

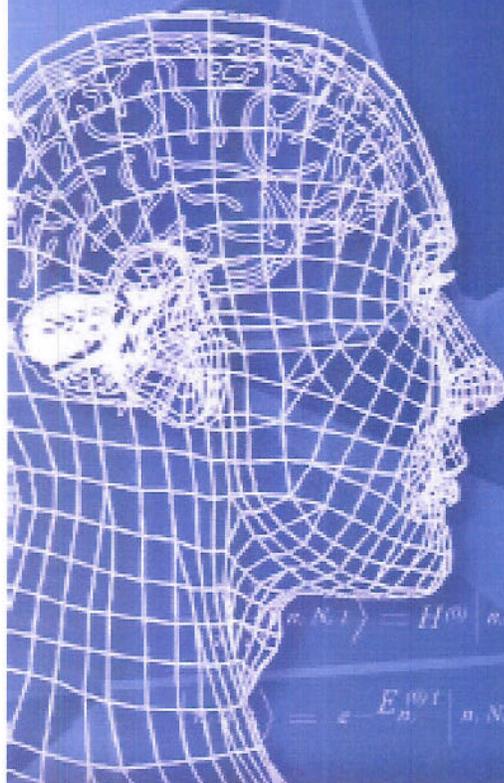


Congreso Internacional de Investigación  
 AcademiaJournals.com Tabasco 2014  
 ISBN 978-1-939982-06-3



# LIBRO DE MEMORIAS EN EXTENSO

ISSN: 12-0800-1020  
 e-ISSN: 1627-1114



$$\begin{aligned} |n, N, t\rangle &= H^{(0)} |n, N, t\rangle = E^{(0)} |n, N, t\rangle \\ &= e^{-E_n^{(0)} t} |n, N, \Psi\rangle(t) \end{aligned}$$

Co-patrocinado por:





Índice General	Página
Tomo 01	1 - 93
Tomo 02	94 - 178
Tomo 03	179 - 282
Tomo 04	283 - 354
Tomo 05	355 - 439
Tomo 06	440 - 542
Tomo 07	543 - 626
Tomo 08	627 - 725
Tomo 09	726 - 836
Tomo 10	837 - 944
Tomo 11	945 - 1050
Tomo 12	1051 - 1157
Tomo 13	1158 - 1265
Tomo 14	1266 - 1359
Tomo 15	1360 - 1467
Tomo 16	1468 - 1578
Tomo 17	1579 - 1680
Tomo 18	1681 - 1789
Tomo 19	1790 - 1871
Tomo 20	1872 - 1945
Tomo 21	1946 +

Co-patrocinado por:



PONENCIA	AUTORES	AREA	PRIMER AUTOR	
Sensibilización hacia la Responsabilidad Social Empresarial	M.I.E. María Teresa López Ostría M.C. Alicia Prieto Uscanga Dra. Gloria Arroyo Jiménez M.C. Margarita Prieto Uscanga	Negocios y Economía	M.I.E. María Teresa López Ostría	945
Diseño de Redes de Ordenamiento eficientes mediante una técnica bioinspirada	Blanca Cecilia López Ramírez Dra. Nareli Cruz Cortés Dr. Francisco Rodríguez Henríquez	Ingeniería	Blanca Cecilia López Ramírez	951
"Desarrollo de Software Educativo para la Enseñanza de las Matemáticas para Niños de Primero y Segundo Grado del Nivel Básico de la Escuela Primaria General Emiliano Zapata Salazar"	Dra. Sandra López Reyes, Dra. Carolina Gómez Hinojosa, Dr. Rodolfo Mundo Velásquez, Dr. Eduardo Alberto Gutiérrez Medina.	Educación	Dra. Sandra López Reyes	957
Análisis de la Productividad de la Cadena de Servicios, Caso: Aseguradoras del Estado de Tabasco.	M.C. Leticia López Valdivieso, Lic. Miguel Ángel Nieto López, Dra. Hortensia Eliseo Dántes, M.A. Carlos Mario Martínez Izquierdo	Negocios y Economía	Lic. Miguel Angel Nieto López	963
Calidad en el Servicio y Responsabilidad Social Universitaria	Dr. José Lozano Taylor, Ing. Ana Karely Zavala Algandar, Dr. Ignacio Fonseca Chon	Ing. Industrial	Ana Karely Zavala Algandar	968
Viabilidad celular de Bacterias Ácido Lácticas aisladas de una bebida tradicional encapsuladas mediante secado por aspersión.	M. en C. María Celina Luján Hidalgo, Alejandro Argüello Esponda, Dr. Carlos Arias Castro, Dr. Miguel Abud Archila	Ingeniería	M. en C. María Celina Luján Hidalgo	974
Creación de nuevos productos sostenibles desarrollados con bambú para el fomento industrial de la Comunidad Hueytmalco en Puebla	LIC. Oscar de Luna Bugallo	diseño industrial	oscar de luna bugallo	980

