

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2025,
Volumen 9, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

**CONOCIMIENTO DE LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN UNA INSTITUCIÓN DE
EDUCACIÓN SUPERIOR DESDE LA
PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES DE LA FTS Y
DH DE LA UANL**

**KNOWLEDGE OF QUALITY MANAGEMENT IN A HIGHER
EDUCATION INSTITUTION FROM THE PERCEPTION OF
STUDENTS OF THE FTS AND DH OF THE UANL**

Yuri Marisol Lara Hernández

Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano, UANL.

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.17833

Conocimiento de la Gestión de calidad en una institución de educación superior desde la percepción de estudiantes de la FTS y DH de la UANL

Yuri Marisol Lara Hernández¹

yuri.larahrn@uanl.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6740-8110>

Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano,
UANL.

Monterrey, Nuevo León, México

RESUMEN

En esta investigación se presenta un análisis teórico respecto a la calidad en instituciones de educación, así como la percepción que tienen los estudiantes de nivel superior respecto a si tienen conocimiento del términos de Calidad en la Educación, si conocen los elementos que influyen para que una institución sea considerada de calidad, su opinión respecto a certificaciones de los procesos educativos y administrativos, el conocimiento de las normas de calidad y como evalúan a la institución donde actualmente estudian. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el conocer la percepción de estudiantes de la Licenciatura de Trabajo Social y Desarrollo Humano con base a un instrumento diseñado con 10 variables, la muestra fue de 101 estudiantes de nivel superior, de los semestres de 4to y 5to. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados con el paquete estadístico SPSS, versión 14. Entre los principales resultados es que los alumnos de 5to semestre al ya tener un conocimiento y haber cursado la materia de Calidad distinguen más los conceptos preguntados.

Palabras clave: calidad, estudiantes, percepción

¹ Autor principal

Correspondencia: yuri.larahrn@uanl.edu.mx

Knowledge of Quality Management in a higher education institution from the perception of students of the FTS and DH of the UANL

ABSTRACT

This research presents a theoretical analysis regarding quality in educational institutions, and the perception that higher level students have regarding whether they have knowledge of the terms of Quality. in Education, if they know the elements that influence an institution to be considered quality, their opinion regarding certifications of educational and administrative processes, knowledge of quality standards and how they evaluate the institution where they currently study. The objective of this research work is to know the perception of students of the Bachelor of Social Work and Human Development based on an instrument designed with 10 variables, the sample was 99 higher level students, from the 4th and 5th semesters. The data obtained were processed and analyzed with the SPSS statistical package, version 14. Among the main results is that 5th semester students, already having knowledge and having taken the subject of Quality, distinguish more the concepts asked.

Keywords: quality, students, perception

*Artículo recibido 14 abril 2025
Aceptado para publicación: 19 mayo 2025*



INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se aborda la percepción de estudiantes de nivel superior respecto a el conocimiento que tienen de la gestión de calidad de la institución en donde estudian, de acuerdo a la malla curricular, los alumnos de 4to semestre aún no tienen contacto con las nociones generales del concepto de calidad, a diferencia de los estudiantes de 5to semestre quienes cursan la materia de Calidad. El Sistema Educativo debe atender las aspiraciones individuales y sociales demandadas por los ciudadanos, así como las necesidades de la sociedad donde el mismo se encuentra implantado. Para cumplimiento de dichos objetivos, el Sistema Educativo debe de cumplir con unos niveles adecuados de calidad y tener una permanente vocación de mejora y adaptación a las demandas de su entorno.

Así mismo las instituciones de educación superior contemplan como una prioridad la gestión de la calidad, debido a que se les considera centros de capacitación de profesionales e investigadores de alto nivel por las organizaciones empresariales, la industria de la transformación y las dependencias gubernamentales, pero también representan unidades de producción de conocimiento y tecnología, aspectos esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico y elevar la calidad de vida del país. No obstante, para la comunidad en general el concepto de calidad aplicado a la educación superior se asocia directamente con el éxito que tengan los egresados en el mercado de trabajo, es decir, los interesados en recibir una educación superior con calidad esperan que el conocimiento y la formación recibidos estén en concordancia con las habilidades y competencias demandadas en el área laboral y de acuerdo con las necesidades regionales y globales (Reimers y Villegas Reimers, 2005; Senlle y Gutiérrez, 2005).

