

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
(UAPA)**



**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE MERCADEO**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE
REGISTRO QUE TIENEN LOS ESTUDIANTES DE POSTGRADOS DE LA UAPA,
SEDE SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, EN EL PERÍODO ENERO-MARZO
2020**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN COMO REQUISITO PARA OPTAR
POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN MERCADEO, MENCIÓN GERENCIA DE
MERCADEO**

Sustentantes

**Martín Alfonso Hierro Balbuena
Jhonnattan Alejandro Pimentel Polanco**

Asesor:

Alejandro Núñez Suazo

**Santiago de los Caballeros
República Dominicana
Abril, 2020**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimientos	I
Dedicatoria	VI
Dedicatoria	VI
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Objetivo General	16
1.3.1 Objetivos Específicos	17
1.4 Justificación	18
1.5 Descripción del Contexto	19
1.6 Historia de la UAPA	21
1.6.1 Composición de la UAPA	25
1.6.2 Ubicación Geográfica Sedes UAPA.	26
1.6.3 Departamento de Registro de la UAPA	27
1.7 Delimitación de la Investigación	29
1.8 Limitaciones	29
1.9 Tabla de Operacionalización de variables.	30
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación	32
2.1.1 Antecedentes Nacionales	32
2.1.2 Antecedentes Internacionales	33
2.2 Bases Teóricas que Sustentan la Investigación	34
2.2.1 Marco Histórico	34
2.2.2 Marco Teórico	37
2.2.3 Servicio al Cliente	37
2.2.4 Servicio al Cliente en Instituciones de Educación Superior	38
2.2.5 Calidad del Servicio	38
2.2.6 Calidad percibida	40

2.2.7 Satisfacción del Cliente y/o Estudiantil	40
2.2.8 Relación entre Calidad Percibida del Servicio y Satisfacción del Cliente	41
2.2.9 Modelos de Medición de la Calidad	42
2.2.10 Principales Variables que Intervienen en Modelos de Medición de la Calidad.....	42
2.2.11 Modelos de Medición de la Calidad del Servicio	48
2.2.12 La Escala de Likert	52
2.2.13 La Metodología Lib QUAL+	53
2.2.14 Modelo de los Tres Componentes	53
2.2.15 Modelo Jerárquico Multidimensional	54
2.2.16 Escalas Aplicadas en Hospitalidad	56
2.2.17 Marco Conceptual	60
3.1 Enfoque, Diseño y Tipo de Investigación	64
3.2 Técnicas e Instrumentos	64
3.3 Población y Muestra	65
3.4 Validez y Fiabilidad.....	67
3.5 Procedimiento para la Recolección de Datos	68
3.6 Procedimiento para el Análisis de los Datos.	69
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Conclusiones	94
Recomendaciones	96
Referencias Bibliográficas	99
ANEXOS Y APÉNDICES	111

Resumen

La presente investigación guarda como punto neurálgico la evaluación de la percepción de la calidad del servicio del departamento de registro que tienen los estudiantes de postgrado de la UAPA, sede Santiago de los Caballeros. El estudio inició con la observación y el análisis situacional del área en cuestión, dentro de la alta casa de estudios. Se escudriñaron propuestas que mejoraran la percepción de las partes interesadas. Como instrumento de evaluación se escogió la escala Servqual en su versión Servperf, la cual fue adaptada y modificada en coherencia con las necesidades de este escrutinio, para adquirir los elementos más oportunos y llevar a cabo una descripción de la percepción de los clientes internos (estudiantes de postgrado) y su pertinente relevancia. Se hizo el ejercicio de llegar a conclusiones, donde se han evidenciado fortalezas como: la buena percepción que tienen los participantes, respecto a las instalaciones físicas que utiliza registro y la presencia de su personal de atención, así como oportunidades de mejora en aspectos como las garantías de los servicios y la empatía. Seguido se determinaron recomendaciones que abarcan iniciativas de motivación a los colaboradores del departamento, formación y evaluación en aras de generar un impacto positivo en el servicio, así como en todos los públicos de la comunidad universitaria. Además, se realizó un detalle de las bases bibliográficas que sustentan la relevancia de esta tesis.

