

Gestión de procesos, calidad del servicio y satisfacción del cliente en una universidad privada

Process management, service quality and customer satisfaction in a private university

<https://doi.org/10.5281/zenodo.12774405>

AUTORES:

Manuel Enrique Chenet Zuta¹

Instituto Superior Tecnológico España, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-2088-2541>

manuel.chenet@iste.edu.ec

Frankz Alberto Carrera Calderón²

Instituto Superior Tecnológico España, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-4260-1608>

frankz.carrera@iste.edu.ec

Yoselyn Erika Canchari Fierro³

Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Perú

<https://orcid.org/0000-0002-3999-8467>

ycanchari@unaat.edu.pe

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: manuel.chenet@iste.edu.ec

Fecha de recepción: 10/10/2023

Fecha de aceptación: 22/12/2023

RESUMEN

La educación superior en Perú enfrenta importantes desafíos, especialmente en universidades privadas, donde la gestión de procesos influye directamente en la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. Este estudio analiza esta relación en la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Alas Peruanas. El objetivo de la investigación es determinar cómo la gestión de procesos afecta la calidad del servicio educativo y, en consecuencia, la satisfacción de los estudiantes. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-correlacional, se encuestó a 115 estudiantes a través de cuestionarios basados en el modelo SERVQUAL. Los



resultados muestran una percepción moderada de la gestión de procesos y una baja calidad del servicio educativo, con una media de 42.43 sobre 66 puntos posibles. La satisfacción estudiantil también resultó moderada, con una media de 46.28. Las correlaciones entre las variables fueron positivas y significativas, destacando la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil ($r=0.811$). Se enfatiza la necesidad de darle importancia a la administración universitaria, pues la excelencia educativa y la satisfacción estudiantil se logran mediante una gestión integral y continua de los procesos educativos, crucial para desarrollar estrategias que optimicen la calidad en instituciones de educación superior privadas.

PALABRAS CLAVE: *Gestión de procesos, calidad educativa, satisfacción del cliente, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta.*

ABSTRACT

Higher education in Peru faces significant challenges, especially in private universities, where process management directly impacts the quality of educational services and student satisfaction. This study analyzes this relationship at the School of Tourism, Hospitality, and Gastronomy of Universidad Alas Peruanas. The research aims to determine how process management affects the quality of educational services and, consequently, student satisfaction. Using a quantitative approach and a descriptive-correlational design, 115 students were surveyed through questionnaires based on the SERVQUAL model. The results show a moderate perception of process management and a low quality of educational services, with an average of 42.43 out of 66 possible points. Student satisfaction was also moderate, with an average of 46.28. The correlations between the variables were positive and significant, highlighting the relationship between the quality of educational services and student satisfaction ($r=0.811$). Emphasizing the importance of university administration, the study concludes that educational excellence and student satisfaction are achieved through integral and continuous management of educational processes, which is crucial for developing strategies that optimize quality in private higher education institutions.



KEYWORDS: *Process management, educational quality, customer satisfaction, service reliability, responsiveness.*

INTRODUCCIÓN

En el Perú, la calidad de la educación superior se vio severamente afectada, debido a que las políticas educativas y los estándares que hasta ese momento regían a las universidades privadas, se vieron rotundamente trastocados al ingresar al mercado un gran cúmulo de empresarios cuyo principal objetivo era el lucro más que la generación de una educación de calidad. La preocupación por la calidad de la educación universitaria no es un fenómeno únicamente peruano, sino que se ha convertido en una tendencia que compromete el interés de muchos investigadores latinoamericanos (Hernández Rangel et al., 2018; Quesada, 2021; Quintana Torres, 2018).

Además, las universidades privadas, a diferencia de las públicas, integran en su gestión tanto perspectivas de desarrollo académico como objetivos de crecimiento empresarial (Surdez Pérez et al., 2018). Uno de los objetivos fundamentales es la captación de nuevos alumnos, para lo cual se implementan sistemas de admisión más accesibles y se ofrecen opciones de estudios a distancia o semipresenciales.

En este contexto, la investigación sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en universidades privadas debe considerar una evaluación integral. No basta con medir la calidad al final de la prestación del servicio educativo; es necesario evaluar cada uno de los procesos que la conforman, tanto los procesos clave como los complementarios o de soporte. De esta manera, la calidad total del servicio educativo se conforma por la suma de todas estas calidades. En particular, la calidad académica, que incluye dimensiones como el proceso enseñanza-aprendizaje, las actividades académicas y los procesos administrativos, es fundamental para asegurar un servicio educativo de alto estándar (Ceballos Bejarano et al., 2021).

