

## PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DE UN CENTRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

*PERCEPTION OF QUALITY IN THE SERVICES OF THE EDUCATIONAL COMMUNITY OF A HIGHER EDUCATION CENTER.*

**Luis Carlos Reyes Flores**

Universidad de Panamá, Centro Regional de Coclé. Panamá  
[luis.reyesf@up.ac.pa](mailto:luis.reyesf@up.ac.pa), <https://orcid.org/0009-0008-7873-8669>

**Gladys Yasmín Cuellar Q. de Reyes**

Universidad de Panamá, Centro Regional de Coclé. Panamá  
[gladys.cuellar@up.ac.pa](mailto:gladys.cuellar@up.ac.pa); <https://orcid.org/0009-0005-9070-4945>

Artículo recibido: 27 de agosto

Artículo aceptado: 28 de septiembre

DOI <https://doi.org/10.48204/j.colegiada.v6n1.a5874>

### RESÚMEN

El conocimiento de la percepción de los usuarios en la calidad de los servicios prestados por una institución o las empresas externas contratadas por esta, para un determinado fin, son de vital importancia. Ya que, conocer sus niveles de satisfacción, permite realizar los correctivos necesarios, para mejorar el marketing, favorecer el crecimiento y aumenta su demanda. Las Universidades tiene la necesidad de cumplir con los requisitos de la acreditación para las instituciones de Educación Superior, lo que los lleva a realizar un proceso de autoevaluación y autocorrección, no solo en la parte académica, sino también en la prestación de los servicios que engloban dicha labor. Por lo cual se hace necesario realizar este tipo de investigación que permita corregir o adecuar los servicios que brinda la Institución sean estos internos o externos. Para la realización del estudio se seleccionó una muestra de 700 estudiantes, 45 profesores y 15 administrativo (superando el 15 % de la población total). La encuesta se aplicó a los estudiantes de forma aleatoria en 5 de las 14 facultades que se encuentran en el CRU Coclé (Administración Pública, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Enfermería, Humanidades e Informática Electrónica y Comunicación). Se seleccionaron las facultades que cuentan con mayor número de estudiantes, y se procedió a seleccionar las escuelas con mayor número de estudiantes para aplicarles la encuesta confeccionada para tal fin. El estudio reveló algunos datos importantes. La Jornada nocturna es la que menos se beneficia del servicio de cafetería por su horario. En general los usuarios consideran que la cafetería debe mejorar sus servicios y dentro de los servicios que se deben mejorar está el del menú. El servicio de copias del Centro de Estudiantes es considerado como bueno. Los usuarios ven satisfechos sus necesidades en este centro de copiado. Es necesario revisar los precios vs la calidad del servicio. El servicio de transporte debe ser mejorado. La atención que reciben los usuarios en los buses es regular y la frecuencia de los transportes debe ser mejorada.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad de la educación, estudiante universitario, servicios alimentarios, transporte público.

### ABSTRACT

The knowledge of the perception of users about the quality of the services provided by an institution or from external companies contracted by it is of vital importance to make the necessary changes to improve the marketing and to promote growth and increase demand. Universities have the need to comply with the accreditation requirements for Higher Education institutions, which leads them to carry out a process of self-evaluation and self-correction, not only in the academic part, but also in the provision of services that encompass such work. Therefore, it is necessary to carry out this type of research that allows correcting or



adapting the services provided by the institution, whether internal or external.

To carry out the study, a sample of 700 students was selected, 45 teachers and 15 administrative staff (exceeding 15% of the total population). The survey was applied to students randomly in 5 of the 14 faculties located in the CRU Coclé (Public Administration, Faculty of Business Administration and Accounting, Nursing, Humanities and Electronic Computing and Communication). The study revealed some important data. The night shift is the one that benefits the least from the cafeteria service due to its schedule. In general, users consider that the cafeteria should improve its services and among the services that should be improved is the menu. The copy service of the Student Center is considered good. Users see their needs satisfied in this copy center. It is necessary to review the prices vs. the quality of the service. The transportation service should be improved. The attention that users receive on the buses is regular and the frequency of the transportation should be improved.

