

Nivel de satisfacción estudiantil de la Unidad de Matriculación, Movilidad y Graduación en una Universidad Ecuatoriana

Student satisfaction level of the Enrollment, Mobility and Graduation Unit at an Ecuadorian University

Angie Johanna Cevallos Vásquez*¹, Bárbara Paulette Echeverría León¹, Anita Maggie Sotomayor Preciado¹,
Fanny Isabel Zhunio Bermeo¹

¹ Universidad Técnica de Machala

*acevallos3@utmachala.edu.ec



Recibido: 25 de enero de 2021

Aceptado: 10 de marzo de 2021

Resumen

Introducción: La evaluación de la calidad universitaria es un proceso continuo que busca la excelencia de los elementos tangibles e intangibles, en relación a si en cantidad y calidad estos recursos son adecuados para la satisfacción de las actividades cotidianas de la institución. **Objetivo:** Evaluar la satisfacción de la calidad de los servicios brindados por la Unidad de Matriculación, Movilidad y Graduación (UMMOG) en la Facultad de Ciencias Químicas y de la Salud, de la Universidad Técnica de Machala. **Materiales y Métodos:** Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. La población de estudio estuvo conformada por estudiantes que pertenecen a la Facultad de Ciencias Químicas y de la Salud. La muestra fue seleccionada a través de un muestreo probabilístico obteniendo un total de 281 estudiantes encuestados. La recopilación de datos fue a través de una encuesta realizada por los autores y validada a criterio de expertos, para el análisis de los datos se utilizó tablas de frecuencia y porcentaje de las variables demográficas y del nivel de satisfacción mediante el programa SPSS versión 15. **Resultados:** Se determinó que el 60,5 % de los estudiantes encuestados califican de regular la atención brindada por la UMMOG. El 51,6 % de los participantes no consideran adecuada la infraestructura del departamento. Respecto a la matriculación el 40,57 % de la muestra estudiantil mencionan que dicho proceso es regular. **Conclusión:** La mayoría de los estudiantes califica la atención de la Unidad de Matriculación, Movilidad y Graduación como regular y mala, es decir, existe un bajo nivel de satisfacción en cuanto a este aspecto; y entre los factores que influyen en la calidad de la atención y servicios que brinda la UMMOG son el trato que ofrece el personal, horarios de atención, tiempo en que demoran en dar resolución a peticiones, proceso de matrícula e infraestructura.

Palabras clave: calidad, estudiantes, satisfacción, matrícula.

Abstract

Introduction: The evaluation of university quality is a continuous process that seeks excellence of tangible and intangible elements, in relation to whether in quantity and quality these resources are adequate for the satisfaction of the daily activities of the institution. **Objective:** To evaluate the satisfaction of the quality of the services provided by the Enrollment, Mobility and Graduation Unit (UMMOG) in the Faculty of Chemical and Health Sciences of the Technical University of Machala. **Materials and Methods:** Quantitative, descriptive and cross-sectional study. The population consisted of students belonging to the Faculty of Chemical and Health Sciences. The sample was selected through probabilistic convenience sampling, giving a total of 281 students surveyed. Data collection was through a survey conducted by the authors and validated by expert criteria. For data analysis, frequency and percentage tables were used for demographic variables and the level of satisfaction using the SPSS software version 15. **Results:** It was determined that 60.5% of the students surveyed rated the attention provided by the UMMOG as fair. 51.6% of the participants do not consider the infrastructure of the department to be adequate. Regarding enrollment, 40.57% of the student sample mentioned that this process is regular. **Conclusion:** Most of the students rate the attention of the Enrollment, Mobility and Graduation Unit as regular and bad, that is, there is a low level of satisfaction in this aspect; and among the factors that influence the quality of the attention and services provided by the UMMOG are the treatment offered by the staff, attention schedules, time taken to resolve requests, enrollment process and infrastructure.

Key words: quality, students, satisfaction, enrollment.