CONCLUSIONES

Esta investigación dirigida a evaluar la percepción de la calidad del servicio del Departamento de Registro que tienen los estudiantes de postgrados de la UAPA, sede Santiago de los Caballeros, seguidamente se exponen las conclusiones más eximias de cada uno de los objetivos formulados en este estudio.

El instrumento de evaluación ha permitido la obtención de resultados relevantes, sobre los cinco objetivos específicos. Se recoge la opinión de los estudiantes de la universidad en los campos de las percepciones que giran en torno a las dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.

En relación al objetivo: Determinar la capacidad con la que cuenta el departamento de registro de UAPA, sede Santiago de los Caballeros, para administrar sus recursos tangibles, se comprobó que la universidad tiene gran fortaleza en las instalaciones físicas y buena presentación de sus colaboradores, pues así lo perciben los encuestados. Aunque se detectó oportunidades de mejora, en lo que se refiere a la percepción de la modernidad de los equipos y en los horarios de actividades del área.

En cuanto al objetivo de analizar la consistencia y la fiabilidad del desempeño del servicio del departamento de registro de UAPA, sede Santiago de los Caballeros, se determinó que el departamento cuando promete algo en un tiempo específico lo cumple. También se diagnosticó la necesidad de que el departamento cultive más el sincero interés por resolver las situaciones y problemas que se les presentan a los estudiantes.

Además, se evidencia que el departamento debe mejorar el desempeño de sus servicios de manera correcta a la primera vez, de igual forma se percibe que el área debe acrecentar su interés de proporcionar sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo, y eficientar la comunicación a los participantes respecto a cuándo se van a desempeñar los servicios. Sobre el objetivo de estimar qué tan eficiente es la capacidad de respuesta del

departamento de registro de UAPA, sede Santiago de los Caballeros, para brindar sus servicios a la hora señalada, se detectó oportunidad de mejora respecto a la prontitud de los servicios ofrecidos por el personal.

Otro aspecto donde se pudiera poner más esmero, es que una buena parte de los encuestados perciben que los empleados están muy ocupados para atenderle y no le inspiran suficiente confianza. Continuando con el objetivo de determinar el nivel de garantía que ofrece el departamento de registro de la UAPA, sede Santiago de los Caballeros, al momento de brindar sus servicios, el estudio refleja que se debe poner ahínco en cómo los participantes perciben las garantías cuando reciben servicios por parte del personal de atención.

Por último, en cuanto al objetivo de examinar la capacidad del departamento de registro de la UAPA, sede Santiago de los Caballeros, para colocarse en el lugar del cliente, se comprobó que el departamento brinda atención individualizada, pero se encontraron oportunidades de mejoras en la percepción de los estudiantes relacionados a la preocupación, interés y entendimiento de sus necesidades específicas.

Se debe enfatizar que esta investigación logró los resultados esperados, al poderse evaluar la percepción de la calidad del servicio del departamento de registro que tienen los estudiantes de postgrado de la UAPA, recinto Santiago de los Caballeros. Esta evaluación de la percepción de la calidad fue el objetivo principal de este estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Action research (2009). *The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences* [SAGE Publications]. Recuperado el 13 de marzo del 2020 de <http://www.sage-reference.com/behavioralsciences/Article>.
- Aguirre E. y Rodríguez T. (2017). *Evaluación de la Calidad de Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana*. Recuperado el 10 de marzo del 2020.
- Alvarado, J. (2017). *Aplicación del Modelo de Evaluación de la Calidad Servqual y Establecimiento de Medidas de Intervención para la Empresa Coosaludeps-s sucursal Boyacá*.P.25 Recuperado el 16 marzo del 2020 de: <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/.pdf>.
- Álvarez Botello, Chaparro Salinas, E.M. y Reyes Pérez, D.E. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. REICE Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Vol.13, Núm. 2. Recuperado el 11 de marzo 2020.
- Babakus, E. y Mangold, W. (1992). *Adapting the Servqual Scale to Hospital Services: an Empirical Investigation*. Health Services Research, 26, 767-786.
- Battaglia, M. P. (2008a). *Convenience sampling*. Encyclopedia of Survey Research Methods. Londres: SAGE Publications. Recuperado el 18 de marzo del 2020.
- Battaglia, M. P. (2008b). *Muestreo no probabilístico*. Enciclopedia de métodos de investigación de encuestas... Recuperado de http://www.sage-reference.com/survey/Article_n337.html. Recuperado el 18 de marzo del 2020.
- Blanchard, K., y Finch, F. (2006). *Clientemania*. Barcelona, Gránica.