La decisión de implementar sistemas de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9000 para la mejora de la calidad en la educación superior debe ser, entonces, una decisión estratégica de la institución. Asimismo, la generación de sistemas de gestión de la calidad debe ser en su momento una experiencia única e irrepetible para cada organización, ya que se sabe que tratar de implementar un sistema que no haya sido el generado por la misma institución, ya sea copiado o adaptado, solo lleva al fracaso (Cisneros, 2003).

Debido a lo anterior, la calidad en la educación superior continúa siendo uno de los principales retos que enfrenta cualquier país, ya que las consecuencias de una educación deficiente en este rubro se



relacionan con la lentitud o el bajo nivel de crecimiento cultural, social y económico, por lo que se considera que un país que no es capaz de desarrollar su propia tecnología, difícilmente podrá avanzar de manera competitiva en el ámbito de la nueva economía.

La presente investigación se analizará la gestión de la calidad desde la perspectiva del estudiante de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano la cual actualmente se encuentra acreditada por la Norma ISO, debido a que dicha certificación evalúa el proceso interno y son evaluados por personal interno y externo, ahora interesa la percepción del estudiante. En esta investigación se busca la opinión de los alumnos respecto a la Facultad en la cual se encuentran estudiando.

Concepto de Calidad

El movimiento de la calidad surge en el mundo empresarial, a principios del siglo XX, en Estados Unidos. Con el tiempo, se ha extendido a todos los sectores económicos, llegando al educativo donde, desde finales de los 80 en los Estados Unidos y en el Reino Unido, se ponen en práctica iniciativas como el enfoque de Deming, las normas BS 5750/ISO 9001 o los círculos de calidad relacionadas con la gestión de la calidad total y los sistemas de calidad (Doherty, 1997).

Hoy en día, este movimiento está totalmente extendido en educación llegando incluso al e-learning (Sangrá y Fernández-Michels, 2011). Dentro de este movimiento destaca, desde comienzos de los 90, el uso de las normas ISO 9001 y de sistemas de gestión de la calidad basados en las mismas, así como el modelo europeo de excelencia de la European Foundation for Quality Management (EFQM), uno de los más utilizados junto con las normas ISO en el contexto educativo español.

La calidad es una aspiración a la que todos tenemos, constituye una preocupación constante. Es un sello de garantía y de reconocimiento, un anhelo, un objetivo hacia el que se tiende. A todos nos gusta lo que está bien hecho.

La concepción sobre la calidad, que existe hoy en día en las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, fundamentalmente en los últimos 30 a 40 años del siglo pasado.

Elementos que influyen para determinar una Institución de Calidad.

1. Calidad de profesorado y del contenido de las asignaturas

El profesorado universitario debe tener el gusto por la materia, por el alumnado, cariño por la Institución,



el gusto por la investigación y la difusión del conocimiento. Así mismo el contenido de las materias que se imparten en las Instituciones deben ser actuales, interesantes para el alumnado.

2. Calidad de las instituciones y servicios de la escuela

Una institución educativa que provee óptimas condiciones para potencializar las habilidades creativas, de descubrimiento, de reflexión, solución de problemas de manera significativa necesariamente estará proporcionando un medio adecuado para el progreso educativo de sus alumnos.

3. Calidad del soporte extra - curricular: tutorías, orientación laboral, actividades, etc.

La unión de los tres aspectos es la Calidad Total de la Institución.

Gestión de la calidad en centros educativos

Los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000 se asociaban en un principio con la actividad industrial, pero con las continuas renovaciones y mejoras la Gestión de la Calidad en Centros Educativos es actualmente más común, al igual que lo son las normas de aplicación en las empresas y organizaciones que su actividad sea la prestación de servicios.

Los Sistemas de Gestión de Calidad ISO tienen muchos aspectos en común y cada vez son más los Centros Educativos que los efectúan y certifican. Debemos identificar y conocer a nuestros clientes o grupos de interés para orientar la actividad de la organización hacia su satisfacción, para ello es necesario asegurar la mejora de la gestión del centro, la calidad docente y fortalecer la relación con las familias.

Es por eso que vinculamos el concepto de calidad con la educación de calidad, la planificación estratégica es utilizada como herramienta de gestión que sirve para definir los objetivos educativos. Este concepto queda definido en la Norma ISO 9001 en la que figuran los requisitos para obtener el reconocimiento de la Calidad de un Modelo de Gestión de la Calidad.