La calidad del servicio educativo se define como un conjunto de atributos que, según los alumnos, distinguen un buen servicio de uno deficiente, basado en cómo satisface sus expectativas. Una mayor satisfacción de los estudiantes indica una mayor calidad del



servicio, y viceversa. Esta calidad se evalúa mediante el modelo Service Quality SERVQUAL, que considera cinco dimensiones: tangibles del servicio, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad del servicio y empatía (Matsumoto Nishizawa, 2014). Por otro lado, la satisfacción de los estudiantes se refiere a la sensación de bienestar que experimentan durante la prestación del servicio educativo (Quintana Torres, 2018; Surdez Pérez et al., 2018)

La gestión de procesos implica planificar cómo se entrega un servicio, ejecutar esta planificación y, posteriormente, realizar los cambios y mejoras necesarios para reiniciar cada proceso (retroalimentación). Zaratiegui, (1999) sostiene que los procesos son secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación, que comienzan con entradas como pedidos, datos, especificaciones y medios materiales (máquinas, equipos, materias primas, consumibles, etc.) y culminan en resultados programados, que se entregan a los solicitantes, en este caso, los clientes de cada proceso. Por otro lado, Pérez Expósito et al., (2022) destacan que la implementación de una gestión de procesos efectiva en las universidades permite mejorar significativamente la calidad educativa al optimizar las tareas y actividades, lo que a su vez crea mayor valor para los estudiantes.

La gestión de procesos se conceptualiza como la toma de decisiones orientadas a lograr calidad en la prestación de un servicio educativo mediante la adecuada realización de todos los procesos que lo componen (Huapaya Capcha, 2019; Morles, 2021). Estos procesos son definidos según la percepción del alumno e incluyen la atención al cliente, la impartición de clases, los trámites administrativos, la inducción a la cultura organizacional de la institución, el abastecimiento de insumos necesarios para la educación y la generación de vínculos para el desarrollo profesional de los alumnos.

Estas labores involucran a todos los niveles de la institución, desde el estratégico, conformado por los propietarios de la universidad y el decano de la facultad, pasando por el nivel medio a cargo del director, hasta el nivel operativo formado por los docentes. La calidad del servicio educativo, por tanto, se origina en la gestión de los procesos que efectúa la organización (Huapaya Capcha, 2019; Quintana Torres, 2018). Una mayor eficiencia en los procesos probablemente se refleje en una mayor calidad de servicios y



un mayor nivel de satisfacción con los servicios educativos entregados (Pérez-Sullcaray et al., 2023) .

En este contexto, la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Alas Peruanas en Perú ha estado atravesando un conjunto de quejas y reclamos motivados por deficiencias en la calidad del servicio. Identificar estos errores requiere una revisión exhaustiva de los procesos que generan el servicio educativo, así como de los criterios de satisfacción estudiantil. Esta investigación pretende identificar si las tres variables de estudio están relacionadas y proponer mecanismos que permitan a la universidad mejorar la calidad de su servicio.

METODOLOGÍA

La investigación se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, fundamentado en el método inductivo-deductivo. Según Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018) este método permite "inferir proposiciones a partir de datos empíricos y comprobación de hipótesis" (p. 87). El diseño de investigación empleado fue descriptivo y correlacional, orientado a "establecer relaciones entre variables para describir fenómenos tal como se presentan en su contexto" (Sampieri et al., 2010).

El objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión de procesos, la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Alas Peruanas. Este enfoque permitió no solo describir las características y relaciones entre las variables, sino también "establecer patrones y correlaciones que podrían indicar la influencia de la gestión de procesos en la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil" (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) .

La población de estudio estuvo compuesta por todos los alumnos matriculados en la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Alas Peruanas, con una muestra censal de 115 estudiantes. Se desarrollaron tres cuestionarios específicos, cada uno compuesto por 22 ítems, destinados a medir las variables de gestión de procesos, calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil. La elaboración de los



Ítems se basó en la revisión de literatura existente y en teorías establecidas relacionadas con cada dominio de estudio. La confiabilidad de estos cuestionarios se evaluó utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach, asegurando así la consistencia interna de las preguntas dentro de cada instrumento.

