

Satisfacción Estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de la Facultad de Enfermería de la UNCP-2023

Student satisfaction with the quality of educational services in the professional training of the Faculty of Nursing of the UNCP-2023

 Yallico, Luz C.¹,  Enero, Antonia V.¹,  Campos, Nilda .¹ y  Alejo, Deysi M.¹

DOI: [10.26490/pucsa.2106](https://doi.org/10.26490/pucsa.2106)

¹ Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Enfermería, Huancayo, Perú.

Resumen: Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de los estudiantes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP). Metodología: enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño no experimental, nivel descriptivo, corte transversal. Muestra: 245 estudiantes del I al XI ciclo, técnica: encuesta. Resultados: dimensión satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo, el (79%) están satisfechos con la calidad del servicio, indicado niveles de satisfacción "Alto, (16%) rango de satisfacción "Medio, (5%) satisfacción "Baja. Dimensión servicio educativo administrativo de la facultad, 62% de los estudiantes consideran que el servicio educativo administrativo de la Facultad es alto, 35% medio, 4% bajo. Dimensión servicio educativo del docente de formación de conocimientos tecnológicos en la facultad, 83% considera alto, 11% medio, 5% bajo. En la dimensión servicio educativo del docente de formación práctica en la facultad, 81% considera alto, 14% medio, 5% bajo. En la dimensión de servicio educativo del docente de formación práctica en la facultad, 81% alto, 14% medio, 5% bajo. En la dimensión satisfacción estudiantil de la calidad educativa de la infraestructura y del equipamiento de la facultad, 71% alto, 22% medio, 7% bajo. Se concluye que el nivel de satisfacción de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de los estudiantes de la facultad de enfermería de la UNCP es alto.

Palabras clave: satisfacción estudiantil, calidad del servicio educativo, formación práctica, infraestructura.

Abstract: Objective: to determine the level of satisfaction with the quality of educational services in vocational training amongst students at the Faculty of Nursing of the National University of Central Peru (UNCP). Methodology: quantitative approach; basic research; non-experimental design; descriptive level; cross-sectional study. Sample: 245 students from cycles I to XI; method: questionnaire. Results: regarding student satisfaction with the quality of educational services, 79 per cent are satisfied with the quality of the service, indicating High levels of satisfaction; 16 per cent reported Medium levels of satisfaction; and 5 per cent reported Low levels of satisfaction. Regarding the faculty's administrative educational service, 62 per cent of students consider the faculty's administrative educational service to be high, 35 per cent medium, and 4 per cent low. Regarding the educational service provided by lecturers teaching technological knowledge at the faculty, 83 per cent consider it high, 11 per cent medium, and 5 per cent low. Regarding the educational service provided by teaching staff in practical training at the faculty, 81 per cent rated it as high, 14 per cent as medium and 5 per cent as low. Regarding the educational service provided by teaching staff in practical training at the faculty, 81 per cent rated it as high, 14 per cent as medium and 5 per cent as low. Regarding student satisfaction with the educational quality of the faculty's infrastructure and equipment, 71 per cent rated it as high, 22 per cent as average, and 7 per cent as low. It is concluded that the level of satisfaction with the quality of the educational service in the professional training of students at the UNCP Faculty of Nursing is high.

Keywords: student satisfaction, quality of educational services, practical training, infrastructure.



Referencia: Yallico, L. C, Enero, A. V, Campos, N. , y Alejo, D. M. (2026). Satisfacción Estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de la Facultad de Enfermería de la UNCP-2023. *Prospectiva Universitaria en Ciencias de la Salud*, 7(1), e2106. <https://doi.org/10.26490/pucsa.2106>

Recibido: 14 de octubre de 2024

Aceptado: 10 de enero de 2026

Publicado: 13 de febrero de 2026

Prospectiva Universitaria en Ciencias de la Salud. Vol. 7, núm. 1, enero a junio, 2026. Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons



