

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE POSGRADO: UN ESTUDIO DESCRIPTIVO PARA VALORAR LA EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES

EVALUATION OF GRADUATE SERVICES: A DESCRIPTIVE STUDY TO ASSESS STUDENT EXPERIENCE

García Parada Ricardo

Tecnológico Nacional de México/ I.T. De Chihuahua II

<https://orcid.org/0000-0002-6266-3016>

riky_vetch@hotmail.com

Villar Laguna Víctor

ESIA Tecamachalco IPN

<https://orcid.org/0009-0000-4128-2524>

vick_villar@hotmail.com

Marrón Ramos Domingo Noe

Tecnológico Nacional de México/I. T. De Pachuca

<https://orcid.org/0000-0003-1964-6592>

dmarron22@hotmail.com

Ortiz Camacho Jorge Javier

Tecnológico Nacional de México/ I. T. De Pachuca

<https://orcid.org/0000-0002-1212-5439>

topospider72@gmail.com

Marrón Hernández Uriel Noe

Tecnológico Nacional de México/I. T. De Pachuca

<https://orcid.org/0009-0001-2238-3255>

urielnoe_1999@hotmail.com

DOI: <https://doi.org/10.61273/neyart.v1i2.63>

| Recibido: 05/06/2024 | Aceptado: 12/08/2024 | Publicado: 17/09/2024

Esta obra está bajo
una licencia internacional
Creative Commons Atribución 4.0.



Resumen: En un mundo académico cada vez más competitivo, ¿cómo perciben realmente los estudiantes de posgrado la calidad de su educación? Esta pregunta fue el punto de partida de un fascinante estudio realizado por un equipo de investigadores mexicanos. Utilizando el modelo SERVQUAL, una herramienta probada para medir la calidad del servicio, el equipo se sumergió en las experiencias de 15 estudiantes de posgrado en educación.

Los resultados pintaron un cuadro intrigante y algo agri dulce. Con una satisfacción general del 62.79%, los estudiantes parecían tener una relación de amor-odio con sus programas. Mientras apreciaban la seguridad y empatía ofrecidas por sus instituciones, se sentían menos impresionados por la fiabilidad y capacidad de respuesta de los servicios.

Este estudio no solo arroja luz sobre las fortalezas y debilidades de los programas de posgrado en México, sino que también plantea preguntas más amplias sobre la educación superior en la era digital y globalizada. ¿Cómo podemos cerrar la brecha entre las expectativas de los estudiantes y la realidad de la educación de posgrado? ¿Qué papel juegan factores como la tecnología y la diversidad en la percepción de la calidad educativa?

Al final, este estudio nos recuerda que detrás de cada estadística hay seres humanos: estudiantes ambiciosos que buscan crecer, profesores dedicados que se esfuerzan por inspirar, y administradores que intentan equilibrar múltiples demandas. Es un llamado a la acción para que las instituciones de educación superior escuchen más de cerca las voces de sus estudiantes y trabajen incansablemente para mejorar la calidad de la experiencia educativa.

Palabras clave: SERVQUAL, Posgrado, Calidad educativa, Satisfacción estudiantil, Educación superior.

Abstract: In an increasingly competitive academic world, how do graduate students really perceive the quality of their education? This question was the starting point for a fascinating study conducted by a team of Mexican researchers. Using the SERVQUAL model, a proven tool for measuring service quality, the team immersed themselves in the experiences of 15 graduate students in education.

The results painted an intriguing and somewhat bittersweet picture. With an overall satisfaction rating of 62.79%, students seemed to have a love-hate relationship with their programs. While they appreciated the safety and empathy offered by their institutions, they were less impressed by the reliability and responsiveness of services.

This study not only sheds light on the strengths and weaknesses of graduate programs in Mexico, but also raises broader questions about higher education in the digital and globalized era.

How can we close the gap between student expectations and the reality of graduate education? What role do factors such as technology and diversity play in the perception of educational quality?

In the end, this study reminds us that behind every statistic are human beings: ambitious students seeking to grow, dedicated faculty striving to inspire, and administrators trying to balance multiple demands. It is a call to action for higher education institutions to listen more closely to the voices of their students and work tirelessly to improve the quality of the educational experience.

