

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2025,
Volumen 9, Número 2.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2

CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN EN MODIFICACIÓN DE HORARIOS: PERCEPCIONES DEL ESTUDIANTE DE LICENCIATURA

**QUALITY OF SERVICE IN CHANGING SCHEDULES:
PERCEPTIONS OF UNDERGRADUATE STUDENTS**

María Guadalupe Hernández-Sierra
Tecnológico Nacional de México

Reynalda González-Álvarez
Tecnológico Nacional de México

Erwin Esquivel Vega
Tecnológico Nacional de México

Santiago Aguilar Valenzuela
Tecnológico Nacional de México

Jazmín Ramírez de la Rosa
Tecnológico Nacional de México

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17036

Calidad en el Servicio de Atención en Modificación de Horarios: Percepciones del Estudiante de Licenciatura

María Guadalupe Hernández-Sierra¹maria.hs@slp.tecnm.mx<https://orcid.org/0000-0002-2979-0523>Tecnológico Nacional de México / Instituto
Tecnológico de San Luis Potosí
México**Reynalda González-Álvarez**reynalda.ga@slp.tecnm.mx<https://orcid.org/0000-0003-1448-9540>Tecnológico Nacional de México / Instituto
Tecnológico de San Luis Potosí
México**Erwin Esquivel Vega**L20180955@slp.tecnm.mx<https://orcid.org/0009-0007-4142-9144>Tecnológico Nacional de México / Instituto
Tecnológico de San Luis Potosí
Ingeniería en Sistemas Computacionales
México**Santiago Aguilar Valenzuela**L20180940@slp.tecnm.mx<https://orcid.org/0009-0006-8894-4808>Tecnológico Nacional de México / Instituto
Tecnológico de San Luis Potosí
Ingeniería en Sistemas Computacionales
México**Jazmín Ramírez de la Rosa**L21180318@slp.tecnm.mx<https://orcid.org/0009-0008-3346-1299>Tecnológico Nacional de México / Instituto
Tecnológico de San Luis Potosí
Ingeniería en Sistemas Computacionales
México

RESUMEN

La satisfacción del discente en los procesos de atención administrativa influye directamente en su bienestar académico. Este estudio tuvo como finalidad evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio durante el proceso de modificación de horarios, con el propósito de identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión de dichos trámites. Se empleó un diseño cuasiexperimental con enfoque mixto de alcance descriptivo. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta digital en Microsoft Forms, basada en una escala de Likert, enviada a través del correo institucional a una muestra probabilística de 347 alumnos, seleccionados de una población de 3,500. Los resultados indicaron que el sistema de atención presenta deficiencias en la gestión de cambios de horarios. Los participantes expresaron un alto grado de insatisfacción, señalando una falta de claridad en los procedimientos y un desconocimiento de los lineamientos. Además, se identificó que los tiempos de respuesta tardíos afectan el inicio de las clases, lo que genera retrasos en las actividades académicas planificadas. En conclusión, el estudio resalta la necesidad de sistematizar y automatizar el proceso de modificación de horarios para optimizar la eficiencia y mejorar la experiencia del estudiante.

Palabras clave: calidad, calidad en el servicio, gestión de procesos, mejora continua, atención al cliente

¹ Autor principal

Correspondencia: reynalda.ga@slp.tecnm.mx

Quality of Service in Changing Schedules: Perceptions of Undergraduate Students

ABSTRACT

Student satisfaction with administrative support processes directly influences their academic well-being. This study aimed to evaluate students' perception of the quality of service during the schedule modification process, with the aim of identifying strengths and areas for improvement in the management of such procedures. A quasi-experimental design with a mixed approach of descriptive scope was used. Data collection was carried out through a digital survey in Microsoft Forms, based on a Likert scale, sent through institutional email to a probabilistic sample of 347 students, selected from a population of 3,500. The results indicated that the support system presents deficiencies in the management of schedule changes. The participants expressed a high degree of dissatisfaction, pointing out a lack of clarity in the procedures and a lack of knowledge of the guidelines. In addition, it was identified that late response times affect the start of classes, which generates delays in planned academic activities. In conclusion, the study highlights the need to systematize and automate the process of modifying schedules to optimize efficiency and improve the student experience.

