

VI Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación en las Organizaciones  
(noviembre 2018)

**SATISFACCIÓN Y CULTURA ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS  
INNOVADORES EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN UNIVERSIDADES  
PÚBLICAS MEXICANAS**

**Alonso-Novelo, Valentín<sup>1</sup>**  
**Gaona Tamez, Laura Leticia<sup>2</sup>**  
**Salazar Cantón, Jorge Ramón<sup>3</sup>**  
**Aguilera Mancilla, Gabriel<sup>4</sup>**  
**Badillo Morales, Orlando Daríel<sup>5</sup>**

---

<sup>1</sup> Doctor en Administración - Universidad Autónoma de Yucatán – Facultad de Contaduría y Administración – valentin.alonso@correo.uady.mx

<sup>2</sup> Candidata a Doctora en Administración y Alta Dirección - Universidad Autónoma de Coahuila – Unidad Norte – Facultad de Contaduría y Administración - lauragaonatamez@hotmail.com

<sup>3</sup> Doctor en Gestión - Universidad Autónoma de Yucatán – Facultad de Contaduría y Administración – jsalazar@correo.uady.mx

<sup>4</sup> Doctor en Administración y Alta Dirección - Universidad Autónoma de Coahuila – Unidad Norte – Facultad de Contaduría y Administración - gabo76mancilla@hotmail.com

<sup>5</sup> Bachiller - Estudiante de Licenciado en Contaduría Pública - Universidad Autónoma de Coahuila – Unidad Norte – Facultad de Contaduría y Administración- daro.mrls@hotmail.com

## RESUMEN

Si bien la calidad de la educación superior ha sido una preocupación constante en las universidades, sean públicas o privadas, no se le ha prestado suficiente atención a la percepción que sobre la calidad de los servicios administrativos tienen los alumnos, la cual es medida a través de los niveles de satisfacción. Algunas Instituciones de Educación Superior (IES) mexicanas, como la Universidad Autónoma de Yucatán y la Universidad Autónoma de Coahuila, en su Unidad Norte, han coincidido que la calidad de sus centros educativos no puede restringirse a la obtención de indicadores de calidad generados por organismos externos a la misma, como CACECA, y normalmente referidos en exclusiva al desempeño académico del estudiantado, sino que debe ser considerada de forma holística e integral, de ahí la trascendencia de los resultados presentados en el presente texto, ya que visualiza aquello que normalmente no es foco de atención; los servicios administrativos y escolares.

**Palabras Clave:** Calidad Percibida – Satisfacción - Servicios escolares – Educación superior, estudiantes

## ABSTRAC

Quality with education has concerned private and public universities; however, only a few have shown interest in measuring how students perceive the quality of administrative service, whose satisfaction levels provide a measurement of this construct. Some Higher Education Institutions in Mexico, such as Universidad Autónoma de Yucatan and the North Unit of Universidad Autónoma de Coahuila, believe that quality at business schools of those educational centers, can't be restricted only to obtaining compliancy certifications provided by external agencies, such as CACECA, since they usually refer exclusively to the student's academic performance. However, considering these institutions visualize quality as holistic and comprehensive phenomena; results presented in this work acquire significance because it puts the focus on what is normally hidden: administrative and school services.

**Key words:** Perceived quality – Satisfaction - School services – Higher education - students

## 1 - INTRODUCCION

En un mundo, donde la satisfacción del consumidor, cliente o usuario con los servicios recibidos, cobra mayor importancia, las universidades públicas mexicanas han estado algo ajenas al tema, ya que, por lo regular, es alto el número de aspirantes a ingresar en ellas, lo que supera por mucho la demanda a la oferta de espacios para estudiar una licenciatura. Aunque el mercado se ha tornado en algo competitivo y se encuentra en expansión para las instituciones privadas, la preocupación por la satisfacción del estudiante ha quedado relegada a un segundo plano, dado que no ha sido esencial para asegurar la supervivencia de la institución, puesto que la mayor de los fondos que se obtienen están supeditados a la matrícula, las acreditaciones por organismos certificadores y el impacto de la investigación realizada.

