

**LAS HABILIDADES PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN
DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS: UN ANÁLISIS
MULTIVARIANTE**

***THE SKILLS FOR THE EVALUATION OF THE SATISFACTION OF THE
UNIVERSITY SERVICES: A MULTIVARIAN ANALYSIS***

AUTORES

Duniesky Feitó Madrigal duniesky.feito.madrigal@uabc.edu.mx

Doctor en Ciencias Económicas. Profesor Investigador. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma de Baja California. México.

Malena Portal Boza mportal@uabc.edu.mx

Doctor en Ciencias Económicas. Profesor Investigador. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Baja California. México.

Blanca Estela Bernal Escoto blancab@uabc.edu.mx

Doctor en Planeación Estratégica. Profesor Investigador. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma de Baja California. México.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación consistió en evaluar a través de un índice, la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) con los servicios de formación integral que se ofrecen por parte de la institución. Se emplearon en el estudio metodologías de Análisis Multivariante de Componentes Principales y de Análisis de Varianza para una muestra de 345 alumnos. Los resultados obtenidos indican un nivel promedio de satisfacción global del 53.8 %. Asimismo, se pudo corroborar que los estudiantes que se localizan en etapas inferiores muestran en promedio, un menor grado de satisfacción que aquellos que se encuentran en etapas superiores de su formación académica.

ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate through an index, the satisfaction of the students of the Autonomous University of Baja California (UABC) with the comprehensive training

services offered by the institution. Methodologies of Multivariate Analysis of Principal Components and Analysis of Variance were used in the study for a sample of 345 students. The results obtained indicate an average level of overall satisfaction of 53.8%. Likewise, it was possible to corroborate that the students who are located in lower stages show, on average, a lower degree of satisfaction than those who are in higher stages of their academic formation.

PALABRAS CLAVES

Satisfacción, habilidades de evaluación, estudiantes, análisis multivariante.

KEY WORDS

Satisfaction, evaluation skills, students, multivariate analysis.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las habilidades para el estudio de la satisfacción del cliente se han convertido en un factor clave en la competitividad de todo tipo de organización. Al igual que en el sector empresarial, las instituciones educativas necesitan establecer mecanismos de evaluación que les permitan conocer el criterio de sus estudiantes y con ello mejorar la calidad de sus procesos educativos. En el caso de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), institución de educación superior en la que se desarrolla la presente investigación, el proyecto de calidad educativa se encuentra regido mediante su Modelo Educativo.

Este modelo tiene un sustento filosófico y pedagógico basado en el humanismo y destaca la concepción del ser humano como una persona integral. Del mismo modo, resalta el papel del constructivismo como fuente esencial del aprendizaje activo y centrado en el alumno (UABC, 2013). Desde esta visión se incluyen tres atributos primordiales que son, la flexibilidad curricular, la formación integral y el sistema de créditos.

Para fortalecer la formación integral del alumno, la UABC establece una serie de servicios dirigidos a la comunidad estudiantil tales como, el servicio de tutorías, servicios de orientación educativa, asistencia psicopedagógica, programas de vinculación con el sector productivo y la movilidad estudiantil. Asimismo, existen otros servicios que comprenden programas de vinculación con la comunidad y el sector empresarial mediante las modalidades de servicio social y prácticas profesionales.

De igual manera, la institución garantiza las condiciones necesarias para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje a través de una infraestructura que incluye aulas, biblioteca, servicio de internet gratuito, laboratorios y equipamiento de apoyo al desarrollo de estos procesos. Estos servicios en su totalidad están dirigidos a crear competencias genéricas, específicas y profesionales en los alumnos para que puedan desempeñarse con actitudes éticas, espíritu emprendedor y valores sólidos que contribuyan al bienestar de la sociedad.

Para valorar el cumplimiento de estos objetivos resulta indispensable analizar si los servicios que ofrece la universidad tienen la calidad suficiente para lograr la satisfacción de su principal usuario, los estudiantes. Esto no es una tarea fácil y más aún cuando en esta valoración influyen factores objetivos y subjetivos de naturaleza intangible que responden a necesidades, contexto y expectativas futuras de carácter personal de los alumnos. Según Aguilar (2007), estos efectos se vuelven mucho más complejos en las primeras etapas del estudiante cuando ingresa a la universidad, debido a que influyen factores asociados a la elección de la carrera, desinformaciones sobre la vida universitaria y sentimientos de inseguridad que disminuyen la autoestima de los estudiantes.