Keywords: quality, quality of service, process management, continuous improvement, customer service

Artículo recibido: 17 febrero 2025

Aceptado para publicación: 21 marzo 2025



INTRODUCCIÓN

La calidad en la atención a estudiantes de nivel superior es clave para el éxito institucional. En un entorno competitivo, ofrecer un servicio de atención académica eficiente y personalizado es una prioridad, ya que no solo impulsa el desarrollo estudiantil, sino que también mejora la reputación, la retención y la satisfacción. Además, la implementación de estándares de calidad implica optimizar procesos para garantizar interacciones que favorezcan el bienestar, el compromiso y el rendimiento de los alumnos.

En una institución de licenciatura, el período de altas, bajas y modificaciones de horario, que sigue a las inscripciones semestrales, derivado de la demanda de un horario determinado por el alumno, genera un aumento significativo en las solicitudes de atención personalizada por parte de los coordinadores de carrera. Esta situación provoca desorganización en el área de coordinación y deficiencias en el servicio de atención estudiantil. La falta de un sistema adecuado de apoyo al estudiante no solo ocasiona pérdida de información clave sobre las necesidades, logros y áreas de mejora de los estudiantes, sino que también impacta en su desarrollo académico y en algunos casos, su autoestima, al sentir que su situación no es prioritaria.

La importancia de abordar esta problemática es clave, ya que impacta directamente el entorno académico, puesto que genera confusión, desmotivación y frena su progreso.

Encarar este desafío no solo mejorará los procesos administrativos y académicos de la institución, sino que también garantizará una experiencia más enriquecedora para los estudiantes, fortaleciendo su confianza, motivación y desempeño. Por lo tanto, resulta esencial adoptar estrategias innovadoras y sistemas de gestión más eficientes que favorezcan una atención personalizada y de alta calidad, acorde a una institución certificada, asegurando tanto el logro de los objetivos educativos como el bienestar de toda la comunidad estudiantil.

Aunque la universidad busca atender las necesidades individuales de cada estudiante, la demora en la entrega del horario final genera pérdida de tiempo, confusión y problemas como inasistencia a clases, inscripción tardía a las materias y retraso en el avance académico.

La investigación se realizó en una institución pública de educación superior que imparte licenciaturas en áreas tecnológicas y administrativas. Dicha universidad atiende principalmente a estudiantes de



contextos socioeconómicos medio y medio-bajo y cuenta con certificación en sus procesos administrativos bajo la norma ISO 9001:2015.

Y la estructura del mismo se planteó en torno a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio durante la modificación de horarios? Como objetivo principal, se buscó evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio brindado durante el proceso de modificación de horarios, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora en la atención y gestión de dichos cambios.

Marco teórico

De acuerdo con la Norma ISO 9001-2015, “una organización orientada a la calidad fomenta una cultura que genera comportamientos, actitudes y procesos enfocados en cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes... la calidad también incluye el valor percibido y el beneficio para el cliente” (Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 2015, p. 8).

Para Ortiz et al. (2023), la educación superior pertenece al sector de servicios, siendo los estudiantes sus principales consumidores. En consecuencia, se debe proporcionar una atención de excelente calidad con el propósito de apoyar de manera efectiva a su alumnado (p. 1).

De esta manera, la gestión universitaria vincula los procesos administrativos con la calidad del servicio educativo. Para mejorarla, es clave optimizar recursos e incorporar tendencias como la gestión del conocimiento y el uso de tecnologías de la información. Esto permite ofrecer una educación de calidad de forma más eficiente en tiempo y costos (Bravo & Aviles, 2020, p. 252).

