

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO RESPECTO A LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

EXPECTATIVAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNACH SOBRE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

AUTORES:

René Abdòn Basantes Avalos¹

Alexander Fernando Vinueza Jara²

Jhonny Mauricio Coronel Sánchez³

Eduardo Ramiro Davalos Mayorga⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: renebasant69@yahoo.es

Fecha de recepción: 08-11-2018

Fecha de aceptación: 12-03-2019

RESUMEN

El conocimiento de las opiniones de los estudiantes sobre los diversos aspectos de la capacitación proporcionada es un factor esencial para evaluar la calidad de la educación. El objetivo de este estudio fue determinar la brecha entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de los servicios educativos que se les brinda en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. Metodología: Se aplicó un estudio de tipo transversal a 313 estudiantes seleccionados a través del muestreo aleatorio estratificado. Los datos fueron recopilados mediante el cuestionario SERVQUAL para examinar las áreas de seguridad, receptividad, empatía, elementos tangibles y confianza. Se utilizó la estadística descriptiva (frecuencia, porcentaje, media \pm DE) y analítica (prueba t comparada, prueba-T independiente y ANOVA de una vía) en SPSS 20. Resultados: El puntaje promedio obtenido en cuanto a las expectativas y percepciones de los estudiantes sobre los servicios educativos que recibieron es de: 4.34 ± 0.63 y 3.56 ± 0.68 , respectivamente, con una brecha significativa de $(-0.77 \pm 0.77, p < 0.001)$. De lo que se pudo deducir que la calidad de los servicios entregados a los estudiantes fue menor de lo que esperaban. La brecha más alta estuvo

¹ Docente Investigador, PhD en Gestión Empresarial, Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. renebasant69@yahoo.es. Número ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-7166-5427>

² Docente Investigador, PhD en Gestión Empresarial, Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. afer2642@yahoo.es

³ Docente Investigador, Máster en Gestión Educativa, Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. jhonnymauricioc@yahoo.es

⁴ Docente Investigador, PhD en Gestión Empresarial, Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. edavalos@hotmail.com

relacionada con los tangibles, lo cual ha incidido notablemente en la calidad del proceso formativo.

PALABRAS CLAVE: Expectativas; Percepción; Servicios educativos; Modelo SERVQUAL.

EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF THE STUDENTS OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF CHIMBORAZO WITH RESPECT TO THE EDUCATIONAL SERVICES

ABSTRACT

Knowledge of the students' opinions on the various aspects of the training provided is an essential factor in assessing the quality of education. The objective of this study was to determine the gap between the students' expectations and the perceptions of the educational services provided to them at the National University of Chimborazo-Ecuador. Methodology: A cross-sectional study was applied to 313 students selected through stratified random sampling. The data was collected through the SERVQUAL questionnaire to examine the areas of security, receptivity, empathy, tangible elements and trust. Descriptive statistics (frequency, percentage, mean \pm SD) and analytical (comparative t-test, independent T-test and one-way ANOVA) were used in SPSS 20. Results: The average score obtained in terms of expectations and perceptions of the Students on the educational services they received are: 4.34 ± 0.63 and 3.56 ± 0.68 , respectively, with a significant gap of $(-0.77 \pm 0.77, p < 0.001)$. From what could be deduced that the quality of the services delivered to the students was lower than what they expected. The highest gap was related to the tangible ones, which has had a significant impact on the quality of the training process.

KEYWORDS: Expectations; Perception; Educational services; SERVQUAL model.

INTRODUCCIÓN

La Educación Superior es considerada la más valiosa inversión en recursos humanos puesto que proporciona el conocimiento, las actitudes y las habilidades requeridas para los estudiantes y desempeña un papel muy importante en el desarrollo de las sociedades (Snelgrove, Familiari, Gallo, Gaudio, Lenzi, y Ziparo, 2009), y los servicios educativos que deben proporcionarse para que los estudiantes se sientan en un entorno seguro y, por tanto, proporcionen una mayor preparación mental para el aprendizaje (Fiedler, Degenhardt y Engstrom, 2015). Las instituciones educativas deben enseñar a las personas la responsabilidad de una educación de calidad sobre todo en las generaciones futuras, porque el descuido del deber engendra problemas para la sociedad en general (Reuterswärd y Hylander, 2016).