## Calidad en el Servicio y Responsabilidad Social Universitaria

Dr. José Lozano Taylor<sup>1</sup>, Ing. Ana Karely Zavala Algandar<sup>2</sup>,  
Dr. Ignacio Fonseca Chon<sup>3</sup>

**Resumen**— Las Instituciones de Educación Superior forman a la gran mayoría de los profesionales que integran las empresas, creándoles gran conocimiento que posteriormente aplican en éstas. Por ello, es fundamental que la institución brinde calidad en los servicios que ofrece. El siguiente artículo tiene como objetivo principal mostrar una metodología que permita determinar si existe relación entre la calidad en el servicio y la responsabilidad social universitaria, a través de la medición de la percepción que tienen los estudiantes acerca de los servicios administrativos que ofrece una universidad pública, así como la evaluación de la percepción que tienen respecto a la responsabilidad social universitaria en las dimensiones de campus responsable y participación social; considerando además, otras variables como edad, género, semestre y división académica a la que pertenecen.

**Palabras clave**—Calidad en el servicio, Responsabilidad Social Universitaria, Instituciones de Educación Superior

### Introducción

Las Instituciones de Educación Superior (IES), según Martí et al. (2007), forman a la gran mayoría de profesionales que integran las empresas, forjándoles conocimiento a nivel conceptual y metodológico que posteriormente desarrollarán en su vida laboral. Por tal motivo, Rodríguez et al. (2011), la calidad es un aspecto fundamental en las IES, ya que tanto los estudiantes como la sociedad requieren una formación profesional que responda y se adecue a las necesidades del entorno laboral y social; por ello se puede hablar de responsabilidad social universitaria (RSU).

De acuerdo con Vallaeyts et al. (2009), la RSU es una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria (estudiantes, académicos y personal administrativo) a través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, sociales y ambientales que la universidad genera, en un diálogo participativo con la sociedad para promover el Desarrollo Humano Sostenible.

La universidad objeto de estudio, es una institución pública que cuenta con una amplia historia, gran presencia ante la sociedad y que, además, alberga a la mayoría de los estudiantes de la región. Los alumnos de la universidad se consideran como parte de los grupos de interés internos que se ven impactados por las políticas de RSU y de la calidad en el servicio (CS) que les brinda la institución. Por esta razón, es necesario conocer la percepción que tienen dichos estudiantes en relación a estos temas, para así poder determinar si existe relación entre estos dos constructos y ver si las políticas de RSU influyen en la calidad en el servicio que proporciona la universidad.

### Marco de referencia

A continuación se muestra una recopilación de las bases teóricas relacionadas con la calidad en el servicio, diferentes modelos que existen para medirla, así como literatura referente a responsabilidad social universitaria.

#### *Calidad en el servicio*

El concepto de calidad en el servicio, no es sencillo de describir; y esto se debe fundamentalmente a las tres características que posee: intangibilidad, puesto que se basa más en experiencias y no en objetos; heterogeneidad, al variar de consumidor y fabricante; e inseparabilidad de su producción y consumo (Parasuraman et al., 1988). Jain y Gupta (2004) y Gudlaugsson (2010) definen la calidad en el servicio como la diferencia que existe entre las expectativas del cliente y las percepciones del servicio que le fue entregado.

De acuerdo con Atrek y Bayraktaroglu (2012) la calidad en el servicio depende de quién provee este servicio, cuándo, dónde, cómo y a quién. Rehman (2013) menciona que el consumidor tiene una posición central en la evaluación de la calidad del servicio; siendo éste quien la determina, Ozguven (2012), y no el fabricante o comerciante.