El objetivo primordial de otorgar soporte al estudiante radica en garantizar su bienestar integral. Para alcanzar este propósito, resulta indispensable llevar a cabo un análisis minucioso de los procesos de atención, con el fin de identificar áreas de oportunidad que permitan optimizar la calidad del acompañamiento otorgado.

Por lo anterior, brindar un soporte efectivo a los estudiantes requiere comprender sus necesidades académicas y personales. Esto implica acciones oportunas para resolver problemas y garantizar una experiencia educativa satisfactoria. Dado que los alumnos son el centro de las instituciones, es esencial diseñar estrategias que impulsen su desarrollo y el logro de sus objetivos (Zendesk, 2023).

Por su parte, Cabrera et al. (2023) concluyen que la calidad del servicio educativo debe adaptarse



constantemente a los cambios sociales y contextuales. Así, las metas universitarias deben actualizarse regularmente para reflejar estas nuevas realidades, lo que requiere una gestión que responda eficazmente a estas demandas y mantenga la pertinencia y eficacia de los servicios educativos (p. 676).

Para llevar a cabo de manera efectiva la evaluación de la eficiencia en el servicio dentro del ámbito educativo, Baque y Vera (2024) destacan la necesidad de contar con indicadores de desempeño que permitan supervisar y controlar dichos procesos. La implementación de estos indicadores facilita la identificación y rectificación anticipada de posibles anomalías, contribuyendo así a la mejora continua de la gestión institucional (p. 33).

En la actualidad, el concepto de calidad ha adquirido una relevancia significativa en el ámbito de la educación superior, especialmente debido al impacto de la globalización. Según Clara y Vega (2021), la calidad se ha transformado en una herramienta fundamental para la mejora continua de la gestión educativa, permitiendo a las instituciones adaptarse a un entorno dinámico y competitivo (p. 3).

Finalmente, Quesada (2021) señala que la percepción de la calidad de los servicios administrativos en una institución educativa es subjetiva para los estudiantes y depende de su satisfacción al participar en esos procesos. Por lo tanto, esta satisfacción solo se puede evaluar después de que los estudiantes vivan la experiencia. Esto resalta la importancia de diseñar servicios administrativos centrados en ellos, enfocándose en su experiencia y satisfacción como indicadores de calidad.

Por último, León et al. (2022) concluyen que a mayor ineficiencia en los procesos, eventos y documentación, mayor será el consumo de recursos por parte de todos los involucrados, afectando de manera particular a los estudiantes. Por ello, se busca eliminar los cuellos de botella para facilitar su gestión (p. 1).

METODOLOGÍA

El diseño fue cuasi experimental, porque los investigadores no participaron directamente, sino que emplearon datos de naturaleza observacional (Caminotti & Toppi, 2020, p. 155).

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018), “el enfoque mixto... de la investigación, implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (p. 649).

Por lo anterior y dado que el problema de este estudio consideró datos cualicuantitativos, el enfoque



metodológico de esta investigación fue de carácter mixto. Se utilizó este enfoque para comprender de manera profunda el problema. Los datos cuantitativos recabados permitieron medir percepciones y analizarlos estadísticamente a través de la herramienta Microsoft Excel. Así como, los datos cualitativos se categorizaron de acuerdo con las perspectivas de los encuestados.

El alcance fue de tipo descriptivo, ya que éste busca determinar las características o funciones de un fenómeno, población o situación específica. Se centra en proporcionar una imagen precisa de lo que se está estudiando (Ramos-Galarza, 2020, p. 2).

En este estudio se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual se caracteriza por otorgar a cada elemento de la población la misma probabilidad de ser seleccionado. Esta metodología permite que la selección de la muestra se realice de forma aleatoria, lo que contribuye a minimizar la influencia de factores no controlados por el investigador y reduce el riesgo de sesgos que puedan comprometer la validez de los resultados (Hernández Sampieri & Mendoza, 2023, p. 200).

Según lo proporcionado por el Departamento de Servicios Escolares, en el semestre enero – junio del 2024 se contó con una matrícula activa de 3,500 estudiantes. Se utilizó la fórmula para muestreo probabilístico aleatorio simple, y se obtuvo una muestra de 347 alumnos, con un 95 % de nivel de confianza y un margen de error del 5 %.