**KEYWORDS:** Quality of education, college student, food services, public transport.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción de la Comunidad Educativa tiene que ver con un conjunto de servicios y facilidades que ofrece la institución educativa por dirección propia o por administraciones externas contratadas, para cubrir las necesidades de los profesores, administrativos y estudiantes. Por ello, esta investigación busca cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios hacia los servicios brindados por esta Institución de Educación Superior, ubicada en la provincia de Coclé los cuales son: cafetería, los servicios externos de copiadora (Centro de Estudiantes), copiadora (CRU Coclé) y transporte público (Rutas Internas del CRUC). Mediante una encuesta y metodología que pueda ser referente para otras instituciones o centros regionales. Para la recolección de la información necesaria, se procede a confeccionar una encuesta para lograr el apoyo de estudiantes, administrativos y docentes. Se utilizó los formularios de Google, una herramienta para la recolección de datos. El propósito de este estudio es detallar las características y problemas que puedan presentar los servicios ofrecidos por el CRU Coclé y las empresas contratadas, resaltando el grado de importancia de la variable Calidad de servicio.

Según Egidio & Gálvez (2015), la calidad educativa es un factor crucial para el desarrollo de un país, y la satisfacción estudiantil se erige como un indicador clave para evaluarla. Sin embargo, de acuerdo con el autor no existe una definición universal de calidad educativa aplicable a todas las instituciones de educación superior.

Por su parte, Salinas, Morales y Martínez (2008) señalan que, para evaluar la calidad de una institución educativa, es fundamental considerar la perspectiva del estudiante, ya que es el receptor directo de los servicios educativos y experimenta de primera mano las consecuencias de la calidad o falta de ella.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es de alcance descriptiva, ya que busca detallar las particularidades y peculiaridades significativas de los servicios prestados, detallando las preferencias de un grupo o de una población representativo del Centro de Educación Superior. De ahí que Cherre Moran y Santur Manuel (2020), explican que la indagación descriptiva busca detallar las particularidades y peculiaridades significativas de cualquier fenómeno que se desee examinar; de tal manera, que se precisa las preferencias de un grupo o de una población. Considerando la población de 4,248 estudiantes del CRU Coclé, según el Informe de Matrícula publicado por la Universidad de Panamá (2023), se buscó para esta investigación una muestra representativa (mínima del 15 %) es decir 700 estudiantes, 45 profesores y 15 administrativo (superando el 15 % de la población total). La encuesta a los estudiantes se realizó de forma aleatoria en 5 de las 14 facultades que se encuentran en el CRU de Coclé (Administración Pública, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Enfermería, Humanidades e

Informática Electrónica y Comunicación). Se hicieron preguntas únicas para todos los estamentos de manera que un NO sobre un servicio en particular significaba pasar automáticamente a la siguiente pregunta. Ejemplo, si la respuesta era que no se utiliza alguno de los servicios encuestados, se daba por terminada la encuesta para ese servicio.

Evaluar la satisfacción de los estudiantes es fundamental para tomar decisiones efectivas en la mejora continua de la calidad educativa en las instituciones universitarias, como lo señala Surdez-Pérez (2018).

## RESULTADOS

### 1. Servicio de cafetería

**Tabla 1.**

*Percepción de los usuarios del servicio de cafetería del Centro Regional de Coclé*

|  |              |               |                |               |      |
|--|--------------|---------------|----------------|---------------|------|
| Diga a qué estamento pertenece                         | Docente      | Estudiante    | administrativo |               |      |
|  | 29           | 542           | 9              |               |      |
| Utiliza el servicio de cafetería                       | <b>SI</b>    | <b>NO</b>     |                |               |      |
|  | 74.3         | 25.7          |                |               |      |
| Cuando llega al CRUC la cafetería está abierta         | 86.8         | 13.2          |                |               |      |
| Desde cuándo utiliza este servicio                     | Un año       | Más de un año |                |               |      |
|  | 55.7         | 44.3          |                |               |      |
| Cuál es su jornada                                     | Diurno       | Vespertino    | nocturno       |               |      |
|  | 41.3         | 40.1          | 18.6           |               |      |
| Con qué frecuencia utiliza este servicio               | Diario       | Semanal       | Mensual        |               |      |
|  | 46.6         | 41.3          | 12.1           |               |      |
| Considera que la cafetería satisface sus necesidades   | Siempre      | A veces       | Nunca          | Puede mejorar |      |
|  | 14.8         | 52            | 2.8            | 30.4          |      |
| Si la cafetería mejora sus servicios, usted regresaría | Muy probable | Probable      | Poco probable  | Nada probable |      |
|  | 67.5         | 32            | 0              | 0             |      |
| Cómo es la atención que recibe en la cafetería         | Muy buena    | Buena         | Regular        | Mala          |      |
|  | 24.8         | 54.1          | 19             | 2.1           |      |
| Qué considera usted deben mejorar en la Cafetería      | Menú         | Atención      | Horario        |               |      |
|  | 74.5         | 9.3           | 16.2           |               |      |
| Qué calificación le daría a la cafetería del CRU Coclé | 1            | 2             | 3              | 4             | 5    |
|  | 3            | 7.2           | 38.1           | 40.1          | 11.6 |