De esta forma, y con el propósito de aportar a la discusión teórica sobre la percepción de los alumnos en el contexto universitario, el objetivo de esta investigación se centra en evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UABC en relación a los servicios de formación integral que se ofrecen por parte de la institución, y determinar si existen diferencias en estos valores a medida que el estudiante transita por las etapas de su formación académica. El trabajo se encuentra organizado en cuatro secciones. En la primera sección se revisan los diferentes enfoques sobre la evaluación de la calidad de los servicios educativos. Luego se detalla la metodología empleada para analizar la satisfacción de los estudiantes y se describe la información utilizada. Posteriormente se exponen y analizan los resultados de las pruebas estadísticas y en la última sección se presentan las conclusiones del estudio.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

En la actualidad existe una fuerte discusión teórica sobre la definición del concepto de calidad del servicio educativo. En este sentido, autores como Parasuraman, Zeithalm & Berry (1988) resaltan que para poder evaluar cualquier este tipo de servicio se deben de tener en cuenta los elementos objetivos y subjetivos de naturaleza intangible que forman parte del juicio de los

individuos. Estas ideas son apoyadas por Gento & Vivas (2003), quienes definen la satisfacción estudiantil como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

En el terreno empírico se han encontrado respuestas concretas que evalúan la satisfacción de los estudiantes universitarios en relación a los servicios que se brindan en las instituciones educativas. Tal es el caso del estudio realizado Alvarado, Luyando & Picazo (2015), quienes a partir del empleo del modelo SERQUAL analizan la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios en una institución de educación superior ubicada en el estado de Nuevo León, México. Los resultados obtenidos demuestran que los estudiantes otorgan un mayor peso a la dimensión de formación y desarrollo integral docente y resaltan la importancia de la infraestructura como otra de las variables claves en la evaluación de la satisfacción.

En esta misma línea, Álvarez, Salinas & Pérez (2014) encuentran en una muestra representativa de universidades públicas y privadas del Valle de Toluca, México, que los estudiantes muestran un mayor grado de satisfacción hacia las habilidades para la enseñanza de los docentes, en cambio valoran con un menor nivel de importancia variables asociadas a la infraestructura y los servicios administrativos.

Otros de los estudios con cierta similitud a los anteriores es el de Palominos et al (2016), quienes analizan la satisfacción de los estudiantes con el servicio de formación educativa en una universidad pública de Chile. En este caso se pudo corroborar que de manera general los estudiantes muestran un alto grado de satisfacción con respecto al personal docente. Asimismo, se encontró que existen variables que no favorecen tanto a la institución relacionada con el personal administrativo, la infraestructura y el equipamiento que se utiliza para el proceso de enseñanza aprendizaje.

Existen otras investigaciones como la de Duque & Chaparro (2012), que profundizan el estudio de la satisfacción desde la percepción de estudiantes y docentes. Aquí los principales hallazgos refieren que los profesores son quienes inciden directamente y en mayor proporción sobre la percepción de la calidad de los estudiantes. También, se pudo corroborar que los estudiantes valoran en mayor medida aquellos componentes con los que tienen

contacto dejando a un lado aspectos como el trato que la universidad le ofrece a su personal administrativo.

Para Alves & Raposo (2004), la medición de la satisfacción de los estudiantes en la Enseñanza Universitaria se ha basado esencialmente en análisis descriptivos que evalúan el proceso de calidad percibida de la experiencia universitaria o la determinación de recomendar o no la Universidad. En concordancia y según los autores existen pocos estudios en donde se mida la satisfacción de los estudiantes en base a los servicios que se requieren para obtener una formación integral de calidad.