CC BY 4.0

Attribution 4.0 International

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

1. Introducción

Determinar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción estudiantil, implica analizar una serie de procesos educativos que se sustentan en la dinámica de la enseñanza- aprendizaje, complementados por otras instancias que colaboran en la prestación eficiente y eficaz de un servicio educativo de calidad, estos procesos son debidamente documentados y mejorados por los responsables directos de las distintas etapas involucradas, por lo tanto, para alcanzar este propósito, es necesario implementar un sistema de gestión que garantice la calidad basada en las Normas ISO 9001 en su versión de 2015, y de manera aún más idónea, lograr la acreditación, cuya obtención es imperativa en el marco de las normativas que rigen la salud y la educación universitaria; la Calidad educativa es una secuencia continua en la que cada punto denota la convergencia de funcionalidad, eficacia y eficiencia en un grado altamente correlacionado, al alcanzar su culminación máxima en forma de excelencia, esta perspectiva implica la existencia de un nivel óptimo de coherencia entre todos los elementos esenciales que conforman el sistema educativo (Ropa, 2014). En esa misma línea, la satisfacción estudiantil puede ser definida como el estado de bienestar experimentado por los estudiantes al percibir que sus expectativas académicas han sido cumplidas y/o satisfechas, derivado de las acciones llevadas a cabo por la institución para abordar sus requerimientos educativos (Surdez et al., 2018), en relación a ello, el servicio educativo es considerado como un conjunto de actividades ligadas a la gestión educativa, las cuales se encuentran diseñadas y organizadas con el fin de cumplir los objetivos de aprendizaje o las tareas educativas determinadas a lo largo del tiempo (MINEDU, 2017).

Existen poca información en las Universidades de la ciudad de Huancayo, sobre estudios de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción; en tal sentido esta investigación contribuye con información actualizada. La calidad educativa busca la excelencia a través de una alta coherencia en el sistema, mientras que la satisfacción estudiantil se logra cuando las expectativas académicas son cubiertas mediante la implementación efectiva del servicio educativo, cuyo éxito se reconoce mediante la certificación; las teorías sobre la calidad de servicio educativo: modelo SERVQUAL: representado por cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, aspectos tangibles y empatía (Zeithaml et al., 2009). Su aplicación es mediante cuestionarios que permiten medir las expectativas de los estudiantes respecto a cada una de las dimensiones mencionadas y luego se comparan

con su percepción real del servicio recibido, este marco conceptual establece a la calidad del servicio como el margen entre las percepciones efectivamente experimentadas por los usuarios que reciben el servicio y las expectativas que habían sido concebidas en relación al servicio (Clemenza et al., 2010); modelo nórdico o modelo de la imagen: representado principalmente por Gronroos, establece una relación entre la calidad y la imagen corporativa, considerando que esta última puede influir en las expectativas que los clientes tienen sobre los servicios ofrecidos. Según este modelo, la calidad total percibida por los clientes se compone de tres dimensiones: la calidad técnica (referida a la forma correcta de prestar el servicio), la calidad funcional (que abarca el valor agregado que la organización brinda al consumidor durante la producción del servicio) y la imagen corporativa (que representa la percepción general de los consumidores sobre la organización) (Villalba, 2013). Por tanto, el consumidor, durante el proceso de consumo, percibe el servicio de manera global, lo que le permite formar juicios y generar un resultado en términos de satisfacción y percepción de calidad

Teoría de expectativas-valor (Expectancy-Value Theory): esta teoría se basa en que la motivación de una persona para realizar una acción o perseguir una meta se determina por dos factores principales: las expectativas (percepción de una persona sobre probabilidad de que alcance sus objetivos si realiza ciertas acciones) y el valor asociado con esa acción o meta (Bourgeois et al., 2009). Esta teoría sostiene que la motivación para realizar una acción o perseguir una meta es el resultado de multiplicar las expectativas y el valor; teoría de autodeterminación (TAD): Esta teoría se concentra en las condiciones en las que las personas llegan a experimentar ciertas sensaciones de bienestar y vitalidad, subrayando la significativa relevancia de tener en cuenta tres fundamentales exigencias psicológicas: autonomía, competencia y relación.

El presente estudio tuvo como finalidad optimizar la calidad del servicio educativo en la Facultad de Enfermería, con este propósito en mente, el objetivo principal consiste en determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de los estudiantes de la facultad de enfermería de la UNCP; los objetivos específicos fueron los siguientes: i) determinar el nivel del servicio educativo administrativo de la facultad de enfermería de la UNCP, ii) determinar el nivel del servicio educativo del docente de formación de conocimientos tecnológicos en la facultad de enfermería de la UNCP, iii) determinar el nivel del servicio educativo del docente de formación práctica en la facultad de enfermería de la

UNCP iv) determinar el nivel del servicio educativo del docente de formación práctica en el campo de prácticas de la facultad de enfermería de la UNCP y v) determinar el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad educativa de la infraestructura y del equipamiento de la facultad de enfermería de la UNCP.