Keywords: SERVQUAL, Graduate Studies, Educational quality, Student satisfaction, Higher education

INTRODUCCIÓN

La constante búsqueda de brindar experiencias educativas de alta calidad ha llevado a las instituciones de educación superior a explorar diversas herramientas y enfoques de evaluación para asegurar la satisfacción y éxito de los estudiantes como prioridad principal en este contexto particular del servicio educativo. El modelo SERVQUAL creado por Parasuraman junto with Zeithaml y Berry en el año 1988 se ha establecido como un marco de referencia destacado para medir la calidad percibida en servicios al proporcionar una base sólida para evaluar las expectativas y percepciones de los usuarios.

En el ámbito internacional se han realizado varios estudios que han utilizado SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio en escuelas de posgrado. Por ejemplo, Lee y Park en 2015 investigaron las percepciones de los estudiantes de MBA sobre la calidad del servicio en universidades de Corea, identificando diferencias significativas entre las expectativas y la realidad. Del mismo modo, Al-Zoubiy Al-Abbadi en 2016 analizaron la calidad del servicio en programas de posgrado en Jordania, destacando la relevancia de la empatía para la satisfacción de los estudiantes. En concordancia a estos estudios previos, este análisis se suma al intentar entender y optimizar la vivencia de los alumnos de posgrado, si bien enfocándose en el contexto particular del nivel de posgrado.

En el ámbito mexicano, la importancia de evaluar la calidad de la educación ha aumentado en los últimos tiempos. Gutiérrez y Gutiérrez (2022) presentan una contribución significativa al campo de la evaluación educativa en México. Exponiendo las variadas perspectivas de los profesores y el impactando del entorno institucional, los autores establecen una sólida base para futuras investigaciones y para el desarrollo de políticas educativas más eficientes. González Torres (2024), por otro lado, llevó a cabo una investigación en una universidad privada para evaluar el nivel de bienestar percibido en programas de maestría y

descubrió que a pesar de que la satisfacción general era alta, encontró diferencias significativas entre los diversos programas.

El propósito fundamental de este estudio es analizar la percepción de los estudiantes de postgrado sobre la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL. Se pretende identificar las áreas de la calidad del servicio que provocan mayor satisfacción o descontento, así como verificar si hay disparidades significativas en las opiniones entre los alumnos de distintos programas o generaciones.

La razón detrás de esta investigación se basa en la creciente necesidad de programas de posgrado de alta calidad y en la importancia de contar una información objetiva sobre cómo los estudiantes perciben dichos programas. Al señalar tanto las fortalezas como las áreas de mejora en el servicio brindado por la institución educativa se puede desarrollar estrategias para mejorar la experiencia estudiantil y elevar su satisfacción; lo cual en última instancia contribuirá a fortalecer su reputación académica. Asimismo, los resultados obtenidos a través de este estudio enriquecerán el conocimiento existente sobre la calidad del servicio en educación superior y ofrecerán descubrimientos valiosos para investigaciones futuras.

ANTECEDENTES

La vivencia de los estudiantes de postgrado ha experimentado cambios notables en los últimos años; convirtiéndose en un aspecto importante para atraer talentos a las instituciones educativas superiores y retenerlos también es crucial para garantizar la satisfacción académica de los estudiantes. El enfoque SERVQUAL creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) proporciona un marco conceptual sólido para evaluar la percepción de calidad del servicio, permitiendo así detectar las discrepancias entre las expectativas de los estudiantes y su experiencia real.

La educación universitaria ha experimentado un cambio de ser un privilegio a transformarse en una necesidad esencial para el crecimiento personal y laboral de las personas. En esta perspectiva las instituciones de educación superior compiten por captar la atención de los estudiantes más destacados lo que ha generado una mayor inquietud por la excelencia en el servicio que brindan.

La excelencia en la prestación de servicios en el ámbito de la educación superior se entiende como el nivel en el que un servicio proporcionado cumple o supera las expectativas de los estudiantes (Parasuraman et al., 1988). Mientras tanto, Guerra Bretaña, Iglesias y Veranes (2022) sugieren que dicho concepto surge de un compromiso conjunto entre profesores, alumnos, personal administrativo y la sociedad en general, quienes colaboran para fomentar un entorno educativo enriquecedor y significativo. En el terreno de los estudios de posgrado se refleja esta cualidad en múltiples facetas: la relevancia de los

planes de estudio; la excelencia en la docencia; el acceso a recursos; la atención individualizada; así como en la vivencia global del estudiante.