En los países desarrollados, la evaluación de la calidad de la educación universitaria se ha convertido no solo en una de las prioridades sino también en una exigencia tanto para las propias universidades como para los gobiernos y las administraciones públicas. El objetivo de esta medición es detectar áreas de insatisfacción, que representan mejoras potenciales que deberán introducirse bajo la perspectiva de los propios estudiantes. Estas transformaciones han sido tan significativas que han tenido impacto en la vida social, económica, política y cultural de las naciones, lo que da génesis a diversos cambios en la manera en que se planea, organiza, desarrolla y evalúa en el centro educativo.

Entonces, además de la excelencia académica, que se enfoca en medir la calidad por medio de dimensiones técnicas (resultados académicos, de investigación, etcétera), las Facultades de Contaduría y Administración (FCA) de las universidades Autónomas de Yucatán (UADY) y de Coahuila (UAdeC), unidad norte, desean proporcionar servicios escolares de calidad en las áreas administrativas de atención a sus principales usuarios, los estudiantes, para lo cual es de necesidad considerar particularidades prácticas conectadas con la satisfacción que, de conformidad con Udo, Bagchi y Kirs (2011), pueden ser utilizadas para forjar una ventaja competitiva, ya que, según Pascual (2006), desde la perspectiva holística, la calidad de la gestión de la institución abarca todas sus funciones y actividades (Alonso-Novelo, 2018).

Con este estudio se pretende que los empleados de las unidades de servicios escolares y administrativos, se relacionen con el tema de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con la finalidad de medir de forma constante las expectativas y percepciones, a través de la recolección

continua de datos sobre su grado de satisfacción puesto que se les entenderá mejor, y se podrán perfeccionar y cambiar los ambientes en los recintos académicos para que sean más propicios para el desarrollo del estudiante (Blanco & Blanco, 2007).

### **1.1 Situación problemática**

No existen estudios desarrollados de forma metodológica y sistemática para determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad percibida en los servicios proporcionados por las unidades de servicios escolares y administrativos en las FCA de la UADY y la UAdeC.

### **1.2 - Planteamiento del problema**

Se carece de evaluaciones sobre la satisfacción que el estudiantado de las FCA de la UADY y la UAdeC respecto de la calidad percibida en el servicio que reciben de las unidades de servicios escolares y administrativos de las Dependencias de Educación Superior (DES).

### **1.3 - Objetivo**

Conocer el nivel de satisfacción con la calidad percibida en el servicio recibido de los alumnos de la UADY y la UAdeC que incumben a las unidades de servicios escolares y educativos.

### **1.4 - Justificación**

La satisfacción con calidad percibida en el servicio recibido es una temática central de la administración contemporánea y por su vigencia se ha constituido en una conducta desarrollada e implementada por una entidad, sin importancia de su tamaño, estructura o naturaleza de sus operaciones. El entorno actual, implica descifrar las necesidades y expectativas de los usuarios y ofrecerles servicios asequibles, apropiados, expeditos, flexibles, notables, útiles, puntuales, seguros y confiables, aún ante errores o circunstancias inesperadas, con la finalidad de que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido de manera individual, con asiduidad y eficacia, e sorprendido con un valor mayor al esperado, situación que suscita satisfacción en los usuarios y genera a la organización de mayores ingresos y menores costos (Orlandini & Ramos, 2017).

De ahí la relevancia del este trabajo, puesto que, si los estudiantes intuyen que las instituciones académicas no cumplen con sus expectativas, los grados de satisfacción disminuyen y,

consecuentemente, su permanencia en la DES puede verse comprometida pues el educando no se siente ni bienvenido ni valorado.

La satisfacción es entonces, un tema vigente y pertinente, ya que este constructo valora las sensaciones de complacencia o desencanto que tiene un consumidor al comparar el desempeño o resultado percibido de un servicio con sus expectativas (Kotler & Keller, 2012).

