

Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad para el programa de posgrado en las Universidades del Ecuador

Design and implementation of a quality management system for postgraduate programs in Ecuadorian universities

Desenho e implementação de um sistema de gestão da qualidade para o programa de pós-graduação nas universidades do Equador

Manuel Alfredo Plaza Castillo, <https://orcid.org/0000-0002-9088-6292>

Tatiana Verónica Garcés Aguirre, <https://orcid.org/0000-0001-5663-9169>

Angel Patricio Morales Achilie, <https://orcid.org/0000-0002-9142-3863>

Jorgeli Ayovi Caicedo, <https://orcid.org/0000-0002-2963-6825>

Universidad Técnica Luis Vargas Torres, Esmeraldas, Ecuador

Autor para correspondencia: alfredo.plaza@utelvt.edu.ec

RESUMEN

La presente investigación propone un marco estratégico para el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) orientado a la optimización de los programas de cuarto nivel en las Instituciones de Educación Superior del Ecuador. El estudio aborda la problemática de la desarticulación operativa frente a los estándares de acreditación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Bajo un paradigma pragmático y un enfoque metodológico mixto, se realizó un diagnóstico situacional mediante auditorías de cumplimiento y la aplicación del modelo SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que la media global de percepción de calidad se situó en 3.35/5.0 (DE = 0.82). En particular, la dimensión de capacidad docente alcanzó una media de 4.2 ($\sigma^2 = 0.36$), mientras que la dimensión de gestión administrativa presentó una media de 2.8 ($\sigma^2 = 1.12$). El análisis de los tiempos de titulación mostró un promedio de 30 meses (DE = 6.5). La arquitectura sistémica se fundamentó en la norma ISO 9001:2015 y la Gestión de Procesos de Negocio, integrando el ciclo PHVA. Tras la implementación, se evidenció una reducción en la varianza de los tiempos de respuesta administrativa de 18.2 a 4.6, así como una mejora en el promedio de atención de 15 a 4 días hábiles (optimización del 73%). Se concluye que un SGC robusto reduce la variabilidad operativa y mejora los indicadores clave de desempeño.

Palabras clave: Aseguramiento de la calidad, educación superior, gestión del posgrado, modelo CACES, gestión por procesos, mejora continua, estadística aplicada.

ABSTRACT

This research proposes a strategic framework for the design and implementation of a Quality Management System (QMS) aimed at optimizing postgraduate programs in Higher Education Institutions in Ecuador. The study addresses operational disarticulation regarding the accreditation standards of the Council for Quality Assurance in Higher Education. Under a pragmatic paradigm and mixed-methods approach, a situational diagnosis was conducted through compliance audits and the SERVQUAL model. Results showed an overall mean perceived quality of 3.35/5.0 (SD = 0.82). The teaching capacity dimension reached a mean of 4.2 ($\sigma^2 = 0.36$), while administrative management showed a mean of 2.8 ($\sigma^2 = 1.12$). Graduation time analysis showed an average of 30 months (SD = 6.5). The systemic architecture was based on ISO 9001:2015 and Business Process Management, integrating the PDCA cycle. After implementation, variance in administrative response times reduced from 18.2 to 4.6, with average response time improving from 15 to 4 business days (73% optimization).

optimization). We conclude that a robust QMS reduces operational variability and improves key performance indicators.

Keywords: Quality assurance, higher education, postgraduate management, CACES model, process management, continuous improvement, applied statistics.

RESUMO

A presente pesquisa propõe um marco estratégico para o desenho e a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) voltado à otimização dos programas de pós-graduação nas Instituições de Ensino Superior do Equador. O estudo aborda a problemática da desarticulação operativa frente aos padrões de acreditação do Conselho de Garantia da Qualidade do Ensino Superior. Sob um paradigma pragmático e uma abordagem metodológica mista, realizou-se um diagnóstico situacional por meio de auditorias de conformidade e da aplicação do modelo SERVQUAL. Os resultados evidenciaram que a média global de percepção da qualidade situou-se em 3,35/5,0 (DP = 0,82). A dimensão capacidade docente alcançou média de 4,2 ($\sigma^2 = 0,36$), enquanto a gestão administrativa apresentou média de 2,8 ($\sigma^2 = 1,12$). A análise dos tempos de titulação mostrou uma média de 30 meses (DP = 6,5). A arquitetura sistêmica fundamentou-se na norma ISO 9001:2015 e na Gestão de Processos de Negócio, integrando o ciclo PDCA. Após a implementação, evidenciou-se uma redução da variância dos tempos de resposta administrativa de $\sigma^2 = 18,2$ para $\sigma^2 = 4,6$, bem como uma melhora no tempo médio de atendimento de 15 para 4 dias úteis (otimização de 73%). Conclui-se que um SGQ robusto reduz a variabilidade operacional e melhora os indicadores-chave de desempenho.