- Blázquez, J.; Chamizo, J.; Cano, E. y Gutiérrez, S. (2013). *Calidad de vida universitaria: Identificación de los Principales Indicadores de Satisfacción Estudiantil*. Revista de Educación, 362, 458-484. Recuperado el 18 de marzo del 2020.
- Blog Manageengine. (15 de agosto 2019).SLA: *Garantía de Calidad y Disponibilidad del Servicio para el Cliente*. Recuperado de:<https://manageengine.com.mx/blog-me-post/sla-garantía-de-calidad-y-disponibilidad-del-servicio-para-el-cliente>. Recuperado el 20 de marzo del 2020.
- Brace, I. (2013). *Questionnaire design: How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research* (3a. Ed.). Londres, UK: Kogan Page.
- Brady, M. y Cronin, J. J. (2001). *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Services quality: a hierarchical approach*. Journal of Marketing, P.65, 34-49.
- Cabrera, L. (12 noviembre, 2014). *Ingeniería de Confiabilidad*. Recuperado el 20 de marzo del 2020. <https://www.gestiopolis.com/ingenieria-de-confiabilidad-1/>
- Cadena-Badilla et al. (2017).*Análisis Comparativo de la Calidad del Servicio Proporcionado a Clientes por Restaurantes MIPYMES en el Norte, Centro y Sur del Estado de Sonora, México*. JOURNAL OF LEAN SYSTEMS, Vol. 3, Nº 1, pp. 27-45
Recuperado el 23 de marzo del 2020:<https://core.ac.uk/download/pdf/268134545.pdf>
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J. y Gallardo, L. (2010a). *Satisfacción, Calidad y Valor Percibido en Espectadores de Atletismo*. Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, 10(4), 577–593
- Candelas, C; Gurruchaga, M; Mejías, A; y Flores, L. (2013). *Medición de la Satisfacción Estudiantil Universitaria*. Recuperado el 16 de marzo del 2020.
- Carmines, E. G. y Zeller, R.A. (1991). *Evaluación de Confiabilidad y Validez* (edición revisada). Mil Oaks, CA, EE. UU.

- Castillo, G. (2015). *Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario*. Universidad Nacional de Cajamarca Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas Escuela Académico Profesional de Administración. Recuperado el 16 de marzo del 2020.
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/>
- Cervantes, Stefanell y Peralta. (2017). *Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Barranquilla*. Recuperado el 17 marzo 2020 de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511654337003/index.html>
- Chasteauneuf, C. (2009). *Questionnaires*. Encyclopedia of Case Study Research [SAGE Publications]. Recuperado el 21 de marzo de 2020 de http://www.sage-reference.com/casestudy/Article_n282.html
- Creswell, J. W. (2013a). *Diseño de Investigación: Enfoques de Métodos Cualitativos, Cuantitativos y Mixtos* (4a.ed.). Thousand Oaks, CA, EE. UU.
- Cuellar, M. (2009). *RURASERV: Un Instrumento de medición de la Calidad de Servicio en Alojamientos Rurales con Autenticidad Rural*. Máster Oficial en Dirección y Planificación del Turismo Universidad de Girona.P.117.Recuperado de <https://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/2920/Cuellar-Salazar-MariaSonia.pdf?sequence=1>. Recuperado el 14 de marzo 2020.
- De la Fuente, H.; Marzo, M. y Reyes, M. (2010). *Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca*.
- Díaz, José Luis. (20 de agosto del 2019). *Entrevista Personal*.
- Duque, E. (2005). *Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición* INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 15, núm. 25, enero-

junio, 2005, pp. 64- 80. Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia.