El enfoque SERVQUAL diseñado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) ha adquirido gran importancia para evaluar la calidad percibida del servicio en varios ámbitos como el de la educación superior. Este marco conceptual se enfoca en las expectativas y percepciones de los clientes para identificar las diferencias entre lo que esperan y lo que realmente experimentan.

Los investigadores Fidias (2012), así como Ganga y colaboradores (2019), indican que la naturaleza de esta herramienta se describe de la siguiente manera:

- Elementos tangibles se relacionan con los aspectos físicos del servicio tales como las instalaciones disponibles, el equipamiento utilizado, el personal que lo conforma y los materiales comunicativos utilizados.
- Fiabilidad se refiere a la habilidad de brindar el servicio prometido de forma consistente y precisa.
- Receptividad al cliente implica estar dispuesto y ser capaz de asistir a los clientes de manera rápida y eficiente.
- Seguridad y confiabilidad son aspectos clave que influyen en la percepción que los clientes tienen acerca del proveedor de servicios.
- Empatía se refiere al trato personalizado, cuidadoso que se ofrece a los clientes.

El modelo SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado para evaluar este tema; por ejemplo, en un estudio realizado por Arciniegas & Mejías (2017), se destaca que al prestar atención a la opinión de los alumnos y emplear herramientas de investigación apropiadas se puede obtener información valiosa para elevar la calidad de la educación superior. Los hallazgos de esta investigación podrían servir como referencia para otras instituciones educativas que busquen evaluar la satisfacción de sus estudiantes y emprender acciones para mejorar sus servicios. Adicionalmente a esto en su investigación llevada a cabo por Febres & Mercado en 2020 se revelan aspectos significativos acerca de cómo los pacientes perciben la calidad de la atención médica que se les brinda. Del mismo modo Vázquez, Martínez & Heredia en 2022 aportan valiosa información sobre la calidad del servicio en un componente crucial para la educación completa de los estudiantes.

DESARROLLO

Método

En este análisis se utilizó un enfoque cuantitativo para evaluar la satisfacción del cliente basándose en el modelo SERVQUAL como punto de partida. Al medir las diversas facetas de la satisfacción del cliente se pretende obtener una visión precisa y objetiva de sus expectativas y vivencias.

Desde el punto de vista del cliente, se decidió emplear una estrategia investigativa y descriptiva para entender a fondo su opinión sobre la calidad del servicio ofrecido. Al escuchar sus opiniones y vivencias directas, buscamos crear una visión clara y objetiva de sus necesidades y expectativas frente a las empresas. Este primer acercamiento nos permitirá desarrollar estrategias más efectivas para incrementar la satisfacción del cliente y consolidar la relación que se mantienen con ellos.

Participantes

Se llevó a cabo una encuesta entre quince estudiantes de posgrado en educación que estaban completando el último módulo de sus estudios para comprender mejor la experiencia de los estudiantes en edades que oscilaban entre los 21 y 38 años de edad.

Instrumento

El uso de El SERVQUAL proporcionó la oportunidad de examinar minuciosamente la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio recibido en un centro educativo. Asimismo, es uno de los más utilizados para este tipo de análisis según Terán et al. (2021). Este cuestionario consta de 22 preguntas y se centra en cinco dimensiones fundamentales que abarcan los aspectos clave de la experiencia estudiantil:

- ¿Qué sensación transmite la institución?
- ¿Es digna de confianza la institución?
- ¿Está la entidad preparada para ofrecer asistencia?
- ¿El estudiante se siente seguro con respecto su seguridad?
- ¿El estudiante percibe que se le valora emocionalmente?

Para responder cada pregunta planteada el estudiante debe expresar su opinión en una escala del 1 al 7. Cada una de las 22 preguntas requiere que el estudiante comparta su punto de vista.

El 1 significa que el estudiante discrepa por completo con la afirmación. El 7 significa que el alumno está completamente de acuerdo.