Los resultados (Tabla 1) muestran que el 93.44 % corresponde al estamento estudiantil con 542 estudiantes, el estamento docente representa un 5% lo que equivale a 29 docentes y con 1.55% aparece registrado el estamento administrativo con 9 encuestados. En el nivel de satisfacción correspondiente al Servicio de la Cafetería del CRUC, se obtiene el siguiente resultado: de los 580 encuestados 74.3% dijeron que si utilizan los servicios de la cafetería y el 25.7% dijeron que no lo utilizan. Se puede apreciar que sólo la respondieron 431 personas, y esto se debe a que en la pregunta N°2 si el encuestado responde que no utilizan este servicio de cafetería automáticamente pasa a la encuesta de los otros servicios. De los 431 encuestados que, si utilizan el servicio de cafetería, el 86.8% respondieron que cuando llegan a la Institución de Educación Superior si encuentran la cafetería abierta y el 13.2% dijeron que no la encuentran abierta. Este porcentaje corresponde a estudiantes y docentes de la jornada nocturna. 149 encuestados no utilizan el servicio de cafetería.

De los encuestados que utilizan la cafetería, 55.7% respondieron que tienen 1 año utilizando este servicio. Esto obedece a que la encuesta fue diseñada para ser aplicada a estudiantes de segundo año en adelante. El 44.3% corresponde a estudiantes de 3 año en adelante. Sobre la jornada en que estudian los encuestados, el 41.3% (178) estudiantes corresponden al turno diurno, 40.1% (172) estudiantes al turno vespertino y 18.6% (80) estudiantes al turno nocturno. Con respecto a la frecuencia con que utilizan este servicio de cafetería, el 46.6% (200) personas lo utilizan diariamente, 41.3% (178) personas semanalmente y 12.1% (52) personas lo utilizan mensualmente. En base a las necesidades, el 52% (224 personas) de los 431 que respondieron a esta pregunta señalan que la cafetería satisface sus necesidades no de forma completa, el 30.4% (131 personas) considera que el servicio de cafetería puede mejorar, el 14.8 (63 personas) se sienten satisfechos siempre con este servicio y el 2.8% (12 personas) dicen que nunca satisfacen sus necesidades. En base a lo anterior, el 67.5% contesto que muy probablemente regresarían a la cafetería si ellos mejoran sus servicios y el 32% dudan sobre su retorno a la cafetería aun cuando mejoren sus servicios.

En cuanto a la atención, el 54.1% de los encuestados (233 personas) dicen que la atención que reciben es buena, mientras que el 24.8% (106 personas) dicen que es muy buena, el 19% (81 personas) indican que es regular, y el 2.1% (9 personas) respondieron que la atención es mala. De los encuestados, se interpreta que el 74.5% consideran que la cafetería debe mejorar el menú que se oferta, 16.2. señalan que el horario y el 9.3 % dicen se debe mejorar la atención. En la calificación al servicio de cafetería, 50 % personas le dieron 5 puntos, 173 de los encuestados le dan 4 puntos, 164 le dieron 3 puntos, 31 calificaron con 2 puntos y 13 le dieron 1 punto.