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en un centro educativo se fundamenta en la definición de 3 elementos básicos:

- los objetivos que se pretenden alcanzar
- los procesos que ayudarán a la consecución de los mismos
- los indicadores que medirán el grado en el que se consiguen los objetivos

El término gestión es de origen europeo. En el Diccionario de la Real Academia Española (1987), se define como acción y efecto de gestionar.



En ISO 9004:2000, encontramos una concepción del sistema de gestión de calidad en los siguientes términos:

Dirigir y operar una organización con éxito requiere gestionarla de una manera sistemática y visible. El éxito debe ser el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización mediante la consideración de las necesidades de las partes interesadas. Gestionar una organización incluye gestionar la calidad entre otras disciplinas de la gestión.

La Norma ISO 9000 ha incorporado los principios de gestión de la calidad. La gestión de la calidad es considerada por la nueva norma como un proceso que parte de unas necesidades manifestadas por los clientes, sobre los que se trabaja, para la obtención de procesos y productos, mediante la aplicación de los principios de la mejora continua. La dirección de la organización es la responsable de su implementación y mantenimiento y de lograr los recursos requeridos con el liderazgo necesario para su logro. La medición y análisis de los resultados, son fundamentales para retroalimentar el proceso.

La gestión de la calidad integral, sitúa al estudiante como norte, faro orientador de la actividad institucional; el centro escolar se concibe como un flujo de actividades en torno a los cuales se realiza el trabajo cooperativo, para lograr la plena satisfacción tanto de los estudiantes, como de los padres, madres de familia y docentes en general.

Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano.

La Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano (FTSyDH) es una dependencia académica de la UANL que ofrece cuatro programas educativos del más alto nivel que se distinguen por ser pertinentes, eficientes y acreditados por organismos evaluadores externos nacionales e internacionales. En el ámbito de la formación, los Programas Educativos: Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Humano, Maestría en Ciencias con Orientación en Trabajo Social y Maestría en Trabajo Social con Orientación en Proyectos Sociales, están rediseñados de acuerdo a los lineamientos marcados por el actual Modelo Educativo Universitario, el cual promueve la formación integral de los estudiantes y que se sustenta en dos ejes estructuradores: educación centrada en el aprendizaje y educación basada en competencias; un eje operativo: la flexibilidad de los programas y los procesos educativos; y tres ejes transversales: la innovación académica, la internacionalización y la responsabilidad social.



La Facultad, en la búsqueda constante de la simplificación y el mejoramiento continuo de los procesos administrativos y su certificación con base en normas internacionales ISO, cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que apoya la realización de las actividades. En diciembre de 2008, la Facultad obtuvo la certificación que avala la calidad de sus procesos académicos, administrativos y de vinculación, bajo la norma ISO-9001-2000. En el año 2018, la Facultad obtuvo la certificación bajo la Norma ISO 9001:2015. Se conoce que se evalúa de manera interna los procesos dos veces por año y de manera externa una vez al año.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en esta investigación fue mediante encuestas aplicadas, a través de un instrumento el cual consta de 10 variables, las cuales abordan la percepción de los estudiantes respecto al conocimiento del término de calidad, los elementos que se consideran necesarios para que una institución sea de calidad, la evaluación de procesos, las normas de calidad y desde su perspectiva como es la comunicación de las certificaciones que tiene la Facultad y la evaluación a sus programas.

La población definida por Hernandez (2014) como el conjunto de datos que concuerdan con determinadas especificaciones, en esta investigación se utilizó un muestreo por conveniencia de 101 estudiantes matriculados en el nivel de licenciatura de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la U.A.N.L.

De los tipos de muestra según Sampieri (2014) en esta investigación se utilizó una muestra no probabilística, en la cual, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. La muestra comprendió a estudiantes de los semestres de 4 y 5 todos actualmente matriculados en la Licenciatura de Trabajo Social y Desarrollo Humano.

El diseño de la investigación e instrumento. La investigación teórica se concentra en artículos, libros, páginas de internet. La muestra en esta investigación corresponde a alumno de 4to semestre y 5to semestre, se escogió estos grupos debido a que se quiere observar si existe diferencia en su percepción antes de tomar la materia de Calidad y después de cursarla.

El instrumento aplicado los estudiantes para determinar su percepción a los sistemas de gestión de la calidad de la FTSyDH corresponde a un cuestionario de preguntas cerradas de elección única



dicotómicas en la primera sección en donde el estudiante solo contestara Si o No, en la segunda sección es politómica en donde el estudiante categorizara, pero elegirá la más conveniente según la pregunta integrado por 10 reactivos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis del instrumento utilizado se presenta en forma comparativa de ambos grupos de estudiantes, en el cual se muestran los resultados a través de graficas por cada pregunta realizada.

