

72

Fecha de presentación: octubre, 2021

Fecha de aceptación: diciembre, 2021

Fecha de publicación: febrero, 2022

CALIDAD DEL SERVICIO

EDUCATIVO EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS PERUANAS

QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICE IN PERUVIAN PUBLIC UNIVERSITIES

Angela Ivonne Cruzado Portalanza¹

E-mail: acruzadopo7@ucvvirtual.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1424-8501>

Fernando Ysaías Aguilar Padilla¹

E-mail: fyaguilara@ucvvirtual.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0634-0028>

Juan Pedro Soplapuco Montalvo¹

E-mail: smontalvojp@ucvvirtual.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4631-8877>

Denisse Grettel Rojas Serafín¹

E-mail: drojasse17@ucvvirtual.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6807-4132>

¹ Universidad Privada César Vallejo. Perú.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Cruzado Portalanza, A. I., Aguilar Padilla, F. Y., Soplapuco Montalvo, J. P., & Rojas Serafín, D. G. (2022). Calidad del servicio educativo en universidades públicas peruanas. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 672-678.

RESUMEN

El presente artículo muestra una revisión sistemática de enfoque cualitativo, tipo básico y descriptivo. Incluye la revisión de 20 fuentes relacionadas a las dimensiones "calidad educativa", "educación superior", "calidad en el servicio educativo", todo bajo el contexto de la educación universitaria, basado en la realidad latinoamericana y peruana, se revisaron distintos conceptos en la introducción y se desplegaron los temas a tratar dentro de la revisión. Entre los resultados obtenidos se hallaron fuentes que se enfocan en los sistemas de evaluación, en las prácticas para mejorar la calidad educativa y en los desafíos de entornos como covid-19 que favoreció la educación en línea para mantener la calidad en el servicio ofrecido, asimismo se presenta una reflexión sobre el camino de la educación hacia la igualdad.

Palabras clave: Calidad educativa, educación superior, calidad en el servicio.

ABSTRACT

This article shows a systematic review of qualitative approach, basic and descriptive type. It includes the review of 20 sources related to the dimensions "educational quality", "higher education", "quality in educational service", all in the context of university education, based on the Latin American and Peruvian reality, different concepts were reviewed in the introduction and the topics to be discussed within the review were displayed. Among the results obtained, sources were found that focus on evaluation systems, on practices to improve educational quality and on the challenges of environments such as covid-19, which favored online education to maintain the quality of the service offered, as well as A reflection on the path of education towards equality is presented.

Keywords: Educational quality, higher education, service quality.

INTRODUCCIÓN

Las universidades operan en un entorno altamente competitivo y existe una gran dificultad para mantener sus ventajas competitivas y mantener satisfechos a sus principales clientes: los alumnos, quienes consideran la calidad educativa como un factor determinante para encontrar el centro de estudios que se acopla a sus necesidades (Araya-Castillo & Bernardo, 2019).

La calidad educativa tiene distintos conceptos, los cuales se ajustan a distintos contextos, Olaskoaga-Larrauri, et al. (2017), lo definen como un rasgo exclusivo de un número limitado de instituciones y se encuentra vinculada a la excelencia y superación de los estándares en las entradas y salidas de los procesos educativos. También se podría traducir como la probabilidad de que el proceso educativo no arroje inconformidades, logre la satisfacción de los estudiantes, docentes y padres de familia y, finalmente, exista una relación entre la cantidad pagada por el servicio y la calidad recibida (Olaskoaga-Larrauri, et al., 2017).

Existe una búsqueda constante, a nivel mundial, de incrementar la calidad del sistema de educación superior y el bienestar de los docentes y estudiantes, por este motivo las instituciones educativas realizan evaluaciones constantes para controlar la calidad de los programas educativos, estas medidas no solo corresponden a índices de reprobación o deserción, sino que utilizan métodos estadísticos bastantes complejos (Gadea-Cavazos, et al., 2017).

La evaluación de la calidad educativa es uno de los campos pertenecientes a esta disciplina que más se ha estudiado, además de la evaluación se debe monitorear los avances, retrocesos, impactos y logros derivados de las acciones llevadas a cabo dentro del programa para mejorar la calidad en la institución, incluso, este tipo de programas y evaluaciones está bastante arraigado en Latinoamérica (Mejía-Rodríguez & Mejía-Leguía, 2021).

Los altos índices de pobreza y vulnerabilidad en países de Latinoamérica como el Perú, ha llevado a ver la educación bajo dos enfoques; el primero, como un paso hacia la unidad y mitigación de desigualdades y el segundo enfoque, como un negocio que sigue apoyando la desigualdad, ya que, generalmente, la calidad educativa se asocia a estos países con la cantidad de dinero que percibe de los padres de familia y alumnos (Ganga, et al., 2018).