## **1. Servicios de copia del Centro de Estudiantes**

**Tabla 2.**

*Percepción de los usuarios sobre el servicio de copia del centro de estudiantes del Centro Regional de Coclé*

|  |              |               |               |               |      |
|--|--------------|---------------|---------------|---------------|------|
| Utiliza usted los servicios de Copia del Centro de Estudiantes     | <b>SÍ</b>    | <b>NO</b>     |               |               |      |
|  | 86.7         | 13.3          |               |               |      |
| Cómo considera este servicio                                       | Bueno        | Regular       | Malo          |               |      |
|  | 70.8         | 28.2          | 1             |               |      |
| Desde cuándo utiliza este servicio                                 | Un año       | Mas de un año |               |               |      |
|  | 55.3         | 44.7          |               |               |      |
| En qué jornada utiliza este servicio                               | Diurno       | Vespertino    | nocturno      |               |      |
|  | 35.2         | 39            | 25.8          |               |      |
| Con qué frecuencia utiliza este servicio                           | Diario       | Semanal       | Mensual       |               |      |
|  | 35.4         | 56.1          | 8.5           |               |      |
| Considera que este Centro de Copiado satisface sus necesidades     | Siempre      | A veces       | Nunca         | Puede mejorar |      |
|  | 51.7         | 31.8          | 16.3          | 0             |      |
| Si la Copiadora Estudiantil mejora sus servicios, usted regresaría | Muy probable | Probable      | Poco probable | Nada probable |      |
|  | 69.4         | 30.6          | 0             | 0             |      |
| Cómo es la atención que recibe en la Copiadora Estudiantil         | Muy buena    | Buena         | Regular       | Mala          |      |
|  | 42.9         | 47.9          | 9.1           | 0             |      |
| Qué considera Usted que deben mejorar en la Copiadora Estudiantil  | Calidad      | Atención      | Precio        |               |      |
|  | 36.2         | 23.7          | 40.2          |               |      |
| Qué calificación le daría a la Copiadora Estudiantil               | 1            | 2             | 3             | 4             | 5    |
|  | 0.8          | 3.8           | 17.7          | 52.5          | 25.2 |

En esta segunda parte de la encuesta (Tabla 2), se pregunta a los 580 encuestados sobre la utilización de los servicios de copia del Centro de Estudiantes. Aquí el 86.7%, lo que equivalen a 520 encuestados responden que SI y el 13.3% que equivalen a 77 personas respondieron que NO utilizan estos servicios. Sobre el uso del servicio de copiado del Centro de Estudiantes se observa una reducción en el número de encuestados de 580 a 503. Esto se debe a que 77 encuestados contestaron que no utilizaban este servicio. El 70.8% consideraron este servicio como bueno y 28.2% lo consideran regular. 55.3% de los encuestados tienen sólo un año de utilizar el servicio del Centro de Copiado Estudiantil.

Esto es así porque son estudiantes de segundo año en adelante, mientras que el 44.7% equivalen a estudiantes de tercer año en adelante. En lo referente a la jornada, en que se utiliza el servicio de copiado del centro estudiantil, vemos que la jornada vespertina tiene un 39%, el diurno 35.2%, mientras que en la jornada nocturna es un 25.8%. La frecuencia con que los usuarios utilizan este servicio es semanal con un 56.1%, diario con un 35.4% y mensual con un 8.5%. 51.7% de los encuestados consideran que el centro de copiado satisface siempre sus necesidades mientras que un 31.8% escogieron la opción de a veces y el 16.3% la opción de que debe mejorar.

Con respecto a la probabilidad de volver si esta copiadora mejora sus servicios, el 69.4% consideran muy probable regresar y el 30.6 lo consideran como probable. Los encuestados señalan que el centro de copiado estudiantil debe mejorar la calidad de sus copias con 36.2%, la atención con un 23.7% y los precios con 40.2%. Casi el 80% de los encuestados le dieron una puntuación de 4 a 5 al Centro de Copiado del CRU de Coclé.

## **1. Servicios privados de copia**

**Tabla 3.**

*Percepción de los usuarios sobre el servicio privado de copias disponible a los estudiantes del Centro Regional de Coclé*