METODOLOGÍA

Para corroborar los objetivos planteados en la investigación se incluyeron en el estudio un total de 345 estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus Tijuana. El tamaño de la muestra se determinó a través de un muestreo probabilístico estratificado. Se estableció un nivel de confianza del 95.45 % y un error máximo permisible del 10 %. Del total de la muestra el 33 % corresponden a la Licenciatura de Administración de Empresas, el 26.1 % a la Licenciatura en Contaduría, el 11 % a la Licenciatura en Negocios Internacionales, el 6.1 % a la Licenciatura en Informática y el 23.8 % a estudiantes que se encuentran en la etapa básica más conocida por Tronco Común. Asimismo, y con el objetivo de abarcar todas las etapas de los programas educativos y la aleatoriedad del muestreo se subdividieron las muestras según se observa en la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de la muestra por etapas

Etapa	Frecuencia	Porcentaje
Tronco Común	56	16.2
Básica	128	37.1
Disciplinaria	79	22.9
Terminal	82	23.8

Fuente: elaboración propia

De este total el 77.7 % reciben sus clases en el turno matutino y el 22.3 % asisten a la universidad en el turno vespertino. La recopilación de la información se llevó a cabo a través de una encuesta que fue aplicada entre los meses de Septiembre y Diciembre de 2016. El

instrumento se dividió en dos secciones. La primera, asociada a los servicios básicos y la segunda para los servicios de apoyo.

Se consideraron los siguientes indicadores para evaluar los servicios básicos: servicios de tutorías (X_1), servicio de orientación psicopedagógica (X_2), servicio de asesoría académica (X_3), servicios estudiantiles (X_4), servicio de becas (X_5), prácticas profesionales (X_6), servicio social (X_7), titulación (X_8), servicio de atención de las coordinaciones de área y de carrera (X_9) y la atención del personal administrativo (X_{10}). Para los servicios de apoyo se incluyeron 5 indicadores asociados a evaluar los servicios de: conectividad a internet (X_{11}), los servicios de biblioteca (X_{12}), servicios de laboratorio (X_{13}), instalaciones deportivas y culturales (X_{14}), y el equipamiento para la enseñanza (X_{15}). La escala de medida utilizada fue de tipo Likert de cinco categorías en donde 1 representa que el estudiante se encuentra totalmente insatisfecho, 2 poco satisfecho, 3 satisfecho, 4 bastante satisfecho y 5 muy satisfecho.

Siguiendo con la secuencia del estudio se diseñó un Índice de Satisfacción Global (ISG) a partir del empleo de la técnica estadística de Análisis Multivariante de Componentes Principales (ACP).

$$ISG = \frac{\sum_{i=1}^n VAR(P_i) * P_i}{\sum_{i=1}^n VAR(P_i)} \quad (1)$$

donde: P_i es el valor del componente para cada unidad de análisis; $VAR(P_i)$ es el porcentaje de varianza total que explica P_i y n es el número de componentes extraídos. Del mismo modo y para llevar a una misma escala de análisis el resultado de cada componente y poder interpretarlos se realizó una estandarización tomando como base los valores máximos o mínimos de cada indicador, lo cual se representa a través de la siguiente expresión:

$$VN_{ij} = \frac{V_{ij} - V_{\min(j)}}{V_{\max(j)} - V_{\min(j)}} \quad (2)$$

Siendo VN_{ij} el valor estandarizado del componente j para cada unidad de análisis i ; V_{ij} es el valor inicial del componente j para la unidad de análisis i ; $V_{\min(j)}$ es el valor mínimo que alcanza en el componente j ; y $V_{\max(j)}$ es el valor máximo que se alcanza en el componente j . Este proceso de estandarización también conocido como normalización, nos permite hacer conclusiones acerca de los resultados obtenidos ya que la escala de valores se encontrará entre

0 y 1, donde los estudiantes que tengan valores cercanos a la unidad indicará un mejor valor del índice de satisfacción y las que estén cercanos a 0 lo contrario.

RESULTADOS

Antes de comenzar a analizar los resultados del Índice de Satisfacción Global se procede a realizar una descripción de los indicadores que fueron utilizados para analizar los servicios que se ofrecen en la Universidad Autónoma de Baja California. Como se puede apreciar en la tabla 2 y en función de la escala previamente definida es posible afirmar que los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios básicos que se brindan. Los estadísticos descriptivos confirman que para todos los servicios la media de los datos se encuentra en el rango de 3 y 4 y los valores más frecuentes (moda) se refieren a la categoría de "satisfecho".