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta en línea de tipo escala de Likert a través de la herramienta Microsoft Forms distribuida mediante el correo institucional.

Este instrumento fue validado en cuanto a su constructo, contenido y criterio por docentes-investigadores de la institución. Según Guerrero et al. (2022), la validez a través del juicio de expertos implica considerar la opinión fundamentada de personas con conocimientos especializados en el área. Estos expertos, reconocidos como autoridades en la materia, tienen la capacidad de proporcionar información relevante y precisa (p. 310103).

Adicionalmente, se realizó una prueba piloto, con el propósito de identificar posibles fallos o riesgos que puedan ocasionar un sesgo en los resultados.



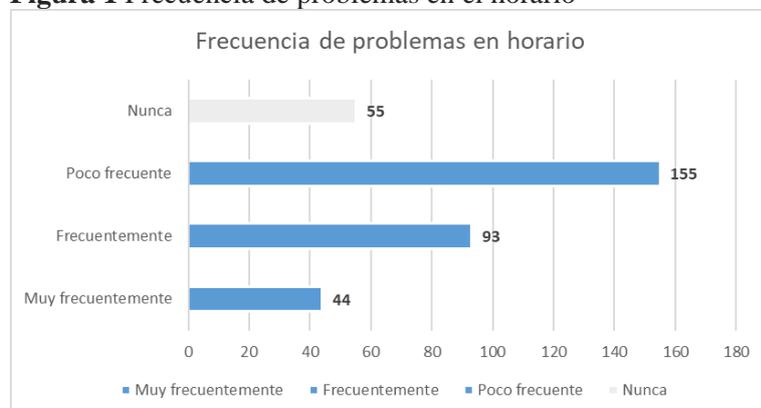
RESULTADOS

Se presentan a continuación los resultados obtenidos.

La figura 1 presenta la frecuencia señalada por alumnos que tuvieron problemas en el horario, dividida en cuatro categorías. De la muestra total de 347 estudiantes, únicamente 55 indicaron no haber enfrentado dificultades al elaborar su horario de asignaturas. Por esta razón, estos casos fueron excluidos de los análisis posteriores.

Sin embargo, 155 personas señalaron que las dificultades fueron poco frecuentes. Esta categoría fue la más representativa, lo que sugiere que la mayoría ha tenido inconvenientes ocasionales con su horario. Asimismo, 93 discentes manifestaron tener obstáculos de manera frecuente, lo que evidencia complicaciones recurrentes en un segmento significativo de los encuestados. Finalmente, 44 alumnos reportaron enfrentar contratiempos con su horario de manera muy frecuente, lo que representa el grupo más afectado. En conjunto, los resultados reflejan que, aunque los desafíos son predominantemente ocasionales, existe una proporción importante de estudiantes que enfrenta dificultades recurrentes o constantes, destacando la necesidad de optimizar el proceso de asignación de horarios.

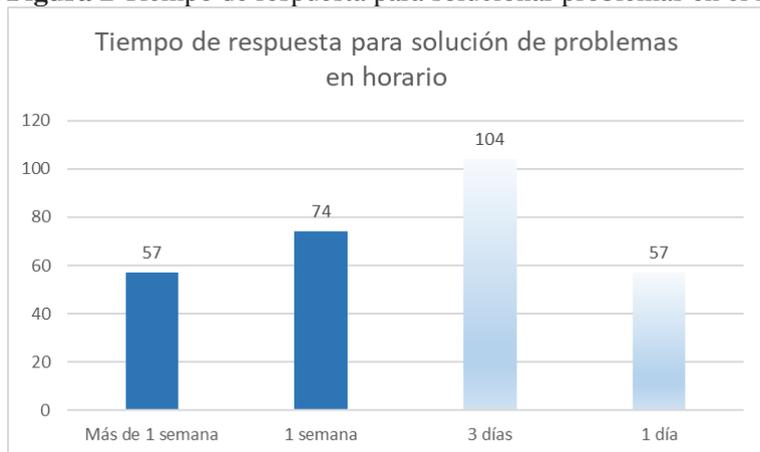
Figura 1 Frecuencia de problemas en el horario