<sup>1</sup> El Dr. José Lozano Taylor es Profesor del Departamento de Ingeniería Industrial en la Universidad de Sonora, Hermosillo, Sonora. [jlozano@industrial.uson.mx](mailto:jlozano@industrial.uson.mx)

<sup>2</sup> La Ing. Ana Karely Zavala Algandar es Estudiante de la Maestría en Ingeniería en Sistemas y Tecnología de la Universidad de Sonora, Hermosillo, Sonora. [anakare99@hotmail.com](mailto:anakare99@hotmail.com)

<sup>3</sup> El Dr. Ignacio Fonseca Chon es Profesor del Departamento de Ingeniería Industrial en la Universidad de Sonora, Hermosillo, Sonora. [ifonseca@industrial.uson.mx](mailto:ifonseca@industrial.uson.mx)

### *Modelos para medir la calidad en el servicio*

Existen diversos modelos que permiten medir la calidad del servicio que otorgan las diferentes instituciones o empresas, adaptándolos a los requerimientos que tengan éstas; entre ellos se encuentran principalmente los siguientes:

#### Modelo SERVQUAL

Rakesh (2012) hace referencia al modelo de *calidad en el servicio* (SERVQUAL, por sus siglas en inglés), el cual mide la calidad en el servicio por medio de las dimensiones de calidad funcional, constituido por cinco factores: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La tangibilidad se refiere a las instalaciones físicas, equipo, personal; la fiabilidad está enfocada a la capacidad para llevar a cabo el servicio prometido, de manera exacta, dependiendo de cada cliente; la capacidad de respuesta está relacionada con la disposición que se tiene para ayudar a los clientes y proveer un servicio rápidamente; la cuarta dimensión, correspondiente a seguridad, se refiere al conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para expresar confianza y credibilidad; por último, la empatía tiene que ver con conocer a los clientes y las necesidades que tienen, así como mantenerlos informados y lograr que ellos entiendan dicha información (atención individual y personalizada). El SERVQUAL consta de 44 reactivos para medir el desempeño a través de esas cinco dimensiones (pueden cambiar en función del servicio analizado); 22 considerando las percepciones de los clientes y 22 las expectativas de los mismos, utilizando una escala de Likert de siete puntos (7= fuertemente de acuerdo y 1= fuertemente en desacuerdo).

#### Modelo SERVPERF

Jain y Gupta (2004) describen un modelo diferente para medir sólo la calidad percibida en el servicio, sin considerar la calidad esperada, llamado *modelo de desempeño del servicio* (SERVPERF, por sus siglas en inglés). El modelo SERVPERF contiene los 22 elementos iniciales del SERVQUAL, y es más adecuado y preciso que éste último para medir la calidad en el servicio de cualquier compañía. El objetivo principal del modelo SERVPERF es evaluar solamente las percepciones del servicio recibido por parte de los consumidores, considerando las cinco dimensiones expuestas en el SERVQUAL (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y utilizando también una escala de Likert de siete puntos.

#### *Calidad percibida y satisfacción*

De acuerdo con Zakuan et al. (2012), en ausencia de mediciones objetivas para evaluar la calidad del servicio en una organización, se puede medir la calidad percibida por los clientes; la cual puede ser lograda únicamente cuando se conocen las expectativas de los mismos. Por otro lado, según Luo y Lee (2011) la satisfacción es el grado en el cual los consumidores son complacidos durante su experiencia de compra. De esta forma, es posible observar diferencias entre la calidad percibida y la satisfacción (Parasuraman et al., 1988), ya que se puede estar satisfecho con un servicio recibido en particular y, al mismo tiempo, sentir que este servicio no fue de alta calidad.

En este contexto, se desarrollaron los índices de satisfacción del cliente, los cuales son indicadores que miden la calidad de los bienes y servicios en función de cómo la sientan los individuos al consumirlos (Alves y Raposo, 2004); tales indicadores proporcionan además, información respecto a los factores que influyen en la satisfacción. Dichos índices de satisfacción indican una relación de causa y efecto, al mostrar lo que origina la satisfacción y las consecuencias de la misma; observándose que la calidad percibida, tanto de los bienes, como de los servicios, es un antecedente a la satisfacción.