La recolección de datos se realizó administrando los cuestionarios a los 115 estudiantes, seguida de una depuración para eliminar respuestas inconsistentes o incompletas. Los datos fueron analizados utilizando software estadístico como SPSS, que permitió realizar análisis de correlación de Pearson y pruebas t de Student para contrastar las hipótesis planteadas.

- **Hipótesis nula (H0):** No hay relación significativa entre la gestión de procesos, la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Alas Peruanas.
- **Hipótesis alternativa (H1):** Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de procesos, la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Alas Peruanas.

Hipótesis Secundarias:

1. Una mejor gestión de procesos en la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía se correlaciona positivamente con una mayor percepción de calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes.
2. Una mayor calidad del servicio educativo en la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía se correlaciona positivamente con una mayor satisfacción de los estudiantes.
3. La satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía está influenciada de manera directa por la gestión de procesos y la calidad del servicio educativo ofrecido.

La validación de contenido de los cuestionarios se llevó a cabo mediante el juicio de cinco expertos en el campo, todos con grado de Doctor. Este proceso de validación implicó una evaluación crítica de cada ítem para asegurar su relevancia y adecuación en la medición



de las variables. La validación de criterio y constructo se estableció a través de técnicas estadísticas avanzadas, incluyendo el cálculo de los coeficientes KMO y la realización de pruebas de esfericidad de Bartlett, lo que confirmó la adecuación de los datos para análisis factoriales.

Como complemento, se aplicó el método Delphi, que consistió en varias rondas de consulta con expertos para refinar y confirmar la adecuación de los ítems, alcanzando un consenso sobre la validez del contenido medido. Esta técnica contribuyó a mejorar la precisión y la profundidad del instrumento de medición. La metodología de la investigación garantiza un análisis riguroso y detallado de las relaciones entre gestión de procesos, calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en el contexto específico de la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Alas Peruanas.

RESULTADOS

Percepción Estudiantil de la Gestión de Procesos

La evaluación inicial de la gestión de procesos a través de los cuestionarios indica que un 55.7% de los estudiantes consideran amable el trato recibido por parte de los trabajadores, aunque un 70% percibe indiferencia en la resolución de problemas. Se reportan entre 3 a 4 quejas por ciclo académico, lo que destaca áreas críticas que requieren mejoras. A pesar de existir procedimientos formalizados para la contratación de docentes, solo un 72% de los estudiantes ve una alineación parcial de los sílabos con las demandas del mercado laboral. La preparación de clases es vista como regular por un 83% de los estudiantes, mientras que las opiniones sobre la metodología de enseñanza y el uso de materiales didácticos adicionales varían, indicando una implementación inconsistente de estos recursos.

4.2 Recursos Educativos y Proceso de Inducción

La eficiencia del proceso de inducción a la cultura organizacional de la escuela es considerada media por el 47% de los estudiantes, y la tasa de deserción en el primer ciclo se sitúa entre el 10% y el 20%. Aunque se proporciona material complementario a los estudiantes, este es esporádico, con solo un 75% reportando recibirlo a veces. Los recursos



de la biblioteca y las TICs se consideran medianamente actualizados, y existe un único convenio con una universidad extranjera para convalidación de estudios, junto con varias capacitaciones al año que buscan enriquecer la experiencia educativa.

4.3 Evaluación Cuantitativa de Gestión y Calidad del Servicio

El análisis cuantitativo revela que la gestión de procesos obtiene una puntuación media de 2.11 sobre 3, clasificándose como 'regular' en la escala del estudio. Este puntaje refleja una gestión que cumple con los requisitos básicos, pero aún enfrenta desafíos significativos que impiden una clasificación más alta. Por otro lado, la calidad del servicio educativo, evaluada a través de 22 ítems y con una puntuación máxima de 66, alcanza una media de 42.43, por debajo del nivel medio de 44, indicando una percepción generalmente baja de la calidad por parte de los estudiantes. Las medidas de dispersión y tendencia central confirman la necesidad de acciones correctivas para mejorar estos aspectos críticos del servicio educativo.

Análisis Descriptivo

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos de la calidad del servicio educativo.

Válidos	115
Perdidos	0
Media	42,43
Error típ. de la media	,612
Mediana	42,00
Moda	40
Desv. típ.	6,568
Varianza	43,141
Asimetría	,355
Error típ. de asimetría	,226
Curtosis	-,565
Error típ. de curtosis	,447
Rango	26
Mínimo	32
Máximo	58
Suma	4879

Fuente: Base de datos del cuestionario de calidad del servicio.



