivar actitudes y valores necesarios para formar personas responsables.

Los servicios ofrecidos en las Instituciones de Educación Superior (IES) son cruciales, ya que representan el primer contacto del estudiante con la universidad, abarcando desde la inscripción, temas curriculares, carga de materias, gestión de documentos, interacción con los profesores, trámites, convocatorias y cualquier actividad que implique un contacto directo con la comunidad estudiantil.

Los proveedores de servicios o el personal administrativo son personas que encarnan la empatía, así como las actitudes y habilidades necesarias para trabajar en los sistemas educativos, siempre con un enfoque de servicio hacia los estudiantes universitarios. Por lo tanto, las instalaciones deben estar alineadas con esta filosofía. Además, los sistemas que apoyan los procesos y procedimientos para ofrecer servicios de manera estandarizada deben estar bien fundamentados y actualizados, con el fin de fomentar un ciclo de mejora continua. Según Gordillo et al. (2020), los servicios que brindan las Instituciones de Educación Superior (IES) deben ser comprensibles para el personal administrativo que apoya a la comunidad estudiantil, y también deben ser menos

burocráticos para evitar pérdidas de tiempo innecesarias.

4. Calidad en la Educación Universitaria

Según lo expuesto por Hernández Sampieri et al. (2013), las instituciones de educación superior que adoptan sistemas de gestión de la calidad tienen la capacidad de elevar el nivel de calidad de la educación que ofrecen. Estas herramientas son útiles para identificar deficiencias en los procesos académicos. Por lo tanto, es fundamental que la calidad educativa alcance un estándar óptimo.

La calidad en la educación superior se refleja en una formación integral que contribuye al desarrollo, lo que significa que esta formación debe abarcar no solo el conocimiento técnico, sino también aspectos humanistas, fomentando habilidades como la autonomía, el pensamiento crítico, la participación y la ciudadanía (Sistema Nacional de Evaluación, 2016).

La calidad de la formación en gestión se planifica, gestiona y evalúa de manera sistemática. A partir de esto, se puede afirmar que la calidad en la educación superior es un concepto complejo y en constante evolución, que se vincula estrechamente con la misión y los objetivos institucionales, así como con criterios específicos que varían según el sistema, la institución, el programa o la disciplina en cuestión, además de considerar los elementos contextuales de un modelo educativo particular.

En relación con las perspectivas sobre la calidad educativa, la ANUIES (2000) identifica varios desafíos para la educación superior hacia 2010, en el contexto de una sociedad del conocimiento. En este escenario, los países que logren adaptarse y gestionar las fuerzas del cambio serán los que se destaquen. Las instituciones de educación superior (IES) tendrán un papel fundamental para enfrentar los nuevos retos que presentan los mercados y las tecnologías. La educación debe ser concebida como un proceso integral, que incorpore el paradigma de la educación continua y fomente el autoaprendizaje. Además, las IES deberán asumir la responsabilidad de formar profesionales que cuenten con certificaciones de competencias laborales alineadas con las demandas de los sectores productivos de bienes y servicios. Para ello, será necesario implementar sistemas educativos que incluyan modalidades tanto presenciales como abiertas y a distancia, garantizando así una formación accesible y de calidad.

Según Giorgetti et al. (2010), el modelo RUECA representa la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad, que está compuesta por instituciones y expertos en educación. Este modelo se enfoca en las instituciones de educación superior y evalúa diversas dimensiones que, en conjunto, ofrecen una visión integral de la calidad en la educación universitaria. Las variables que se utilizan para esta evaluación son adaptaciones de diferentes enfoques, y se describen a continuación: a) Entorno: las instituciones de educación superior, al igual que cualquier organización, deben interactuar con su entorno para prosperar; b) Cultura: esta variable es fundamental, ya que su diseño tiene un impacto significativo en la organización. Representa el conjunto de valores, creencias y principios que orientan a la institución y determinan el comportamiento esperado de sus miembros; c) Estrategia: se refiere al enfoque adoptado para concretar la misión y visión de la institución; d) Arquitectura Organizativa: esta dimensión se relaciona con el

desarrollo de la estrategia y se basa en cuatro pilares: la estructura organizativa, los programas académicos, los procesos generales y los recursos humanos; e) Procesos y Recursos: en el diseño organizativo, estos elementos suelen agruparse bajo el término "tecnología", que abarca tanto los recursos materiales como los sistemas utilizados; f) Programas: esta variable captura la esencia de las actividades universitarias, reflejando la oferta académica y su relevancia y g) Personas: son un componente esencial en cualquier organización. En el contexto universitario, la interacción constante en el proceso de aprendizaje convierte a las personas en el eje central para el desarrollo de la calidad educativa. Este modelo proporciona un marco comprensivo para evaluar y mejorar la calidad en las instituciones de educación superior, considerando múltiples factores interrelacionados.

5. Metodología

El presente trabajo de investigación se basa en un enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (2014), este enfoque implica la recolección de datos para validar hipótesis, utilizando mediciones numéricas y análisis estadísticos con el fin de identificar patrones de comportamiento y comprobar teorías. Se trata de un diseño no experimental, ya que las variables se observan en su contexto natural, sin ser manipuladas. Además, es un estudio de campo, dado que se aplicó una encuesta a estudiantes de diversos semestres de las carreras que ofrece la UAdeO en su extensión de Escuinapa.

El diseño no experimental es de tipo transversal, ya que la información se recopiló en un periodo específico, concretamente durante el semestre de febrero a julio de 2023. Asimismo, el enfoque es descriptivo, busca representar la situación de las variables relacionadas con la percepción de la calidad de los servicios educativos entre los alumnos universitarios que cursan el semestre de las diferentes carreras que se imparten en la institución. La población objeto de estudio abarca todos los programas educativos ofrecidos en la Universidad Autónoma de Occidente, incluyendo Licenciaturas en Administración Turística (LAT), en Administración y Desarrollo Rural (LADR), en Psicología (LPSI), en Nutrición (LNUT), en Terapia Física y Rehabilitación (LTFYR), en Derecho y Ciencias Sociales (LDCS), en Mercadotecnia (LME) e Ingeniería en Software (ISOF). En total, la población estuvo compuesta por 297 estudiantes, conformado por hombres y mujeres, del ciclo escolar correspondiente al semestre de febrero a julio de 2023. Se calculó un tamaño de muestra, que se detalla en el cuadro siguiente.

6. Instrumento

El cuestionario utilizado en este estudio fue creado y validado por Gento y Vivas en 2003. Esta encuesta está compuesta por 93 ítems distribuidos en 10 dimensiones: I. Condiciones básicas de infraestructura 13 ítems, II. Servicios de la institución 13 ítems, III. Condiciones de seguridad 6 ítems, IV. Consideración de la situación económica 7 ítems, V. Seguridad emocional a través de un trato afectuoso 8 ítems, VI. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase: 10 ítems, VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje 19 ítems, VIII. Logros personales 6 ítems, IX. Reconocimiento del éxito personal 5 ítems, X. Autorrealización 6

h

Tabla 1. Población y Muestreo

Programa Educativo	Estudiantes	Representatividad	Muestreo
LAT	24	8.1 %	12
LADR	101	34 %	50
ISOF	18	6.1 %	9
LPSI	51	17.2 %	29
LNUT	46	15.5 %	28
LTFYR	24	8.1 %	14
LDSC	23	7.7 %	20
LME	10	3.3 %	5
TOTAL	297	100 %	167

Nota. Elaboración propia.

ítems.