1 Introducción

A lo largo de la historia, desde que la calidad empezó a jugar un papel fundamental en la organización, su concepto ha ido modificándose, adquiriendo diferentes enfoques conforme los autores plantearon sus concepciones. Algunos de los principales exponentes de la calidad fueron Edwards Deming y Joseph Juran, el primero la define como un proceso que consiste en transformar las expectativas y necesidades del cliente en características cuantificables y medibles, de forma que permitan desarrollar un producto o servicio que satisfaga al usuario.¹ Por otro lado, Juran la describe como la capacidad de responder a las necesidades del uso del producto, en donde este producto no debe tener defectos.² Existen diferentes formas de medir la calidad de servicio como ejemplo el Modelo de Calidad del Servicio de Gronroos en donde expresa que se debe evaluar cuál es la percepción que tiene el usuario con respecto al servicio brindado, tomando en cuenta las siguientes dimensiones: calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa.³

En las últimas décadas, la calidad se ha convertido en una prioridad para todas las empresas, logrando alcanzar mayores resultados y beneficios dentro de sus organizaciones. Sin embargo, su aplicación también tiene un gran interés por parte de las Universidades, ya que la calidad también juega un papel importante para que las funciones, servicios y el proceso de enseñanza-aprendizaje de los universitarios sea óptimo y favorable.⁴ A nivel mundial, entre los indicadores más utilizados en el ámbito universitario se encuentran proceso de enseñanza y educación (5,21 %); bibliotecas y fondos documentales, atención a estudiantes y educación integrada, personal académico (3,64 %); estructura y plan de estudios, dirección/gestión (3,13 %).⁵

Investigaciones han evidenciado que en las unidades administrativas no siempre brindan atención de calidad, en un estudio realizado en Perú en la Universidad Nacional del Altiplano por Gonzales, describe que el 79 % de los estudiantes universitarios perciben que la calidad de servicio es regular, 21 % es baja y ningún estudiante considera que la atención es de buena calidad.⁶ Así mismo en la Universidad Tecnológica del Perú en una investigación realizada por Miñano y Núñez el 42,3 % de los alumnos se encuentran parcialmente insatisfechos en la atención recibida.⁷ A nivel nacional en un trabajo realizado en las diferentes universidades de la ciudad de Guayaquil por Anchundia, se evidencia que solo el 7 % de los estudiantes se encuentran totalmente satisfechos con el proceso de matrícula.⁸

En Ecuador, a partir del 2009 se realizan las respectivas acreditaciones institucionales, donde evalúan que el funcionamiento, organización y programas académicos que se ofertan sean de calidad, proceso que es llevado a cabo por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). De tal forma que, los miembros directivos de las instituciones buscan implementar y cumplir con los indicadores y parámetros propuestos por el CACES, con el fin de aprobar la evaluación universitaria, mejorando los procesos administrativos.⁹ A su vez que

brinda elementos a las instituciones para su mejoramiento continuo de forma que garantiza condiciones de calidad básicas para los estudiantes ecuatorianos.¹⁰ Hasta el año 2019 han sido acreditadas 52 universidades a nivel nacional por dicho organismo.

La calidad de la Educación Superior es un tema de gran relevancia en el Ecuador, es por esta razón que la evaluación de la calidad de las Universidades es un proceso continuo que busca la excelencia educativa, no solo de los elementos tangibles como infraestructura y equipos, sino también en el personal docente y administrativo en relación a si en cantidad y calidad estos recursos humanos son adecuados para la atención de las actividades cotidianas de la institución.¹¹

Además, se debe tener en cuenta que la calidad en los servicios es denominada como un requisito indispensable para la competitividad, ya que es evidente que los clientes, en este caso los estudiantes, evalúan frecuentemente las experiencias recibidas. En el cual las universidades se deben enfocar en elementos indispensables, es decir, cobertura de servicios, satisfacción y la eficiencia de procesos. La satisfacción estudiantil es aquel indicador que permitirá el mejoramiento del rendimiento institucional, y se define como la satisfacción que experimentan los estudiantes por sentir que sus expectativas académicas se encuentran totalmente cubiertas, además de las actividades que desarrolla la institución para atender sus necesidades educativas.¹²