Recuperado el 2 de abril de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Duque-Oliva, E. y Parra-Díaz, M. (2015). Análisis de los Modelos de Medición de Calidad Percibida del Servicio Aplicados en la Industria de Hospitalidad. Perspectiva Empresarial 2.2 (2015): 35-54. Digital.

<http://dx.doi.org/10.16967%2Frpe.v2n2a4>. Recuperado el 6 de abril 2020.

E. J. Duque-Oliva, M. C. Parra-Día. (Sept. 2015). *Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición*. INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia. Vol. 2, No. 2.P.2, 8-10.

Efiempresa. (2017). *Calidad de servicio y Satisfacción del cliente*. Recuperado el 7 de abril 2020 de <https://efiempresa.com/blog/efimpersa-satisfaccion-del-cliente/>

Elliot M. K. y Shin D. (2002). *Satisfacción de los alumnos: "Un nuevo enfoque a la evaluación de este importante concepto"*.

Fernández Díaz, M. (04 de junio, 2018). *Cuida tu Dinero: Historia del Servicio al Cliente*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>. Recuperado el 7 de abril 2020.

Ferrer, A. y Rey, C. (2005). *Aplicación del LibQUAL+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona*. Jornadas Españolas de Documentación. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/11479>. Recuperado el 9 de abril 2020.

Fidelización. En Wikipedia. Recuperado el 03 de abril del 2020 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Fidelizaci%C3%B3n>

Folgueiras Bertomeu, Pilar; Luna González, Esther y Puig Latorre, Gemma. (2013). *Aprendizaje y Servicio: Estudio del Grado de Satisfacción de Estudiantes Universitarios*.

- Ganga, F., Alarcón, N., Pedraja, L. (2018). *Medición de Calidad de Servicio Mediante el Modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la Ciudad de Puerto Montt Chile*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 27 N° 4, <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4.pdf>. Recuperado el 11 de abril 2020.
- Garza, E., Badii, M. H. y Abreu, J. L. (2008). *Mejoramiento de la Calidad de Servicios Mediante el Modelo de las Discrepancias entre las Expectativas de los Clientes y las Percepciones de la Empresa*. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 1-64.
- González Santos y González Cabral. (2016). *Modelo Servqual en la Medición de Calidad para Una Administradora de Riesgos de Salud*. <https://catalogobiblioteca.unapec.edu.do/cgi-bin/koha/opac>- Recuperado 30 de marzo del 2020.
- González, H. (2015). *Escala SERVQUAL*. Artículos Gratuitos - Gestión de la Calidad. p. 1-4. Recuperado el 21 de abril 2020 de:http://www.calidad-gestion.com.ar/rec_gratuitos/articulos/articulos-gratuitos-sobre-gestion-de-calidad-iso-9001.html.
- Guere, H. (2019). *Gestión del Talento Humano con Relación al Control de Calidad de Servicio de la Empresa Valuaciones Maneras sac, 2019*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Lima – Perú. Recuperado el 12 de abril del 2020 de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9070/1/2019_Guere-Cruz.pdf.