Las respuestas se recolectaron mediante una escala tipo Likert que ofrece cinco opciones: Muy satisfecho (5), Bastante satisfecho (4), Satisfecho (3), Poco satisfecho (2) y Totalmente insatisfecho (1). La interpretación de la percepción general sobre la calidad de los servicios educativos se clasifica de la siguiente manera: Totalmente insatisfecho 93 puntos, Poco satisfecho de 94 a 186 puntos, Satisfecho de 187 a 279 puntos, Bastante satisfecho de 280 a 372 puntos y Muy satisfecho: de 373 a 465 puntos. La escala de valoración para cada dimensión se puede consultar en la tabla 4 que se presenta a continuación. Se llevó a cabo un análisis de confiabilidad para la variable de percepción de la calidad, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach superior a 0.72, lo que indica que el instrumento es confiable para medir lo que se propone. En total, el coeficiente Alfa de Cronbach para el cuestionario completo, que incluye los 93 ítems y 167 encuestados, es de 0.992366, lo que sugiere que las preguntas son efectivas para evaluar cada una de las 10 dimensiones de los servicios educativos.

7. Resultados

En esta sección se expondrán los hallazgos de la investigación a través de la encuesta aplicada a los estudiantes matriculados en el semestre de febrero a julio de 2023 en la UAdeO, Extensión Escuinapa. La gráfica 1, ilustra la percepción general que tienen los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos, en relación con las dimensiones definidas en el instrumento de investigación. Por su parte, el Cuadro 2 presenta la frecuencia y el porcentaje correspondientes a la percepción de la calidad de dichos servicios educativos.

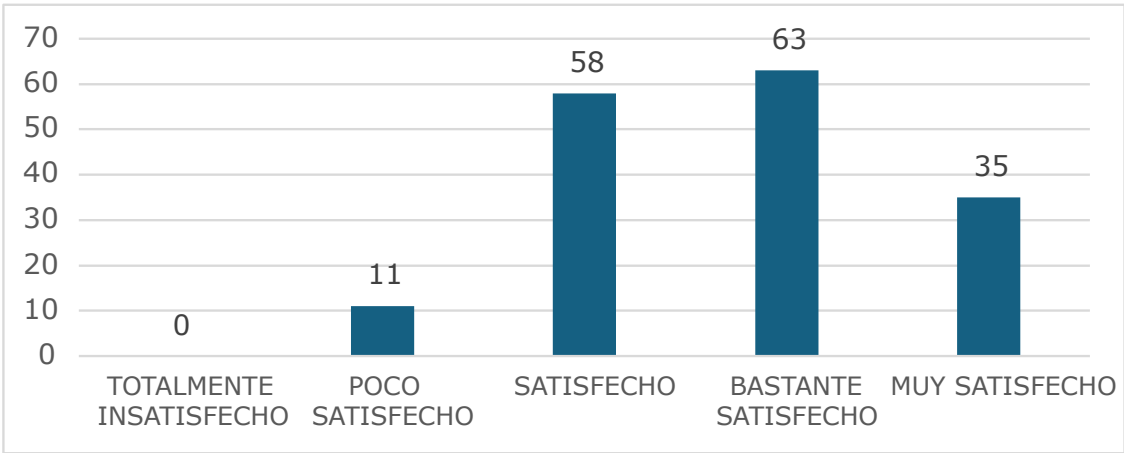
h

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje en la evaluación de la percepción general sobre la calidad de los servicios educativos

	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	93	0	0
Poco Satisfecho	94-186	11	6.6
Satisfecho	187-279	58	34.7
Bastante satisfecho	280-372	63	37.7
Muy satisfecho	373-465	35	21.0
Total		167	100.0

Nota. Elaboración propia.

Figura 1: Evaluación Global de la Calidad de los Servicios Educativos.



Nota. Elaboración propia.

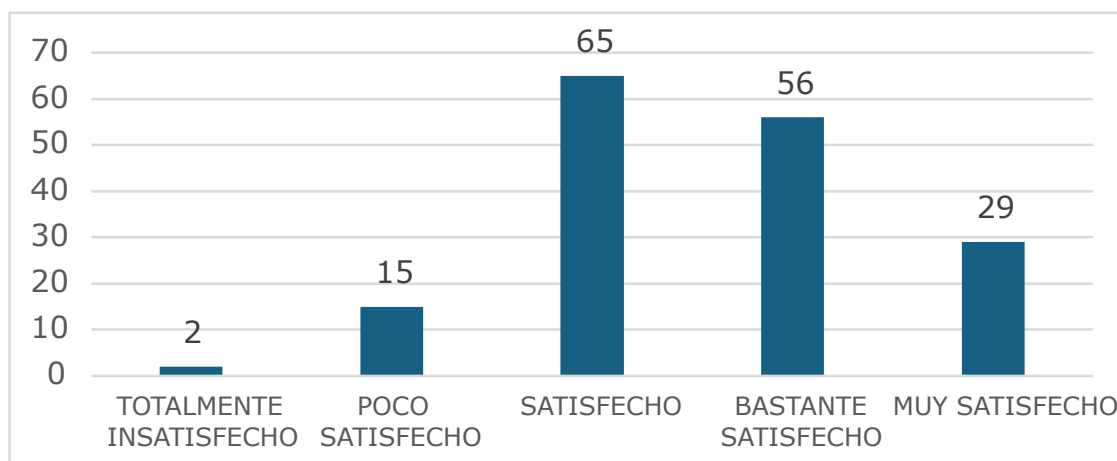
Como se puede observar en la gráfica anterior los estudiantes no tienen insatisfacción total de la calidad de los servicios educativos, es decir, que los estudiantes perciben cierta calidad en los servicios educativos que ofrece UAdeO, extensión Escuinapa. Sólo 11 menciones obtuvieron la respuesta poco satisfecha, en el cuadro 2 se establece que representan un 6.6 % de los estudiantes que sienten poca satisfacción. Por otro lado, el 93.4 % de los estudiantes encuestados dicen que tienen una satisfacción media a alta de los servicios educativos, siendo el 34.7 % una respuesta de satisfecho, el 37.7 % de bastante satisfecho y un 21 % muy satisfecho. El promedio de la percepción de la calidad es de 308.95 en lo cual la media cae dentro de la respuesta bastante satisfactorio, con una varianza de 6,482.94 y una desviación estándar de ± 80.52 lo cual indica que respecto a la media la respuesta puede estar 80.52 puntos arriba del promedio o por debajo del mismo.

Estos resultados sugieren una amplia aceptación de los servicios educativos, lo que

refleja que la institución está cumpliendo con las expectativas de su comunidad estudiantil. Este cumplimiento abarca tanto aspectos académicos como administrativos, consolidándose como un elemento clave para el fortalecimiento del desarrollo organizacional. Sin embargo, el número de estudiantes que no se sienten satisfechos señala que aún existen áreas susceptibles de mejora. Por ello, es importante interpretar estos datos como una orientación general sobre la percepción de la calidad del servicio, sin que se pueda determinar con precisión qué dimensión o componente específico es el más eficiente o presenta mayores deficiencias.

En las gráficas que se presentan a continuación, se exhibirán los resultados correspondientes a cada dimensión evaluada en la encuesta sobre la percepción de la calidad de los servicios educativos. En la gráfica 2, se analiza la dimensión I, que abarca las condiciones fundamentales de infraestructura. Esta incluye aspectos como la limpieza de las instalaciones, la ventilación de las aulas, la comodidad del mobiliario, los espacios destinados a la enseñanza, las instalaciones sanitarias, las áreas recreativas, la biblioteca, el comedor y las instalaciones deportivas. Esta dimensión es clave para garantizar un entorno adecuado para el aprendizaje y el desarrollo académico.

Figura 2: Dimensión I: Condiciones básicas de infraestructura



Nota. Elaboración propia.