Nota. Elaboración propia

La figura 2 muestra el tiempo de respuesta para resolver problemas de horario en cuatro categorías. De los encuestados, 57 estudiantes reportaron demoras superiores a una semana, 74 señalaron una resolución en una semana, 104 indicaron un tiempo de tres días, el más frecuente y eficiente, y 57 afirmaron haber recibido solución en un día. Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría experimentó respuestas rápidas de uno a tres días, persisten casos con demoras significativas que requieren optimización en los procesos.

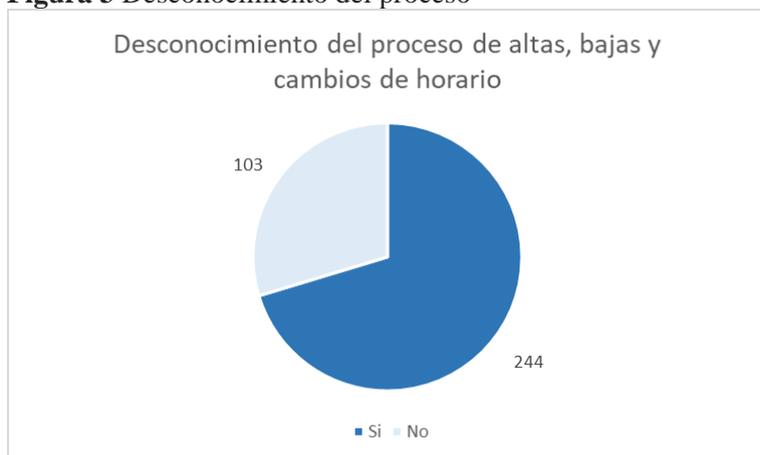
Figura 2 Tiempo de respuesta para solucionar problemas en el horario



Nota. Elaboración propia

El proceso actual de modificación de horarios, contempla altas y bajas de asignaturas a cursar. De acuerdo con los datos recopilados, mostrados en la figura 3, 244 alumnos afirmaron no haber recibido información clara sobre dicho procedimiento, lo que demuestra deficiencias en la comunicación institucional. Esta falta de información puede afectar la planificación académica de los estudiantes y, por ende, influir negativamente en su rendimiento y experiencia educativa. En contraste, 103 alumnos manifestaron conocer el funcionamiento del proceso, lo que sugiere una difusión heterogénea de la información.

Figura 3 Desconocimiento del proceso

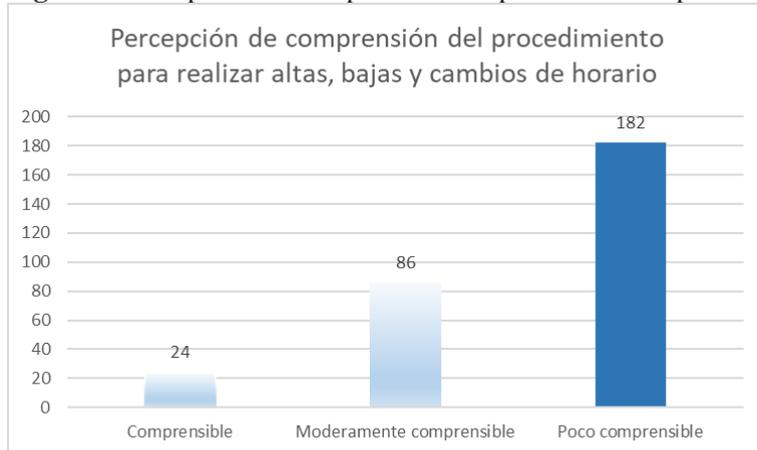


Nota. Elaboración propia

En la figura 4 se muestran los resultados referentes a la percepción de la comprensión del procedimiento para la modificación de horarios. Se evaluaron tres niveles: poco comprensible, moderadamente comprensible y comprensible. La mayoría de los estudiantes, con 182 votos, calificaron el

procedimiento como poco comprensible. Asimismo, 86 alumnos consideraron que el proceso es moderadamente comprensible. Por el contrario, solo 24 respuestas indicaron que el procedimiento resulta comprensible. Estos hallazgos indican la necesidad de mejorar la claridad comunicativa del proceso.