Las universidades públicas y sus dependencias no son la excepción, ya que sus usuarios son cada vez más exigentes, pues poseen mejor información; esto origina la necesidad de conocer la percepción que sobre la calidad del servicio tienen éstos y que tan satisfechos se hayan con ellos. Entonces, es preciso identificar parámetros que influyen en la conducta de los estudiantes posterior a la prestación del servicio a fin de poder especificarlos, medirlos y controlarlos, para manipularlos con la intención de influir en la valoración que de ellos hace el usuario y a partir de ahí, incrementar la calidad de servicio percibida y por derivación, la satisfacción (Dávila Bustamante, Coronado Quintana & Cerecer Castro, 2012).

La manipulación de los parámetros determinados busca mejorar la percepción de la calidad al reducir las diferencias que emergen de la comparación entre lo que el usuario espera y lo que recibe, para crear una alta estimación ligada a la excelencia de los servicios proveídos (Duque, 2005 y Dávila Bustamante *et al*, 2012). Por tanto, se busca acreditar a los usuarios que los servicios que reciben cumplen con sus expectativas.

## **2 – Estado del arte**

### **2.1 - Calidad**

Se entiende por calidad en el servicio la diferencia que existe entre las expectativas del usuario y como percibe su experiencia sobre el servicio recibido (Duque, 2005; Dávila Bustamante *et al*, 2012; Daniels, Radenbaugh & Sullivan, 2013; Salazar-Cantón, Alonso-Novelo & Rodríguez-Matos, 2015 y Alonso-Novelo, 2018). Por esa razón, es el alumno receptor del servicio, quien realiza el juicio sobre la calidad ya que evalúa, según ciertos parámetros o estándares, el desempeño o performance (Pascual, 2006; Oliver, 2015 y Alonso-Novelo, Salazar-Cantón & Ortiz-Ceballos, 2016).

Por tanto, los estudiantes de la universitarios deben ser proveídos de un sistema educativo de buena calidad, que el Programa Nacional de Educación (PNE) 2001-2006 define como aquel se encauza a

la satisfacción de necesidades de desarrollo social, científico, tecnológico, económico, cultural y humano de la nación; a la promoción de la innovación, con apertura hacia el cambio en el entorno, que se distingue por una rigurosa argumentación racional con responsabilidad, tolerancia, creatividad y libertad; tiene cobertura suficiente y una oferta amplia y diversificada que de atención a la demanda educativa con equidad, solidez económica y eficiencia en la manera como organiza y utiliza los recursos; se respalda en una amplia aceptación social, consecuencia de la sólida formación de sus egresados; tasas elevadas de titulación; profesores competentes; currículo actualizado y pertinente; procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación de aprendizajes; servicios oportunos para la atención individual y grupal de los estudiantes; infraestructura moderna y suficiente para apoyar el trabajo académico; sistemas eficientes de gestión y administración; y un servicio social articulado con los objetivos del programa educativo (SEP, 2001).

La calidad universitaria es un concepto multidimensional, sin embargo, es el estudiantado el grupo que se espera obtenga satisfacción como usuario, por lo que sus intereses y necesidades deben orientar las decisiones sobre las prioridades y evaluación de calidad (Rodríguez, 1996), ya que la calidad en el servicio dependerá de que tanto se igualen o excedan las expectativas preliminares de los usuarios respecto a su experiencia concreta con los servicios escolares y administrativos (Leyzeaga, Azuaje y Mejías, 2014).

## **2.2 - Satisfacción**

La calidad en el servicio está atada a la satisfacción del usuario y puede verse desde dos perspectivas: algunos autores apuntan que al haber satisfacción, entonces habrá calidad; y otros arguyen que la calidad en el servicio es la que fundamenta la satisfacción del usuario (Alonso-Novelo, 2018).

Para efectos de este trabajo debe considerarse como posición de partida para la calidad a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores, puesto que para las entidades actuales son baluartes la capacidad de gestar un know-how innovador, acondicionado a su realidad, para que sean germen de una transformación organizacional que otorgue a sus usuarios respuestas novedosas a sus necesidades (Hernández-Oro, Medina-León & Hernández-Pérez, 2014). En función de la evaluación que los estudiantes hagan del cumplimiento de sus expectativas, basados en sus percepciones respecto al contacto real con el servicio, será su nivel de satisfacción (Hoffman &

Bateson, 2012). Consecuentemente el usuario percibe diversos niveles de satisfacción, si la actuación del bien no alcanza el nivel de las expectativas, hay insatisfacción, cuando el desempeño corresponde a sus expectativas, existe satisfacción (Romero & Romero, 2006).