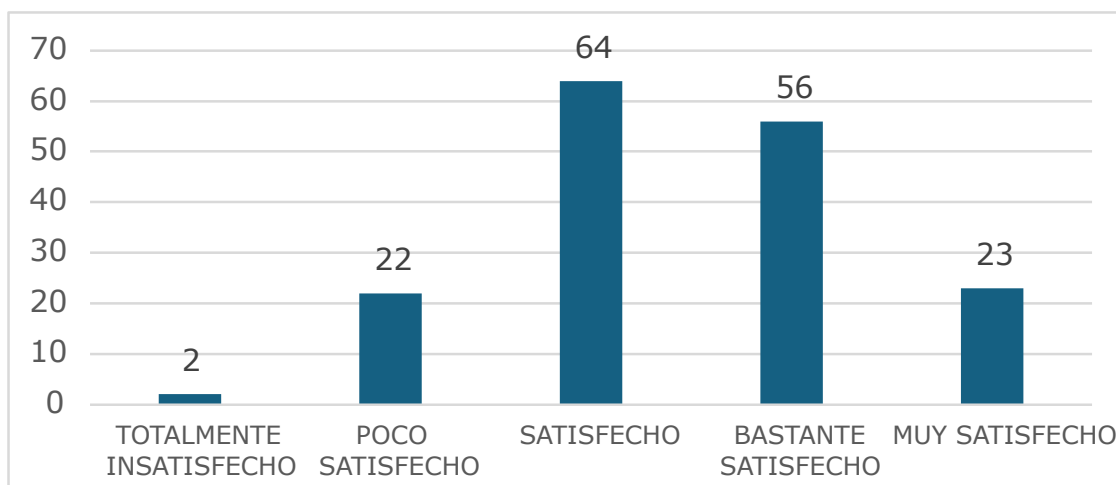
Los resultados muestran una tendencia ampliamente favorable hacia la calidad de la infraestructura. La mayoría de los encuestados expresó niveles de satisfacción que van desde una evaluación satisfecho hasta muy satisfecho. Esto indica que, en general, los estudiantes consideran que las condiciones físicas del plantel son adecuadas y que contribuyen de manera positiva a su experiencia educativa. Aunque se identificaron algunas opiniones de inconformidad, estas representan una proporción menor del total. Esta disconformidad sugiere que, si bien la percepción general es buena, aún existen aspectos que pueden ser objeto de mejora. Entre ellos se destacan la necesidad de fortalecer ciertos espacios físicos, mejorar el mantenimiento de las instalaciones y asegurar el equipamiento adecuado en todas las áreas.

En conjunto, estos resultados reflejan que la infraestructura institucional cumple con los requisitos básicos para ofrecer un servicio educativo de calidad. Sin embargo, atender

las áreas señaladas como menos satisfactorias permitiría elevar aún más los niveles de satisfacción, fortaleciendo así el entorno educativo y apoyando de forma más efectiva los procesos de enseñanza-aprendizaje.

En la Gráfica 3 se presenta la Dimensión II, que aborda los diversos servicios ofrecidos por la institución. Estos incluyen la atención en el servicio bibliotecario, la dotación de recursos en la biblioteca, la oficina de registro y control estudiantil, así como los procesos de admisión e inscripción. Además, se menciona el acceso al centro de cómputo, a internet y al correo electrónico, así como los servicios de fotocopiado, comedor, atención médica y transporte.

Figura 3: Dimensión II: Servicios de la institución

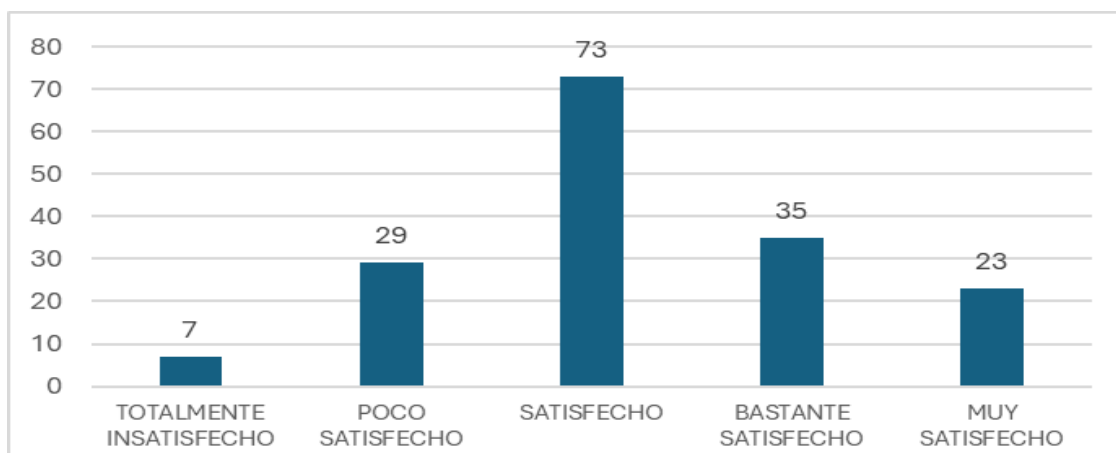


Nota. Elaboración propia.

El análisis de los resultados refleja una tendencia mayoritaria hacia una valoración positiva. La mayor parte de las respuestas se concentra en niveles de satisfacción que indican una conformidad general con la calidad de los servicios prestados. Esto sugiere que la institución está cumpliendo con su papel de brindar apoyos adecuados para complementar el proceso formativo de los estudiantes. No obstante, también se observa una proporción menor de respuestas que expresan insatisfacción. Aunque se trata de una parte reducida de la población encuestada, representa un incremento en comparación con la dimensión anterior (infraestructura), lo cual es un indicador relevante. Esta diferencia puede estar señalando ciertas debilidades en aspectos como la eficiencia de los servicios, la disponibilidad de recursos o la calidad en la atención ofrecida. Los datos permiten concluir que los servicios institucionales son valorados positivamente por la mayoría de los estudiantes, lo que refuerza la idea de que la universidad está cumpliendo su función de apoyo académico y administrativo.

En cuanto a la dimensión III, que se refiere a las condiciones de seguridad, la gráfica 4 ilustra que este aspecto se evalúa a través de la percepción de la seguridad del edificio, incluyendo elementos como las salidas de emergencia, extintores, la seguridad del mobiliario, el transporte, las áreas de recreación, las instalaciones deportivas y el entorno de la institución.

Figura 4: Dimensión III: Condiciones de seguridad



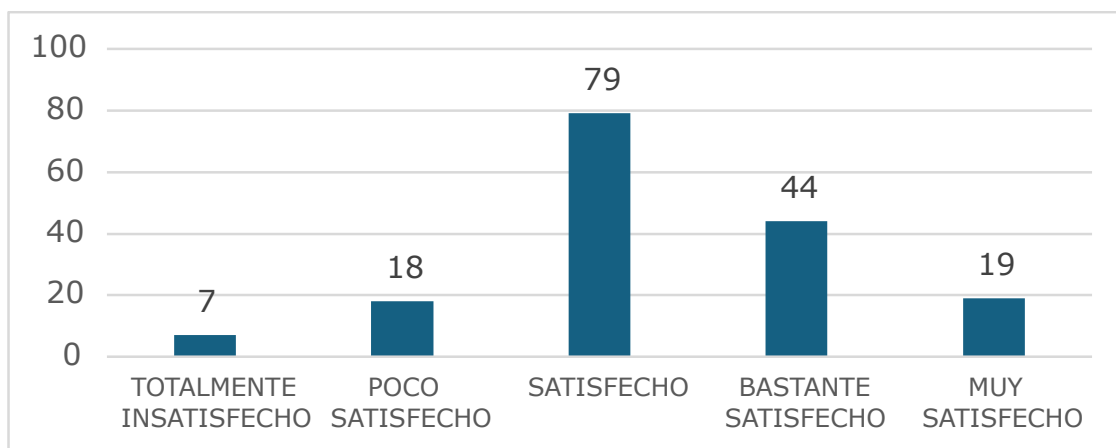
Nota. Elaboración propia.

Los datos muestran que una mayoría de los estudiantes se siente satisfecha en distintos niveles respecto a las condiciones de seguridad. Sin embargo, al contrastar estos resultados con los obtenidos en dimensiones anteriores, como la infraestructura y los servicios generales, se observa un nivel de satisfacción más moderado. Esta diferencia sugiere que, aunque la percepción es mayoritariamente positiva, existen aspectos vinculados a la seguridad que podrían estar generando preocupación o incomodidad entre una parte importante del alumnado.