#### *Calidad en la educación*

Hoy en día se puede observar que la educación está siendo comercializada, considerando a los estudiantes como clientes; siendo la satisfacción de éstos el principio que determina las decisiones de la institución (Vatta y Bathara, 2013). Por tal motivo, Dhanuja (2012) los alumnos son indudablemente el principal grupo de interés de las IES; el interés y participación que tienen dichos estudiantes en los niveles tanto interno como externo, juegan un papel muy importante para el aseguramiento de la calidad en las IES. El producto que una universidad ofrece a sus estudiantes, es mucho más que sólo la enseñanza académica (Gudlaugsson, 2010); incluyendo además, aspectos sociales, físicos y morales. Por consiguiente, es vital considerar la visión que los estudiantes tienen cuando se desean implementar mejoras en la institución.

Algunos de los factores críticos que indican la necesidad de realizar cambios en la institución para la mejora continua, son los siguientes (Shah y Mayekar, 2013): métodos de enseñanza, prácticas de evaluación, recursos de enseñanza-aprendizaje, clima del campus, hábitos y actitudes, y normas éticas y culturales.

Chua (2004) propone que se interprete el concepto de calidad educativa en el panorama "entradas-proceso-salidas". La calidad al nivel de entradas se relaciona con los requisitos de selección de los estudiantes y su formación al ingreso de la educación superior. El proceso se refiere a los métodos de enseñanza/aprendizaje; competencia y formación de los profesores; contenido curricular y actividades sociales y evaluación. Las salidas se

enfocan a la obtención de un empleo satisfactorio y bien pagado; a la colocación fácil en el mercado laboral y el desempeño académico.

Cabe mencionar que no existe un concepto de calidad educativa único, ya que varía, dependiendo de los contextos institucionales y de los elementos que se analicen (Quiroz, 2007; Andi6n, 2007; y UNESCO, 1998); a pesar de que se manejan muy diversas definiciones en torno a este t6rmino, diversos autores coinciden en que es de car6cter multidimensional.

Las instituciones escolares eficaces y de calidad, seg6n Saraiva (2008), ven sus resultados en el desarrollo de los estudiantes en los aspectos cognitivos, acad6micos y no acad6micos, como las expectativas positivas, las actitudes que enfrentan en relaci6n con la escolarizaci6n y aprendizaje, la sociabilidad y la capacidad de trabajar en el grupo y tomar decisiones.

#### *Responsabilidad social universitaria*

La norma ISO 26000 (2010) define la responsabilidad social empresarial (RSE) como la responsabilidad de una organizaci6n ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a trav6s de un comportamiento transparente y 6tico.

La gran diversidad de definiciones, teorías y enfoques de la RSE afectan a la comprensi6n y aplicaci6n de la responsabilidad social en las Instituciones de Educaci6n Superior. Las IES deben establecer relaciones con la sociedad que les permita desarrollar y consolidar sus actividades de docencia e investigaci6n (Gaete, 2011).

A pesar de la complejidad de las IES, el estudio e investigaci6n de la RSU es mucho menor que la RSE, lo que de acuerdo con Hill y Jones (2004) se debe a que los acad6micos de las universidades que estudian la responsabilidad social en general, cuando la estudian al interior de las universidades, se concentran en lo que enseñan, m6s que en analizar los comportamientos apropiados y 6ticos que las IES deben alcanzar en el 6rea de responsabilidad social.

De acuerdo con Vallaey (2003), la RSU es una polítca de mejora continua de la universidad hacia el cumplimiento efectivo de su misi6n social, mediante 4 procesos: 1) gesti6n 6tica y ambiental de la instituci6n (campus responsable); 2) formaci6n de ciudadanos conscientes y solidarios; 3) producci6n y difusi6n de conocimientos socialmente pertinentes; 4) participaci6n social en promoci6n de un desarrollo m6s equitativo y sostenible.

Los impactos que describe la norma ISO 26000 en su concepto de responsabilidad social, se pueden agrupar en el 6mbito universitario, seg6n Gaete (2011):

1) Impactos organizacionales: Aspectos laborales, ambientales, de h6bitos de vida cotidiana en el campus, que derivan en valores vividos y promovidos internacionalmente o no, que afectan a las personas que trabajan en ellas y a sus familias.