Figura 1. Niveles de satisfacción del cliente

Fuente: Alonso-Novelo, Salazar-Cantón y Ortiz-Ceballos (2016)

Como se puede ver en la figura 1, en caso que el servicio proveído sea percibido como algo que no se esperaba y exceda sus expectativas, entonces se encuentra muy satisfecho, es decir experimenta hipersatisfacción o supersatisfacción (Robles-García, Dierssen-Sotos, Llorca-Díaz, Díaz-Mendi & Herrera-Carral, 2004 y Gosso, 2008).

### 2.3 – Cultura Organizacional, Satisfacción e Innovación

La cultura organizacional adecúa el comportamiento y actitudes de quienes trabajan en una institución, entonces se debe considerar la excelencia en el servicio al usuario como parte de su esencia, para cumplir a cabalidad con los objetivos y expectativas del mismo. Dado que la satisfacción con el servicio hace referencia a un cúmulo experiencias resultantes del contacto entre la organización y sus consumidores, tener una apropiada relación con estos es un factor de supervivencia y éxito (Marcillo-Indacochea, Barcia-Pincay, Soledispa-Reyes, Calle-García & Indacochea-Ganchozo, 2018).

Por tanto, las organizaciones son responsables de aprovechar y generar condiciones internas para que, al tratar con terceros, den respuesta a las exigencias globales que día a día aparecen. A fin de verlo realizado, los comportamientos, actitudes y supuestos de quienes trabajan en ellas, en otras palabras, su cultura organizacional, son básicos en el proceso de innovación.

En consecuencia, la cultura organizacional apreciada en los valores, supuestos, actitudes y comportamientos de sus integrantes (empleados y directivos) ocasiona dinámicas de innovación que son de apoyo u oposición a la gestión del conocimiento para instaurar técnicas administrativas que hagan más eficientes los servicios proveídos (Gómez, 2013).

### **3 - Metodología**

La presente es una investigación descriptiva y de campo, para lo cual se utilizaron cuestionarios para valorar la satisfacción de los estudiantes de licenciatura con los servicios educativos y administrativos. Ambos grupos de trabajo utilizaron instrumentos de medición con escala de tipo Likert. En la UAdeC se usó el Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación (SEUE) que cuenta con 5 opciones de respuesta con valores del 1 al 5, donde: 1 significa totalmente insatisfecho; 2, poco satisfecho; 3, satisfecho; 4, bastante satisfecho y 5 muy satisfecho (Gento & Vivas, 2003).

Por su parte la UADY utilizó el cuestionario Service Quality (SERVQUAL,) o Calidad de Servicio por su traducción al español. Este instrumento consta de 22 ítems evaluados en una escala Likert de 7 puntos (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1992)

A fin de homologar los resultados y llevar a cabo el análisis y facilitar la interpretación de los resultados comparativos, se construyeron indicadores de expectativas y percepciones, en escala de 0 a 100.

### **4 - Resultados**

Para los servicios, la evidencia física es relevante para tangibilizar aquello que es inmaterial. En el caso de la UAdeC, a los elementos tangibles como instalaciones, equipo físico, entre otros, se otorga 86.60 a las condiciones de las instalaciones donde se proveen los servicios escolares y administrativos, en tanto que en la UADY a los elementos físicos se le asigna una calificación de 63.59. En consecuencia, los alumnos de la institución coahuilense consideran de mejor calidad este elemento que aquellos inscritos en la institución yucateca.

En lo referente a la forma en que se reciben los servicios administrativos y escolares, los adscritos al plantel ubicado en Monclova dicen que, respecto a la atención recibida por el personal en todas las áreas que abarca este aspecto, valoran la calidad en este aspecto con una calificación de 60. Los



alumnos de la institución ubicada en Mérida, consideran que la calidad en cuanto a los elementos referentes al trato que se recibe merecen una calificación de 54.43, que se bien es más severa que la recibida por la UAdeC, no dista muchos de la percepción de los alumnos de la UADY.