Además, se identifican un número de opiniones que expresan cierto grado de insatisfacción. Este descontento puede atribuirse a diversos factores, entre ellos, la ubicación geográfica de la extensión universitaria, la cual se encuentra en una zona rodeada de terrenos baldíos y con limitada accesibilidad desde el centro urbano. También podrían influir algunas deficiencias en el mobiliario, la falta de mantenimiento adecuado en áreas comunes o la percepción de inseguridad en espacios abiertos. Este conjunto de hallazgos evidencia la necesidad de fortalecer las condiciones de seguridad como un componente prioritario dentro de la estrategia institucional. Mejorar estos aspectos no solo contribuiría a elevar la percepción de calidad de los servicios educativos, sino que también impactaría positivamente en el bienestar general de los estudiantes, favoreciendo un entorno más seguro, funcional y propicio para el aprendizaje.

En cuanto a la evaluación de la situación económica, esta se presenta en la dimensión IV, cuyos resultados se pueden observar en la gráfica 5. La calidad de este servicio educativo se evalúa en función de la situación económica de los estudiantes, abarcando aspectos como las actividades académicas, las actividades extracurriculares, el servicio de comedor, el transporte, la asignación de becas y la adquisición de materiales de estudio.

Figura 5: Dimensión IV: Consideración situación económica



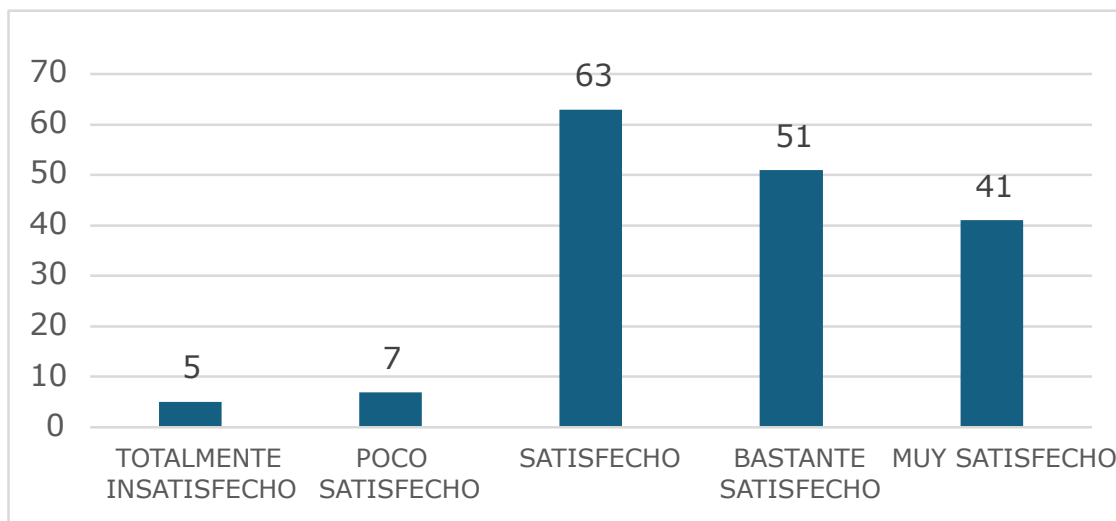
Nota. Elaboración propia.

Los resultados de la gráfica 5 revelan que una mayoría significativa de estudiantes expresa satisfacción en distintos niveles respecto a los apoyos económicos brindados por la UAdeO, Extensión Escuinapa. Esta valoración positiva sugiere que la institución ha logrado generar condiciones que permiten mitigar las dificultades económicas que pudieran obstaculizar el proceso educativo de sus estudiantes. Sin embargo, también se identifican algunas opiniones que manifiestan grados de insatisfacción. Esta percepción podría estar relacionada con limitaciones en el alcance o cobertura de los apoyos institucionales, barreras en el acceso a determinados beneficios o deficiencias en la calidad de los servicios ofrecidos, como el comedor o el transporte.

Aunque se reconoce un esfuerzo institucional importante por atender las necesidades económicas del alumnado, los resultados también indican la existencia de áreas que aún pueden ser fortalecidas. Mejorar estos aspectos contribuiría no solo a elevar el nivel de satisfacción estudiantil, sino también a garantizar condiciones más equitativas para el desarrollo académico de toda la comunidad universitaria.

Por otro lado, la gráfica 6 se centra en la dimensión V, que evalúa la seguridad emocional proporcionada por el trato afectuoso de los profesores, compañeros de grupo, otros estudiantes de la universidad, así como del personal administrativo, de la biblioteca, del comedor y del servicio médico.

Figura 6: Dimensión V: Seguridad emocional por el trato afectuoso de la comunidad universitaria



Nota. Elaboración propia.

Los resultados demuestran que la mayoría de los estudiantes percibe un ambiente emocionalmente seguro y acogedor. La satisfacción se manifiesta en distintos niveles positivos, lo que indica que predominan relaciones interpersonales basadas en el respeto, la empatía y la colaboración. Este entorno favorece no solo la convivencia dentro del espacio académico, sino también el desarrollo personal y la estabilidad emocional de quienes forman parte de la comunidad universitaria. Aunque en menor medida, se identifican algunas opiniones que reflejan experiencias de insatisfacción. Estas percepciones, si bien son aisladas, deben ser consideradas con atención, ya que podrían estar vinculadas a situaciones particulares de trato indiferente, exclusión o falta de apoyo emocional. Tales casos, aunque no generalizados, pueden afectar el sentido de pertenencia y el rendimiento académico de los estudiantes implicados.

En términos generales, los datos sugieren que la institución ha logrado consolidar un clima afectivo positivo, elemento fundamental para el bienestar estudiantil. Aun así, es recomendable seguir fortaleciendo la cultura institucional basada en el respeto mutuo, la inclusión y la comunicación empática para garantizar que todos los miembros de la comunidad universitaria se sientan valorados y emocionalmente seguros.

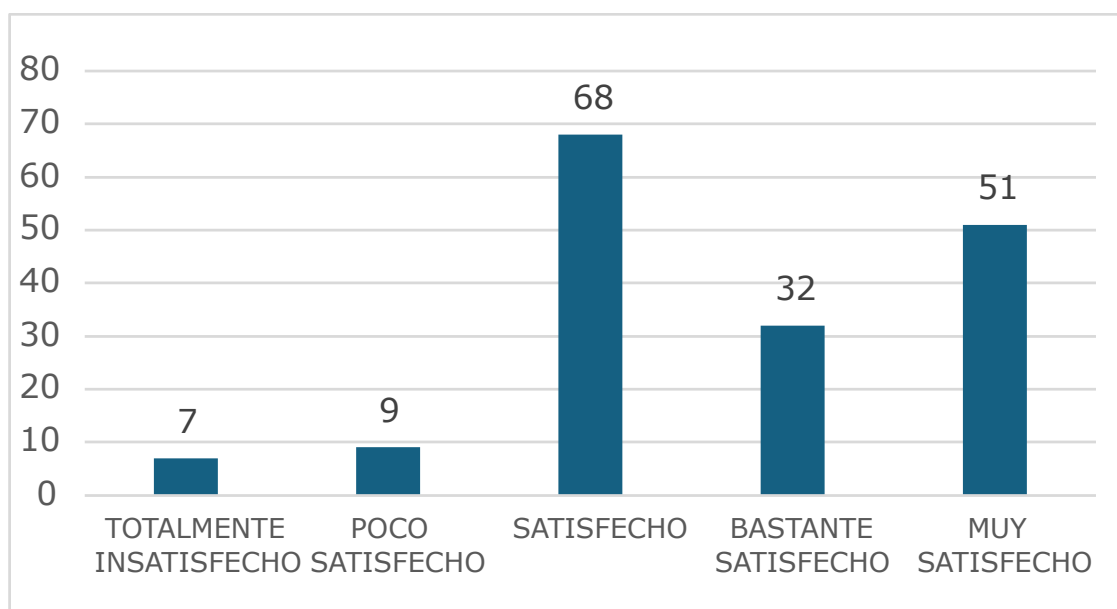
Por otro lado, la gráfica 7 aborda la dimensión VI, que se refiere al sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, influenciado por la aceptación de las autoridades, jefes de departamento, profesores, personal administrativo y compañeros. Los resultados muestran una tendencia generalizada hacia la satisfacción en relación con esta dimensión. La mayoría de los estudiantes expresa sentirse parte activa de la comunidad universitaria, lo que refleja un entorno en el que predominan las relaciones de inclusión, respeto y reconocimiento. Esta percepción positiva se traduce en una valoración favorable de su experiencia educativa, así como en una disposición más activa hacia la participación institucional y el vínculo emocional con la universidad.