La evaluación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil revela percepciones detalladas a través de los datos recolectados de 115 estudiantes, según se refleja en la Tabla 1. La calidad del servicio educativo presenta una media de 42.43, significativamente por debajo del nivel medio posible de 66, indicando una percepción general de calidad baja. Los estadísticos descriptivos muestran una mediana y una moda de 42 y 40, respectivamente, destacando una concentración de respuestas en el extremo inferior de la escala. La desviación estándar, de 6.568, sugiere una variabilidad moderada en las percepciones individuales sobre la calidad. La asimetría, valorada en 0.355, y una curtosis de -0.565 indican una distribución ligeramente sesgada hacia las puntuaciones bajas y una dispersión mesocúrtica, respectivamente.

Para determinar el nivel de calidad, se dividió la media por el total de ítems (1.9286), y se comparó con los criterios del modelo SERVQUAL, determinando que la percepción sobre la calidad del servicio es pobre, rozando apenas el nivel medio. En cuanto a la satisfacción estudiantil, con la misma escala de valoración máxima de 66, la media fue de 46.28, ligeramente por encima del umbral medio de 44. Esto implica que, en general, los estudiantes reportan una satisfacción moderada. Las medidas de tendencia central, como la mediana y la moda de 46 y 45, y una desviación estándar de 5.200, confirman la coherencia en las percepciones moderadamente positivas y una concentración homogénea de datos alrededor de la media.

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos de la satisfacción del cliente.

Válidos	115
Perdidos	0
Media	46,28
Error típ. de la media	,485
Mediana	46,00
Moda	45
Desv. típ.	5,200
Varianza	27,045
Asimetría	,021
Error típ. de asimetría	,226
Curtosis	-,452

Error típ. de curtosis	,447
Rango	24
Mínimo	35
Máximo	59
Suma	5322

Fuente: Base de datos del cuestionario de satisfacción del cliente.

La satisfacción estudiantil obtuvo una media de 46.28, superando ligeramente el nivel medio de satisfacción establecido en 44. Esta cifra refleja una moderada satisfacción general entre los estudiantes, aunque hay espacio para mejoras significativas. La homogeneidad en las respuestas es evidente, con una desviación estándar de 5.200, indicando que las experiencias estudiantiles en cuanto a la satisfacción no varían dramáticamente entre los encuestados.

Correlación entre Variables

Tabla 3.

Correlación entre las tres variables.

		Gestión de procesos	Calidad del servicio educativo	Satisfacción de los estudiantes.
Gestión de procesos	Correlación de Pearson	1	,752**	,786**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	115	115	115
Calidad del servicio educativo	Correlación de Pearson	,752**	1	,811**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	115	115	115
Satisfacción de los estudiantes.	Correlación de Pearson	,786**	,811**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	115	115	115

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de los cuestionarios.

Las correlaciones calculadas entre las tres variables principales del estudio revelan relaciones positivas y estadísticamente significativas. Los coeficientes de correlación de



Pearson fueron 0.752 para la relación entre gestión de procesos y calidad del servicio educativo, 0.786 para gestión de procesos y satisfacción estudiantil, y 0.811 entre calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil. Estos valores altos indican una fuerte interdependencia entre las mejoras en la gestión de procesos y la calidad del servicio con el aumento en la satisfacción estudiantil. Las pruebas t realizadas confirmaron la significancia estadística de estas correlaciones, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de que existe una relación directa y significativa entre estas variables.

Confiabilidad y Validación de los Instrumentos

La evaluación de la confiabilidad de los instrumentos utilizados para medir las variables de gestión de procesos, calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil reveló coeficientes Alpha de Cronbach de 0.846, 0.875 y 0.858, respectivamente. Estos resultados indican una alta consistencia interna en cada uno de los cuestionarios, garantizando que los ítems son coherentes en medir las dimensiones específicas de cada variable. Adicionalmente, la validación de contenido, realizada por un panel de cinco expertos con grado de Doctor, reflejó promedios de validación de 0.80, 0.9 y 0.97. Estas cifras confirman que los cuestionarios están bien alineados con los constructos teóricos que pretenden evaluar. Las validaciones de criterio y de constructo, con valores KMO de 0.758, 0.728 y 0.672 y significativas pruebas de esfericidad de Bartlett ($p < 0.01$), reafirman la robustez de los instrumentos para el análisis estadístico posterior.