2) Impactos educativos: Todo lo relacionado con los procesos de enseñanza- aprendizaje y la construcci6n curricular que derivan en el perfil del egresado que se est6 formando y que van a darle una forma de entender e interpretar el mundo.

3) Impactos cognitivos: Se relaciona con las orientaciones epistemol6gicas y deontol6gicas, los enfoques te6ricos y las línas de investigaci6n, los procesos de producci6n y difusi6n del saber, que derivan en el modo de gesti6n del conocimiento y en la definici6n y selecci6n de los problemas de la sociedad que los grupos de investigaci6n resuelven.

4) Impactos sociales: Todo lo referente a los vnculos de la universidad con actores externos, su participaci6n en el desarrollo de su comunidad y su capital social, que derivan en el papel social que la universidad est6 jugando como promotora de desarrollo humano sostenible.

#### **Metodología**

La metodología que se seguir6, es de tipo transversal correlacional, a fin de determinar la relaci6n entre la calidad en el servicio y la RSU. Las actividades que se realizar6n como parte de la metodología, se observan en la figura 1 y se describen a continuaci6n:

##### **1. Definici6n del modelo**

Se definir6 el modelo de calidad en el servicio (CS) y responsabilidad social universitaria (RSU), que permitir6 establecer las dimensiones y variables de la investigaci6n. El modelo se denominar6: CS-RSU.

##### **2. Determinaci6n del tamaño de muestra**

Teniendo en cuenta que los grupos de inter6s a considerar en el estudio son los estudiantes de la universidad, se determinar6 el tamaño de la muestra para un muestreo probabilístico simple para estimar los par6metros de las variables de CS y RSU. Para determinar el tamaño de muestra, se define una confiabilidad del 95% y un error m6ximo de estimaci6n del 5%. Para estimar la matriz de correlaciones que utiliza el an6lisis de correlaci6n can6nica se utilizar6 el mismo tamaño de muestra, siempre y cuando sea suficiente para tener una muy buena estimaci6n de acuerdo con Comrey y Lee (1992).

3. *Rediseño de los instrumentos de medición*  
Se rediseñarán los instrumentos para medir las dimensiones y variables de CS y la RSU. Se hará un cuestionario para CS, adaptado del modelo SERVPERF (Marshall y Smith, 2010) y dos para RSU, adaptados de Vallaeyts et al. (2009). Con los cuestionarios de la RSU se medirá la dimensión y las variables correspondientes a: Campus Responsable (CR) y Participación Social (PS). En todos los cuestionarios se usará una escala de Likert de seis puntos, donde uno significa “Totalmente en desacuerdo” y seis “Totalmente de acuerdo”. También se incluirán algunas preguntas para medir variables demográficas correspondientes al género, edad de los alumnos, semestre y la división a la que pertenecen.
4. *Definición de los servicios a evaluar*  
Con el apoyo del Secretario Técnico de Rectoría, se solicitará a los directores de las áreas de servicio que proporcionen una lista de los servicios que solicitan con mayor frecuencia los estudiantes. En base a esta lista de servicios preliminar, se aplicará una encuesta a una muestra piloto de 50 alumnos para determinar los servicios que se evaluarán en la encuesta final de CS.
5. *Envío de encuestas a estudiantes*  
Con el apoyo del Secretario Técnico de Rectoría, se obtendrá el listado de correos electrónicos de todos los alumnos que posean una cuenta institucional; y se les enviará una encuesta en la que se les solicitarán datos generales y los cuestionarios de “Calidad en el servicio”, “Campus responsable” y “Participación social”. La administración de la encuesta se realizará con el apoyo del software LimeSurvey 2.0.
6. *Recepción de cuestionarios y manejo de la información*  
Se esperará tiempo suficiente (30 a 45 días) para recibir los cuestionarios ya contestados con la restricción de cumplir con el tamaño de muestra definido estadísticamente. En caso de no recibir respuesta favorable por parte de los estudiantes por correo electrónico, se procederá a aplicar la encuesta personalmente. Posteriormente se exportará la información obtenida en las encuestas del programa LimeSurvey a Excel para revisar y limpiar las encuestas, y luego de Excel al software SPSS20.0 para hacer el análisis estadístico de los datos.
7. *Validación de cuestionarios y análisis de resultados*  
Se aplicará la prueba Alfa de Cronbach para validar los cuestionarios. Se estimarán y analizarán los parámetros estadísticos y se relacionarán las variables de calidad en el servicio y RSU con la técnica de análisis de correlación canónica, Hotteling (1936). Para facilitar y hacer posible el análisis de los datos con correlación canónica, se iniciará aplicando la técnica de los promedios de CS, RSU y variables demográficas, para luego agregar gradualmente dimensiones y variables hasta realizar la correlación canónica con todas variables de CS, RSU y demográficas.