Las universidades tienen muchos clientes cuyo consentimiento depende de la satisfacción del estudiante (Ujiie y Okada, 2015), incluidos sus padres como clientes que en muchos de los casos pagan los costos de la educación de sus hijos, por tanto, las empresas como clientes que los emplean y los miembros de las facultades también como clientes, deben enseñar a los estudiantes lo que de necesidad deben aprender (Petruzzellis y Col, 2006).

Entre varios clientes, los estudiantes han atraído la mayor atención como principales de la Educación Superior y durante sus estudios reciben una variedad de servicios que incluyen el registro, la selección de cursos y otros servicios relacionados (Shams, Yarmohammadian y Abbarik, 2012). Esto hace que los puntos de vista de los estudiantes hacia los servicios educativos ofrecidos puedan considerarse un índice de calidad de las universidades (Al Qahtani, 2015). Conocer las opiniones de estos sobre los servicios educativos proporcionados, es el factor esencial para la evaluación de la calidad de la educación académica (Danaei, Mazareie, Hosseinezhad y Nili, 2015).

La determinación de lo que los estudiantes perciben y esperan, puede proporcionar información valiosa para los planificadores con vistas a promover la calidad de los servicios educativos (Kebriaei y Akbari, 2008). Si los funcionarios de educación no son conscientes de las expectativas de los estudiantes, puede causar insatisfacción (Al-Momani, 2016), además, la falta de una relación directa con los mismos hace que los que toman las decisiones no establezcan las prioridades correctas y los servicios educativos sean incapaces de cumplir las expectativas de los estudiantes y, por lo tanto, se puede crear una brecha en la calidad. La brecha más baja entre las expectativas de los estudiantes y los servicios proporcionados por la educación representa la alta calidad de los servicios educativos proporcionados.

Al determinar la brecha entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de los servicios proporcionados por la educación, los planificadores pueden mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los estudiantes (Kebriaei y Akbari, 2008).

Varios estudios han examinado las opiniones de los alumnos con respecto a los servicios educativos. Los estudios realizados en otros países informan que existe una brecha negativa entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes en cuando a la calidad de los servicios educativos, y que la brecha más alta se ha relacionado con el área de aseguramiento (Yazdi y Col, 2013). Otros estudios han revelado que las expectativas de los estudiantes de los servicios educativos proporcionados no se cumplieron (Nabilou y Khorasani, 2014).

Existen estudios que muestran que las expectativas respecto a los servicios educativos eran más altas que sus percepciones en estas condiciones. Estos

diagnósticos recomiendan que se planifiquen y realicen talleres sobre servicios al cliente, habilidades de comunicación y desarrollo de habilidades técnicas del personal. Además, se recomienda asignar más recursos para mejorar las instalaciones educativas y el entorno físico (Rahim, Daneshmandi, y Choobineh, 2014).

Dado que la universidad es responsable de promover los niveles científicos y culturales en un país, y en el contexto actual de estudio, los estudiantes han expresado su insatisfacción con los servicios educativos, determinándose la fisura existente entre las expectativas estudiantiles y la calidad de los servicios educativos entregados, lo cual fue el factor motivante de este estudio que permitió determinar la brecha entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de los servicios educativos que ofrece la Universidad Nacional de Chimborazo.

MATERIALES Y MÉTODOS

La población estudiada de este estudio descriptivo-analítico consistió en estudiantes de diferentes facultades de Ingeniería, de Salud, Ciencias Económicas y de Educación, pertenecientes a la Universidad Nacional de Chimborazo, en el primer semestre de la carrera académica correspondiente al año 2017.