|   |              |               |               |               |      |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|------|
| Usted utiliza los servicios de Copia que no es de los Estudiantes | <b>SÍ</b>    | <b>NO</b>     |               |               |      |
|   | 47.4         | 52.6          |               |               |      |
| Cómo considera este servicio                                      | Buena        | Regular       | Mala          |               |      |
|   | 68           | 31.6          | 0.4           |               |      |
| Desde cuándo utiliza este servicio                                | Un año       | Mas de un año |               |               |      |
|   | 48           | 52            |               |               |      |
| En qué jornada utiliza este servicio                              | Diurno       | Vespertino    | Nocturno      |               |      |
|   | 31.3         | 42.2          | 26.5          |               |      |
| Con qué frecuencia utiliza este servicio                          | Diario       | Semanal       | Mensual       |               |      |
|   | 32           | 59.3          | 8.7           |               |      |
| Considera que este Centro de Copiadora satisface sus necesidades  | Siempre      | A veces       | Puede mejorar | Nunca         |      |
|   | 41.5         | 42.2          | 16            | 0.4           |      |
| Si la Copiadora privada mejora sus servicios, usted regresaría    | Muy probable | Probable      | Poco probable | Nada probable |      |
|   | 57.8         | 42.2          | 0             | 0             |      |
| Cómo es la atención que recibe en la Copiadora privada            | Muy buena    | Buena         | Regular       | Mala          |      |
|   | 37.5         | 50.9          | 11.3          | 0.4           |      |
| Qué considera Usted que deben mejorar en la Copiadora privada     | Calidad      | Atención      | Precio        |               |      |
|   | 27.6         | 18.2          | 54.2          |               |      |
| Qué calificación le daría a la Copiadora privada                  | 1            | 2             | 3             | 4             | 5    |
|   | 1.5          | 3.6           | 26.9          | 46.2          | 21.8 |

Al igual que los anteriores servicios, la encuesta se inicia preguntándoles si utilizan el servicio de copiado privado (Tabla 3) a lo cual el 52.6% respondió que No y el 47.4% dijeron que SI. De los 503 encuestados que respondieron las preguntas sobre el servicio de copiado estudiantil, solamente 275 respondieron la encuesta sobre el centro de copiado privado, lo que nos indica que 228 del universo encuestado no utilizan el servicio de copiado privado. El 68% de 275 encuestados dijeron que el servicio es buena y 31.6% regular. Con respecto a esta pregunta, se observa que un 52%, principalmente estudiantes de tercer año en adelante utilizan este servicio mientras que el 48% que corresponden a segundo año lo usan. Al igual que en los servicios anteriores, se refleja que el turno vespertino es donde se utilizan más estos servicios, vespertino 42.2%, diurno 31.3% y nocturno 26.5%. La frecuencia con que se utiliza este servicio de copiado privado se ve estructurado en 58.3% semanal, 32% diario y 8.7 mensual.

En cuanto a la satisfacción de la necesidad de los usuarios vemos que el 42.2% dijeron que los satisfacen a veces, mientras que el 41.5% dicen que siempre y un 18% que pueden mejorar. En relación con el retorno de los usuarios si mejoran sus servicios, el 57.8% dijeron que muy probable y el 42.2% que probablemente. Sobre la atención el 50.9% contestaron que es buena, el 37.5% muy buena y el 11.3% lo calificaron como regular. Un 54.2% de los encuestados

dijeron que se debe mejorar los precios, la calidad un 27.8% y la atención, 18.2%. Tomando en cuenta que solo 275 personas respondieron a las preguntas sobre la copiadora privada, 84 le dieron una puntuación máxima de 3 y mínima de 1, 127 le dieron una puntuación de 4 y sólo 60 una puntuación de 5.

### **1. Servicio de transporte público**

De los 580 encuestados inicialmente 433 (74.7%) contestaron que, si utilizan el transporte público como forma de desplazamiento hacia la Institución de Educación Superior, mientras que 147 (25.3%) contestaron que no utilizan el transporte público (Tabla 4). Los usuarios del transporte público en un 61.9% lo consideran como regular, mientras que el 27.5% lo consideran bueno y el 10.6 como malo. El 51.5% tiene más de un año utilizando el servicio de transporte público, mientras que el 48.5% solo un año, son estudiantes de segundo año. Se puede observar que existe un 1.7% de diferencia entre la jornada diurna y vespertina con respecto al uso del servicio de transporte público, así vemos que en el diurno 39.3% utilizan este servicio, y el 37% en el turno vespertino, y el 23.8% en el nocturno. La frecuencia sobre la utilización de este servicio se da mayoritariamente en el turno diurno con 78.3%, semanal con un 16.4%, mientras que un 5.3% para la frecuencia mensual. El 38.8% consideran que el servicio de Transporte Público sólo satisface sus necesidades a veces, 39.5% que puede mejorar, 18.5 lo satisfacen siempre y el 3.2 dicen que nunca. Si mejorasen sus servicios el 58.4% ven como muy probable regresar a utilizarlos y el 39.5% como probable.