Cabe destacar que un factor importante dentro de la evaluación de los servicios brindados por una Institución de Educación Superior, es la agilización de los diferentes procesos administrativos, especialmente aquellos relacionados directamente con el estudiantado como, por ejemplo, el proceso de matriculación. En la Universidad Técnica de Machala, el departamento encargado de dichos procesos es la Unidad de Matriculación, Movilización y Graduación (UMMOG); por esta razón el presente estudio tiene como objetivo evaluar la satisfacción de la calidad de los servicios brindados por la UMMOG a la población estudiantil, no sólo para conocer el grado de satisfacción sino también para determinar qué factores influyen en la calidad de atención.

2 Materiales y métodos

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y de tipo transversal. La población estuvo conformada de 2562 estudiantes que pertenecen a la Facultad de Ciencias Químicas y de la Salud de la Universidad Técnica de Machala. El tamaño de la muestra se calculó mediante el programa estadístico Epi Info de acceso libre mediante la fórmula de proporciones utilizando un 95 % de nivel de confianza, un margen de error del 5 % y una proporción del 29 %, obteniendo un total de 281 estudiantes encuestados. La muestra fue seleccionada a través de un muestreo probabilístico.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta elaborada por los autores y validada a criterios de expertos, la cual está constituida por 16 preguntas de opción

múltiple divididas en 6 secciones: 1) datos demográficos; 2) atención a usuarios; 3) resolución de peticiones; 4) infraestructura; 5) servicio de matriculación y 6) gestión de turnos. La aplicación de la encuesta se realizó a través de Formularios de Google. Para el análisis estadístico de los datos se utilizó el programa SPSS versión 15, que permitió el ingreso y estudio de variables.

3 Resultados

La muestra estuvo conformada por 218 mujeres y 63 hombres que forman parte de las diferentes carreras que posee la Facultad de Ciencias Químicas y de la Salud, predominando la carrera de enfermería con un 75,1 % y con una edad de 17 a 22 años correspondiente al 77,2 % (Tabla 1).

Tabla 1: Distribución de los datos demográficos

ITEM		Frecuencia	Porcentaje
SEXO	Femenino	218	77,6%
	Masculino	63	22,4%
	Total	281	100%
EDAD	17 a 22 años	217	77,2%
	23 a 28 años	60	21,4%
	29 o más	4	1,4%
	Total	281	100%
CARRERA	Bioquímica y Farmacia	22	7,8%
	Enfermería	211	75,1%
	Ingeniería en Alimentos	10	3,6%
	Ingeniería Química	11	3,9%
	Medicina	27	9,6%
	Total	281	100%

Tabla 2: Reactivos correspondientes: Atención a los usuarios

ITEM		Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo califica la atención de la UMMOG ante una solicitud?	Buena	90	32%
	Regular	170	60,5%
	Mala	21	7,5%
	Total	281	100%
¿Las personas que se encuentran en la UMMOG siempre son respetuosas y amables con usted?	Siempre	114	40,6%
	A veces	157	55,9%
	Nunca	10	3,6%
	Total	281	100%
¿Le ha generado confianza la atención recibida por parte del personal?	Sí	195	69,4%
	No	86	30,6%
	Total	281	100%
¿Considera usted que le horario de atención de la UMMOG es adecuado?	Sí	142	50,5%
	No	17	6%
	Debería ser modificado	122	43,4%
Total	281	100%	
Si se presente un problema o usted necesita ayuda, ¿La UMMOG está dispuesta a ayudarlo?	Sí	228	81,1%
	No	53	18,9%
	Total	281	100%
¿Por cuál de los siguientes servicios prestados por la UMMOG se ha sentido insatisfecho por la atención?	Proceso de matriculación	216	76,9%
	Proceso de homologación	32	11,4%
	Gestión de turnos	136	48,4%
	Certificación de notas	64	22,8%
	Cambio de paralelo	32	11,4%
	Anulación de matriculación	21	7,5%
	Retiro de asignatura	15	5,3%

En la tabla 2, sobre la atención a usuarios se destaca que el 60,5 % de los estudiantes consideran que la calidad de

atención es regular. Adicionalmente el 55,9 % menciona no siempre recibir un trato amable; cabe destacar que dentro de los procesos con los que los universitarios se sienten más insatisfechos predomina el proceso de matrícula con un 76,9 %.