Al contrastar las opiniones de los alumnos sobre sus expectativas y sus percepciones actuales, podemos señalar los puntos fuertes y áreas de mejora de la institución en lo que respecta a la calidad del servicio.

Procedimiento

Para realizar la investigación se llevaron a cabo las siguientes etapas:

- **Inicio del tema:** La investigación se inició desde una gran curiosidad por comprender la vivencia de los estudiantes de posgrado ¿Cuáles son los aspectos que realmente aprecian en su formación académica y cómo perciben la calidad de los servicios que reciben? Teniendo en mente estas interrogantes, se realizó una exhaustiva revisión de la extensa literatura sobre calidad del servicio y educación superior. El modelo SERVQUAL ofreció un sólido marco conceptual para orientar nuestra exploración.
- **Introducción:** Una vez que se definió el tema de estudio y se estableció claramente el objetivo principal del trabajo académico realizado en este estudio particular; se procedió a desarrollar un marco teórico que facilitara la comprensión y la contextualización del tema de investigación en cuestión mediante una exhaustiva revisión de fuentes bibliográficas relevantes que permitieron identificar las corrientes predominantes y los debates vigentes en relación a la experiencia de los estudiantes de postgrado y la calidad de los servicios ofrecidos en el ámbito de la educación superior.
- **Creación de la encuesta:** Se elaboró un cuestionario para obtener información directamente de los estudiantes universitarios graduados en educación superior; cada pregunta fue meticulosamente formulada para evaluar las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: aspectos tangibles, fiabilidad, agilidad de respuesta y seguridad y empatía. La encuesta se administró a una muestra representativa de estudiantes posgraduales en educación.
- **Análisis de la información recopilada:** Se identificó tanto los puntos fuertes como las áreas de mejora de la institución en lo que respecta a la calidad del servicio prestado a los estudiantes de posgrado. A partir de estos resultados se han elaborado una serie de recomendaciones orientadas a potenciar la experiencia educativa en el nivel de postgrado.

DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La ilustración número 1 muestra la composición de género de los estudiantes de forma sucinta y directamente visual, lo que permite tener una idea clara de la cantidad de mujeres y hombres que tomaron parte en la investigación.



Figura 1. Distribución del género de los escolares participantes.

Fuente: Elaboración propia (2024).

En lo que respecta la muestra del estudio en cuestión se notó que había una leve predominancia de mujeres. Este descubrimiento sugiere que al menos en este análisis las mujeres demostraron un mayor interés o disposición para participar en la investigación.

Para verificar la coherencia internamente de las respuestas recopiladas en el instrumento de medición, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar si los elementos que componían la escala medían adecuadamente el constructo teórico esperado en la investigación. Los resultados se presentan en la tabla 1.

Tabla 1. Hallazgos de la fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Numero de ítems
0.943	22

Fuente: Elaboración propia (2024).

Según la tabla anterior, el valor obtenido (0.943) muestra una coherencia internamente alta entre los elementos del instrumento de medición, lo cual sugiere que estamos evaluando de forma confiable el concepto en consideración. Este número nos permite afirmar que las respuestas son considerablemente confiables y pueden ser utilizadas como una base sólida para tomar decisiones informadas como indican Sánchez (2021) y Vizioli & Pagano (2022).

La Figura 2 menciona las opiniones de los 15 jóvenes que participaron en el estudio. A través de sus respuestas se puede apreciar cómo valoran la calidad del servicio educativo que están recibiendo.