**Tabla 4.**

*Percepción de los usuarios sobre el servicio de transporte público disponible a los estudiantes del Centro Regional de Coclé*

|   |              |               |               |               |     |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|-----|
| Usted utiliza los servicios transporte público                            | <b>SÍ</b>    | <b>NO</b>     |               |               |     |
|   | 74.7         | 25.3          |               |               |     |
| Cómo considera este servicio  | Bueno        | Regular       | Malo          |               |     |
|   | 27.5         | 61.9          | 10.6          |               |     |
| Desde cuándo utiliza este servicio  | Un año       | Mas de un año |               |               |     |
|   | 48.5         | 51.5          |               |               |     |
| En qué jornada utiliza este servicio                                      | Diurno       | Vespertino    | Nocturno      |               |     |
|   | 39.3         | 37            | 23.8          |               |     |
| Con qué frecuencia utiliza este servicio                                  | Diario       | Semanal       | Mensual       |               |     |
|   | 78.3         | 16.4          | 5.3           |               |     |
| Considera que el servicio de Transporte satisface sus necesidades         | Siempre      | A veces       | Puede mejorar | Nunca         |     |
|   | 18.5         | 38.8          | 39.5          | 3.2           |     |
| Si los buses mejoran sus servicios, usted regresaría                      | Muy probable | Probable      | Poco probable | Nada probable |     |
|   | 58.4         | 39.5          | 2.1           | 0             |     |
| Cómo es la atención que recibe en los buses                               | Muy buena    | Buena         | Regular       | Mala          |     |
|   | 9.2          | 38.1          | 47.1          | 5.5           |     |
| Que considera Usted deben mejorar en el servicio de Transporte            | Calidad      | Atención      | Frecuencia    |               |     |
|   | 35.3         | 18.2          | 46.4          |               |     |
| Qué calificación le daría al Servicio de Transporte hacia y desde el CRUC | 1            | 2             | 3             | 4             | 5   |
|   | 5.1          | 14.5          | 42.5          | 30.9          | 6.9 |

La atención que reciben en el transporte público es regular con 47.1%, buena con un 38.1%, muy buena con sólo un 9.2% y 5.6% consideran como mala la atención que reciben. La frecuencia en el servicio del Transporte es lo que los encuestados le dieron un 46.4%, a la calidad le dieron un 35.3%, a la atención un 18.2%. Vemos en esta tabla como los encuestados mayoritariamente se sitúan en la escala número 3; no le dan una calificación favorable.

## CONCLUSIONES

El estudio reveló algunos datos importantes. La Jornada nocturna es la que menos se beneficia del servicio de cafetería por su horario. En general, los usuarios consideran que la cafetería debe mejorar sus servicios y dentro de los servicios que se deben mejorar está el menú. El servicio de copias del Centro de Estudiantes es considerado como bueno. Los usuarios ven satisfechos sus necesidades en este centro de copiado. Es necesario revisar los precios vs la calidad del servicio. El servicio de transporte debe ser mejorado. La atención que reciben los usuarios en los buses es regular y la frecuencia de los transportes debe ser mejorada.

## AGRADECIMIENTO

Deseamos agradecer a todos los docentes, estudiantes y personal administrativo que muy gentilmente colaboraron de forma virtual respondiendo la encuesta que nos permitió terminar este proyecto de investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cherre Moran, I. D. R., & Santur Manuel, L. A. (2020). Percepción de la calidad del Servicio brindado por el concesionario de un cafetín de una universidad privada, Piura-2019. Piura.
- Edith Surdez Pérez, (2018). Satisfacción Estudiantil en la valoración de la calidad educativa, Tabasco. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Egido, A., & Gálvez, J. (2015). Relación entre familia y escuela. Una visión general. *Participación educativa*, 4(7).
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A., & Martínez Cambor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis exploratorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Universitaria*, 31(4).  
<https://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- Universidad de Panamá, Centro Regional de la Universidad de Panamá. (2023). *Los Centros Regionales y Extensiones Universitarias en Cifras: Identidad y Desarrollo Integral*. [Informe institucional]. Universidad de Panamá.