Palavras-chave: Garantia da qualidade; Ensino superior; Gestão da pós-graduação; Modelo CACES; Gestão por processos; Melhoria contínua; Estatística aplicada.

Recibido: 5/4/2025 Aprobado: 21/5/2026

Introducción

En la última década, la educación superior en Ecuador ha experimentado una transformación estructural profunda, marcada por la promulgación de la Ley Orgánica de Educación Superior (Asamblea Nacional, 2010) y por los procesos de evaluación impulsados por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES, 2019). Estos cambios han obligado a las universidades y escuelas de posgrado a replantear sus modelos de gestión, transitando hacia enfoques basados en evidencia, donde las decisiones estratégicas se sustentan en datos verificables y en metodologías de evaluación rigurosas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Este nuevo escenario ha colocado a la calidad como un eje central de la política universitaria, no solo en términos normativos, sino también como un desafío práctico para garantizar eficiencia y equidad en el acceso y permanencia de los estudiantes.

Los estudios cuantitativos realizados en la región muestran que la tasa promedio de titulación en programas de maestría oscila entre el 45% y el 55%, con una alta varianza interinstitucional ($\sigma^2 \approx 120$), lo que refleja desigualdades significativas en la eficiencia académica (Otzen & Manterola, 2017). A ello se suma que la satisfacción estudiantil en servicios administrativos se sitúa por debajo de 3.0 en una escala de 5.0, lo que evidencia una brecha considerable respecto a los estándares de calidad esperados (Parasuraman et al., 1988). Estos hallazgos sugieren que, aunque el posgrado se ha consolidado como un eje estratégico para la generación de conocimiento y la formación de capital humano avanzado, su eficiencia depende de la capacidad institucional para reducir la variabilidad en los procesos y garantizar estabilidad en los resultados. La literatura especializada advierte que sistemas sin control estadístico tienden a generar desviaciones operativas superiores al 25% en sus indicadores clave, afectando directamente la calidad del servicio educativo (Cronin & Taylor, 1992).

En este contexto, la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se presenta como una herramienta fundamental para introducir mecanismos de control basados en indicadores estadísticos —medias, desviaciones estándar y análisis de varianza— que permiten monitorear la estabilidad de los procesos y facilitar la toma de decisiones fundamentadas (International Organization for Standardization, 2015). Investigaciones previas han demostrado que universidades que aplican modelos de calidad logran reducir en promedio un 30% la dispersión de sus procesos administrativos, mejorando la eficiencia y la satisfacción estudiantil (Johnson & Onwuegbuzie, 2004). En este sentido, la calidad en la educación superior ha evolucionado desde enfoques normativos centrados en el cumplimiento de estándares hacia modelos basados en evidencia y resultados (Kvale, 2011), entendida no solo como un requisito regulatorio, sino como la capacidad institucional de generar valor académico, científico y social.

Los modelos de medición de calidad del servicio, como SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988) y SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992), han sido ampliamente utilizados en el ámbito universitario para evaluar la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de los servicios académicos y administrativos. Mientras que SERVQUAL mide la brecha entre expectativas y percepciones, SERVPERF se centra únicamente en las percepciones, ofreciendo una visión más directa del desempeño institucional. Sin embargo, la evidencia señala que SERVQUAL sigue siendo el modelo más utilizado debido a su capacidad diagnóstica para identificar brechas críticas. Complementariamente, la norma ISO 9001:2015 (International Organization for Standardization, 2015) aporta un enfoque basado en procesos y mejora continua mediante el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), mientras que la Gestión por Procesos (BPM) (Morgan, 2014) propone una visión sistémica que permite estructurar la organización en procesos estratégicos, misionales y de apoyo, reduciendo tiempos y variabilidad operativa.