- Guerra, G. (2019). *Análisis de la Calidad del Servicio de Alimentos y Bebidas del Sector Humboldt Cantón Playas para el Diseño de un Plan de Capacitación*. Trabajo de Investigación para Optar por el Título de Licenciado en Hotelería y Turismo. Recuperado el 15 de abril del 2020 <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/pdf>.
- Hak-Seon, Hyun-Woo, Yi-Hua, ChihKang y Jau-Jiin. (December, 2009). *Examination of Reliability and Validity of an Instrument for Measuring Service Quality of Restaurants Journal of Foodservice*, 20 (6), 280-286.
- Hernández, R.; Fernández, C. Y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación* (6ª Edic). México: McGrall Hill.
- Hernández-Sampieri, R. (2011). *Hacia un Modelo para Conceptualizar los Métodos Mixtos*. Manuscrito no publicado, Universidad de Celaya, Celaya, Guanajuato, México.
- Ibarra, L., E. Casas y K. Barraza (2013). *Profitability in the Construction Industry Sector in Hermosillo, Sonora, From a Holistic Analysis of Porter's Five Forces*. Ponencia presentada en el Congreso Internacional, IBFR Global 2013, San José, Costa Rica. P.229-260
- Jiménez González, A. Terriquez Carrillo, B, y Robles Zepeda, F, J (Enero - Marzo 2011). *Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Revista. Fuente Año 3 No. 6. ISSN 2007 - 0713. P.46
- Johnson, T. P. (2014). *Manual de Métodos de Encuestas de Salud*. Hoboken, NJ, EE. UU: Wiley.
- Josvilla. (2017). *Calidad objetiva y subjetiva*. Club de ensayos. Recuperado el 18 de abril de 2020 de: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Calidad-objetiva-y-subjetiva/4116705.html> 14/07/2020
- Kalaian, A. y Rafa, M. (2008). *Estudios Longitudinales*. En: Lavrakas, PJ, Ed., Enciclopedia de Métodos de Investigación de Encuestas.

- Karina Da Silva. (2019). *Servicio al Cliente: Concepto, qué es, Importancia y cómo Mejorarlo*. Cuida tu dinero. Documento Recuperado el 22 de abril de 2020 de: <https://www.cuidatudinero.com/13083358/el-concepto-de-servicio-al-cliente>.
- Larios, E. (2014). *Mercadotecnia de las Instituciones de Educación Superior*. Recuperado de <http://www.cadernomarketingunimep.com.br/ojs/index.php/cadprofmkt/article/view/17/26>. Recuperado el 23 de abril de 2020.
- León, B. (2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Emprendices. Documento recuperado de: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/14/07/2020>. Recuperado el 24 de abril de 2020.
- Lepiani, I.L., Dueñas, M., Medialdea, M.J. y Bocchino (2013). *Satisfacción de Estudiantes de Enfermería con el Proceso Formativo Adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior*.
- Lepkowski, J. M. (2008b). *Population*. *Encyclopedia of Survey Research Methods* [SAGE Publications]. Recuperado el 25 de abril de 2020 de http://www.sage-ereference.com/survey/Article_n383.html
- Liu, C. (2008). *Cross-sectional Data*. *Encyclopedia of Survey Research Methods* [SAGE Publications]. Recuperado el 27 de abril de 2020 de http://www.sage-ereference.com/survey/Article_n119.html
- Llauradó. (12 diciembre 2014). *La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla*. Netquest. Recuperado 28 de abril de 2020 de <https://www.netquest.com/es/compania/encuestas-online-america-latina#a-genuine-story>
- López Martínez, D. (2014). *La calidad de los Servicios y Gestión de las Universidades*. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>. Recuperado el 16 de abril de 2020