2. Métodos

Se hizo uso del método científico, el cual conlleva a usar la estrategia cognitiva desde la observación de la realidad en un contexto determinado, que conlleva a nuevos descubrimientos y la formulación del problema, formulación y verificación de hipótesis, en el marco de las actuales teorías científicas.

De igual modo se hizo uso del enfoque cuantitativo, esto implica que tanto la recopilación como el análisis de datos se llevaron a cabo empleando métodos estadísticos, con el propósito de alcanzar los objetivos y comprobar las hipótesis planteadas, tipo de investigación básica, el diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo, ya que buscó ver las características generales de la satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la facultad en enfermería.

La población conformada del estudio fue de estudiantes que poseen características similares (Ñaupas et al., 2014). De esta manera, la población estuvo conformada por 338 estudiantes de la Facultad de Enfermería de la UNCP, la muestra por 245 estudiantes en el periodo académico 2023 I, la cual fue desarrollada por un muestreo no probabilístico, la técnica se empleó la encuesta. Instrumento: cuestionario, de este modo, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.97.

3. Resultados

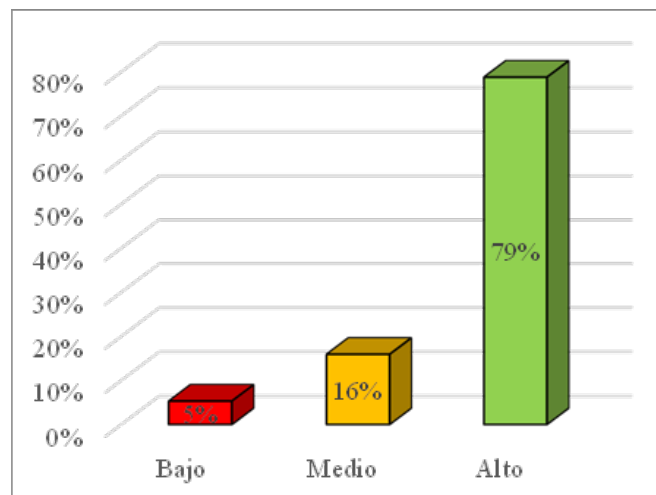
Se concluye que a mayoría de los estudiantes (79%) están satisfechos con la calidad del servicio, ya que han indicado niveles de satisfacción "Alto". Un número significativo de estudiantes (16%) se encuentra en el rango de satisfacción "Medio", y un porcentaje más pequeño (5%) tiene una satisfacción "Baja". Esta valoración alta se explica con la satisfacción que tienen con respecto al servicio educativo del docente de formación de conocimientos tecnológicos en la facultad, al servicio educativo del docente de formación práctica tanto en la escuela de formación, así como en el campo de prácticas.

Respecto a la figura 1, se concluye que a mayoría de los estudiantes (79%) están satisfechos con la calidad del servicio, ya que han indicado niveles de satisfacción "Alto". Un número significativo de estudiantes (16%) se encuentra en el rango de satisfacción "Medio", y un porcentaje más pequeño (5%) tiene una satisfacción

"Baja". Esta valoración alta se explica con la satisfacción que tienen con respecto al servicio educativo del docente de formación de conocimientos tecnológicos en la facultad, al servicio educativo del docente de formación práctica tanto en la escuela de formación, así como en el campo de prácticas.

Figura 1

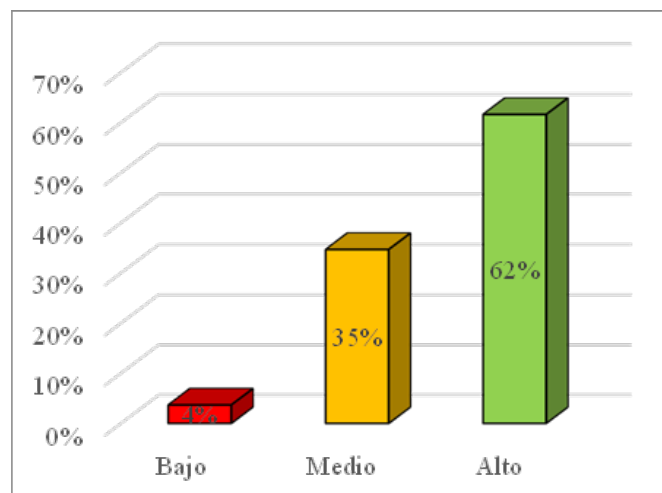
Gráfico de frecuencia de la variable satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo