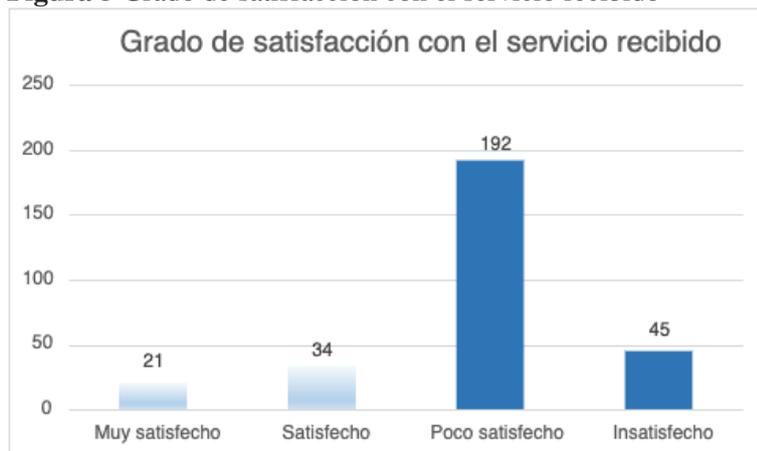
Figura 4 Percepción de comprensión del procedimiento para realizar altas, bajas y cambios de horario



Nota. Elaboración propia

La figura 5 muestra el grado de satisfacción con el servicio. Solo 21 estudiantes se declararon muy satisfechos y 34 satisfechos, con un ligero aumento entre ambos grupos. En contraste, 192 indicaron estar poco satisfechos y 45 insatisfechos, reflejando un alto nivel de descontento. Estos resultados subrayan la necesidad de mejorar el servicio para alcanzar una mayor aceptación.

Figura 5 Grado de satisfacción con el servicio recibido



Nota. Elaboración propia.

La figura 6 muestra que 100 estudiantes enfrentaron dificultades para inscribir materias, mientras que 192 no reportaron inconvenientes. Aunque la mayoría no tuvo problemas, alrededor de un tercio sí los experimentó.

Figura 6 Dificultades para inscribir las materias deseadas



Nota. Elaboración propia

La figura 7 indica que, aunque tenían créditos disponibles, 126 estudiantes no pudieron inscribir más materias, mientras que 166 no enfrentaron este problema.

Figura 7 Créditos disponibles, sin permiso, para inscribir más asignaturas.



Nota. Elaboración propia

La figura 8 muestra el grado de satisfacción que los estudiantes experimentan con el proceso de modificación de horarios, representado por el rubro poco satisfecho, de 135 personas. Fue seguido por un 31.7 % (97 personas) que indicó estar insatisfecho. En contraste, solo un 6.2 % (19 personas) reportó estar muy satisfecho, mientras que un 13.4 % (41 personas) expresó estar satisfecho. Estos resultados evidencian un nivel general de insatisfacción, ya que más del 75 % de los participantes se inclinan hacia categorías negativas. Esto sugiere la necesidad de realizar mejoras significativas en el proceso evaluado, ya sea en términos de eficiencia, comunicación o resultados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y ofrecer una experiencia más favorable.