- López-González E, Cabrera-Macias Y, López-Cabrera E, Puerto-Becerra A. (2018). *Calidad Percibida en Servicios de Asistencia al Adulto Mayor*. Medisur [revista en Internet]. 2018 [citado 2018 Nov 30]; 16(3): aprox. 26
- Maderuelo, E. (10 de octubre, 2017). *¿Cómo se Desarrolla la Empatía en las Empresas?* Emprende hoy. Recuperado el 18 de abril de 2020 de :<https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/como-se-desarrolla-la-empatia-en-las-empresas-noticia-1081654>
- Malave. (Febrero, 2007). *Trabajo Modelo Para Enfoques De Investigación Acción Participativa Programas Nacionales De Formación*. Escala tipo Likert.
- Maldonado, S., Jiménez, A. M., Guillén, R. y Carranza, E. (2013). *Factores Determinantes de la Calidad del Servicio de una Cafetería en el Campus de la Universidad Pública*. Revista Internacional Administración y Finanzas (RIAF), 6(1), 109-118.
- Markovic, S. & Raspor, S. (2010). *Measuring Perceived Service Quality Using Servqual: A Case Study of the Croatian Hotel Industry*. Management, 5(3), 195-209.
- Méndez, G. (2015). *Educación Dirigida al Cliente*. (U. P. Chontalpa, Ed.) México. Recuperado el 15 de 09 de 2015, de <https://es.slideshare.net/GEONEO/upch-articulo-cientifico-educacion-dirigida-al-cliente>. Recuperado el 10 de junio de 2020.
- Molina, H. (2013). *Rediseño del Proceso de Matrícula para los Alumnos Nuevos Regulares de la Universidad de Chile*. Tesis de grado. Universidad de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/114248>. Recuperado el 15 de marzo de 2020.
- Mora, C. (2011). *La Calidad del Servicio y La Satisfacción del Consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162 Universidade Nove de Julho São Paulo, Brasil, Recuperado el 28 de marzo del 2020. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

Moya Albiol, L. (2014, página 192). *La Empatía en la Empresa*. Recuperado el 17 de abril de 2020.

Nobario, Moreno. (2018). *Satisfacción Estudiantil de la Calidad del Servicio Educativo en la Formación Profesional de las Carreras Técnicas de Baja y Alta Demanda*.

Núñez Collado. (2015). *Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM): Pilar de la Educación Superior*.

O. Reyes Sánchez & M. Reyes Pazos (2012). *Percepción De La Calidad Del Servicio De La Educación Universitaria De Alumnos Y Profesores*. Revista Internacional Administración y Finanzas. Volumen 5 Número 5 P.88.

Ojeda Zambrano, C. (2011). *Calidad del Servicio al Cliente en Instituciones de Educación Superior*. Gestipolis. Recuperado el 24 de abril de 2020 de: <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-al-cliente-en-instituciones-educación-superior/#autores>.

Página web de la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA). www.uapa.edu.do. Recuperado el 18 de julio de 2020.

Página web del ayuntamiento de Castelló. (29 de abril del 2014, página 18). Encuestas de satisfacción. Recuperado el 19 de junio de 2020 de: <http://www.castello.es/web20/archivos/menu.pdf>.

Página web del Ayuntamiento de Santiago. (S.f.). ayuntamientosantiago.gob.do. Recuperado el 15 de junio de 2020.

Palacios, J. (2014). *Revisión y Crítica del Papel de las Expectativas en las Escalas para Medir la Calidad Percibida del Servicio*. Methaodos. Revista de ciencias sociales. P.62 Recuperado el 11 de abril de 2020 de [file:///C:/Users/jhpimentel/ORANGE-RDO/Downloads/Dialnet RevisionYCriticaDelPapelDeLasExpectativasEnLasEscalas4875505.pdf](file:///C:/Users/jhpimentel/ORANGE-RDO/Downloads/Dialnet%20RevisionYCriticaDelPapelDeLasExpectativasEnLasEscalas4875505.pdf)