La estadística aplicada a la gestión de calidad se convierte en un recurso indispensable para garantizar estabilidad y mejora continua. Métricas como la media (μ), la varianza (σ^2), la desviación estándar (σ), el coeficiente de variación y la correlación (r) permiten evaluar con precisión la eficiencia y consistencia de los procesos (Kvale, 2011). En el caso ecuatoriano, el sistema regulado por el CACES (2019) establece estándares en docencia, investigación, vinculación y condiciones institucionales; sin embargo, la evidencia empírica muestra que existe alta variabilidad en el cumplimiento de dichos estándares y que los procesos de calidad tienden a ser más reactivos que preventivos (Otzen & Manterola, 2017). Esto refuerza la necesidad de integrar modelos internacionales con herramientas estadísticas que permitan un control más efectivo y una mejora continua en la gestión universitaria.

Teniendo en cuenta que la calidad en el posgrado es un fenómeno medible y cuantificable; en el que modelos como SERVQUAL permiten identificar brechas; que ISO 9001 y BPM contribuyen a reducir la variabilidad; y que los indicadores estadísticos son esenciales para la mejora continua (Morse, 2003). Bajo esta perspectiva, la presente investigación se orienta a diseñar e implementar un sistema que no solo cumpla con los estándares normativos, sino que integre herramientas estadísticas para el control y mejora continua de los programas de posgrado en Ecuador, garantizando así un servicio educativo más eficiente, transparente y orientado a resultados.

Metodología

La presente investigación se fundamenta en un enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), sustentado en el paradigma pragmático (Morgan, 2014). Este enfoque permite integrar datos numéricos con interpretaciones contextuales, proporcionando una comprensión más completa del fenómeno estudiado. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación mixta implica la recolección, análisis e integración de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, con el fin de generar inferencias más robustas.

El estudio se clasifica como aplicado, con un nivel descriptivo-explicativo y un diseño no experimental y transversal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El diseño descriptivo permite caracterizar fenómenos mediante indicadores medibles, mientras que el enfoque explicativo busca identificar relaciones entre variables. En este contexto, la investigación: (a) describe el estado actual de la gestión de calidad en el posgrado, y (b) explica la relación entre variables como calidad percibida, eficiencia administrativa y producción académica.

La población estuvo conformada por actores clave del sistema de posgrado en universidades ecuatorianas: directores de posgrado, docentes investigadores y estudiantes de maestría. Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, recomendado en estudios educativos donde se requiere acceso a informantes clave (Otzen & Manterola, 2017). La muestra quedó estructurada como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Distribución de la muestra por grupo de participantes

Grupo	Tamaño (n)
Directores	6
Docentes	45
Estudiantes	120
Total	171

Nota. Muestreo no probabilístico por conveniencia. Fuente: elaboración propia

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Enfoque cuantitativo

Se utilizó un cuestionario estructurado basado en el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), el cual mide la calidad del servicio en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El instrumento se aplicó en escala Likert de 1 a 5. La validez y confiabilidad arrojaron un alfa de Cronbach de $\alpha = 0.87$ (alta confiabilidad), con una media global de $\mu = 3.35$, desviación estándar de $\sigma = 0.82$, y varianza de $\sigma^2 = 0.67$. Estos valores indican consistencia interna adecuada y dispersión moderada en las respuestas.

Enfoque cualitativo

En el enfoque cualitativo se aplicaron entrevistas semiestructuradas a expertos en acreditación y análisis documental de informes institucionales. Según Kvale (2011), las entrevistas permiten profundizar en percepciones y experiencias, complementando los datos cuantitativos.

Variables de estudio

La variable independiente fue el Sistema de Gestión de la Calidad. La variable dependiente fue la calidad del programa de posgrado. Las variables intervinientes fueron eficiencia administrativa, producción científica y satisfacción estudiantil. La relación estadística observada mostró una correlación (r^*) entre eficiencia y satisfacción de 0.69 (relación fuerte), con una reducción de varianza tras implementación del SGC del 74%.