Finalmente para conocer que tan satisfechos se encuentran los alumnos, es necesario comparar las expectativas, que corresponderían a la calificación de 100 versus la percepción de la calidad recibida, que concierne a los resultados plasmados por los sujetos encuestados, cálculo que se puede apreciar en la tabla 1:

Tabla 1

*Determinación de los niveles de satisfacción*

<b>DES<sup>6</sup></b>	<b>Percepción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Deficiencia</b>
UADY Tangibles	63.59	100	-36.41
UAdeC Tangibles	86.60	100	-13.40
UADY Intangibles	54.43	100	-45.57
UAdeC Intangibles	60.00	100	-40.00
UADY Promedio	59.01	100	-40.99
UAdeC Promedio	73.00	100	-27.00

Fuente: Elaboración propia (2018).

Como se puede apreciar, los niveles de satisfacción son mayores en la FCA de la UAdeC, que en la de la UADY, tanto a nivel elementos tangibles como intengibles del servicio, como de forma general, ya que las brechas presentadas entre la expectativas y las percepciones son menores.

Considerando que se utilizó una escala likert de 5 puntos, se puede considerar que una diferencia de 20.00 o menor indica que los alumnos se encuentran muy satisfechos, una discrepancia entre 20.01 a 40.00, nos señala que el estudiante se siente bastante satisfecho, una deficiencia de 40.01 a 60.00, es indicio de que el discente está satisfecho, un gap de 60.00 a 80.00 nos revela que el alumnado está poco insatisfecho y, finalmente, una diferencia mayor a 80.01 significa que el cuerpo estudiantil se encuentra totalmente insatisfecho.

En consecuencia, en el caso de las instalaciones que albergan los servicios escolares y administrativos, los alumnos moncloveños se hayan muy satisfechos, en tanto que los meridianos están bastante satisfechos con los mismos, para los elementos intangibles, los usuarios de estos servicios se encuentran bastante satisfechos en ambas instituciones.

<sup>6</sup> Dependencia de Educación Superior

Tomando en consideración ambas dimensiones de los servicios recibidos, los estudiantes de ambas instituciones se hayan bastante satisfechos, lo cual es un buen indicador de la calidad prestado por ambas instituciones.

## **5 - Conclusiones**

En la actualidad, no sólo es de importancia medir la calidad de las universidades públicas en términos de sus resultados académicos o de investigación, sino que centrar la atención en el estudiante como receptor del servicio y tener conocimiento de sus necesidades y expectativas es importancia para proveerlos de aquello que consideran de importancia. Algunas instituciones como las FCA's de la UADY<sup>7</sup> y de la UAdeC<sup>8</sup>, Unidad Norte, con visión innovadora e integral, han visualidad como un sistema holístico, donde es necesario un cambio en los procesos, inclusive, en los servicios administrativos y escolares, a fin de garantizar la satisfacción del usuario, lo que conlleva a la transformación organizacional, comenzando por la cultura organizacional, la cual debe enfocarse a proporcionar un servicio de calidad.

La principal aportación de este trabajo, es el uso de instrumentos validados científicamente para medir la satisfacción con la gestión de la institución, lo que permite a los directivos conocer las áreas de oportunidad dónde si bien hay satisfacción, pudieran incrementarse los niveles de las mismas, ya que previamente se desconocían, los mismos y las decisiones se tomaban en virtud de los comentarios escuchados o de la percepción de la alta administración, en lugar de contar con datos científicamente sustentados.