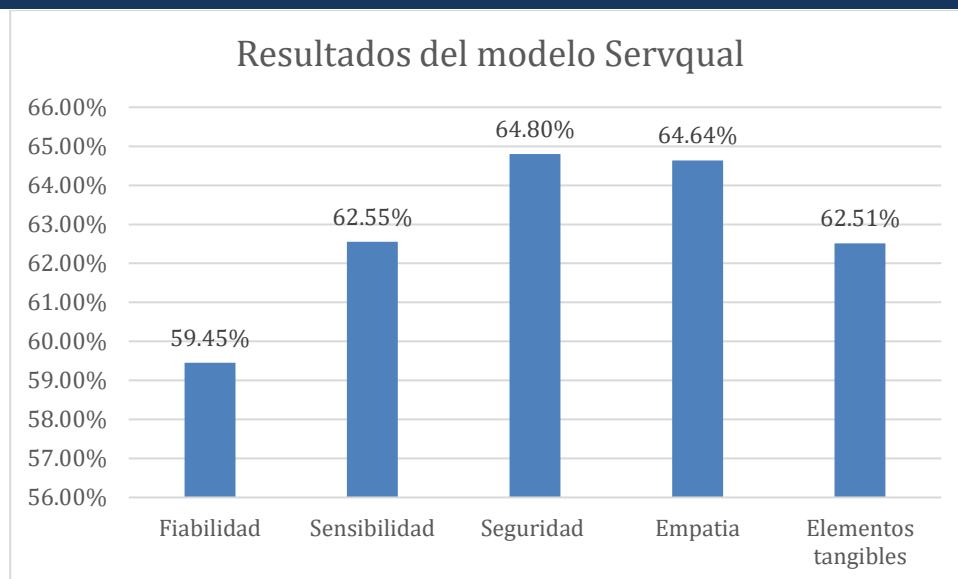


Figura 2. Resultados de las dimensiones del modelo Servqual.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Los resultados de este estudio indican que en términos generales la satisfacción de los alumnos respecto a los servicios proporcionados por la universidad se sitúa en un nivel moderado de aprobación; obteniendo una puntuación promedio del 62.79%. Al examinar cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL se evidencia que la confiabilidad y empatía del servicio fueron evaluadas como las más bajas lo cual sugiere que los alumnos perciben ciertas inconsistencias en la prestación de servicios y una respuesta limitada por parte de la institución.

Por otra parte, las dimensiones de seguridad y empatía mostraron puntuaciones ligeramente más altas, lo que sugiere que los alumnos tienen confianza en la institución educativa valoran el trato personalizado que se les brinda. Los aspectos tangibles relacionados con las instalaciones recursos también recibieron una puntuación aceptable, lo que indica que la universidad dispone de una infraestructura apropiada.

Estos hallazgos indican que mientras los alumnos aprecian algunos aspectos de los servicios universitarios existentes actualmente áreas que podrían ser mejoradas para aumentar la calidad percibida del servicio especialmente en términos de fiabilidad y sensibilidad.

El análisis de la calidad del servicio en el posgrado reveló descubrimientos interesantes que nos ayudan a comprender más a fondo la experiencia de los estudiantes universitarios jóvenes. La variedad de opiniones recopiladas a través de la encuesta ofrece una visión detallada de la percepción que tienen los jóvenes académicos sobre la excelencia educativa que recibieron en el posgrado.

En primer lugar, es relevante resaltar la distribución de género en nuestra muestra de estudio. Se observa una leve predominancia de participantes femeninas que podría indicar un mayor interés o disposición por parte de las mujeres para compartir sus vivencias en este tipo de investigaciones. Este dato aparentemente simple lleva a reflexionar acerca de las dinámicas de género en la enseñanza superior y su posible influencia en la percepción sobre la calidad del servicio.

La fiabilidad de los datos se vio respaldada por un coeficiente alfa de Cronbach de 0.943 alto. Este valor tan cercano a la perfección asegura que las respuestas obtenidas son altamente consistentes y fiables. Por lo tanto, se puede confiar en que las percepciones compartidas por los estudiantes realmente reflejan sus experiencias y opiniones de manera genuina.

Explorar las diferentes áreas del modelo SERVQUAL revela un panorama rico y diversificado. Cabe destacar que la satisfacción global de los estudiantes respecto a los servicios universitarios se sitúa en un nivel moderado de alrededor del 62.79%. Esta cifra indica claramente que existe un amplio margen el cual se podría mejorar la experiencia académica de los estudiantes.

Al analizar las distintas áreas encontramos puntos fuertes y áreas para mejorar. La confianza y la empatía del servicio fueron identificadas como las debilidades principales en la perspectiva de los estudiantes. Estas señales sugieren que los jóvenes académicos desean una mayor coherencia en la atención brindada y una respuesta más rápida ante sus necesidades. Se puede comprender la frustración de un estudiante al verse confrontado por discrepancias entre lo prometido y lo recibido o al sentirse desatendido al buscar ayuda.