Sin embargo, también se evidencian algunas opiniones que revelan sentimientos de

insatisfacción. Aunque estas respuestas no son predominantes, sí indican que existe un sector estudiantil que no percibe una integración plena o que no se siente del todo representado en los espacios académicos o administrativos. Este tipo de experiencias puede tener implicaciones importantes, ya que el sentido de pertenencia influye directamente en aspectos como la motivación personal, la interacción social, el rendimiento académico y la permanencia dentro del sistema educativo.

En este contexto, resulta fundamental que la institución continúe fomentando prácticas inclusivas, fortaleciendo los canales de comunicación entre estudiantes y autoridades, y promoviendo una cultura de participación que permita a todos los miembros de la comunidad sentirse valorados y representados.

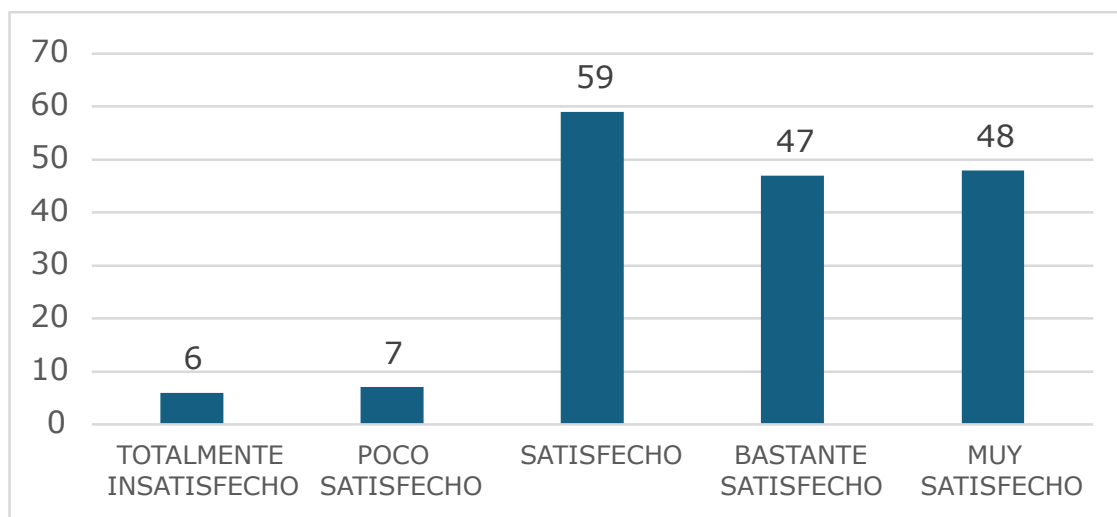
Figura 7: Dimensión VI: Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase por la aceptación de la comunidad universitaria



Nota. Elaboración propia.

La dimensión VII que se refiere al proceso de enseñanza y aprendizaje donde se analiza el plan de estudio de la carrera, el contenido de las asignaturas, el régimen de estudio, los materiales impresos y audiovisuales disponibles, dominio de los contenidos y actualización de los profesores, sistema de evaluación, metodología de enseñanza, la formación práctica, vinculación con los futuros centros de trabajo, la asistencia de los profesores a clase, y la incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza se visualiza en la gráfica 8.

Figura 8: Dimensión VII: Proceso de enseñanza y aprendizaje



Nota. Elaboración propia.

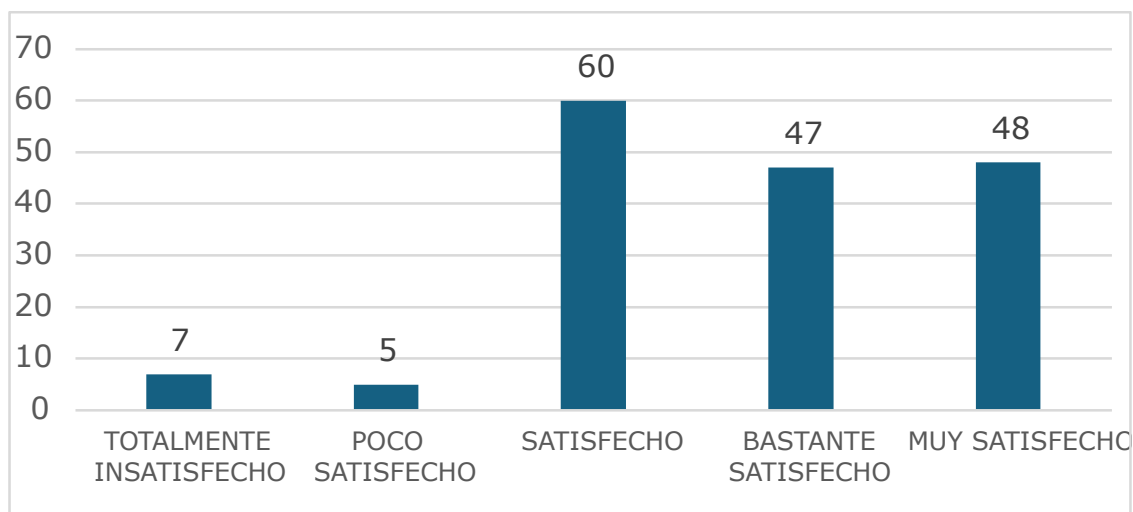
La percepción estudiantil respecto a esta dimensión es favorable. La mayoría de los encuestados expresó una valoración positiva hacia los distintos componentes que integran el proceso educativo, lo cual evidencia que la oferta formativa responde adecuadamente a las expectativas y necesidades académicas del alumnado.

Esta apreciación positiva pone de relieve la importancia del rol docente en el desarrollo de competencias, así como el impacto del uso de metodologías innovadoras y recursos tecnológicos en la enseñanza universitaria. Aunque la gran mayoría mostró satisfacción, también se registraron algunas respuestas que manifestaron cierto grado de inconformidad. Estas opiniones, aunque minoritarias, indican que existen áreas susceptibles de mejora, posiblemente relacionadas con la actualización de contenidos, el acceso equitativo a materiales didácticos, o la necesidad de reforzar la vinculación entre la teoría impartida y las exigencias del campo profesional.

En general, los resultados reflejan una evaluación sólida del proceso formativo y destacan el compromiso institucional con una enseñanza de calidad. Sin embargo, es importante que se mantenga una evaluación constante de esta dimensión para asegurar la pertinencia curricular y la mejora continua del desempeño docente, con miras a optimizar la experiencia educativa y preparar adecuadamente a los estudiantes para los desafíos de su futuro profesional.

Siguiendo con el análisis de las dimensiones, en la gráfica 9 se interpreta la dimensión VIII que es logros personales que se mide por los resultados o calificaciones obtenidas, los conocimientos adquiridos, dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas, valores desarrollados, habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas y el desarrollo integral de sí mismo.

Figura 9: Dimensión VIII: Logros personales



Nota. Elaboración propia.