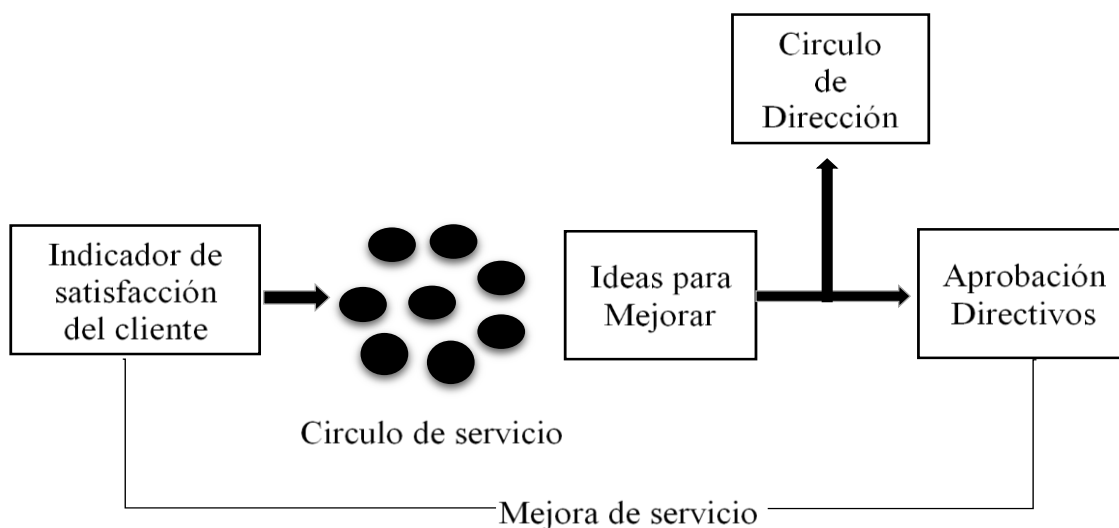
La calidad concierne a todos los integrantes de una organización, por tanto, se sugiere que ambas IES apliquen herramientas de mejora continua, como pueden ser los círculos de servicio, que entrena y apoya a la entidad a formar equipos en los que participa principalmente el personal de contacto con los usuarios, para analizar y solucionar resolver situaciones que se reflejan en la insatisfacción de los usuarios. Toman como origen un indicador de satisfacción, en este caso los resultados obtenidos de SEUE y SERVQUAL y, mediante reuniones regulares del equipo de trabajo, consideran soluciones creativas para mejorarlo, que surgen del análisis de las causantes de insatisfacción, los puntos de

---

<sup>7</sup> El Director en la actualidad es el M.F. Aureliano Martínez Castillo.

<sup>8</sup> El Dr. Juan Jesús Nahuat Arreguín, es el actual director de la Unidad Norte ubicada en Monclova, Coahuila.

mejora, las opciones para su corrección y los planes de acción (Müller, 2012), proceso que se presenta en la figura 2:



*Figura 21. Proceso de los Círculos de Servicio*

Fuente: Müller (2012)

Es importante observar que, para que las propuestas de los círculos de servicio sean viables, están deben ser estudiadas y aceptadas por los directivos, es decir, la definición de las acciones de mejora y sus parámetros de medición no competen a un individuo en particular y por regla general siempre deben ser obtenidas de manera consensuada. La asiduidad con que los círculos de servicio realicen las acciones que les competen, serán de trascendencia para el funcionamiento de las propuestas, puesto que la frecuente retroalimentación sobre la percepción que los usuarios tienen sobre el servicio proveído permite la adaptación de la organización a su entorno (Alonso-Novelo, 2018).

## Referencias

- Alonso-Novelo, V., Salazar-Cantón, J. R. & Ortiz Ceballos, J. B. (2016). La satisfacción del cliente: una revisión bibliográfica a este elemento de transformación organizativa. En N. M. Reyes Mendoza, R. A. Olivares Contreras, N. E. Rodríguez Valencia, & E. E. Ceh Varela, *Avances y perspectivas de la innovación, investigación y vinculación* (págs. 245-258). Mérida: Universidad Tecnológica Metropolitana.
- Alonso-Novelo, V. (2018). *Cambio para la calidad y satisfacción en el servicio: El caso del Departamento de Control Escolar de la FCA/UADY*. Mérida: Tesis Doctoral. Universidad del Sur.
- Blanco, R. & Blanco, R. (2007). La Medición de la Calidad de Servicios en la Educación Universitaria. *Cuaderno de Investigación en la Educación*(22), 121-136.
- Daniels, J., Radenbaugh, L. & Sullivan, D. (2013). *Negocios internacionales: ambientes y operaciones* (14 ed.). México: Pearson.
- Dávila Bustamante, M. E., Coronado Quintana, J. Á. & Cerecer Castro, B. M. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y administración*, 57(3), 175-195. Recuperado el 11 de agosto de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422012000300008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008)
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-89. Recuperado el 11 de agosto de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Gento, S. & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(2), 16-27. Recuperado el 8 de septiembre de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Gómez, I. (2013). *Innoación y cultura organizacional*. España: Tesis Doctoral. UNED. Recuperado el 16 de noviembre de 2018, de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:CiencEcoEmp-Igomez&dsID=Documento.pdf>
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción el cliente ¡Con sólo satisfacer al cliente no alcanza!: Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. México, D.F.: Panorama Editorial.