Múltiples estudios, también detallan programas para incrementar la calidad educativas en las universidades públicas y privadas, uno de ellos estudia la posibilidad de dividir por grupos a los estudiantes con un nivel determinado en distintas materias para reforzar las mismas

habilidades y avanzar al paso de cada alumno, este método ha resultado bastante beneficioso; sin embargo aún queda mucho por trabajar y es necesario que las escuelas busquen por iniciativa propia de los directivos la mejora continua (Domínguez, et al., 2021).

Las entidades educativas no se enfrentan a condiciones de mercado como las empresas comerciales, pero sí se enfrentan a poder ser aquella institución que no brinda servicios de alta calidad y ser marginada; por ende, sus esfuerzos efectivos para alcanzar los objetivos de la organización se pondrán en peligro. Cabe mencionar que estas, hoy en día, han aumentado su interés por mejorar la calidad de los servicios que prestan debido a la necesidad de un constante mejoramiento requerida por la sociedad, estos servicios pueden ser de atención, solución, recepción de información, entrega de documentos, entre otros. Es también de gran importancia, generar métricas que permitan establecer valores deseables para la calidad del servicio (Delahoz-Dominguez, et al., 2020).

Los sentidos de la expresión “calidad educativa” son diversos, es una labor tan humana constructiva y trascendente. Casi se podría decir que el concepto más acertado al que han llegado algunos autores y autoras que tratan del tema es, el de la propiedad polisémica del término calidad cuando se aplica al dominio de la educación. Entonces, lo más cercano, y qué debería predominar, tratando de ser un hecho ético, el definir a la calidad educativa como transformación, que sea la acepción que prefieran los propios estudiantes, y que se refieran a la eficacia con la que el proceso educativo transforma al educando en un sujeto capaz de tomar las riendas de su propia formación como un estilo de vida que se practica en la sociedad emergente y propinar así, un desarrollo altamente eficiente y educativo (Olaskoaga-Larrauri, et al., 2017).

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente artículo muestra una revisión sistemática de enfoque, ya que presenta una recopilación sobre la calidad educativa centrada en la evaluación de la misma, en las distintas instituciones de la realidad Latinoamericana y peruana, así como las medidas para mantenerla, también, se considera de tipo básico porque contribuye al conocimiento de la problemática de estudio. La recopilación de artículos se realizó de la mundialmente reconocida base de datos: Scopus. Solo se consideraron fuentes cuya antigüedad no excediera a los cinco años, desde la publicación del presente artículo.

Se filtraron solo los papers relacionados a la calidad educativa, la evaluación de la calidad educativa, factores que

afectan la calidad educativa, en realidad como la educación superior. La revisión inicial se basó en estudios primarios artículos originales y de revisión. Se usó la combinación “Calidad educativa” AND/OR “educación superior”; “Covid-19” AND/OR “Perú” AND/OR “Latinoamérica”, luego de aplicar los filtros y bajo los criterios de exclusión, considerando solo los artículos open Access, dando un total de N= 80, excluidos N=60, incluidos elegidos N= 20. Estos papers fueron revisados detalladamente y se extrajeron las principales conclusiones de cada uno colocándolos en los resultados.

Fuentes seleccionadas

A continuación, se presenta una cuadro con los artículos seleccionados para la revisión:

Año	Autores	Título	Revista
2021	Barrero, et al.	Quality of education and the educational mentor	<i>Educacao e Sociedade</i>
2021	Domínguez, et al.	Divide and conquer: Effects of two interventions for interactive learning in large groups of students on the perception of quality of the learning environment.	<i>Educación Médica</i>
2021	López, et al.	Quality education and pandemic: Challenges, experiences and proposals from students in teacher training in Ecuador	<i>Sustainable Development of Mountain Territories</i>
2021	Mejía-Rodríguez & Mejía-Leguía	Assessment and educational quality: Advances, limitations and current challenges	<i>Revista Electrónica Educare</i>
2021	Lizcano, et al.	Planificación estratégica y calidad del servicio en los estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador.	<i>Universidad Y Sociedad</i>
2021	Ruiz-Ramírez & Glasserman-Morales	Characteristics of educational quality assurance: a systematic mapping 2016-2020.	<i>Revista Complutense de Educación, 32</i>
2020	Delahoz- Domínguez, et al.	Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university.	<i>Formación Universitaria</i>
2020	Fontalvo, et al.	Monitoring and control of the quality dimensions performance of a service center in a high education institution	<i>Información Tecnológica</i>
2020	Fontalvo, et al.	Performance evaluation and efficiency analysis of the sigma level in the evaluation of service quality at a higher education institution.	<i>Formación Universitaria</i>
2019	Araya-Castillo & Bernardo	Distance higher education service quality: Proposal of the DIHESQ and SIBDHE models.	<i>Espacios</i>
2019	Dos Santos & Leite	Regional networks for accreditation and quality evaluation of higher education.	<i>Ensaio</i>
2019	Ganga, et al.	Service quality measurement: The case of the guarantee court from the city of Puerto Montt - Chile.	<i>Ingeniare</i>
2019	Gonzalez, et al.	Impact on knowledge management and productivity of companies with training received from the Continuing Education Center of ESPOL.	<i>Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology</i>
2019	Prieto	Teachers' perceptions of quality assurance education policies in Chile.	<i>Educacao e Sociedade</i>
2019	Subandi, et al.	Quality of islamic education management in developing curriculums of industrial era 4.0.	<i>Opcion</i>
2020	Veramendios, et al. Villavicencios, et al.	Estilos de vida y calidad de vida en estudiantes universitarios en tiempo de Covid-19.	<i>Universidad Y Sociedad</i>