Por otro lado, las dimensiones de seguridad y empatía recibieron evaluaciones más favorables. Esto sugiere que, a pesar de las deficiencias percibidas en otros aspectos, los estudiantes sienten que pueden confiar en la institución y aprecian el trato personalizado que reciben. Se puede visualizar a profesores y personal administrativo que, a pesar de las limitaciones, se esfuerzan por crear un ambiente acogedor y de confianza para los estudiantes.

Los elementos tangibles, como las instalaciones y recursos, también obtuvieron una puntuación aceptable. Esto habla de una infraestructura que, si bien no es excepcional, cumple con las expectativas básicas de los estudiantes. Se presentan aulas bien equipadas y bibliotecas funcionales que, aunque no deslumbran, proporcionan un entorno adecuado para el aprendizaje.

Estos resultados pintan un cuadro de una institución que, si bien tiene fortalezas notables, también enfrenta desafíos significativos en la prestación de servicios de calidad. La confianza y empatía que los estudiantes

sienten hacia la institución proporciona una base sólida sobre la cual construir. Sin embargo, las áreas de fiabilidad y sensibilidad del servicio claman por atención y mejora.

Los resultados del estudio sobre la calidad del servicio en programas de posgrado ofrecen una perspectiva valiosa sobre la experiencia estudiantil, revelando tanto fortalezas como áreas de oportunidad. Al comparar los hallazgos con investigaciones previas, emergen patrones interesantes que merecen una discusión más profunda.

La satisfacción general moderada (62.79%) que se encontró en el estudio se alinea parcialmente con los hallazgos de González Torres (2024), quien reportó un alto nivel de satisfacción general en programas de posgrado de una institución privada mexicana. Sin embargo, los resultados sugieren una experiencia menos optimista, lo que podría indicar diferencias significativas entre instituciones públicas y privadas, o simplemente reflejar las expectativas cada vez más altas de los estudiantes de posgrado.

Las bajas puntuaciones en fiabilidad y sensibilidad del servicio que se observan resuenan con los resultados de Lee y Park (2015), quienes identificaron brechas significativas entre las expectativas y la realidad en programas de MBA coreanos. Esta consistencia a través de contextos culturales tan diferentes sugiere que la brecha entre las promesas institucionales y la entrega real del servicio es un desafío universal en la educación de posgrado.

Por otro lado, las puntuaciones más altas que se obtuvieron en seguridad y empatía encuentran eco en el estudio de Al-Zoubi y Al-Abadi (2016), quienes destacaron la importancia de la dimensión de empatía en la satisfacción estudiantil en programas de posgrado jordanos. Esta convergencia subraya la importancia universal del trato humano y personalizado en la educación superior, trascendiendo fronteras culturales y geográficas.

Los hallazgos sobre los elementos tangibles, que recibieron una evaluación aceptable, contrastan ligeramente con los resultados de Arciniegas y Mejías (2017), quienes encontraron que los aspectos físicos eran un factor crucial en la percepción de calidad en una universidad colombiana. Esta diferencia podría reflejar variaciones en las prioridades de los estudiantes según el contexto o el nivel educativo, invitándonos a reflexionar sobre cómo equilibrar las inversiones en infraestructura física con otros aspectos del servicio educativo.

La ligera predominancia femenina en la muestra plantea preguntas interesantes sobre la dinámica de género en los programas de posgrado. Aunque en el estudio no se centró específicamente en este aspecto, futuros investigadores podrían explorar si existen diferencias significativas en la percepción de la calidad

del servicio basadas en el género, siguiendo la línea de investigación sobre diversidad en la educación superior sugerida por Gutiérrez y Gutiérrez (2022).

Es importante reconocer las limitaciones de nuestro estudio. Con una muestra de 15 estudiantes, los resultados, aunque valiosos, podrían no ser completamente representativos de la población estudiantil más amplia.