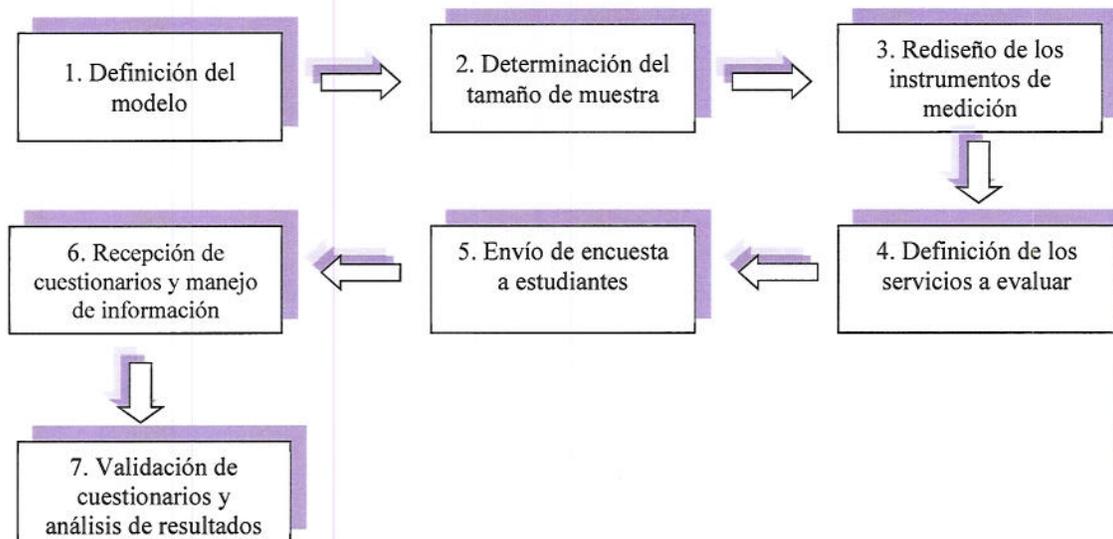


Figura 1. Metodología propuesta.

### Comentarios finales

En las Instituciones de Educación Superior, el grupo de interés más importante son los estudiantes; por lo cual los programas de calidad de la institución deben ir orientados principalmente a los alumnos. Cabe señalar que las IES no sólo proporcionan aprendizaje cognitivo a sus alumnos, sino que además, les forjan valores éticos, de responsabilidad con el medio ambiente, así como actitudes para desarrollarse socialmente.

Al realizar este estudio, se podrá determinar si existe relación o no entre la calidad en el servicio y la responsabilidad social universitaria, y si esta última impacta directamente en la calidad que se brinda en los servicios administrativos de la institución, evaluado desde la percepción de sus estudiantes.

Una vez establecida esta relación, será más sencillo plantear estrategias que beneficien a la universidad, para el logro de la calidad esperada por los estudiantes, y en consecuencia, en su satisfacción al recibir un servicio.