De las características generales del grupo de encuestados, la muestra comprendió un total de 101 estudiantes, de los cuales 50 son estudiantes de 4to semestre, correspondiente a 2 hombres y 48 mujeres, 51 estudiantes correspondiente a 3 hombres y 48 mujeres.

Tabla 1. Sexo de encuestados.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	96	95%
Masculino	5	5%
Total	101	100%

Nota: Elaboración propia

La edad de los encuestados fue de 18-56 años, siendo el mayor porcentaje los estudiantes con 19 años con un 32% del total, tal como lo muestra la tabla siguiente:

Tabla 2. Edad de encuestados

Edades	Frecuencia	Porcentaje
18	9	9%
19	32	32%
20	28	28%
21	14	14%
22	9	9%
23	5	5%
24	1	1%
25	1	1%
27	1	1%
56	1	1%
Total	101	100%

Nota: Elaboración propia



La mayor parte del estado civil de los encuestados corresponde a Solteros, siendo un 96% de la totalidad, tal como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 3. Estado civil de encuestados

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	97	96%
Casado	1	1%
Unión libre	3	3%
Total	101	97%

Nota: Elaboración propia

El 74% de los encuestados responden que actualmente no trabajan, tal como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 4. Trabajo de encuestados

Trabaja	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	26%
No	75	74%
Total	101	100%

Nota: Elaboración propia

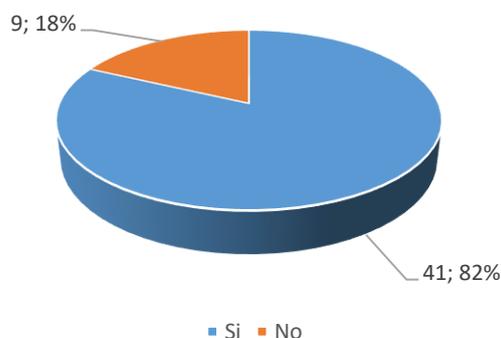
A continuación, se presentan los resultados por cada pregunta realizada.

Figura 1

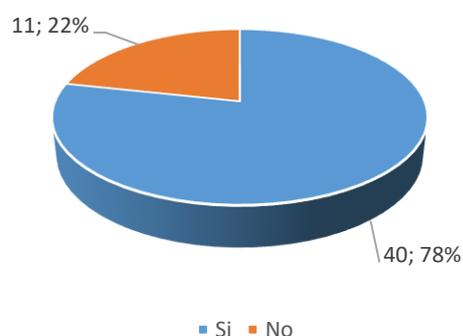
Conocimiento del término Calidad en la Educación.

1. ¿Ha escuchado el término “Calidad en la Educación”?

4to semestre



5to semestre



Nota: Elaboración propia.

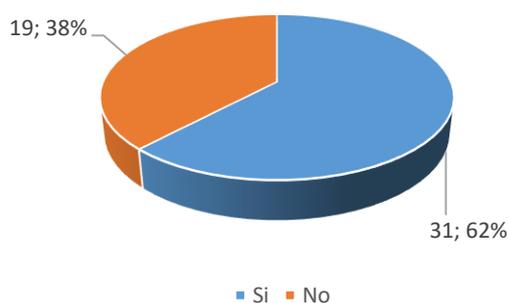
Una vez que cursan la unidad de aprendizaje de Cultura de calidad, el concepto de Calidad en el sector educativo lo conocen, sin embargo, existe aún mucho desconocimiento del término.

Figura 2

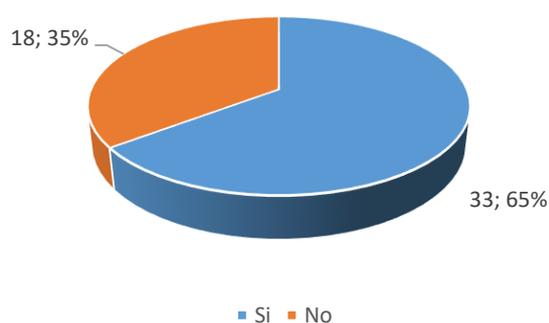
Conocimiento de los elementos que influyen para que una Institución sea considerada de Calidad.

2. ¿Conoce que elementos influyen para que una Institución sea considerada de Calidad?

4to semestre



5to semestre



Nota: Elaboración propia.