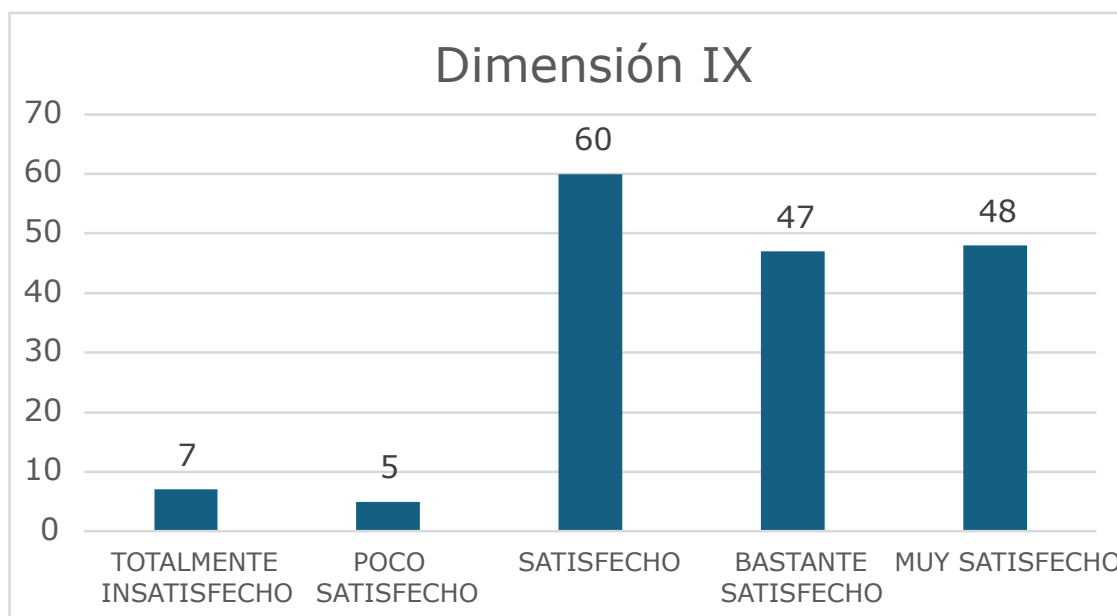
Los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva por parte del estudiantado. La mayoría manifestó sentirse satisfecha con los avances alcanzados durante su formación universitaria, lo cual indica que la institución ha logrado generar un entorno que favorece tanto el desarrollo intelectual como el fortalecimiento de capacidades personales. Esta valoración sugiere que los estudiantes se perciben como agentes activos de su aprendizaje y que se reconocen a sí mismos como beneficiarios de una educación que va más allá de lo académico, impactando también en su formación ética, social y profesional.

Este nivel de satisfacción parece estar estrechamente relacionado con factores institucionales como el acompañamiento docente, la disponibilidad de recursos para el estudio y un entorno motivador que impulsa el logro de metas individuales. No obstante, una parte del estudiantado expresó algún grado de insatisfacción, lo cual, aunque representa una minoría, pone de relieve la necesidad de implementar acciones focalizadas que refuercen la motivación, el reconocimiento de esfuerzos y el apoyo personalizado. En términos generales, esta dimensión permite concluir que la UAdeO Extensión Escuinapa está contribuyendo al desarrollo integral del alumnado, promoviendo un proceso educativo que favorece la autorrealización, el compromiso con la formación profesional y la preparación para enfrentar los retos del ámbito laboral y social.

La penúltima dimensión IX sobre el reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y sus autoridades, de los profesores, de los alumnos de su grupo, de los demás alumnos de la universidad y del contexto social se analizan sus resultados en la gráfica 10. La dimensión IX, refleja una percepción ampliamente positiva de la calidad del servicio educativo en la UAdeO, Extensión Escuinapa. Los resultados muestran una percepción generalizada de satisfacción entre el estudiantado, lo cual indica que la mayoría se siente visiblemente reconocida y valorada dentro de su contexto académico. Este reconocimiento no sólo proviene del cuerpo docente o de la administración universitaria, sino también de sus pares, lo que sugiere un ambiente de respeto mutuo y

aprecio por el esfuerzo individual. Esta percepción positiva actúa como un poderoso estímulo para la motivación personal, alimentando la autoestima de los estudiantes y fortaleciendo su sentido de logro. A su vez, este reconocimiento impacta directamente en la permanencia y el compromiso con la institución, al generar un entorno en el que los logros no pasan desapercibidos y en el que el esfuerzo académico tiene un eco favorable. El hecho de que la comunidad universitaria de la UAdeO, Extensión Escuinapa, exprese una valoración tan alta en esta dimensión es un reflejo de que se han implementado prácticas institucionales efectivas para el estímulo académico. Estas prácticas no solo fortalecen la identidad del estudiante con la institución, sino que también consolidan un modelo educativo centrado en el desarrollo humano integral, donde se reconoce el esfuerzo como parte esencial del proceso formativo.

Figura 10: Dimensión IX: Reconocimiento del éxito personal por parte del entorno universitario

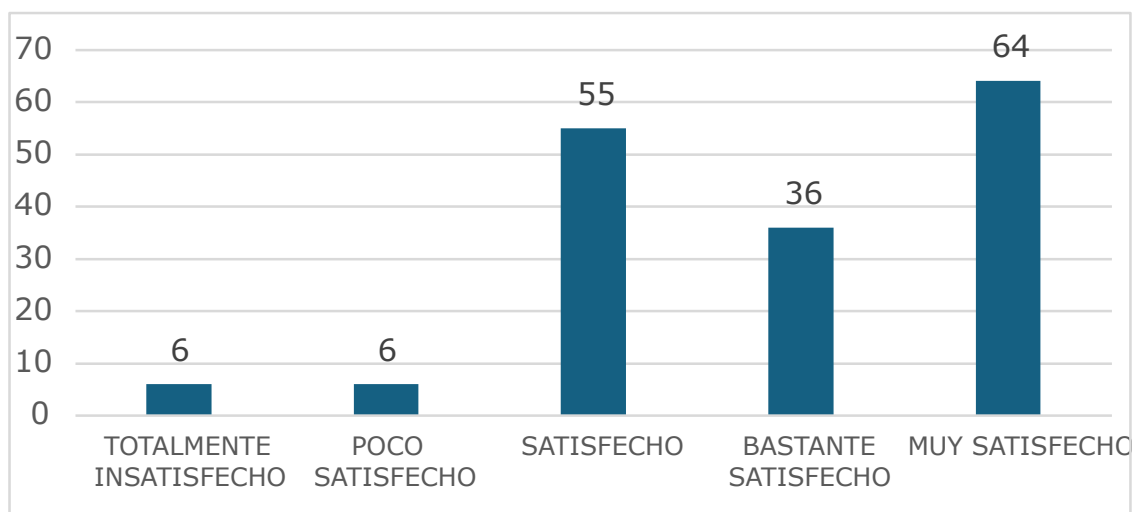


Nota. Elaboración propia.

Por último, en la gráfica 11 que abarca la dimensión X de autorrealización por poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer, saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas, la libertad de que goza en la realización de sus trabajos, el desarrollo de su creatividad y su futuro profesional. La dimensión X, relacionada con la autorrealización personal, destaca como una de las mejor valoradas en cuanto a la calidad de los servicios educativos en la UAdeO, Extensión Escuinapa. Los datos revelan que esta es una de las dimensiones mejor valoradas por el alumnado, lo cual sugiere que los estudiantes perciben que su paso por la institución les está permitiendo alcanzar un alto nivel de realización personal. Destaca especialmente el número de menciones en la categoría más alta de satisfacción, lo que indica que una parte importante de los estudiantes se siente plenamente realizada y con confianza en el rumbo que ha tomado su formación.