El protocolo de estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la universidad y los estudiantes suscribieron un formulario de consentimiento para participar en el mismo. El muestreo se realizó de acuerdo con la asignación mediante un muestreo aleatorio estratificado. Al determinar la proporción de estudiantes en cada curso, se realizó un muestreo sistemático en 320 estudiantes, de los cuales 313 completaron el cuestionario y, por lo tanto, participaron en el estudio. El criterio de inclusión estuvo constituido por los estudiantes que terminaron el semestre, y los estudiantes transferidos fueron excluidos del estudio. Los datos se recopilaron mediante el cuestionario SERVQUAL (Nekoeil y Amiresmaili, 2011), de libre acceso y que ha sido utilizado en varios estudios con validez y fiabilidad confirmadas (Nabilou y Khorasani, 2014; Kebriaei y Akbari, 2008).

Este cuestionario ha sido desarrollado para investigar cinco áreas de la calidad de los servicios educativos en la universidad, y consta de tres secciones: La primera se refiere a las características demográficas de los estudiantes y las otras dos secciones consisten en preguntas sobre la medición de la calidad educativa en términos de expectativas y percepciones, calificadas por escala de Likert de cinco puntos.

Con respecto a las percepciones, se les pidió a los estudiantes que expresaran sus percepciones de los servicios educativos marcando una opción, que iba desde muy buena (calificada como 5) a muy mala (calificada como 1). A continuación, los estudiantes expresaron sus expectativas sobre

el estado deseable de cada elemento mediante una opción en la escala Likert de cinco puntos, que va desde muy importante (calificada como 5) a relativamente poco importante (calificada como 1) en el mismo cuestionario. Estos alumnos evaluaron la calidad de cinco áreas de los servicios educativos utilizando varios aspectos, que constan de cuatro sobre los elementos tangibles, siete sobre la confianza, seis sobre empatía, cinco sobre responsabilidad y cinco sobre seguridad. Para determinar la brecha en los servicios educativos, los puntajes de las expectativas de los estudiantes se dedujeron de los de sus percepciones.

Un puntaje negativo se consideró como brecha negativa si la situación actual, era distante de la situación deseada; un puntaje fue considerado como positivo si los servicios se habían entregado de manera ideal, más alta de lo esperado, y cero no representaba ninguna brecha. Es digno de mencionar que no hay un punto de referencia (corte) en este sentido y los puntajes de las expectativas y percepciones están determinados por los puntos de vista de los estudiantes y la brecha se obtiene restando el puntaje de las expectativas de las percepciones.

El Análisis estadístico de los datos se hizo con el programa SPSS, usando estadísticas descriptivas {frecuencia, porcentaje, media (SD)} y estadísticas analíticas (prueba t pareada para comparar las puntuaciones medias de expectativas y percepciones, prueba t independiente para comparar las puntuaciones medias de la brecha de calidad, ANOVA de una vía para comparar los puntajes promedio de la brecha de calidad del curso. El valor de p menor de 0.05 fue considerado estadísticamente significativo.

RESULTADOS

Del total de 313 participantes incluidos en el presente estudio, el 71% eran mujeres y el 29% hombres. La edad promedio de los estudiantes fue de 22.8 ± 4.03 años. El mayor porcentaje (37.9%) estudió Enfermería y el porcentaje más bajo (8.4%) Emergencia médica. Los hallazgos indicaron una brecha significativa negativa entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de las cinco áreas de la calidad de los servicios educativos ($p < 0,001$). Esto significa que la calidad de los servicios educativos no cumplió con las expectativas de los estudiantes y las puntuaciones de sus expectativas fueron mayores que las de sus percepciones. La brecha media más baja de calidad se obtuvo para el área de seguridad (-65%) y la más alta para el dominio tangible (-96%) (Tabla 1).

En general, los valores medios de las expectativas y las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos estuvieron por encima del nivel promedio (Tabla 1). No hubo una diferencia significativa en las puntuaciones medias de la brecha de calidad según el sexo ($p = 0,82$),

Tabla1. Puntajes promedio de las expectativas y percepciones de los

los años académicos ($p = 0,42$), el estado civil ($p = 0,07$), el curso ($p = 0,78$) y el lugar de residencia ($p = 0.16$).

estudiantes en los servicios educativos.