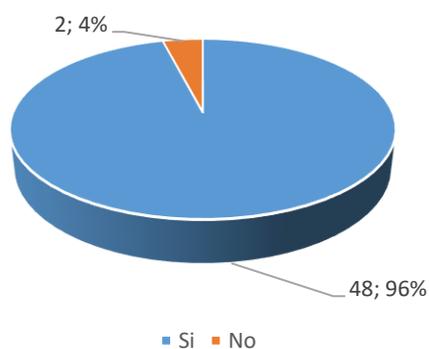
En ambos grupos la mayoría conoce los elementos que influyen para que una Institución sea considerada de Calidad.

Figura 3

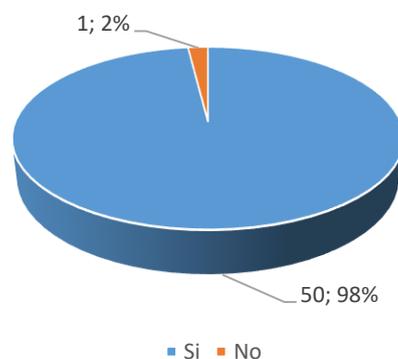
Opinión respecto a que si se puede medir la calidad en los servicios de educación.

3. ¿En su opinión, considera que se puede medir la calidad en los servicios de educación?

4to semestre



5to semestre



Nota: Elaboración propia.

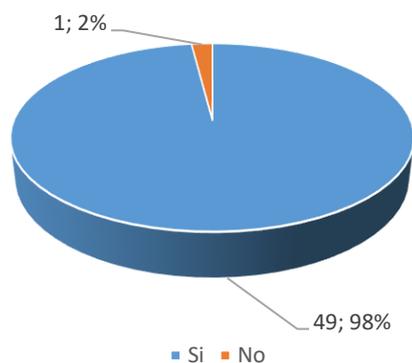
En ambos grupos consideran que, si se puede medir la calidad en los servicios de educación, solo el 2.4% y el 1.2%, respectivamente, opinan que no es posible hacerlo.

Figura 4

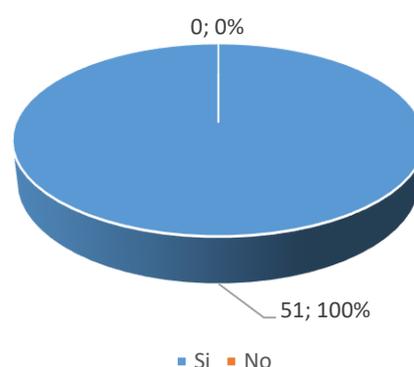
Considera necesario que los procesos educativos de las instituciones se encuentren certificados.

4. ¿Considera necesario que las Instituciones de Educación Superior se encuentren certificados en sus procesos educativos?

4to semestre



5to semestre



Nota: Elaboración propia.

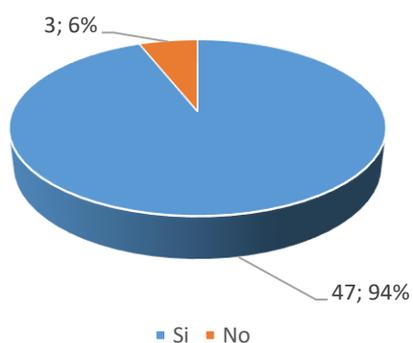
En ambos grupos de encuestados consideran necesario que los procesos educativos de las instituciones se encuentren certificados.

Figura 5

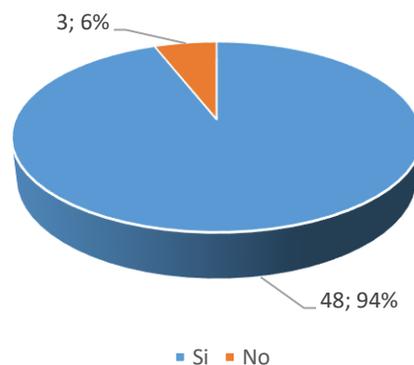
Considera necesario que los procesos administrativos de las instituciones se encuentren certificados.

5. ¿Considera necesario que las Instituciones de Educación Superior se encuentren certificados en sus procesos administrativos?

4to semestre



5to semestre



Nota: Elaboración propia.