Esta percepción favorable refleja un entorno educativo que no solo proporciona conocimientos técnicos y académicos, sino que también promueve espacios para la expresión individual, la toma de decisiones, el desarrollo del pensamiento creativo y el fortalecimiento del proyecto de vida de cada estudiante. El respaldo institucional, las metodologías pedagógicas empleadas, la cercanía con los docentes y la inclusión de herramientas que potencian el aprendizaje autónomo parecen estar contribuyendo de forma decisiva al logro de estas experiencias positivas. En síntesis, la dimensión X evidencia que la UAdeO, Extensión Escuinapa, ha logrado establecer las condiciones necesarias para que los estudiantes no solo se formen profesionalmente, sino también se descubran, se expresen y se proyecten con seguridad hacia el futuro que desean construir. Esta dimensión sintetiza el impacto más profundo y duradero de la educación: permitir a cada individuo desarrollarse como una persona plena y consciente de sus capacidades.

Figura 11: Dimensión X: Autorrealización por.



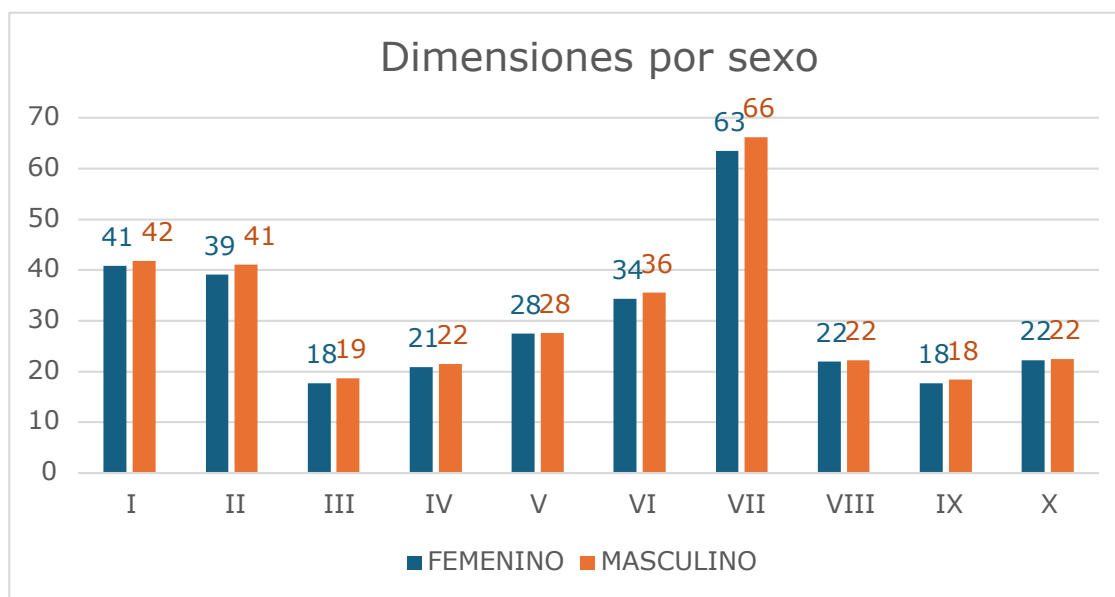
Nota. Elaboración propia.

El análisis de la Gráfica 12, que presenta la comparación de la percepción de la calidad de los servicios educativos entre estudiantes hombres y mujeres, permite identificar una tendencia general de uniformidad en las valoraciones, con ligeras variaciones no significativas en algunas dimensiones. Esta homogeneidad en la percepción apunta a la existencia de una experiencia educativa relativamente equitativa entre géneros en la UAdeO, Extensión Escuinapa.

En la dimensión I (Infraestructura), tanto hombres como mujeres se ubicaron en la escala de “bastante satisfecho”. Esto indica un consenso positivo respecto a las condiciones físicas y materiales con las que cuenta la institución para el desarrollo académico. Esta percepción compartida sugiere que no existen desigualdades evidentes en el acceso o uso de estos recursos entre géneros, lo que favorece la equidad en el entorno de aprendizaje. En las dimensiones II (Servicios de la Institución), III (Condiciones de Seguridad) y IV (Situación Económica), se observa una ligera diferencia: las mujeres califican con “satisfecho”, mientras que los hombres tienden hacia “bastante

satisfecho”. Aunque la diferencia no alcanza significancia estadística, podría interpretarse como una posible señal de menor nivel de satisfacción entre las alumnas, quizás debido a expectativas distintas o experiencias específicas en la interacción con el personal administrativo y los servicios de apoyo. Este hallazgo puede servir como indicio para revisar si existen áreas dentro del trato institucional o del acompañamiento académico que podrían ser mejoradas con enfoque de género.

Figura 12: Dimensiones de la percepción de los servicios educativos por sexo



Nota. Elaboración propia.

En la dimensión V (Seguridad Emocional), se vuelve a observar una convergencia entre ambos géneros, con una calificación de “bastante satisfecho”. Esta coincidencia es especialmente relevante, ya que refleja una percepción favorable generalizada hacia la planta docente, lo que fortalece la imagen institucional y confirma la profesionalidad del profesorado como un elemento clave de la calidad educativa. Las dimensiones VI (Sentido de pertenencia institucional) y VII (Proceso de enseñanza-aprendizaje) también muestran evaluaciones semejantes entre hombres y mujeres. Esta similitud en la percepción es indicativa de que ambos grupos sienten una integración y apropiación del espacio universitario, así como una valoración parecida del proceso formativo. La equidad en estas dimensiones es crucial, ya que se relacionan directamente con la motivación, permanencia y éxito académico de los estudiantes.

Finalmente, en las dimensiones VIII (Logros personales), IX (Reconocimiento académico) y X (Autorrealización), nuevamente se refleja una evaluación positiva compartida. Esto implica que tanto hombres como mujeres perciben que la universidad les brinda oportunidades equivalentes para alcanzar sus metas personales, obtener reconocimiento por su esfuerzo académico y desarrollarse profesionalmente.

Con base en el objetivo general de esta investigación y el análisis de los resultados del instrumento aplicado, se concluye que la percepción de la calidad del servicio educativo

brindado por el personal administrativo y docente de la Universidad Autónoma de Occidente, extensión Escuinapa, es en general muy satisfactoria. Aunque únicamente el 21 % de los estudiantes manifestaron estar “muy satisfechos”, un 34.7 % se ubicó en la categoría de “satisfecho” y un 37.7 % en “bastante satisfecho”, lo que evidencia una percepción predominantemente positiva, aunque aún con áreas susceptibles de mejora.

Asimismo, al comparar la percepción de calidad entre los estudiantes de las distintas carreras que se imparten en la extensión, se observa una consistencia en los niveles de satisfacción, ya que la mayoría eligió escalas similares de evaluación para las diez dimensiones analizadas, lo que indica una homogeneidad en la experiencia educativa sin diferencias relevantes entre programas educativos.

Por otro lado, también se exploró si existían diferencias en la percepción de la calidad del servicio educativo según el género del alumnado. En este sentido, tanto hombres como mujeres coincidieron principalmente en las categorías de “satisfactorio” y “bastante satisfactorio”, reafirmando que la valoración de la calidad educativa no presenta disparidades significativas por género, lo cual habla de un trato equitativo y uniforme por parte de la institución.

8. Perspectiva

Con el objetivo de elevar la percepción de calidad que tienen los estudiantes respecto a los programas educativos que ofrece la UAdeO en su extensión Escuinapa, resulta prioritario establecer un enfoque integral de mejora continua en los servicios educativos. Este proceso debe contemplar no solo las condiciones físicas de las instalaciones, sino también la infraestructura tecnológica, el equipamiento, la atención del personal y el desempeño del cuerpo docente. La interacción efectiva con estos elementos es clave para garantizar una experiencia educativa de calidad. Para lograrlo, se recomienda implementar programas de formación enfocados en la atención personalizada y el servicio eficiente, que fortalezcan la disposición institucional para atender con mayor eficacia las necesidades del alumnado.