### Referencias

- Alves, H. y M. Raposo. "La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira interior," *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, Vol. 1, No. 1, 2004.
- Andión, M. "Competencias profesionales y calidad en la educación superior," *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal* (en línea), 2007, consultada por internet el 13 de enero del 2014. Dirección de internet: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/340/34005011.pdf>
- Atrek, B. y G. Bayraktaroglu. "Is there a need to develop a separate service quality scale for every service sector? Verification of servqual in higher education services," *The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, Vol. 17, No. 1, 2012.
- Chua, C. "Perception of Quality in Higher Education. Proceedings in the Australian Universities Quality," (en línea), 2004, consultada por internet el 25 de noviembre del 2013. Dirección de internet: <http://www.auqa.edu/auqf/2004/program/papers/chua.Pdf>
- Comrey, L. y B. Lee. "A First Course in Factor Analysis," *Lawrence Erlbaum Associates Inc. Publishers, Segunda Edición*, 1992.
- Dhanuja, R. "Contribution of students towards enhancing quality in higher education institutions," *Indian Streams Research Journal*, Vol. 2, No. 11, 2012.
- Gaete, R. "La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España," *Revista de Educación*, Vol. 355, 2011.
- Gudlaugsson, T. "Service Quality and Universities," *International Journal of Business Research*, Vol. 10, No. 6, 2010.
- Hill, C. y G. Jones. "Strategic management an integral approach," *Boston: Houghton Mifflin*, 2004.
- Hotteling, H. "Relations Between Two Sets of Variables," *Biometrika*, Vol. 28, 1936.
- ISO 26000. "ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. ISO/TMB WG SR N 172, Responsabilidad Social, Organización Internacional de Normalización", 2010.
- Jain, S. y G. Gupta. "Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales," *Vikalpa*, Vol. 29, No. 2, 2004.
- Luo, S. y T. Lee. "The influence of trust and usefulness on customer perceptions of e-service quality," *Social Behavior and Personality*, Vol. 39, No. 6, 2011.
- Marshall, K. y J. Smith. "SERVPERF Utility for Predicting Neighborhood Shopping Behavior," *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, Vol. 7, No. 4, 2000.
- Marti, J., F. Martínez, M. Martí, M., y R. Mari. "Responsabilidad Social Universitaria: Acción Aplicada de Valoración del Bienestar en Personas Adultas Mayores Institucionalizadas," *Polis*, Vol. 18, 2007.
- Ozguven, N. "Measurement of service quality by SERVQUAL method in Banking sector," *Balkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol.15, No.27, 2012.
- Parasuraman, A., V. Zeithaml y L. Berry. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*," Vol. 64, No. 1, 1988.
- Quiroz, E. "Competencias profesionales y calidad en la educación superior," *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal* (en línea), 2007, consultada por internet el 13 de enero del 2014. Dirección de internet: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/340/34005012.pdf>
- Rakesh, R. "Quality assessment of banking industry using the SERVQUAL model," *Indian Streams Reserach Journal*, Vol. 2, No. 2, 2012.

- Rehman, S. "Service Quality Assessment in University Libraries of Pakistan," *The Canadian Journal of Information and Library Science*, Vol. 37, No. 1, 2013.
- Rodríguez, E., L. Pedraja, C. Araneda, M. González y J. Rodríguez. "El impacto del sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio entregado por las universidades privadas en Chile," *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, Vol. 19, No. 3, 2011.
- Saraiva, M. "La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior portuguesa," *Horizontes Educativos*, Vol. 13, No. 2, 2008.
- Shah, S. y S. Mayekar. "Enhancement of quality in higher education," *Indian Streams Research Journal*, Vol. 3, No. 3, 2013.
- UNESCO. "La educación superior en el siglo XXI. Visión y acción," *Conferencia mundial sobre la educación superior* (en línea), 1998, consultada por internet el 18 de enero del 2014. Dirección de internet: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>
- Vallaes, F. "Breve marco teórico de la Responsabilidad Social Universitaria," (en línea), 2003, consultada por internet el 19 de octubre del 2013. Dirección de internet: <http://rsuniversitaria.org/web/images/stories/BreveMarcoTeodelaResponsabilidadSocialUniv.pdf>
- Vallaes, F., C. De la Cruz y P. Sasía. "Responsabilidad Social Universitaria: Manual de los Primeros Pasos". *McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. Primera Edición, 2009.*
- Vatta, S. y M. Bathara. "Quality of Services and Satisfaction among Students in Private Higher Education Institutes in India," *Golden Research Thoughts*, Vol. 3, No. 9, 2013.
- Zakuan, N., S. Muniandy, M. Mat, M. Md, S. Sulaiman y R. Jalil. "Critical Success Factors of Total Quality Management Implementation In Higher Education Institution: A Review," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 2, No. 12, 2012.