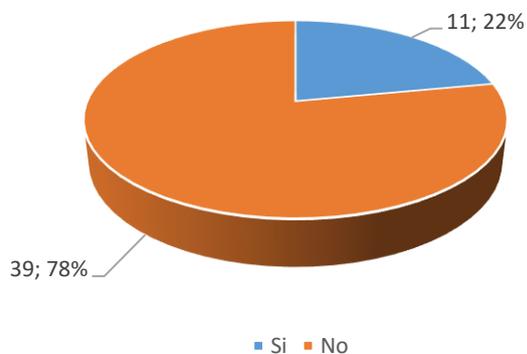
En ambos grupos de encuestados consideran necesario que los procesos administrativos de las instituciones se encuentren certificados, únicamente el 3.6% de los participantes opinan lo contrario.

Figura 6

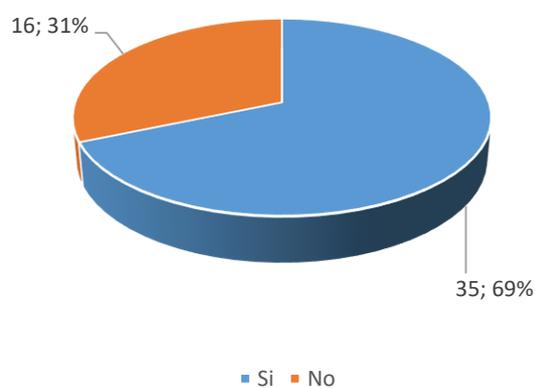
Conocimiento de las Normas de calidad.

6. ¿Conoce Usted las normas de calidad?

4to semestre



5to semestre



Nota: Elaboración propia.

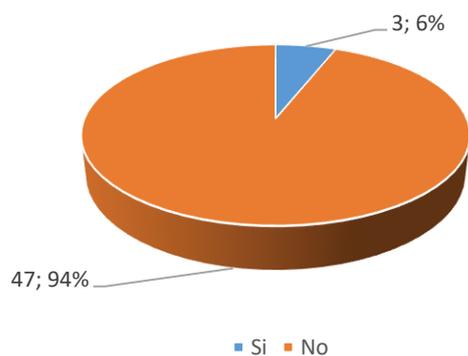
En el grupo de cuarto semestre el 39,78% no conocen las normas de calidad; sin embargo, este porcentaje disminuye al 16.31% una vez que cursan la unidad de aprendizaje correspondiente.

Figura 7

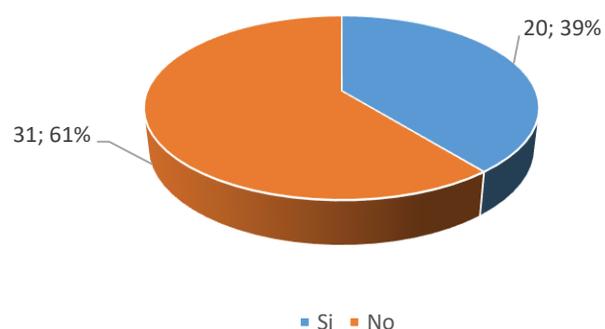
Conocimiento de certificación de la Norma ISO 9001:2015 de la Facultad.

7. ¿Conoce Usted si la Facultad se encuentra certificada por la Norma ISO 9001:2015?

4to semestre



5to semestre



Nota: Elaboración propia.

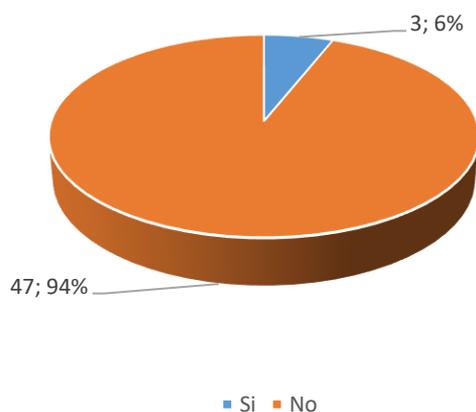
En el grupo de cuarto semestre el 47.94 % no conocen que la Facultad cuenta con la certificación de la Norma ISO 9001:2015; sin embargo, este porcentaje disminuye al 31.61% en el grupo de quinto semestre.