Tabla 2. Estadísticos descriptivos servicios básicos

Valor	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀
Media	3.16	3.33	3.28	3.55	3.11	3.31	3.69	3.38	3.58	3.09
Mediana	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
Moda	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Desv. Típica	1.21	1.08	1.05	0.95	1.13	0.85	1.05	0.87	1.01	1.19
Máximo	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mínimo	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

Fuente: elaboración propia en base a SPSS 15.0

En el caso de los servicios de apoyo se encuentran algunas diferencias que son importantes comentar. Tal es el caso de los servicios de conectividad a internet en donde los estudiantes refieren que están poco satisfechos. Del mismo modo existen servicios como los de biblioteca, laboratorio y préstamo de equipamiento donde los estudiantes muestran elevados niveles de satisfacción. Señalar que con excepción de los servicios de conectividad a internet, el resto de los servicios de apoyo salen mejor evaluados en promedio que los servicios básicos.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos servicios de apoyo

Valor	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅
Media	2.53	4.07	3.90	3.53	3.83
Mediana	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00
Desv. Típica	1.25	0.93	1.01	1.17	1.06
Máximo	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mínimo	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

Fuente: elaboración propia en base a SPSS 15.0

Una vez culminado el análisis descriptivo se procede a evaluar la fiabilidad y validez de la escala de medida en base a la metodología de Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) a partir del método de Componentes Principales y Rotación Varimax. Para el ajuste del modelo se tomaron en cuenta el índice alfa de Cronbach, el test de esfericidad de Bartlett y el índice KMO.

Tabla 4. KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	.893
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado
	2197.910
	gl
	105
	Sig.
	.000
	Alfa de Cronbach
	0.892

Fuente: elaboración propia en base a SPSS 15.0

Como se puede apreciar en la Tabla 4 las pruebas de medida de adecuación muestral de Kaiser-Mayer –Olkin (>0.50), la prueba de esfericidad de Bartlett ($p < 0.05$) y el alfa de Cronbach (>0.60) indican que existe una adecuada correlación entre las variables y los estadísticos se encuentran en el rango aceptable para la aplicación del modelo.

Los resultados del AFC arrojaron dos factores con autovalores superiores a la unidad y una varianza acumulada total de 50.74 % (ver tabla 5). En este caso el autovalor asociado a los servicios básicos muestra una varianza explicada (40.87 %) lo que refleja un mayor peso dentro del grado de satisfacción de los estudiantes.

Tabla 5. Varianza total explicada AFC

Componente	Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	6.131	40.876	40.876	4.219	28.129	28.129
2	1.479	9.861	50.737	3.391	22.607	50.737

Fuente: elaboración propia en base a SPSS 15.0

La matriz de componentes rotados que se muestra en la tabla 6 confirma que el factor F_1 incluye las variables asociadas los servicios básicos (X_1 a X_{10}) y el factor F_2 contiene las variables asociadas a los servicios de apoyo (X_{11} a X_{15}). En relación al factor de servicios básicos las variables de mayor incidencia se asocian a los servicios de asesoría, tutorías y orientación psicopedagógica. Asimismo, en el caso de los servicios básicos las variables de mayor impacto se refieren a los servicios de laboratorio, servicio de biblioteca y el servicio de préstamo de equipamiento para la enseñanza.

Tabla 6. Matriz de componentes rotados

Indicadores	Factor	
	F_1	F_2
Servicios estudiantiles.	.557	
Servicios de becas.	.587	
Atención del personal Administrativo (secretarias, personal de limpieza).	.554	.401

Servicios de Orientación psicopedagógica	.733	
Servicio de Tutorías.	.741	
Servicio de Asesoría.	.856	
Prácticas Profesionales.	.581	
Servicio Social	.631	
Servicio de Titulación.	.478	
Coordinaciones de área y de carrera	.519	.463
Servicio de Internet (conectividad)		.495
Servicios de biblioteca.		.793
Servicios de Laboratorio (Equipamiento, Disponibilidad)		.833
Disponibilidad de equipamiento para la enseñanza (cañón, laptop, televisores).		.745
Instalaciones deportivas y culturales		.574

Fuente: elaboración propia en base a SPSS 15.0

Una vez concluido el Análisis Factorial Confirmatorio se procede a calcular el Índice de Satisfacción Global a partir de las expresiones 1 y 2.