Con respecto a la figura 2, se observa que, el 62% de los estudiantes consideran que el servicio educativo administrativo de la facultad es alto, el 35% lo considera como medio y solo un 4% menciona que es bajo. El punto a destacar en la presente dimensión es que señalan que los docentes si les prestan atención con cortesía, respeto y les brindan información acertada y entregan a tiempo el plan de estudios de los cursos del ciclo académico. Sin embargo, los aspectos más bajos son los relacionados a la prontitud de las quejas y reclamos que realizan y a la gestión de los trámites académicos.

Figura 2

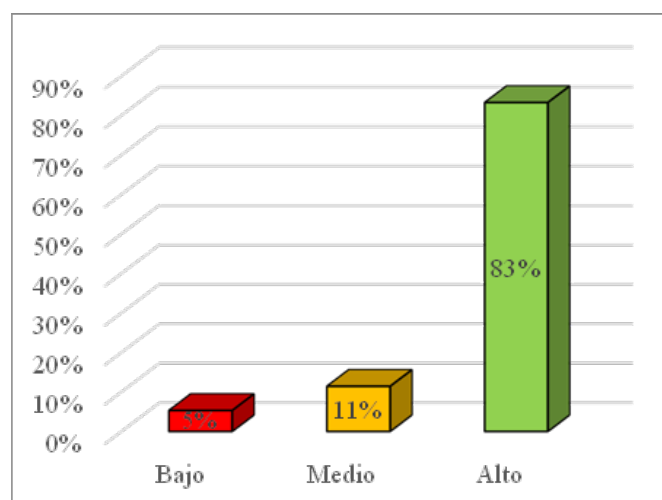
Gráfico de frecuencia de la dimensión servicio educativo administrativo de la facultad



Respecto a la figura 3, se observa que, el 83% de los estudiantes consideran que el servicio educativo del docente de formación de conocimientos tecnológicos en la facultad es alto, el 11% lo considera como medio y un 5% menciona que es bajo. Los aspectos que más destacan están vinculados con la comunicación y pronunciación clara de los docentes, con el desarrollo del contenido de clases, los cuales cuentan con ideas y palabras para que los estudiantes entiendan para que la interacción permita que se pueda razonar los temas que se están aprendiendo durante la clase.

Figura 3

Gráfico de frecuencia de la dimensión servicio educativo del docente de formación de conocimientos tecnológicos en la facultad

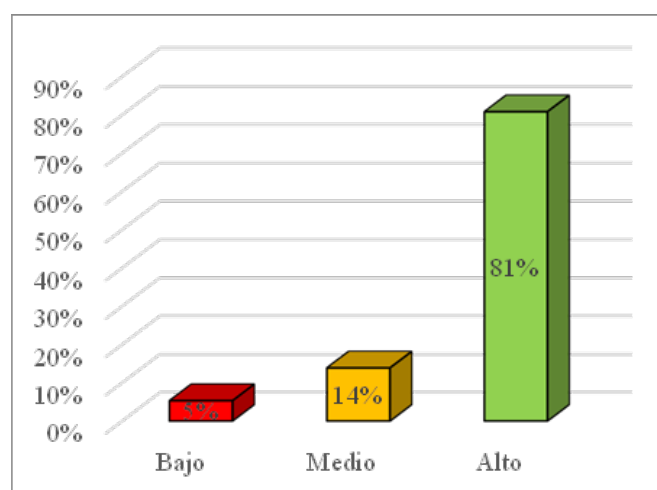


Respecto a la figura 4, se observa que, el 81% de los estudiantes consideran que el servicio educativo del docente de formación práctica en la facultad es alto, el 14% lo considera como medio y un 5% menciona que es bajo. En esta dimensión se comparte aspectos similares a lo acontecido en la anterior dimensión, ya que aquí también se observa la confianza que brinda el docente para razonar conjuntamente con los estudiantes las tareas que son difíciles de realizar. En adición a ello, los estudiantes señalan que los docentes tienen en cuenta sus conocimientos prácticos y muestran una actitud amigable frente a ellos.