Figura 8

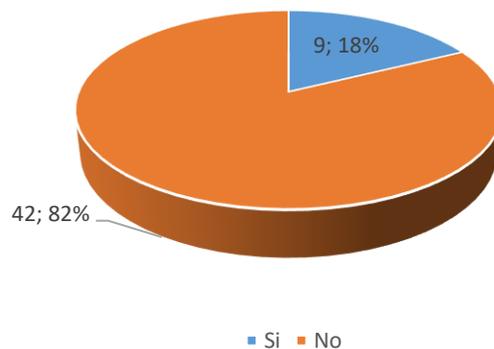
Conocimiento de la frecuencia con que se evalúa la calidad en los servicios de la Facultad

8. ¿Conoce Usted la frecuencia con la que se evalúa la calidad de los servicios en la Facultad?

4to semestre



5to semestre



Nota: Elaboración propia.

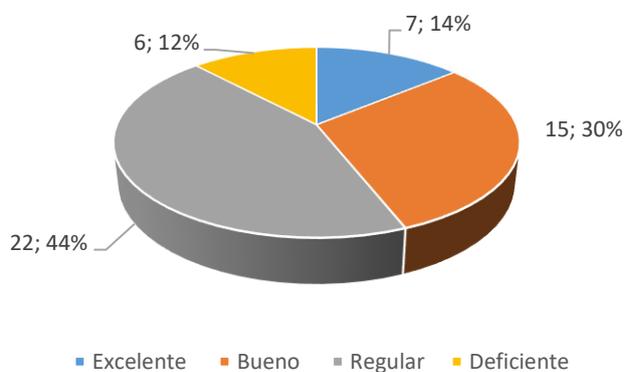
En el grupo de cuarto semestre el 47.94 % no conocen la frecuencia con la que se evalúa la calidad de los servicios en la Facultad; sin embargo, este porcentaje disminuye al 42.82% en el grupo de quinto semestre.

Figura 9

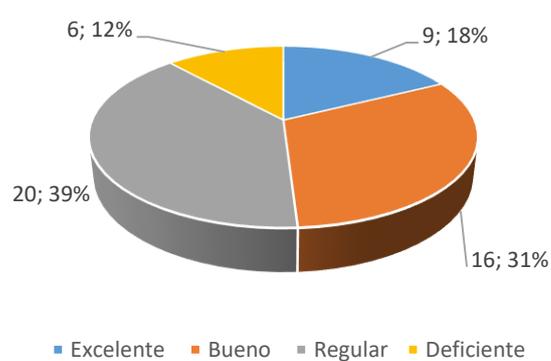
Calificación de la comunicación realizada por la Facultad para dar a conocer sus certificaciones.

9. ¿Cómo califica usted la comunicación realizada por la Facultad para dar a conocer sus certificaciones?

4to semestre



5to semestre



Nota: Elaboración propia.

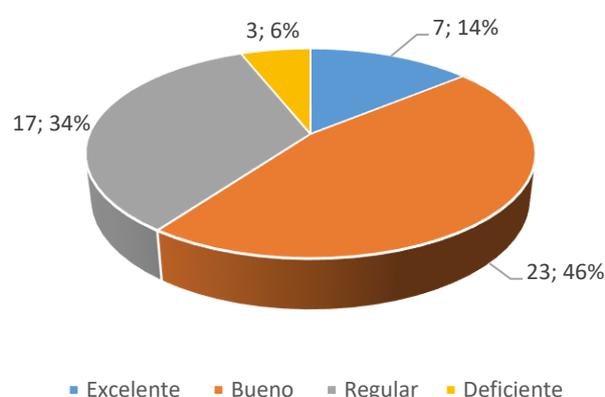
En el grupo de cuarto semestre, el 22.44 % califica como regular la comunicación realizada por la Facultad para difundir sus certificaciones; no obstante, este porcentaje disminuye al 20.39% en el grupo de quinto semestre.

Figura 10

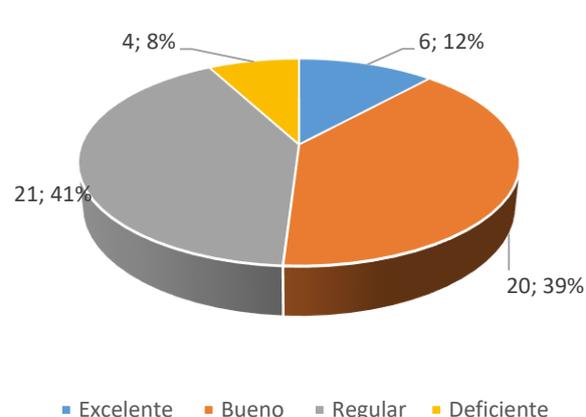
Evaluación de la relación de los programas educativos impartidos en esta Facultad y calidad en el servicio.