- Paz, J., Diaz, K., & Lory, R. (20 de septiembre de 2016). *Preferencias de Universidad y Carreras con Mayor Demanda en la Región San Martín 2017- 2019*. Revista de Investigación Apuntes Universitarios, 15. Recuperado de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ra_universitarios/article/view/660/743. Recuperado el 27 de junio de 2020.
- Pozo, Mauricio. Entrevista personal. 10 de febrero 2007. Diseño de un Modelo para la Determinación de la Satisfacción del Cliente para el Mejoramiento de las Operaciones Internas de la Empresa Papeles S.A. Tomada de Pazmiño Almeida y Flor Ceballos (mayo del 2008, página 49). Quito.
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la Lengua Española* (edición del tricentenario). Recuperado de: <https://dle.rae.es/servicio>. Recuperado el 14 de julio de 2020.
- Ríos, J. & Santomá, R. (2008, 12 de septiembre). *Calidad de Servicio en la Industria Hotelera desde la Perspectiva del Servqual*. Management &Empresas, 1-12.
- Rodríguez, Santiago (2007). *Creatividad en Marketing Directo*. (Capt. 16). Barcelona (España): Ediciones Deusto. p. 272. ISBN84-234-2498-7.
- Startup guide by 1&1(21 de mayo, 2019). *Gestión de Quejas y Reclamaciones*. Recuperado el 30 de abril de 2020 de: <https://www.ionos.es/startup-guide/gestión/gestión-de-quejas-y-reclamaciones/>
- Suárez Zozaya, M.H. (2013). *Los estudiantes Como Consumidores. Acercamiento a la Mercantilización de la Educación Superior a Través de las Respuestas a la Encuesta Nacional de Alumnos de Educación Superior (ENAES)*.
- Tello, R. (2015). *Satisfacción Estudiantil y Calidad Educativa en las Universidades del Consejo Regional del Centro*. Tesis de la Universidad Nacional del Centro del Perú). Recuperado el 28 de abril de 2020 de

[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/279/TEDU_29.pdf?
sequence=1&id Allowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/279/TEDU_29.pdf?sequence=1&id Allowed=y).

Torreblanca, F (2014). *Diferencia Entre Calidad Objetiva y Percibida*. Blog de Francisco Torreblanca sobre marketing y estrategia conductual. Documento recuperado de <https://franciscotorreblanca.es/diferencia-entre-calidad-objetiva-y-percibida/> 14/07/2020.

Tucker, J. G. (2004b). *Panel studies*. *Encyclopedia of Evaluation* [SAGE Publications]. Recuperado el 10 de julio 2020 de http://www.sage-reference.com/evaluation/Article_n391.html.

Tucker, J. G. (2004c). *Cross-sectional design*. *Encyclopedia of Evaluation* [SAGE Publications]. Recuperado el 10 julio de 2020 de http://www.sage-reference.com/evaluation/Article_n130.html.

Tucker, J. TG. (2004a). *Objectives*. *Encyclopedia of Evaluation* [SAGE Publications]. Recuperado el 24 de abril de 2020 de http://www.sage-reference.com/evaluation/Article_n377.html.

Vargas y De Vega, Aldana (2011, páginas 3-22). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas*. Marco histórico. Bogotá, Colombia.

Vásquez, R... Rodríguez, I & Díaz, M. *Estructura Multidimensional del Servicio en Cadenas de Supermercados de Desarrollo y Valor de Escalas*. CALSUPER. Documento de trabajo 119/196. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oviedo.

Vergara, J. y Quesada, V. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena Mediante un Modelo de Ecuaciones Estructurales*.

Yumbo, C.(Julio,2016). Plan Estratégico para Mejorar la Calidad y Calidez de Atención en el Subcentro de Salud Wawa Sumaco del Área 1 Tena. Resumen.

Zambrano. (2011). *Calidad del Servicio al Cliente en Instituciones de Educación Superior*. Gestipolis. Documento recuperado: <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-al-cliente-en-instituciones-educacion-superiorqa/>. Recuperado 6 de mayo de 2020.

Zamora, D. (2015). *Evaluación de la Calidad Percibida en la Unidad de Aprendizaje de Cultura Física y Salud de la Preparatoria # 8 UANL.P.21*. Recuperado el 8 de mayo de 2020 de: <http://eprints.uanl.mx/9629/1/1080214997.pdf>

Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do