14% lo considera como medio y un 5% menciona que es bajo. La gran aceptación se debe a que los estudiantes señalan que el docente razona satisfactoriamente con ellos acerca de las tareas que son complicadas de realizar. Asimismo, se genera un ambiente de confianza para que la participación se desarrolle de manera más dinámica promoviendo así las preguntas y expresiones de las ideas de los estudiantes.

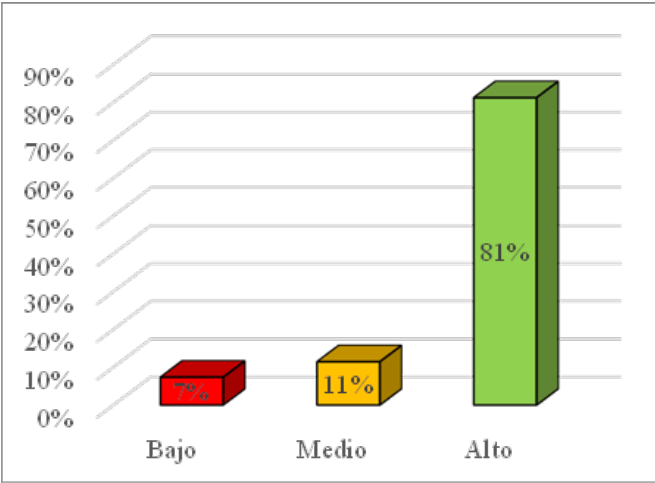
Figura 4

Gráfico de frecuencia de la dimensión servicio educativo del docente de formación práctica en la facultad



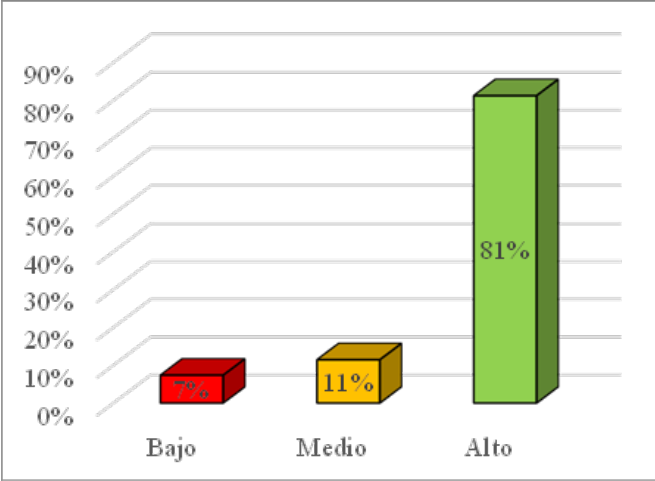
Respecto a la figura 5, se observa que, el 81% de los estudiantes consideran que el servicio educativo del docente de formación práctica en el campo de prácticas es alto, el 14% lo considera como medio y un 5% menciona que es bajo. En esta dimensión se comparte aspectos similares a lo acontecido en la anterior dimensión, ya que aquí también se observa la confianza que brinda el docente para razonar conjuntamente con los estudiantes las tareas que son difíciles de realizar. En adición a ello, los estudiantes señalan que los docentes tienen en cuenta sus conocimientos prácticos y muestran una actitud amigable frente a ellos.

Figura 5
Gráfico de frecuencia de la dimensión servicio educativo del docente de formación práctica en la facultad de formación



Respecto a la figura 6, se observa que, el 71% de los estudiantes consideran que la satisfacción estudiantil de la calidad educativa de la infraestructura y del equipamiento de la facultad es alto, el 22% lo considera como medio y un 7% menciona que es bajo. La legitimidad de la presente dimensión radica en que considera que las aulas y las bibliotecas son confortables. Sin embargo, a diferencia de las otras dimensiones en las cuales el nivel medio es menor, aquí se observa lo contrario, ya que hay algunos estudiantes que piensan que los baños no presentan un equipamiento adecuado y que también podría haber mejoras en los espacios donde los estudiantes se alimentan.

Figura 6
Gráfico de frecuencia de la dimensión satisfacción estudiantil de la calidad educativa de la infraestructura y del equipamiento de la facultad



En la tabla 1, podemos observar que la satisfacción

estudiantil de la calidad de servicio en ALTO según los resultados hallados.