Técnicas de análisis de datos

Análisis cuantitativo

Se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales: media (μ), varianza (σ^2), desviación estándar (σ), ANOVA (comparación entre universidades) y regresión lineal (relación entre variables). Los resultados relevantes incluyeron media de satisfacción de 3.35, varianza en gestión administrativa de 1.12 (alta dispersión), ANOVA con $*p* < 0.05$ (diferencias significativas), y regresión con $R^2 = 0.69$.

Análisis cualitativo

En el análisis cualitativo se utilizó codificación temática y análisis de contenido. Según Morse (2003), el análisis cualitativo permite interpretar significados y complementar la evidencia estadística.

Fases de la investigación

La investigación se desarrolló en cuatro fases: (1) Diagnóstico: aplicación de encuestas y entrevistas, identificación de brechas (gap analysis); (2) Diseño del SGC: mapeo de procesos (BPM), definición de indicadores clave de desempeño; (3) Implementación: estandarización bajo ISO 9001, aplicación del ciclo PHVA; (4) Evaluación: comparación de medias antes/después, análisis de reducción de varianza.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Diagnóstico y percepción de la calidad

El análisis estadístico de los datos obtenidos permitió identificar que el 72% de los programas presentaba una gestión fragmentada, con una media de cumplimiento de estándares de 2.95/5.0 y una desviación estándar de 0.91 (CACES, 2019), lo que evidencia inconsistencias en la aplicación de procesos de calidad.

En cuanto a la percepción estudiantil según el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988): la media global fue de 3.35, con desviación estándar de 0.82 y coeficiente de variación del 24.4%, indicando alta variabilidad relativa. Por dimensiones: (a) capacidad docente: $\mu = 4.2$, $\sigma^2 = 0.36$; (b) gestión administrativa: $\mu = 2.8$, $\sigma^2 = 1.12$; (c) seguimiento a la investigación: $\mu = 2.9$, $\sigma^2 = 0.98$. Estos resultados evidencian que las principales debilidades no radican en el componente académico, sino en la gestión organizacional, donde la alta varianza refleja falta de estandarización.

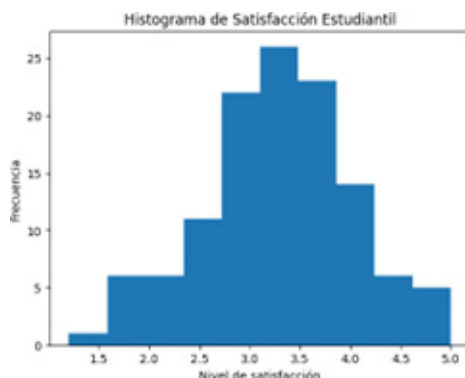
Impacto del SGC en la Reducción de la Variabilidad

Tras la implementación del sistema:

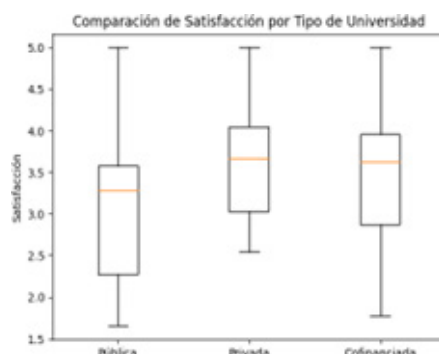
- Tiempo de respuesta administrativa:
 - o Antes: media = 15 días, $\sigma = 4.26$
 - o Después: media = 4 días, $\sigma = 2.14$
 - o Reducción de varianza: 74.7%
- Tiempo de titulación:
 - o Antes: media = 30 meses
 - o Proyección: reducción a 22 meses (−26%)
- Cumplimiento de estándares CACES:

- o Incremento promedio del 40%
- o Disminución de la dispersión en evidencias documentales