TRABAJO A FUTURO

El estudio sobre la calidad del servicio en programas de posgrado ha abierto varias vetas de investigación prometedoras que merecen ser exploradas en mayor profundidad. A continuación, se proponen dos líneas de investigación que consideramos particularmente relevantes y potencialmente fructíferas:

Impacto de la tecnología en la percepción de calidad del servicio educativo. En un mundo cada vez más digitalizado, especialmente tras la experiencia global de educación remota durante la pandemia, surge la necesidad de comprender cómo la tecnología está redefiniendo las expectativas de los estudiantes de posgrado. Se propone una investigación que explore cómo la integración de herramientas digitales, plataformas de aprendizaje en línea y recursos tecnológicos avanzados influye en la percepción de la calidad del servicio educativo.

Un estudio de este tipo no solo ayudaría a comprender mejor las expectativas cambiantes de los estudiantes en la era digital, sino que también podría proporcionar resultados valiosos para el diseño de programas de posgrado más efectivos y satisfactorios en un futuro cada vez más tecnológico.

La influencia de la diversidad y la inclusión en la calidad percibida del servicio educativo. La investigación reveló una ligera predominancia femenina en la muestra, lo que lleva a considerar cómo la diversidad en todas sus formas puede influir en la percepción de la calidad del servicio educativo. Se sugiere un estudio exhaustivo que examine cómo factores como el género, la etnia, la nacionalidad, la orientación sexual, la discapacidad y el estatus socioeconómico afectan la experiencia y la satisfacción de los estudiantes de posgrado.

Un estudio de esta naturaleza no solo contribuiría a la comprensión de la calidad del servicio educativo desde una perspectiva más inclusiva, sino que también podría proporcionar pautas valiosas para crear ambientes educativos más equitativos y satisfactorios para todos los estudiantes.

REFERENCIAS

- Al-Zoubi, H. A., & Al-Abbadi, M. S. (2016). Service quality in graduate programs: A case study of Jordanian universities. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(1), 189-203.
- Arciniegas Ortiz, J. A., & Mejías Acosta, A. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=en
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fidias A. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta edición). Editorial Episteme.
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- González Torres, A. (2024). Evaluación de la calidad en estudios de posgrado desde la apreciación estudiantil. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 14(28). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1870>
- Guerra Bretaña, R. M., Iglesias Morell, A., & Veranes Pantoja, Y. (2022). El enfoque de la calidad del servicio en la educación superior. *Universidad de La Habana*, (295), 1- 12. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762022000300014&lng=es&tlng=pt
- Gutiérrez, K. E. B., & Gutiérrez, R. O. (2022). Percepción de la evaluación docente en instituciones de educación privada en México. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 109-121. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1072>
- Lee, J., & Park, J. (2015). Service quality in MBA programs: A case study of Korean universities. *Journal of Service Management*, 26(3), 461-482.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sánchez Lima, C N. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Revista de Investigación Psicológica*, (25), 71-82. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100007&lng=es&tlng=es
- Terán Ayay , N. T., Gonzáles Vásquez , J., Ramirez-López , R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Vázquez, C. H. B., Martínez, J. J. G., & Heredia, N. V. M. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 11(30), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637969396001>
- Vizioli, N., & Pagano, A. (2022). De alfa a omega: Estimación de la confiabilidad ordinal. Una guía práctica. *Revista Costarricense de Psicología*, 41(2), 119-136. <https://dx.doi.org/10.22544/rcps.v41i02.02>

TABLA TRABAJO COLABORATIVO

Rol	Autor (es)
Conceptualización	García Parada Ricardo
Metodología	Villar Laguna Víctor, Uriel Noe Marrón Hernández,
Software	Marrón Ramos Domingo Noe, Ortiz Camacho Jorge Javier
Validación	García Parada Ricardo
Análisis Formal	Villar Laguna Víctor, Uriel Noe Marrón Hernández,
Investigación	Marrón Ramos Domingo Noe, Ortiz Camacho Jorge Javier
Curación de datos	García Parada Ricardo
Escritura - Preparación del borrador original	Villar Laguna Víctor, Uriel Noe Marrón Hernández,
Escritura - Revisión y edición	Marrón Ramos Domingo Noe, Ortiz Camacho Jorge Javier
Visualización	García Parada Ricardo
Supervisión	Villar Laguna Víctor, Uriel Noe Marrón Hernández,
Administración de Proyectos	Marrón Ramos Domingo Noe, Ortiz Camacho Jorge Javier