DISCUSIÓN

Dimensiones del servicio	Aspectos	Expectativas	Percepciones	Brecha de calidad	P
Garantía	Facilitación del debate sobre el tema en clases	4.35±0.86	3.68±0.91	-0.48±1.11	0.001*
	Entrenamiento adecuado y preparación de los estudiantes para el trabajo futuro	4.47±0.78	3.68±0.91	-0.79±1.12	0.001*
	Asignación del tiempo fuera del horario de clases para aclarar dudas del contenido por parte de los estudiantes.	4.14±0.89	3.58±0.97	-0.56±1.21	0.001*
	Disponibilidad de recursos de investigación para aumentar la experiencia del estudiante.	4.35±0.88	3.62±0.93	-0.73±1.14	0.001*
	Los profesores poseen suficiente conocimiento especializado.	4.51±0.79	3.83±0.86	-0.67±1.1	0.001*
	Total	4.36±0.66	3.72±0.73	-0.65±0.84	0.001*
Responsabilidad	Acceso del estudiante a los consejeros de la facultad si es necesario.	4.32±0.91	3.61±0.99	-0.74±1.26	0.001*
	Acceso de los estudiantes a los administradores escolares para transferir sus ofertas de capacitación.	4.27±0.86	3.42±1.03	-0.85±1.24	0.001*
	Implementación de las sugerencias de los estudiantes en programas educativos.	4.33±0.84	3.33±1.11	-1.00±1.33	0.001*
	Brindar recursos de investigación apropiados a los estudiantes para su estudio posterior.	4.23±0.89	3.69±0.94	-0.54±1.19	0.001*
	Son otorgadas las horas de reuniones semanales entre estudiantes y profesores para resolver los problemas educativos.	4.19±0.93	3.57±1.01	-0.62±1.28	0.001*
	Total	4.27±0.73	3.52±0.79	-0.74±0.94	0.001*
Empatía	Relevancia de las tareas impartidas por los profesores con clases relevantes.	4.1±1.06	3.6±0.91	-0.49±1.23	0.001*
	Flexibilidad del docente al tratar con las circunstancias específicas de cada estudiante.	4.37±0.91	3.37±1.04	-1.00±1.35	0.001*
	La idoneidad de la formación de clases.	4.47±0.81	3.44±1.09	-1.03±1.36	0.001*
	Tranquilidad en la escuela que garantiza el estudiar a los estudiantes.	4.37±0.85	3.45±1.07	-0.92±1.37	0.001*
	Adecuación del trato del personal directivo de educación con los estudiantes.	4.41±0.81	3.67±0.97	-0.74±1.18	0.001*
	Comportamiento respetuoso de los profesores con los estudiantes.	4.49±0.79	3.81±0.84	-0.68±1.07	0.001*
	Total	4.37±0.66	3.56±0.73	-0.81±0.88	0.001*
Confiabilidad	Presentación de clases relacionadas entre sí de forma regular.	4.46±0.79	3.78±0.86	-0.68±1.04	0.001*
	Informar a los estudiantes de los resultados de las evaluaciones llevadas a cabo.	4.30±0.78	3.62±0.93	-0.69±1.2	0.001*
	Presentación del silabo de manera comprensible a los estudiantes	4.48±0.8	3.67±0.95	-0.81±1.14	0.001*
	Para obtener un puntaje mejor si los estudiantes hacen más esfuerzos.	4.37±0.84	3.6±0.97	-0.77±1.18	0.001*
	Adecuado mantenimiento de los registros académicos de los estudiantes.	4.27±0.9	3.77±0.89	-0.51±1.08	0.001*
	Fácil acceso a los recursos de investigación disponibles en la universidad.	0.86±4.32	3.7±0.9	-0.61±1.1	0.001*
	Profesores y estudiantes comprometidos en el desempeño de sus funciones.	0.84±4.36	3.61±0.94	-0.75±1.13	0.001*
	Total	4.37±0.68	3.68±0.7	-0.69±0.8	0.001*
Tangible	Porte personal de los profesores y el personal de apoyo a la docencia	4.24±0.89	3.78±0.97	-0.46±1.18	0.001*
	Aspecto atractivo del edificio, asientos y clases.	4.31±0.87	3.07±1.2	-1.24±1.4	0.001*
	Nuevos y más eficientes equipos y materiales	4.35±0.89	3.21±1.14	-1.14±1.39	0.001*
	Calidad de los materiales didácticos.	4.24±0.92	3.24±1.13	-1.01±1.39	0.001*
	Total	4.28±0.76	3.32±0.93	-0.96±1.09	0.001*
Total.	Puntaje total de las cinco dimensiones	4.34±0.63	3.56±0.68	-0.77±0.77	0.001*