Tabla 1
Satisfacción Estudiantil

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	13	5
Medio	39	16
Alto	193	79
Total	245	100

4. Discusión

Con relación a los resultados obtenidos en lo referente a la satisfacción estudiantil de la calidad del servicio en la facultad de enfermería, se evidencia que ha sido alta y los estudiantes le brindan legitimidad. Este hallazgo guarda consonancia con el trabajo de Urure et., quienes llegaron a la conclusión de que un 62.94% de los estudiantes de la facultad de enfermería de una universidad nacional de Ica manifiestan sentirse satisfechos en relación a la excelencia de la enseñanza impartida por el cuerpo docente. Un resultado similar fue el que identificó Llanos et al. (2020) donde muestra que el 87,4% de los estudiantes de enfermería de una universidad pública de Huánuco manifestaron que su nivel de satisfacción académica se ubicaba en un punto intermedio o medio. No obstante, estos resultados difieren de la investigación realizada por Pecina (15) en donde identificó que, en la facultad de enfermería en una universidad pública de México, el 53% de los estudiantes mostraron su insatisfacción académica.

En adición a ello, existen aspectos positivos ligados con el servicio educativo brindado en el campo de prácticas, lo cual es de suma relevancia para una carrera de las ciencias de la salud. Sin embargo, Diaz (2013) en su investigación realizada en la facultad de enfermería en una universidad nacional de Lima señaló que, en el curso de Enfermería en Salud del Adulto y Anciano, los estudiantes no se encuentran satisfechos con la enseñanza que reciben desde el punto de vista teórico y práctico.

Asimismo, se observa que el 62% de los estudiantes ha considerado que el servicio educativo administrativo de la facultad es alto. Sin embargo, existen pequeños problemas vinculados con las quejas y reclamos que realizan, lo cual coincide con lo señalado por Pecina (2020) quien concluyó en su investigación que la efectividad de los procesos administrativos fue baja y, por ende, obtuvo una de las calificaciones más bajas por parte de los alumnos del octavo semestre de la carrera de enfermería.

Por otro lado, se destaca la buena comunicación

en el desarrollo de las clases por parte de los docentes garantizando así una buena interacción estudiantil. Ello concuerda con la investigación de Agrazal y Ortega (2018) en donde se observó la calificación positiva de los estudiantes de la facultad de enfermería en Panamá quienes resaltaron el trato y el respeto que reciben por parte de sus docentes.

Además de ello, los estudiantes valoran el hecho de que los docentes muestren una actitud amigable en el trato que reciben. Esto difiere de lo señalado por Agrazal y Ortega (2018) quien evidencia, en su estudio en Chile, que los estudiantes de enfermería mostraron una insatisfacción al no sentir que los docentes estaban considerando sus condiciones personales y de trabajo en aras de tener un mejor aprendizaje.

Respecto a la infraestructura, se señala que los estudiantes mencionan que los baños no cuentan con el equipamiento adecuado y se podrían mejorar las condiciones de espacios en donde puedan consumir sus alimentos. En esa misma línea, en cuanto a la infraestructura, Vera-Millalén (2018) identificó los estudiantes en Chile que, a pesar de concebir como aceptable la calidad educativa recibida, aún existen falencias en torno a los campos clínicos.

Los resultados del estudio sobre la satisfacción estudiantil en la facultad de enfermería muestran un alto nivel general de satisfacción entre los estudiantes, respaldado por varias investigaciones. Coincidiendo con Urure et al., se encontró que el 62.94% de los estudiantes en una universidad nacional de Ica estaban satisfechos con la enseñanza. Similarmente, Llanos de Tarazona et al. descubrieron que el 87.4% de los estudiantes en una universidad pública de Huánuco tenía un nivel de satisfacción académica intermedia. Sin embargo, estos resultados difieren de los obtenidos por Pecina en una universidad pública de México, donde el 53% de los estudiantes mostró insatisfacción académica. Además, se observan aspectos positivos en relación al servicio educativo brindado en el campo de prácticas, aunque algunos estudiantes no están satisfechos con la enseñanza teórica y práctica en ciertos cursos, como se evidencia en el estudio de Díaz en una universidad nacional de Lima.

Aunque la satisfacción con el servicio educativo administrativo es alta (62%), se señalan problemas con quejas y reclamos, respaldando los hallazgos de Pecina sobre la efectividad de los procesos administrativos. Por otro lado, la buena comunicación y la actitud amigable de los docentes durante las clases son valoradas positivamente por los estudiantes, en línea con la investigación de Agrazal-García y Ortega en Panamá. No obstante, se contrasta con el hallazgo de González Ve-

ga et al. en Chile, donde los estudiantes de enfermería mostraron insatisfacción debido a la falta de consideración de sus condiciones personales y laborales por parte de los docentes. Finalmente, se destaca la necesidad de mejorar la infraestructura, especialmente en lo referente a los baños y los espacios para consumir alimentos, alineándose con las conclusiones de Vera-Millalén en Chile.