- Hernández-Oro, R., Medina-León, A. & Hernández-Pérez, G. (2014). Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano. *Ingeniería Industrial*, XXXV(1), 25-33. Recuperado el 9 de diciembre de 2015, de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=56d04901-d2ed-44c1-bc25-a544e5744b4d%40sessionmgr4002&vid=6&hid=4104>
- Hoffman, K. & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos* (4° ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14 ed.). México: Pearson Education. Recuperado el 14° de octubre de 2015, de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/182-direccion-de-marketing-philip-kotler.pdf>
- Marcillo-Indacochea, M. M., Barcia-Pincay, D. C., Soledispa-Reyes, S. G., Calle-García, J. I. & Indacochea-Ganchozo, B. S. (2018). Cultura organizacional de servicio al cliente en las entidades públicas del sector educativo. *Dominio de la Ciencia*, 4(1), 373-384. Recuperado el 26 de octubre de 2018, de <file:///C:/Users/comision.sociales/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDeServicioAlClienteEnLasEntid-6313259.pdf>
- Müller, E. (2012). *Cultura de calidad de servicio*. México: Trillas.
- Oliver, R. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2° ed.). Nueva York: Taylor & Francis.
- Orlandini, I. & Ramos, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Investigación y Negocios*, 10(15), 144-155. Recuperado el 20 de febrero de 2018, de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372017000100003&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372017000100003&script=sci_arttext)
- Pascual, B. (2006). Calidad, equidad e indicadores en el sistema educativo español. *Pulso*(29), 29. Recuperado el 2 de agosto de 2017, de <file:///C:/Users/acastro/Downloads/Dialnet-CalidadEquidadEIndicadoresEnElSistemaEducativoEspa-2200891.pdf>
- Robles-García, M., Dierssen-Sotos, T., Llorca-Díaz, J., Díaz-Mendi, A. & Herrera-Carral, P. (2004). En busca de la excelencia: el perfil del paciente "supersatisfecho". *Revista de Calidad Asistencial*, 19(01), 34-37. Recuperado el 14 de diciembre de 2015, de [http://apps.elsevier.es/watermark/ctl\\_servlet?\\_f=10&pidet\\_articulo=13058540&pidet\\_usuario](http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pidet_articulo=13058540&pidet_usuario)

o=0&pcontactid=&pident\_revista=256&ty=125&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.e  
lsevier.es&lan=es&fichero=256v19n01a13058540pdf001.pdf

- Rodríguez, S. (1996). La calidad en la enseñanza universitaria. *Encuentro de los Consejos Sociales de las Universidades Españolas*, (págs. 1-16). Granada.
- Romero, G. & Romero, J. (2006). Satisfacción de clientes externos de las empresas aseguradoras en el municipio Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(3), 581-591. Recuperado el 11 de diciembre de 2015, de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182006000300011&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182006000300011&script=sci_arttext)
- Salazar-Cantón, J. R., Alonso-Novelo, V. & Rodríguez-Matos, A. G. (2015). Transformación e innovación en las organizaciones (TIO) calidad en el servicio de una empresa de verificación de sanidad, inocuidad y calidad agroalimentaria ubicada en Yotholin, Yucatán. *Segunda edición de la X Cátedra de Contabilidad y Administración "Agustín Reyes Ponce"* (págs. 1-19). Culiacán: CUMex.
- SEP. (2001). *Programa Nacional de Educación 2001-2006*.
- Udo, G., Bagchi, K. & Kirs, P. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272-1283. doi:10.1016/j.chb.2011.01.009
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.