10. ¿Cómo evalúa la relación Programas educativos impartidos en esta Facultad y calidad en el servicio?

4to semestre



5to semestre



Nota: Elaboración propia.

En el grupo de cuarto semestre, el porcentaje mayor es 23.46 % califica como bueno la relación de los Programas educativos impartidos en esta Facultad y calidad en el servicio; no obstante, en el grupo de quinto semestre, el 21.41% los evalúa mayormente como regulares.

CONCLUSIONES

El concepto de calidad es complejo, si es difícil de digerir en organizaciones productoras de bienes y servicios, cuando hablamos de la calidad en la educación la dificultad se hace mayor, ya que el objeto de transformación son los seres humanos. La calidad es una meta planteada de manera reiterada en las políticas educativas de todos los países.

La implementación y certificación de sistemas de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 constituye un gran reto, ya que implica la adopción de una nueva filosofía y una profunda transformación en la cultura laboral, de modo que se requiere de una intervención radical en la cultura social para el

logro de nuevas formas de hacer las cosas que satisfagan las necesidades de los usuarios y conseguir ese valioso producto de la nueva economía: el conocimiento.

Después de aplicar el instrumento cuyo objetivo de la muestra es únicamente el conocer lo que los estudiantes opinan de la Facultad en donde ellos estudian, se pueden llegar a las siguientes conclusiones, la mayor parte de los estudiantes conocen el concepto de Calidad en la educación, los elementos que influyen para que una institución sea considerada de calidad, esto puede deberse a que es un término que es conocido y en el caso del segundo grupo el plan de estudios de su carrera aborda una unidad de aprendizaje en donde se les explica dicho concepto, que es lo que se necesita para ser considerados de calidad, así mismo le dan importancia a que los servicios tanto académicos como administrativos deben estar certificados. Respecto a si conocen las Normas de calidad ahí la opinión si fue diferente puesto que los estudiantes que aún no cursan la unidad de aprendizaje mencionaron no conocerlas, sin embargo, los de 5to semestre sí. Respecto a si ellos conocen si la Facultad se encuentra certificada por la Norma ISO, se pudo analizar que la mayor parte lo desconocen, por lo que al preguntarles si conocen la frecuencia con la que se evalúa la calidad de los servicios en la Facultad la mayoría contesto que no. Por último, se conoció que la comunicación de las certificaciones en opinión de los estudiantes es regular y que la evaluación de los programas educativos impartidos es buena y regular, según la opinión de los mismos.

Se puede concluir que, aunque es bien sabido que la Calidad es algo difícil de lograr y que siempre se debe estar en constante mejora, resultado de este instrumento y análisis de bibliografía se puede mencionar que, aunque la Facultad cuenta con estándares de calidad y reconocimiento de la Norma ISO, aún queda trabajo por realizar, para que uno de los actores importantes que son los estudiantes se sientan más incluidos en la gestión de calidad, según las encuestas realizadas.

Dentro de las recomendaciones pueden determinarse las siguientes:

- Fortalecer el término de Calidad en la educación, dentro de la unidad de aprendizaje, reforzar puntos como lo que se necesita para ser considerado una institución de calidad, no solamente abordarlo en forma personal sino aplicada a las instituciones.



- Difundir a través de medios electrónicos o físicos, el reconocimiento que se tiene de la Norma ISO 9001:2015, esto para que la mayoría de los estudiantes conozcan que la Facultad se encuentra certificada.
- Cuando la Facultad se encuentre en un proceso de revisión darlo a conocer a los alumnos, para que estén informados del proceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arjona-Granados, M. del P., López Lira-Arjona, A. y Maldonado-Mesta E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Cisneros, R., (2003) Más allá de las normas ¿Por qué certificarse en ISO/QS-9000 o ISO/TS-16949 no es suficiente? México, Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- Correa de Molina C (2018). *Gestión y evaluación de la calidad en la educación*. Corporativa Editorial Magisterio. México
- Doherty, G.D. (Dir.)(1997). *Desarrollo de sistemas de calidad en la educación*. Madrid: La Muralla.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill
- Reimers, F. y E. Villegas-Reimers, (2005) Sobre la calidad de la educación y su sentido democrático, en *Revista PRELAC, Educación para Todos*. [En línea] Vol. 2, Julio 2005, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Sangrá, A. y Fernández-Michels, P. (2011). Quality perception within corporate e-learning providers in Catalonia. *Quality Assurance in Education*, 19 (4), 375-391.