2018	Gadea-Cavazos, et al.	Adaptation of questionnaire SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of physical culture and health in Mexico.	<i>Cuadernos de Psicología del Deporte</i>
2018	Ganga, et al.	Education and Quality: Comparative analysis of student performance in vulnerable contexts in a Province of Chile.	<i>Espacios</i>
2018	Zalazar-Jaime & Cupani	Adaptation of outcome expectations, progress goals and academic satisfaction scales in college students.	<i>Revista Electrónica de Investigación Educativa</i>
2017	Olaskoaga-Larrauri, et al.	Conceptions about educational quality among teachers in the high school educational system at the university of Guadalajara.	<i>Education Policy Analysis Archives</i>

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De los artículos seleccionados se procedió a analizar cada uno de ellos, y se rescató los resultados más importantes, los cuales se detallaron a continuación en la siguiente tabla.

Nº	Título	Conclusiones
1	Quality of education and the educational mentor	El constante asesoramiento y acompañamiento de los docentes hacia los alumnos ayuda a transformar escuelas humildes a grandes centros con una excelente calidad educativa orientada a la colaboración con una currícula más inclusiva y un currículum más democrático.
2	Divide and conquer: Effects of two interventions for interactive learning in large groups of students on the perception of quality of the learning environment.	El estudio concluye que la calidad educativa y el ambiente educativo mejora cuando se dividen a los estudiantes en grupos de tamaño, dentro de una misma aula y se le asigna un tutor a cada grupo, a diferencia de los grupos que comparten un mismo tutor. Por lo que el número de participantes y la individualización de la enseñanza van de la mano con la calidad educativa.
3	Quality education and pandemic: Challenges, experiences and proposals from students in teacher training in Ecuador	Existen elementos claves centrales para llevar a cabo una educación de calidad, entre los cuales destacan la necesidad de fortalecer las competencias profesionales de los docentes y estudiantes; la necesidad de conocer las limitaciones y dificultades de los estudiantes; la inclusión de temas relacionados a tecnologías y educación en los procesos de formación y la oportunidad de aprender sobre herramientas pedagógicas en los docentes.
4	Assessment and educational quality: Advances, limitations and current challenges	Como conclusión se valida a la calidad educativa como el ejercicio óptimo o autónomo de la educación y a la evaluación como un referente importante para determinar el nivel de calidad educativa dentro de una institución, esto, debido a que implica la construcción de acciones reflexivas, intencionales y críticas para mejorar el entorno estudiantil, familiar, escolar y social.
5	Planificación estratégica y calidad del servicio en los estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador.	La sistematización de la calidad educativa es una tarea clave para las instituciones de educación superior y un reto frente el compromiso social de formación profesional e inserción de sus egresados al ámbito laboral.
6	Characteristics of educational quality assurance: a systematic mapping 2016-2020	La constante supervisión de la implementación de la política de garantía de la calidad en las instituciones educativas en lo que respecta a la cooperación entre docentes y estudiantes de manera que permita comprobar la importancia de los procesos evaluativos dentro de esta dimensión. La recolección y el análisis de los resultados del estudio permitió reconocer la experiencia de aprendizaje como un esfuerzo por evaluar la satisfacción del estudiante, así como la identificación de los parámetros estratégicos en los procesos de evaluación del desempeño de las escuelas en países en vías de desarrollo.
7	Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university	En su investigación presenta el aporte a la comunidad científica de un nuevo método estructurado que integra dentro de las dimensiones: calidad en el servicio educativo y la valoración métrica de mejora continua, lo cual tiene como objetivo evaluar de manera puntual e integral del desempeño de un servicio educativo.