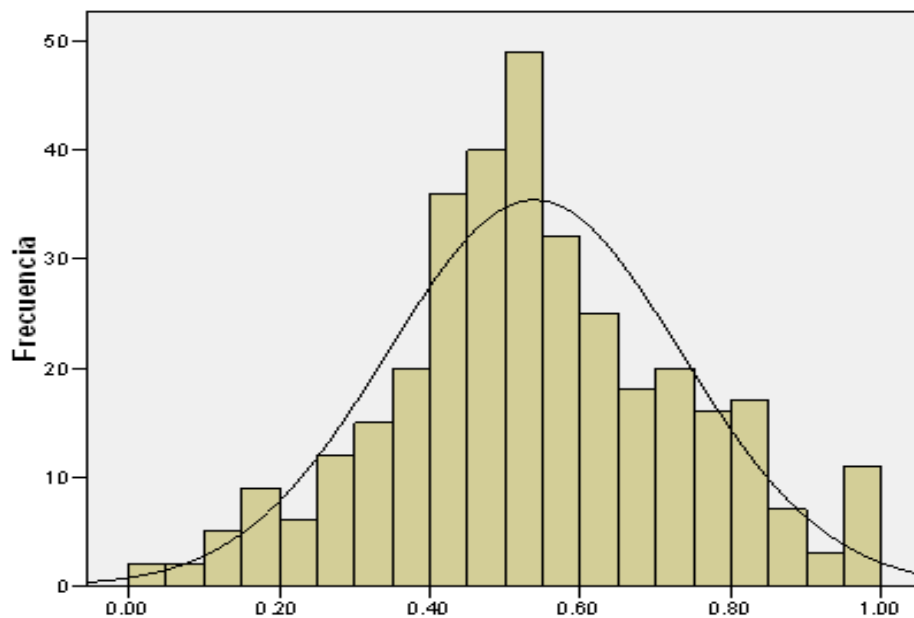
Tabla 4. Estadísticos descriptivos ISG

Estadísticos	ISG
Media	0.538
Mediana	0.530
Moda	0.470
Desv. Típica	0.194
Máximo	1.000
Mínimo	0.000

Fuente: elaboración propia en base a SPSS 15.0

Tal y como se muestra en la tabla 4 el valor promedio de satisfacción global para la muestra seleccionada es de 53.8 %. Del mismo modo los estadísticos de frecuencia muestran que el 57.4 % se concentra en los cuartiles 3 y 4 del ISG (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Histograma de frecuencia ISG



Fuente: SPSS 15.0

Siguiendo con los objetivos de la investigación se procede a evaluar si existen diferencias significativas del ÍSG en relación a las etapas del programa educativo. Para ello se emplea la

técnica estadística de Análisis de Varianza (ANOVA) de un factor. En concordancia se plantearon las siguientes hipótesis:

H_0 = No existen diferencias significativas en el índice de satisfacción global medio de las etapas de los programas educativos

H_1 = Existen diferencias significativas en el índice de satisfacción global medio de las etapas de los programas educativos

Los estadísticos confirman ($\alpha < 0.05$) la aceptación de la hipótesis alternativa de que existen diferencias significativas en las etapas del programa educativo en relación al índice de satisfacción global medio (ver tabla 7)

Tabla 7. Análisis de Varianza – Factor etapas del programa educativo

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	.511	3	.170	4.651	.003
Intra-grupos	12.484	341	.037		
Total	12.994	344			

Fuente: elaboración propia en base a SPSS 15.0

En este caso las principales diferencias en el índice se enmarcan entre el tronco común, la etapa básica y la etapa terminal. Los estadísticos post hoc de Tukey demuestran que los estudiantes del Tronco Común y de Etapa Básica se encuentran menos satisfechos que los estudiantes que se encuentran en la Etapa Terminal (ver tabla 8).