Con respecto a la resolución de peticiones, los estudiantes indicaron que la UMMOG siempre está dispuesta a dar una solución, sin embargo, en relación al tiempo en que demoran en dar una respuesta, el 56,9 % de los encuestados no lo consideran adecuado.

Tabla 3: Reactivos correspondientes: Resolución de Peticiones

ITEM		Frecuencia	Porcentaje
¿El personal de la UMMOG les ha dado solución a sus peticiones?	Sí	237	84,3%
	No	44	15,7%
	Total	281	100%
¿Cuánto tiempo adicional al periodo estipulado en una solicitud se tardó la entrega del mismo?	1-2 días después	124	44,1%
	3-4 días después	109	38,8%
	5 días o más	48	17,1%
	Total	281	100%
¿Considera usted apropiado el tiempo en que demora la UMMOG en dar solución a sus peticiones?	Sí	121	43,1%
	No	160	56,9%
	Total	281	100%

Otro de los aspectos importantes sobre la calidad es la infraestructura, en donde el 51,6 % de los estudiantes indicaron considerar que las instalaciones no eran adecuadas, principalmente vinculado a que la oficina administrativa es pequeña (72,2 %). (Tabla 4)

Tabla 4: Reactivos correspondientes: Infraestructura

ITEM		Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que las instalaciones de la UMMOG son adecuadas y cómodas?	Sí	136	48,4%
	No	145	51,6%
	Total	281	100%
En caso de que su respuesta sea No, señale qué deficiencias poseen las instalaciones	Oficina administrativa pequeña	130	72,2%
	Sin aire acondicionado	14	7,8%
	Poco mobiliario	103	57,2%
	Otras	40	22,2%
Total	281	100%	

Continuando con el servicio de matriculación, se evidencia que el 40,6 % de los estudiantes consideran que la calidad del proceso de matrícula es regular. En razón al tiempo en que los estudiantes demoran en completar el mismo, un dato significativo corresponde a un tiempo mayor de 60 minutos (54,4 %), se podría relacionar con algunos inconvenientes durante el proceso principalmente el colapso de la plataforma (82,9 %) tal como se observa en la Tabla 5.

Tabla 5: Reactivos correspondientes: Servicio de Matriculación

ITEM		Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo consideraría actualmente la calidad del proceso de matrícula?	Excelente	19	6,8%
	Bueno	97	34,5%
	Regular	114	40,6%
	Malo	51	18,1%
	Total	281	100%
¿Cuánto tiempo tarda usted en completar el proceso de matrícula online?	15 minutos	30	10,7%
	30 minutos	61	21,7%
	60 minutos	37	13,2%
	Más de 60 minutos	153	54,4%
	Total	281	100%
¿Cuáles de los siguientes inconvenientes ha tenido usted al momento de matricularse?	Cupos no disponibles	175	62,3%
	No se genera la orden de pago	48	17,1%
	Colapso de plataforma	233	82,9%
	Retraso en la validación	77	27,4%
	Problemas con la aprobación de asignaturas	11	3,9%
	Otros inconvenientes	56	19,9%
La oficina administrativa de la UMMOG posee las habilidades de procesar los problemas de los estudiantes durante la matriculación	Siempre	50	17,8%
	Algunas veces	209	74,4%
	Nunca	22	7,8%
	Total	281	100%

Referente a otro de los servicios de UMMOG que es la gestión de turnos, el 58,7% de los usuarios opinan que los turnos generados durante la matriculación no son suficientes. Y el 56,9% indicaron que no se respeta el orden de los turnos generados en el sistema.