Dado que la evaluación positiva de las distintas dimensiones de la calidad incide directamente en la satisfacción estudiantil, es indispensable diseñar un programa de mejora segmentado por dimensión. Esto permitirá atender de forma específica cada uno de los diez aspectos evaluados en esta investigación, y así elevar la percepción global de la calidad educativa. Si bien más del 30 % de los encuestados se mostraron satisfechos, la meta debe centrarse en aumentar los porcentajes de quienes se declaran “bastante satisfechos” o “muy satisfechos”, mediante estrategias bien focalizadas.

En consonancia con el Plan Lince de Desarrollo Institucional 2020–2024, la UAdeO se somete a evaluaciones externas y procesos de certificación por organismos como COPAES, CIEES, CONACYT y CENEVAL, con el propósito de asegurar la mejora continua en sus procesos educativos, fortalecer la matrícula, garantizar la calidad de los programas académicos y promover el desarrollo profesional del personal docente. No obstante, para que estos esfuerzos tengan un impacto tangible a nivel local, es imprescindible que cada unidad regional y sus extensiones desarrollen mecanismos propios de evaluación de la calidad de sus servicios. Esto permitirá identificar áreas de oportunidad específicas y diseñar intervenciones pertinentes que incrementen el grado

de satisfacción estudiantil en cada ciclo escolar.

Asimismo, es recomendable fomentar espacios de diálogo entre docentes para revisar y reflexionar sobre sus prácticas pedagógicas, los métodos de evaluación que aplican y la calidad de la orientación que brindan al estudiantado. Esta interacción profesional puede incidir positivamente en la percepción de la enseñanza y fortalecer el desempeño académico. Finalmente, se sugiere que la extensión Escuinapa organice encuentros periódicos entre alumnos, profesores y personal administrativo para analizar los desafíos del servicio educativo y construir de forma colaborativa soluciones viables, que aseguren una mejora sustancial en la calidad percibida.

9. Conclusiones

Los hallazgos de esta investigación evidencian una percepción predominantemente favorable por parte del estudiantado de la Universidad Autónoma de Occidente (UAdeO), extensión Escuinapa, respecto a la calidad de los servicios educativos. A través del análisis de diez dimensiones clave, se constató un alto nivel de satisfacción general, destacando la efectividad de las estrategias institucionales para responder a las necesidades académicas, administrativas y formativas de su comunidad estudiantil.

En el ámbito de la infraestructura, si bien la mayoría de los estudiantes valoran positivamente las condiciones físicas de las aulas, biblioteca y espacios de estudio, aún se identifican áreas susceptibles de mejora, particularmente en lo referente al mantenimiento de instalaciones deportivas, condiciones de limpieza y funcionamiento del comedor. Estos aspectos, aunque no determinan una insatisfacción generalizada, deben ser atendidos con miras a garantizar un entorno educativo más integral y funcional.

Los servicios administrativos fueron asimismo bien calificados, especialmente en lo concerniente al acceso a bibliotecas, plataformas tecnológicas y trámites escolares. Esta valoración sugiere una gestión eficiente y una atención adecuada a los procesos formales que acompañan la vida académica. No obstante, se recomienda fortalecer estos servicios mediante una visión de mejora continua, adaptándolos a las demandas tecnológicas y operativas emergentes.

En relación con la seguridad y el entorno institucional, se detectó una percepción más moderada. Este resultado se atribuye a condiciones externas como la ubicación geográfica periférica de la extensión y la limitada accesibilidad vial. Aunque estos factores no dependen directamente de la gestión universitaria, es necesario considerar acciones que mitiguen sus efectos en la percepción de seguridad del alumnado.

En relación con la seguridad y el entorno institucional, se detectó una percepción más moderada. Este resultado se atribuye a condiciones externas como la ubicación geográfica periférica de la extensión y la limitada accesibilidad vial. Aunque estos factores no dependen directamente de la gestión universitaria, es necesario considerar acciones que mitiguen sus efectos en la percepción de seguridad del alumnado.

Por otro lado, se destaca de forma positiva la valoración del apoyo económico recibido por los estudiantes. Los programas de becas y facilidades para el pago de colegiaturas han sido reconocidos como elementos clave para la permanencia y el bienestar estudiantil, representando un esfuerzo institucional significativo en un contexto donde muchas veces

los recursos son limitados.

Una de las dimensiones mejor valoradas corresponde al componente afectivo, relacionado con el trato recibido por parte de docentes, compañeros y personal administrativo. Esta percepción positiva refleja un ambiente institucional armónico, de respeto y colaboración, que favorece el clima organizacional y el desarrollo personal de los estudiantes.

El sentido de pertenencia institucional también se presenta como un indicador sólido de integración. Los estudiantes se identifican con los valores, proyectos y dinámicas de la universidad, lo que fortalece su compromiso con la vida académica y social. Asimismo, el proceso de enseñanza-aprendizaje ha sido altamente valorado, destacándose la pertinencia del contenido curricular, el uso de tecnologías educativas y la calidad del cuerpo docente, lo cual garantiza una formación integral y actualizada.

Finalmente, las dimensiones vinculadas al desarrollo personal, el reconocimiento académico y la autorrealización profesional reflejan una percepción de crecimiento continuo y significativo. Los estudiantes sienten que su paso por la universidad contribuye de manera directa a la construcción de sus metas personales y profesionales, consolidando su identidad como futuros profesionales y ciudadanos comprometidos.

En conjunto, los resultados permiten concluir que la UAdeO, Extensión Escuinapa, ha logrado generar un entorno educativo de alta calidad, equitativo e inclusivo. La percepción positiva compartida por estudiantes de las diversas carreras y sin distinción de género da cuenta de una propuesta formativa sólida, capaz de responder a los retos del contexto actual. Esta valoración, expresada de forma constante en múltiples dimensiones, confirma el papel estratégico de la universidad en el desarrollo académico, social y humano de sus estudiantes, y reafirma su compromiso con la transformación del entorno local, regional y nacional.

Referencias

- Angulo, H., Espinoza B., A., Juan, Angulo, A., & Pedro, J. (2016). Educación universitaria de calidad con formación integral y competencias profesionales. *Horizonte de la Ciencia*, 6(11), 159-167. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570960869014>
- ANUIES. (2000). *La educación superior en el siglo XXI: Líneas estratégicas de desarrollo*.
- Ávila, M. (2017). *Percepción de la Calidad Educativa y Análisis de Estrategias de Posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate y Meza* [Tesis de licenciatura]. Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/2668>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Estela-Yomona, R. M., Gómez-Mejía, J. P., Blas-Zarzosa, A. O., Cano-Seminario, E. D., & Camborda-Falcón, F. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de una universidad nacional en Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 1877-1886. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4530
- Giorgetti, C., Romero, L., & Vera, M. (2010). *Generar un modelo de calidad adecuado para el área de educación a distancia de FICH-UNL*. Consultado el 24 de junio de 2025, desde http://eduqa2010.eduqa.net/eduqa2010/images/ponencias/eje5/5_03_GIORGETTI_Carlos_ROMERO_Lucila_VERA_Marcela_Generar_un_modelo_de

[calidad_adequado_para_el_Area_de_Educacion_a_Distancia_de_FICH_-UNL_.pdf](#)

- Gordillo, L. D., Domínguez, B. M., Vega, C., De la Cruz, A., & Ángeles, M. (2020). El marketing educativo como estrategia para la satisfacción de alumnos universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 8(spe), e499. <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE1.499>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2013). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(85), 41-50.
- Patrón, R. (2020). Calidad y Satisfacción de los Servicios Escolares de una Institución de Educación Superior Mexicana: la Visión de los Estudiantes. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(22), e189. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Sandoval, L. (2008). *Institución Educativa y Empresa. Dos organizaciones humanas distintas*. EUNSA.
- Sistema Nacional de Evaluación, A. y. C. d. I. C. E. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*.