4.1. Conclusiones

Se evidenció que el Nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de los estudiantes de la facultad de enfermería de la UNCP es alto, debido a la satisfacción estudiantil con respecto al servicio educativo del docente de formación de conocimientos tecnológicos en la facultad y al servicio educativo del docente de formación práctica en la facultad y en el campo de prácticas.

Se concluyó que el nivel del servicio educativo del docente de formación de conocimientos tecnológicos en la facultad de enfermería de la UNCP es alto gracias a la buena comunicación por parte de los docentes al momento de desarrollar las clases y a la interacción que se dan dentro de las mismas.

Se determinó que el nivel del servicio educativo del docente de formación práctica en la facultad de enfermería de la UNCP es alto debido al ambiente de confianza que se generan en las clases, lo cual permite desarrollar la participación estudiantil de la manera más dinámica posible.

Se encontró que el nivel del servicio educativo del docente de formación práctica en el campo de prácticas de la facultad de enfermería de la UNCP es alto debido a que los estudiantes sienten que son valorados al momento que los docentes reconocen sus conocimientos prácticos y muestran una actitud amigable ante ellos.

Se verificó que el Nivel de satisfacción estudiantil de la calidad educativa de la infraestructura y del equipamiento de la facultad de enfermería de la UNCP es alto debido a que consideran, principalmente, que las aulas y las bibliotecas son confortables, a pesar de que hay opiniones divididas frente a otras áreas como los baños.

4.2. Declaración de consentimiento informado

Se obtuvo el consentimiento informado de todas las personas que participaron en el estudio.

4.3. Agradecimientos

Agradecemos el apoyo administrativo prestado para realizar la encuesta a todos los estudiantes de la facultad de Enfermería.

4.4. Conflictos de intereses

Las autoras declaramos no tener ningún conflicto de intereses.

Referencias

- Agrazal, J., & Ortega, B. (2018). Satisfacción de estudiantes de enfermería con su formación teórico-práctica. Universidad de Panamá, sede azuero. *Enfermería Universitaria*, 15(3), 265-273. <https://www.ciberindex.com/index.php/reu/article/view/365373reu>
- Bourgeois, É., De Viron, F., Nils, F., Traversa, J., & Vertongen, G. (2009). Valeur, espérance de réussite, et formation d'adultes: Pertinence du modèle d'expectancy-value en contexte de formation universitaire pour adultes. *Savoirs*, 20(2), 119-133. <https://doi.org/10.3917/savo.020.0119>
- Clemenza, C., Azuaje, H., & Araujo, R. (2010). Calidad de servicio de las instituciones privadas de educación superior. *Omnia*, 16(1), 53-81. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/omnia/article/view/7304>
- Díaz, M. (2013). *Nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería sobre la enseñanza en la asignatura enfermería en salud del adulto y anciano de la E.A.P.E. de la UNMSM: Lima - Perú 2013* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3530>
- Llanos, M. I., Perales-Flores, R. S., & Marcelo-Armas, M. L. (2020). Satisfacción estudiantil de la gestión docente de una universidad pública de Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 80-91. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.785>
- MINEDU. (2017). Resolución de secretaría general N.º 096-2017-MINEDU, que aprueba la norma técnica denominada norma que crea y regula el funcionamiento del registro de instituciones educativas (RIE). *Ministerio De Educación Del Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/124339-096-2017-minedu>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014, 1 de enero). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Pecina, R. (2020). Percepción del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada. *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación Y Sociedad*, 7(13). <https://ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/712>
- Ropa, B. (2014). Administración de La Calidad En Los Servicios Educativos. *Horizonte De La Ciencia*, 4(6), 67-73. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2014.6.93>
- Surdez, E. G., Sandoval, M. d. C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación Y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Vera-Millalén, F. (2018). Percepción de estudiantes respecto de la calidad educativa y organizacional de la carrera de enfermería de una universidad privada chilena. *Revista Electrónica Educare*, 22(3), 1-25. <https://doi.org/10.15359/ree.22-3.1>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: Un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto De Vista*, 4(7), 51-72. <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Marketing de servicios* (5a). McGraw-Hill.