4 Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede determinar que el 60,5% del total de encuestados mencionaron que la calidad de atención ante una solicitud es regular; 7,5% es malo y el 32% es bueno; comparando con un estudio realizado en la Universidad Técnica de Babahoyo por Feijoo y Terranova, identificaron que la calidad de la atención ante las mismas circunstancias fueron 45% malo, 37% regular y el 18% bueno,¹³ adicionalmente en una investigación elaborada por Gonzales en la Universidad Nacional del Altiplano describe que el 79% de los estudiantes universitarios perciben que la calidad de servicio es regular, 21% es baja y ningún estudiante considera que la atención es de buena calidad.⁶ Tomando en cuenta los resultados es evidente que gran parte de la población estudiantil consideran que los servicios son ineficientes. Esta insatisfacción en cuanto a la calidad se debe a diversos factores como: el tiempo de espera ante una solicitud, el trato recibido, y el proceso de matrícula.

Con el tiempo de espera adicional a lo estipulado ante la respuesta de una solicitud se puede establecer que el 44,1% de los estudiantes recibieron respuesta ante alguna petición o solicitud de 1-2 días después, siguiendo con el mismo estudio de Feijoo y Terranova en base a sus resultados, la misma interrogante alcanzó el 41% para un tiempo adicional de 3-4 días.¹³ Existe diversas situaciones por las que el tiempo de espera puede variar, como por ejemplo algunas solicitudes deben pasar por algunos departamentos y se cumpla con el proceso.

En relación al trato amable y respetuoso recibido por parte del personal de la UMMOG se obtuvo que el 40,6% de los encuestados siempre han recibido un buen trato; el

55,9% a veces y el 3,6% nunca presenciaron tratos amables y respetuosos, esta misma variable fue analizada por Berdugo León en su estudio en la ciudad de Bogotá, Colombia. Obtuvo que del total de encuestados el 61% manifestó que el trato recibido siempre ha sido bueno, el 32% a veces y el 7% nunca; lo que contrasta con nuestro estudio, en donde más de la mitad de los estudiantes consideran que se debería mejorar el trato.¹⁴ Dado que el trato adecuado que reciben los usuarios siempre dará una buena impresión, esto mejorará la calidad de experiencia percibida de los estudiantes.

Por otra parte, se destaca que dentro de los servicios que brinda la unidad administrativa, el proceso de matriculación es el más afectado, pues el 40,6% de los universitarios lo califican de regular y el 34,5% de bueno. En relación a la calidad del proceso de matriculación, encontramos a Morales González con su trabajo realizado en la Universidad de Guayaquil, en donde consiguió los siguientes datos: 26,24% se encontraron insatisfechos y el 38,17% muy insatisfechos.¹⁵ El nivel de insatisfacción en el proceso de matriculación lo podemos relacionar con el tiempo en que los estudiantes demoran al llevar a cabo tal proceso online, obteniendo que un 54,4% demora más de 60 min. Continuando con el mismo estudio de Morales Gonzales, se puede evidenciar que los resultados son similares ya que un 61% de los estudiantes demoran más de 1 hora. Por consiguiente, nuestras recomendaciones para mejorar el proceso de matriculación de manera más efectiva y rápida serían mediante la asignación de más días para llevar a cabo el mismo, en donde se asigne 2 dígitos de cédula por día, la habilitación de más turnos y la asignación de más personal encargado de validar las matrículas online.

5 Conclusión

La calidad de los servicios que las universidades brindan a sus estudiantes continúa siendo un tema de gran interés, ya que la evaluación que se haga de los mismos contribuirá a que dichas instituciones obtengan la acreditación por parte del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. De tal manera que, tras la realización de la presente investigación en la Facultad de Ciencias Químicas y de la Salud, se puede resaltar lo siguiente:

Mediante la aplicación de la encuesta a los estudiantes se pudo observar que la mayoría califica la atención de la UMMOG como regular y mala, es decir, existe un bajo nivel de satisfacción en cuanto a este aspecto. Por lo que es necesario tomar en cuenta que se debe innovar e implementar estrategias dentro de los servicios que brinda esta unidad, con la finalidad de que los mismos sean eficientes, ágiles y efectivos para los estudiantes, y así mejorar la percepción y valoración que tienen con respecto al trabajo que realiza la unidad.