Los hallazgos del estudio mostraron una brecha negativa importante entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones para todas las áreas de calidad de los servicios educativos. Esto significa que la calidad de los servicios educativos entregados fue menor de lo que los estudiantes esperaban.

n. La brecha media de calidad más baja se derivó para la seguridad seguida de la confiabilidad, la responsabilidad y la empatía, y la mayor brecha borró lo tangible.

Esto significa que los equipos utilizados por los profesores no tienen suficiente calidad. En este sentido, un estudio informó que los aspectos físicos del entorno como el color de la habitación, la iluminación, la ventilación y los equipos podrían mejorar la calidad de los servicios prestados (Sabahi, Mousavi, Kebriaei, Seyyedi, Shahri, y Atharizadeh, 2011). Otro estudio informó que la provisión de espacios educativos apropiados y la optimización de los espacios disponibles pueden ser efectivos para aumentar la satisfacción de los estudiantes (Abbasian, Chaman, Mousavi, Amiri y Taromsar, 2013).

La otra brecha en el presente estudio se relacionó con el área de empatía. Aunque las autoridades de las facultades estudiadas han intentado proporcionar servicios rápidos y convenientes a los estudiantes, no estaban satisfechos y creían que el momento de celebrar las sesiones de clase no era apropiado, los profesores no mostraron flexibilidad en las situaciones específicas que les sucedieron a los estudiantes. Las tareas asignadas a los estudiantes no eran compatibles con el contenido que se les enseñó, el entorno escolar no era adecuado para el estudio y los profesores y el personal no trataban a los estudiantes con flexibilidad y cordialidad. Se han informado hallazgos similares en el área de empatía en diferentes estudios (Nabilou y Khorasani, 2014; Rahim, et al., 2014).

Otra brecha entre las expectativas de los estudiantes y la percepción de la calidad de los servicios educativos se relacionó con la responsabilidad. En esta área, la brecha negativa indica que los asesores están menos disponibles y los estudiantes tienen acceso inadecuado a las autoridades universitarias, para transferir sus comentarios y sugerencias; las referencias de capacitación para lecturas adicionales no se presentan a los estudiantes; los tiempos de reunión entre estudiantes y docentes para resolver el problema educativo no se especifican; las opiniones de los estudiantes y las sugerencias sobre planificación educativa se descuidan.

Sin embargo, en esta área, había una brecha entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes. Esta área ha sido reportada con la brecha negativa más alta en algunos estudios (Kebriaei y Akbari, 2008; Mukhopadhyay, 2016), lo cual es inconsistente con el presente estudio. Esta inconsistencia en los hallazgos se puede atribuir a los esfuerzos de los funcionarios de las facultades para especificar el horario de visitas semanal con los estudiantes y la visibilidad del programa diario de los docentes.

En el área de aseguramiento (cuarto valor medio) hubo una brecha entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes. Esta área ha sido

reportada con la brecha más baja en algunos estudios (Rezaei, Matin, Moradi, Bijan, Fallahi y Shokati, 2016; Mostafa, 2005), que es en parte similar al presente análisis. La brecha más pequeña en este estudio se relacionó con la seguridad que está en línea con los hallazgos de otros estudios (Mohammadnia, 2010, Lim y Tang, 2000).

Muchos investigadores han indagado sobre la calidad de los servicios educativos utilizando el cuestionario SERVQUAL (Gorji y Col, 2013; Aghamolaei, Eftekhaari, Rafati, Kahnouji, Ahangari y Shahrzad, 2014), el mismo ha contribuido en gran medida a determinar las estrategias para identificar y medir las áreas críticas que influyen en la satisfacción de los estudiantes en las organizaciones del sector de servicios (Sabahi, *et al.*, 2011).