Tabla 8. Descriptivos Análisis de Varianza- Factor etapas del programa educativo

Etapas	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%	
Básica *	128	.5196	.17587	.01554	.4888	.5503
Disciplinaria	79	.5573	.20726	.02332	.4479	.5408
Terminal*	82	.5981	.19622	.02167	.5550	.6412
Tronco Común*	56	.4944	.19477	.02603	.5051	.6094
Total	345	.5386	.19436	.01046	.5180	.5592

Fuente: elaboración propia en base a SPSS 15.0

CONCLUSIONES

Las implicaciones de la investigación se centran en la validación de un índice que propone desarrollar una mejor comprensión del estudio de la satisfacción de los alumnos en las instituciones de Educación Superior. Los resultados obtenidos demuestran que los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración, Campus Tijuana tienen una percepción positiva sobre los servicios que se brindan en la UABC. Cabe señalar, que a pesar que los estadísticos confirman que el 57.4 % de los estudiantes se encuentran en los cuartiles superiores del índice de satisfacción, la institución debe de proyectarse en incrementar la calidad de los servicios básicos, específicamente los que tienen un mayor peso para alumnos, nos referimos a la asesoría académica, orientación psicopedagógica y los servicios de tutorías.

Otro de los hallazgos importantes es el relacionado en las diferencias que se encontraron en los valores medios de satisfacción de los alumnos que se encuentran en el Tronco Común y la Etapa Básica con los de la Etapa Terminal. Este resultado es congruente con estudios precedentes (Aguilar, 2005; Antoni, 2003) que resaltan que la transición de los estudiantes a la universidad es un proceso complejo y multifactorial que dura aproximadamente dos años. En esta transformación los estudiantes de las etapas inferiores enfrentan ciertas confusiones y sentimientos de incertidumbre que ocasionan en muchos de los casos abandono de la institución. De esta manera, y con el objetivo de evitar este tipo de afectaciones es importante que por parte de la UABC se implementen un grupo de estrategias enfocadas a potenciar la

integración del estudiante al contexto universitario, en donde se fomente el sentido de identidad con la institución y al mismo tiempo incremente sus niveles de satisfacción.

Por último, hemos podido identificar algunas limitantes que dan lugar a nuevas propuestas de investigación. En primer lugar, en este estudio solo fueron considerados los servicios que emanan del modelo educativo de la UABC dirigidos a garantizar la formación integral del estudiante. En este sentido no fueron analizados los atributos relacionados con la flexibilidad curricular y el sistema de créditos. En segundo término, el índice de satisfacción global solo fue medido en la Facultad de Contaduría y Administración, campus Tijuana, por lo que este análisis podría ser replicado al resto de las escuelas, facultades y campus de la Universidad Autónoma de Baja California.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M.C., (2005). *Jóvenes aspirantes a la vida universitaria sus estilos y estrategias de aprendizaje*. Tesis doctoral. Pontificia Universidad Católica. Argentina.
- Aguilar, M.C., (2007). *La transición a la vida universitaria. Éxito, Fracaso, Cambio y Abandono*. IV Encuentro Nacional de Docentes Universitarios Católicos. Santa Fe, Argentina.
- Alvarado, E., Luyando, J. R., & Picazo, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6 (17), 58-76.
- Álvarez, J., Salinas, E. M., & Pérez, D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2) ,5-26.
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: El Ejemplo de la Universidade Da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público*, 1(1), 73-88.
- Antoni, J., (2003). *Alumnos universitarios: el porqué de sus éxitos y fracasos*. Miño y Dávila, Buenos Aires.

- Duque, E. J., & Chaparro, C.R., (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10 (16), 159-192
- 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.
- UABC. (2013). *Modelo Educativo Universidad Autónoma de Baja California*. Recuperado de: <http://www.uabc.mx/planeacion/cuadernos/ModeloEducativodelaUABC2014.pdf>
- Palominos, P.I., Quezada, L.E., Osorio, C.A., Torres, J.A., & Lippi, L.M., (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública de Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L., (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.