Se puede determinar que existen varios factores que influyen en la calidad de la atención y servicios que brindan la UMMOG, iniciando con el trato que ofrece el perso-

nal en donde más de la mitad de la muestra no siempre ha recibido tratos amables y respetuosos. Así mismo, se evidencia una disconformidad en cuanto al tiempo en que demoran ante las respuestas de las peticiones. De la misma manera, indicaron en cuáles de los servicios se sentían insatisfechos que incluye: proceso de matrículas, gestión de turnos y certificación de notas que ocuparon los porcentajes más altos. Añadiendo sobre la infraestructura en el que no las consideran adecuadas y cómodas, siendo la principal razón la falta de espacio en la oficina, además que tienen pocas sillas y mesas. Y, por último, el proceso de matrícula genera gran insatisfacción, primero por el tiempo en que los estudiantes demoran para completar el proceso y existen inconvenientes durante el desarrollo de matriculación principalmente el colapso de la página, no hay cupos para las materias que se desea y retraso en la validación de la matrícula.

6 Fuente de Financiamiento

Este estudio es autofinanciado.

7 Conflicto de Intereses

No existen conflictos personales, profesionales, financieros de otro tipo.

8 Consentimiento Informado

Los autores cuentan con el consentimiento informado de los pacientes para la investigación, la publicación del caso y sus imágenes.

Referencias Bibliográficas

1. Hernández Palma H, Barrios Parejo I, Martínez Sierra D. Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. 2018 Enero-Junio; 16(28): p. 179-195.
2. Escobar Valencia M, Mosquera Guerrero A. El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*. 2013 Julio-Diciembre; 29(50): p. 207-216.
3. Torres Samuel M, Vásquez Stanescu CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*. 2015 Julio-Diciembre; 18(35): p. 57-76.
4. Tumino MC, Poitevin ER. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 2014 agosto; 12(2).
5. Buela-Casal G, Vadillo Ó, Pagani R, Bermúdez MdP, Sierra JC, Zych I, et al. Comparación de los indicadores de la calidad de las universidades. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*. 2009; 6(2): p. 9-21.
6. Cornejo Ogg. Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNAPUNO, 2017. Tesis. Puno: Universidad Nacional Altiplano, Facultad De Ciencias Contables y Administrativas; 2017.
7. Miñano Olazabal ECL, Núñez Espada IdR. "Nivel de satisfacción de los estudiantes y el proceso administrativo del área de servicio de atención al estudiante del Instituto Superior IDAT – Lima Centro, 2019. Trabajo de Investigación. Lima: Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios; 2019.
8. Anchundia Ayala C, Saad de Janon J. Nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios frente a los servicios que prestan las universidades a la comunidad estudiantil: Caso Guayaquil. Guayaquil: ESPOL; 2009.
9. Cárdenas Pérez A. Calidad en la gestión universitaria ecuatoriana: Una búsqueda latente de eficiencia. *Revista Multiciencias*. 2016 julio; 16(2).
10. CACES. Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas 2019. Quito: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior; 2019.
11. Espinoza Cevallos C. Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. *Revista Universidad y Sociedad*. 2016; 8(2): p. 210-217.
12. Ramón Alvarez , Vernazza. VALUACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE MODELOS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES. *Cuadernos del CIMBAGE*. 2018; 1(19): p. 1-25.
13. Feijoo Aguilar J, Terranova Moreira C. Propuesta de mejora de los procesos de matriculación e ingreso de notas de los estudiantes en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (Universidad Técnica de Babahoyo). Tesis de Grado. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2011.
14. Medición de la calidad del proceso de matrícula, mediante la percepción del grado de satisfacción de los estudiantes del Programa de Fisioterapia de la Universidad Manuela Beltrán – UMB (Bogotá D.C.). Tesis de Grado. Bogotá: Tecnológico de Monterrey. Escuela de Graduados en Educación; 2012.
15. Morales González MA. Utilización de un modelo de medición de calidad para diagnosticar los principales problemas de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad de Guayaquil. Tesis. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas; 2015.