Figura 8 Grado de satisfacción con el proceso

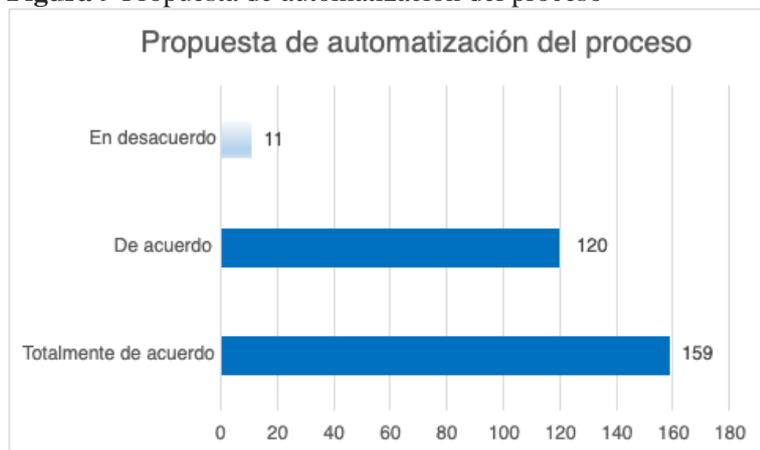


Nota. Elaboración propia

La figura 9 revela que la propuesta de automatización cuenta con un respaldo relevante. De las 306 personas encuestadas, 279 se posicionan de forma positiva, ya sea en los niveles de acuerdo o totalmente de acuerdo. Específicamente, 159 de ellas se colocan como totalmente de acuerdo, lo que propone una conformidad marcada hacia la automatización.

Por otro lado, únicamente 11 personas manifestaron estar en desacuerdo, lo que indica una oposición mínima y poco valiosa en comparación con la aceptación general.

Figura 9 Propuesta de automatización del proceso



Nota. Elaboración propia.

DISCUSIÓN

Buscando responder a la pregunta de investigación de este estudio: ¿Cuál es la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio durante la modificación de horarios?

Las respuestas evidenciaron que el sistema de atención actual presenta deficiencias para ofrecer

soluciones adecuadas en la modificación de los horarios durante el periodo inmediato posterior a las inscripciones de materias al semestre. Los participantes manifestaron un notable descontento respecto a la solución brindada, además de señalar una falta de claridad en los procedimientos y desconocimiento de los lineamientos relacionados con este proceso.

Asimismo, se observó que los tiempos de respuesta tardíos en relación con el inicio de las clases generan un retraso en el cumplimiento de las actividades programadas para ese periodo. Esta situación deriva en un conocimiento introductorio insuficiente sobre las asignaturas y en una limitada participación en el establecimiento del consenso sobre la dinámica de trabajo durante el semestre.

De acuerdo con los hallazgos y dando respuesta a la pregunta de investigación, la percepción de los estudiantes manifiesta que los sistemas de apoyo estudiantil deben contar con atributos que los hagan eficientes, eficaces y funcionales, permitiendo a los alumnos interactuar de manera sencilla y resolver dudas relacionadas con diversas actividades dentro de la institución educativa.

Un ejemplo destacado es el caso de un grupo de estudiantes del Instituto Tecnológico de Buena Vida en Quito, Ecuador, quienes presentaron un proyecto basado en un sistema informático para la gestión digital de turnos de atención estudiantil. Resaltaron la facilidad de uso y la capacidad de adaptación de este tipo de sistemas (Almeida, 2020, p. 1).

Por su parte, la propuesta de Quiroz (2023) se enfocó en el análisis de la automatización del proceso de emisión de certificados de matrículas y promociones. Este estudio de caso tuvo como finalidad principal optimizar el tiempo dedicado a los procedimientos manuales y aumentar la eficiencia en el acceso y gestión de la información (p. 1).

Este estudio se limitó exclusivamente a establecer la eficiencia del método a través de la percepción del estudiante, con el fin de dejar abierta la posibilidad de un proyecto futuro que contemple la sistematización y automatización del proceso; y cuente con los apoyos tecnológicos y viabilidad operativa.

Por lo mismo, los resultados de ésta quedan abiertos a nuevos análisis desde las diferentes perspectivas de los actores involucrados en el proceso, siempre que mejoren la atención al usuario.