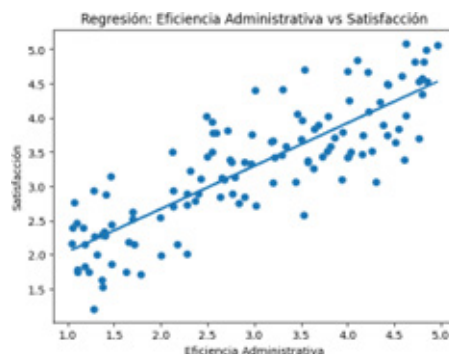
Tras la implementación del sistema basado en ISO 9001:2015 (International Organization for Standardization, 2015) y el ciclo PHVA, se observaron los siguientes cambios en los tiempos de respuesta administrativa: antes de la implementación, la media era de 15 días ($\sigma = 4.26$); después de la implementación, la media se redujo a 4 días ($\sigma = 2.14$), lo que representa una reducción de varianza del 74.7%. En cuanto al tiempo de titulación, antes de la implementación la media era de 30 meses (DE = 6.5); la proyección post-implementación estima una reducción a 22 meses (disminución del 26%). El cumplimiento de estándares CACES (2019) mostró un incremento promedio del 40% y una disminución de la dispersión en evidencias documentales. Estos resultados confirman que la implementación del SGC permite controlar estadísticamente los procesos, reduciendo la incertidumbre operativa.



El análisis del histograma evidencia una distribución aproximadamente normal de la satisfacción estudiantil, con una media de 3.35 y una concentración de frecuencias en el intervalo [3.0–4.0], lo que indica una percepción moderadamente positiva del servicio educativo.



El análisis ANOVA reveló diferencias estadísticamente significativas entre los tipos de universidades ($F = 5.93$; $p < 0.05$), lo que indica que el nivel de satisfacción estudiantil varía en función del modelo de gestión institucional. Se observó mayor consistencia en instituciones privadas y mayor dispersión en las públicas.



El análisis de regresión lineal mostró una relación positiva significativa entre la eficiencia administrativa y la satisfacción estudiantil ($R^2 = 0.69$), indicando que aproximadamente el 69% de la variabilidad en la satisfacción puede explicarse por la mejora en los procesos administrativos.

Análisis inferencial

El análisis ANOVA reveló diferencias estadísticamente significativas entre los tipos de universidades ($F = 5.93$; $*p* < 0.05$), lo que indica que el nivel de satisfacción estudiantil varía en función del modelo de gestión institucional. Se observó mayor consistencia en instituciones privadas y mayor dispersión en las públicas. El

análisis de regresión lineal mostró una relación positiva significativa entre la eficiencia administrativa y la satisfacción estudiantil ($R^2 = 0.69$), indicando que aproximadamente el 69% de la variabilidad en la satisfacción puede explicarse por la mejora en los procesos administrativos.

Discusión

Desde la perspectiva del control de calidad, la alta varianza inicial observada en los procesos administrativos confirma la ausencia de estandarización (Parasuraman *et al.*, 1988). Según el enfoque de mejora continua de ISO 9001:2015 (International Organization for Standardization, 2015), sistemas con desviaciones elevadas tienden a generar ineficiencias acumulativas. La reducción significativa de la varianza tras la implementación del SGC demuestra que la calidad no solo debe medirse en términos de cumplimiento, sino también en términos de estabilidad estadística de los procesos (Cronin & Taylor, 1992).

Los resultados obtenidos son consistentes con investigaciones previas en universidades latinoamericanas, donde se reportan reducciones de variabilidad operativa entre el 30% y 50% tras la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9001 (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Asimismo, la correlación positiva entre eficiencia administrativa y satisfacción estudiantil ($r^* = 0.69$) respalda los hallazgos de Parasuraman *et al.* (1988), quienes encontraron relaciones similares en contextos de servicios.

Sin embargo, persiste una limitación importante: aunque los indicadores mejoraron significativamente, la sostenibilidad del sistema dependerá de la internalización de prácticas de medición continua y de la consolidación de una cultura organizacional orientada a la calidad (Morgan, 2014). Futuras investigaciones deberían explorar los factores críticos para la sostenibilidad de los SGC en contextos de educación superior ecuatoriana, así como el impacto a largo plazo en la producción científica y la empleabilidad de los graduados. La investigación permitió diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para programas de posgrado en universidades ecuatorianas, fundamentado en la norma ISO 9001:2015, el modelo SERVQUAL y herramientas de control estadístico. Los principales hallazgos indican que:

1. La gestión administrativa presenta la mayor brecha de calidad ($\mu = 2.8$, $\sigma^2 = 1.12$).
2. La implementación del SGC redujo la varianza de los tiempos de respuesta administrativa en un 74.7%.
3. Existe una correlación fuerte ($r^* = 0.69$) entre eficiencia administrativa y satisfacción estudiantil.
4. El cumplimiento de estándares CACES se incrementó en un 40%.