Los hallazgos de estos estudios han mostrado una brecha en todas las áreas en la mayoría de las universidades. Lo que da muestras de la calidad de las mismas que es determinada también por las actitudes de los estudiantes que determinan la brecha más grande y la más pequeña. Esta variedad de actitudes puede deberse a varios equipos y espacios de capacitación; diferencia en el número de estudiantes y miembros de la facultad: la experiencia y las habilidades del personal de educación y la diferencia en los cursos de capacitación y el nivel científico del personal. Para reducir la brecha entre las expectativas de los estudiantes y la percepción de la calidad de los servicios educativos que se les brindan, las autoridades universitarias deben considerar el criterio de los mismos antes de tomar decisiones al respecto.

Los docentes deben ajustar las tareas asignadas a los estudiantes según el contenido de la enseñanza y junto con el personal de apoyo a la docencia deben tratar a los estudiantes respetuosamente; los consejeros docentes deben estar disponibles para hablar con los estudiantes sobre los problemas educativos; las referencias de capacitación deben ser presentadas a los estudiantes; las horas de reunión entre estudiantes y docentes deben estar claramente especificadas y además en la planificación educativa deben considerarse los comentarios y sugerencias de los estudiantes.

CONCLUSIONES

En los dominios de la calidad de los servicios educativos, hubo una brecha negativa entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de los servicios educativos ofrecidos en la Universidad Nacional de Chimborazo. Esto significa que la calidad de los servicios entregados fue menor a la esperada por los estudiantes. Por lo tanto, las autoridades educativas deben tratar de eliminar la brecha entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Abbasian, M., Chaman, R., Mousavi, S., Amiri, M. y Taromsar, M. (2013). Gap analysis between students' perceptions and expectations of quality of educational services using Servqual model. *Qom Uni Med Sci*, 7(2): 2-9. Obtenido de: <https://bit.ly/2IsjXhP>
- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S. y Shahrzad, M., (2014). Service quality assessment of a referral hospital in southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. *Health Serv Res*. 14:322. Obtenido de: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-14-322>
- Al Qahtani, S. (2015). Students' knowledge of, and attitudes toward, mentoring: a case study at the Master's Program in Health and Hospital Administration. *Adv Med Educ Pract*. 2015; 6:149-52. Obtenido de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4345895/>
- Al-Momani, M. (2016). Gap Analysis between perceptions and expectations of medical-surgical patients in a public hospital in Saudi Arabia. *Med Princ Pract*; 25(1):79-84. Obtenido de: <https://www.karger.com/Article/Abstract/441000>
- Danaei, S., Mazareie, E., Hosseini-zhad, S. y Nili, M. (2015). Evaluating the clinical quality of departments as viewed by juniors and seniors of Shiraz dental school. *J Educ Health Promot*; 4:75. Obtenido de: <https://bit.ly/2UoxUyJ>
- Fiedler, R., Degenhardt, M. y Engstrom, J. (2013). Systematic preparation for teaching in a nursing Doctor of Philosophy program. *J Prof Nurs*; 31(4):305-10. Obtenido de: <https://bit.ly/2GhIana>
- Gorji, H., Tabatabaei, S., Akbari, A., Sarkhosh, S. y Khorasan, S. (2012). Using the service quality gap's model (SERVQUAL) in Imam Khomeini teaching hospital. *Journal of Health Administration (JHA)*. 2013; 16(5):7-18. Obtenido de: <https://bit.ly/2IIrZCr>
- Kebriaei, A. y Akbari, F. (2008). Quality gap of educational services at Zahedan University of Medical Sciences, Iran. Bangladesh. *Med Res Counc Bull*; 34(3):76-80
- Lim, P. y Tang, N. (2000). A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh. Health Serv*; 13(6-7):290-99
- Mohammadnia, M., Delgoshae, B., Tofighi, S., Riahi, L. y Omrani, A. (2010). Survey on nursing service quality by SERVQUAL at Tehran social security organization hospitals. *Hospital*; 8(3):68-73
- Mostafa, M. (2005). An empirical study of patients' expectations and satisfactions in Egyptian hospitals. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh. Health Serv*; 18(7):516-32. Obtenido de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09526860510627201>
- Mukhopadhyay, D. (2016). Students' perception of quality of medical education in a medical college in west Bengal, India. *Indian J Public Health*; 60(1):4-9. Obtenido de: <https://bit.ly/2UoyNr3>
- Nabilou, B. y Khorasani, D. (2014). The bridge between real and ideal: students perception on quality gap in reality and their educational expectations. *Iran Red Crescent Med J*; 16(9):42-54. Obtenido de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4270665/>
- Nadi, A., Shojaee, J., Abedi, G., Siamian, H., Abedini, E. y Rostami, F. (2016). Patients' expectations and perceptions of service quality in the selected hospitals. *Med Arch*; 70(2):135-39. Obtenido de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4851526/>
- Nekoei, M y Amiresmaili, M. (2011). Hospital services quality assessment hospitals of Kerman University of Medical Sciences, as a tangible example of a developing country. *Int J Health Care Qual Assur.*; 24(1):57-66. Obtenido de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09526861111098247>

- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. y Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Manag Serv Qual*; 16(4):349-64. Obtenido de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09604520610675694>
- Rahim, K., Daneshmandi, H. y Choobineh, A. (2014). The students' viewpoint on the quality gap in educational services. *J Adv Med Educ Prof*; 2(3):114-19. Obtenido de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4235544/>
- Ranjbar, M., Bahrami, M., Zare, H., Nasiri, S., Arab, M y Hadizadeh, F (2010). Gap analysis between perceptions and expectations of service recipients through Servqual approach in Yazd, Afshar Hospital. *Tolooe Behdasht*; 9(2, 3):75–86. Obtenido de: <https://www.sid.ir/en/journal/ViewPaper.aspx?id=207281>
- Reuterswård, M. y Hylander, I. (2016). Shared responsibility: school nurses' experience of collaborating in school-based interprofessional teams. *Scand J Caring Sci*. Obtenido de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/scs.12337>
- Rezaei, S., Matin, B., Moradi, K., Bijan, B., Fallahi, M. y Shokati, B. (2016). Measurement of Quality of Educational Hospital Services by the SERVQUAL Model: The Iranian Patients' Perspective. *Electronic Physician*; 8(3):2101-06
- Sabahi, M., Mousavi, S., Kebriaei, A., Seyyedi, S., Shahri, S. y Atharizadeh, M. (2011). The quality of hospital services in Khashan educational hospitals during 2008-9: the patients' viewpoint. *KAUMS Journal (FEYZ)*; 15(2):146-52. Obtenido de: http://feyz.kaums.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-176-810&slc_lang=en&sid=1&sw=Reliability
- Shams, A., Yarmohammadian, M. y Abbarik, H. (2012). Determination of rate of customer focus in educational programs at Isfahan University of Medical Sciences (1) based on students' viewpoints. *J Educ Health Promot.*; 1:24. Obtenido de: http://feyz.kaums.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-176-810&slc_lang=en&sid=1&sw=Reliability
- Snelgrove, H., Familiari, G., Gallo, P., Gaudio, E., Lenzi, A. y Ziparo, V. (2009). The challenge of reform: 10 years of curricula change in Italian medical schools. *Med Teach*; 31(12):1047-55. Obtenido de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3109/01421590903178506>
- Ujiie, Y. y Okada, H. (2015). Factors affecting the use of complementary and alternative medicine among Japanese university students. *J Complement Integr Med*; 12(1):89-94. Obtenido de: <https://www.degruyter.com/view/j/jcim.2015.12.issue-1/jcim-2014-0003/jcim-2014-0003.xml>
- Yazdi, N., Ganjoui, F. y Pouyanfard, A (2013). Evaluation of the quality of educational services in the physical education faculties of Islamic Azad universities from the viewpoint of students. *Eur J Exp Biol*. 2013; 3(1):166–73. Obtenido de: <https://bit.ly/2vcGVAY>