CONCLUSIONES

De acuerdo con las dificultades para inscribir materias solicitadas, si bien la mayoría de los encuestados no enfrentó dificultades en la inscripción de materias, el hecho de que un alto porcentaje de los encuestados haya reportado problemas, pone en evidencia la necesidad de optimizar este proceso. La proporción de estudiantes afectados sugiere oportunidades de mejora en la gestión y planificación del método de modificación de horarios, con el fin de resolver de manera efectiva las necesidades de los estudiantes y garantizar una experiencia eficiente y equitativa para todos.

Con respecto al desconocimiento del proceso, es necesario implementar estrategias sistematizadas, efectivas y uniformes que aseguren la transparencia en la gestión de horarios y fomenten la participación activa de toda la comunidad educativa.

En lo que se refiere a la inscripción de materias, cuando aún se tienen créditos disponibles y el sistema no lo permite, es evidente la necesidad de evaluar y ajustar los criterios para maximizar el uso eficiente de los créditos disponibles y permitir a los estudiantes avanzar según sus posibilidades académicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, F. (2020). Desarrollar la capa de acceso a datos de un sistema de gestión de turnos digitales de atención estudiantil con tecnología open source. [*Repositorio Digital Tecnológico Universitario Vida Nueva*]. <http://dspace.istvidanueva.edu.ec/handle/123456789/106>
- Baque, J., & Vera, B. (2024). Calidad del servicio educativo y la satisfacción para estudiantes de la institución Nueva América, Guayas. *Revista ECA Sinergia*, 15(3), 26-35. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v15i3.6185>
- Bravo, M., & Aviles, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *RECIMUNDO. Editorial Saberes del Conocimiento*, 4(3), 251-266. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/872/1567>
- Cabrera, K., Ruiz, C., Manturano, T., & Ruiz, J. (2023). Calidad del servicio educativo en el cumplimiento de metas universitarias. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(28), 669-677. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/909>



- Caminotti, M., & Toppi, H. P. (2020). *Metodología de la investigación social: Caja de herramientas* (M. Caminotti & H. P. Toppi, Eds.; 1a. ed.). Eudeba.
<https://drive.google.com/file/d/1dt1PtWHRcY1jFHOCMZ3yRF2buIDf7BiQ/view>
- Clara, M., & Vega, C. (2021). El carácter polisémico de educación de calidad en el nivel universitario: una aproximación desde sus actores principales. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 12(23), 1-22.
<https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.983>
- Guerrero, A., Rodríguez, F., Solís, E., & García, J. (2022). Validación de un cuestionario sobre Alfabetización Ambiental mediante juicio de expertos. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*, 19(3), 310101-310120.
<https://revistas.uca.es/index.php/eureka/article/view/8490>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA* (1a. ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C.P. (2023). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA* (2a. ed.). McGraw-Hill Education.
- León, L., Zolano, M., & León, M. (2022). El diagnóstico en el proceso administrativo para la mejora de los procesos de gestión administrativa. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, 38.
<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.531>
- Ortiz, M., Hernández, P., & Campoverde, E. (2023). Administración de la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante universitario: una aproximación al modelo HEDPERF. *Revista de Economía del Caribe*, 31(1), 1-16.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S201121062023000100020&lng=en&tlng=sí
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad & Empresa*, 23(41), 1-42.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>



Quiroz, C. (2023). Análisis para la automatización del proceso de matrículas y promociones de los estudiantes de la Unidad Educativa Abdón Calderón Muñoz de la Parroquia Barreiro nuevo del cantón Babahoyo. *Universidad Técnica de Babahoyo*, 1-26.

<https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14247>

Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. (2015). *NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial Official translation Traduction officielle ISO 9000 Cuarta edición 2015-09-15 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario* (4a. ed.).

https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9000-2015_FyV.pdf

Zendesk. (2023, 27 de marzo). *Servicio al estudiante: ¿Cómo medir la calidad?* Zendesk.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-al-estudiante/>