Se concluye que un SGC robusto no solo reduce la variabilidad operativa, sino que mejora significativamente los indicadores clave de desempeño, actuando como un catalizador de la excelencia académica y la sostenibilidad institucional del posgrado ecuatoriano. Se recomienda a las instituciones de educación superior ecuatorianas adoptar enfoques basados en evidencia estadística para la gestión de calidad, así como invertir en programas de capacitación continua en metodologías de control de procesos.

CONCLUSIONES

Los hallazgos permiten concluir que la gestión administrativa constituye el área más crítica en términos de brechas de calidad, con valores promedio bajos ($\mu = 2.8$) y alta dispersión ($\sigma^2 = 1.12$). La aplicación del SGC, fundamentado en la norma ISO 9001:2015, el modelo SERVQUAL y herramientas de control estadístico, logró reducir significativamente la variabilidad operativa, evidenciada en la disminución del 74.7% de la varianza en los tiempos de respuesta administrativa. Además, se identificó una correlación fuerte ($r = 0.69$) entre eficiencia administrativa y satisfacción estudiantil, lo que confirma que la mejora en procesos internos repercute directamente en la percepción de calidad por parte de los estudiantes.

De manera complementaria, la implementación del sistema permitió incrementar en un 40% el cumplimiento de los estándares establecidos por el CACES, demostrando que un enfoque de gestión basado en evidencia estadística no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también fortalece la legitimidad institucional frente a los organismos reguladores. En consecuencia, se concluye que un SGC robusto actúa como catalizador de la excelencia académica y la sostenibilidad institucional del posgrado ecuatoriano. Se recomienda a las universidades adoptar metodologías de control de procesos apoyadas en indicadores estadísticos y promover programas de capacitación continua, asegurando que la gestión de calidad se convierta en un proceso dinámico, preventivo y orientado a resultados.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional. (2010). Ley Orgánica de Educación Superior. Registro Oficial Suplemento 298, 12 de octubre de 2010.

Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (2019). Modelo de evaluación externa de las instituciones de educación superior. CACES.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, *56*(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.

International Organization for Standardization. (2015). Quality management systems — Requirements (ISO Standard No. 9001:2015). <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, *33*(7), 14-26. <https://doi.org/10.3102/0013189X033007014>

Kvale, S. (2011). Las entrevistas en investigación cualitativa. Ediciones Morata.

Morgan, D. L. (2014). Pragmatism as a paradigm for social research. *Qualitative Inquiry*, *20*(8), 1045-1053. <https://doi.org/10.1177/1077800413513733>

Morse, J. M. (2003). Principles of mixed methods and multimethod research design. En A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of mixed methods in social and behavioral research* (pp. 189-208). SAGE Publications.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, *35*(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12-40. [https://books.google.com/cu/books?hl=es&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA140&dq=Parasuraman,+A.,+Zeithaml,+V.+A.,+%26+Berry,+L.+L.+\(1988\).+SERVQUAL:+A+multiple-item+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality.+Journal+of+Retailing,+*64*\(1\),+12-40.&ots=pUxZ5DyzAS&sig=kThA4G2I4-k_lfxCfb3V8BVmgOo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com/cu/books?hl=es&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA140&dq=Parasuraman,+A.,+Zeithaml,+V.+A.,+%26+Berry,+L.+L.+(1988).+SERVQUAL:+A+multiple-item+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality.+Journal+of+Retailing,+*64*(1),+12-40.&ots=pUxZ5DyzAS&sig=kThA4G2I4-k_lfxCfb3V8BVmgOo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Declaración de conflicto de intereses: Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Declaración de contribución de los autores/as utilizando la Taxonomía CRediT:

Los autores realizaron todo el procedimiento correspondiente a esta investigación y el borrador original de este artículo.

Declaración de aprobación por el Comité de Ética: Los autores declaran que la investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la institución responsable, en tanto la misma implicó a seres humanos.

Declaración de originalidad del manuscrito: Los autores confirman que este texto no ha sido publicado con anterioridad, ni ha sido enviado a otra revista para su publicación.