CONCLUSIONES

La presente investigación sobre la gestión de procesos, calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Alas Peruanas, utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la fuerza de las asociaciones entre estas variables. Elevando el coeficiente r al cuadrado para obtener el coeficiente de determinación R^2 , se encontró un R^2 de 0.566, lo que indica que la gestión de procesos explica el 56.6% de la variación en la calidad del servicio educativo. Este resultado, aunque moderado, destaca que más de la mitad de la variabilidad en la calidad del servicio educativo puede ser atribuida a la gestión de procesos. Sin embargo,



esto también señala que hay un 43.4% de la variación que no es explicada por este modelo, sugiriendo la influencia de otras variables no contempladas en este estudio.

La observación de los diagramas de dispersión confirmó que existe una correlación positiva directa entre la gestión de procesos y la calidad del servicio educativo, lo que implica que mejoras en la gestión de procesos tienden a correlacionarse con mejoras en la calidad del servicio. No obstante, la investigación también reveló que aspectos como el costo del servicio y el perfil de los estudiantes, que podrían influir significativamente en la calidad percibida, no fueron analizados, lo que podría explicar el porcentaje de variación no explicado.

Además, se encontró que la calidad del servicio educativo explica el 67.5% de la variación en la satisfacción de los estudiantes, lo que subraya la importancia de la calidad del servicio como un determinante clave de la satisfacción estudiantil. Esta relación demuestra que la percepción de la calidad influye significativamente en cómo los estudiantes valoran su experiencia educativa, siendo congruente con los hallazgos de investigaciones previas como las de (Parasuraman et al., 1985; Zeithaml et al., 1996), quienes destacaron la importancia de los atributos del servicio en la formación de la satisfacción del consumidor.

Es fundamental que la administración de la universidad no se limite a aplicar cambios superficiales basados en tendencias de mercado de corto plazo, como la mejora de infraestructuras sin considerar la calidad integral del servicio educativo. En su lugar, es esencial adoptar un enfoque holístico y basado en evidencias que considere la gestión de procesos como un componente de una estrategia más amplia, que también incluya la evaluación y mejora continua de los currículos, métodos pedagógicos, y servicios de apoyo al estudiante (Garbanzo-Vargas, 2015).

El estudio reveló la necesidad de un enfoque integrado y basado en la evidencia que utilice la gestión de procesos no como un fin, sino como un medio para alcanzar un objetivo más amplio: la excelencia educativa y la satisfacción del estudiante.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ceballos Bejarano, F. E., Rojas Nina, J. E., Cuba Pacheco, L. G., Medina Gámez, K. P., & Velasco Gonzales, A. R. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108), 23–29.
<https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.427>
- Garbanzo-Vargas, G. M. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67. <https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>
- Hernández Rangel, M. de J., Ruiz Olivares, N., Borrego Gómez, D. D., & Martínez Hernández, M. L. (2018). Calidad de la educación a distancia en México: Un estudio sobre procesos de acreditación. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1, 256–277.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/24467/24914>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MacGraw Hill Education.
- Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad, Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181–209. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad de servicio. *Revista Enfoques*, 5(17), 55–64. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. In *Source: Journal of Marketing* (Vol. 49, Issue 4).
- Pérez Expósito, L., Tapia Álvarez, M. E., Justo Garza, S., Miranda López, F., & Naranjo Flores, G. B. (2022). *La mejora continua de la educación. Principios, marco de referencia y ejes de actuación* (Primera, Vols. 978-607-8829-94–1). Comisión Nacional para la Mejora Continua de la Educación.
- Pérez-Sullcaray, W., Sánchez-Solis, Y., Flores-Vilcapoma, L. R., & Muñoz-Rojas, J. K. (2023). Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción de Estudiantes en Cursos



Virtualizados de una Universidad Andina. *Revista Docentes 2.0*, 16(2), 5–14.

<https://doi.org/10.37843/rted.v16i2.352>

- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>
- Quintana Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259–281. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Sampieri, R., Roberto Hernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5th ed.). McGraw Hill.
- Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. del 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>
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. In *Economía Industrial* (Vol. 6, Issue 330). <https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & The, A. P. (1996). Conceptual Framework and Hypotheses Background. In *Journal of Marketing* (Vol. 60).