8	Monitoring and control of the quality dimensions performance of a service center in a high education institution	El trabajo de investigación concluye que la utilización del gráfico de control T-cuadrado, es pertinente para monitorear las dimensiones del servicio de la calidad educativa. El estudio generó un método estructurado que permite monitorear y evaluar el rendimiento de la calidad educativa mostrando la viabilidad de aplicar los conceptos relacionados a esta dimensión y el seis sigma.
9	Performance evaluation and efficiency analysis of the sigma level in the evaluation of service quality at a higher education institution.	Este artículo resalta entre sus conclusiones un gran aporte teórico y novedoso de los conceptos que conforman la calidad del servicio educativo, una integración de herramientas de seis sigma dentro de la dimensión "Calidad educativa" y resalta el modelo DEA para valorar el nivel de eficiencia.
10	Distance higher education service quality: Proposal of the DIHESQ and SIBDHE models	El proyecto de investigación propone el modelo de calidad de servicio DIHESQ dentro del entorno de educación a distancia, este modelo abarca dimensiones relacionadas al profesorado, aspectos administrativos, plataforma, materiales y evaluación. Consiste específicamente en la aplicación de cuestionarios y focus groups relacionados a recoger opiniones de los coordinadores y expertos en el área, de manera que se pueda medir de manera eficiente la calidad del servicio educativo.
11	Regional networks for accreditation and quality evaluation of higher education	La investigación incentiva la creación de organismos nacionales e internacionales de garantía de la calidad y acreditación de la educación, resaltando la labor de las reformas educativas en Latinoamérica.
12	Service quality measurement: The case of the guarantee court from the city of Puerto Montt - Chile	El estudio concluye que toda evaluación de calidad en los servicios debería ser considerada bajo la perspectiva de quienes lo utilizan, en el caso educativo, por los alumnos. Se debe comparar el servicio brindado con el percibido, una vez se halla medido, se pueden mejorar aquellos aspectos congruentes con los objetivos y metas puntuales de la organización.
13	Impact on knowledge management and productivity of companies with training received from the Continuing Education Center of ESPOL	Concluye que el modelo presentado "Servper" es un modelo altamente confiable para la evaluación de los servicios educativos, asimismo, la evaluación se debe dar desde una perspectiva multidimensional y se debe reconocer los componentes que contribuyen a la productividad laboral docente.
14	Teachers' perceptions of quality assurance education policies in Chile	La despersonalización en la educación no está impactando de manera positiva en la calidad educativa, por lo mismo, es necesario el desarrollo de políticas que consideren las opiniones de todos los agentes participantes. Estas acciones no se deben reducir solo a capacitaciones, sino que debe de mantener su dimensión ética y de mejora social.
15	Quality of islamic education management in developing curriculums of industrial era 4.0.	La investigación sostiene que se debe priorizar las habilidades blandas a las duras para lograr una implementación de la calidad del aprendizaje, así como un constante monitoreo y supervisión de la calidad programada.
16	Estilos de vida y calidad de vida en estudiantes universitarios en tiempo de Covid-19.	Los factores evaluados son factibles de intervenir. Se requiere la implementación de programas enfocados al fomento de la actividad física y educación nutricional, como parte de un estilo de vida saludable que contribuya a mejorar la calidad de vida de nuestros estudiantes en el ámbito universitario.
17	Adaptation of questionnaire SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of pshiscal culture and health in Mexico.	La calidad educativa es fundamental para los alumnos y padres de familia, por lo que la calidad está asociada a la satisfacción de estos clientes internos y externos. Un adecuado clima organizacional apoyará en el ejercicio de brindar un servicio de calidad total. El cuestionario SERVQUAL ha mostrado una gran eficiencia en atender las necesidades de la comunidad estudiantil y analizar la calidad del servicio académico que perciben los estudiantes.
18	Education and Quality: Comparative analysis of student performance in vulnerable contexts in a Province of Chile	El proyecto de investigación concluye que, contrariamente a lo que se cree, en países como Chile la educación y la calidad educativa es proporcional al nivel adquisitivo de cada familia, por lo que el acceso a la educación vendría a ser también una herramienta de marginación y discriminación.

19	Adaptation of outcome expectations, progress goals and academic satisfaction scales in college students	El estudio concluye, gracias a las correlaciones observadas que los estudiantes que poseen expectativas positivas, las cuales se producen gracias a un determinado evento relacionado a la buena calidad educativa, deberían perseguir metas más exigentes; además, el estudio sostiene que la anticipación a ciertos eventos negativos relacionados a la calidad educativa es lo que determina el comportamiento de los estudiando en relación a sus metas.
20	Conceptions about educational quality among teachers in the high school educational system at the university of Guadalajara	El estudio concluye que, si bien los profesores tienen nociones de la calidad educativa y lo asocian a cumplir ciertos estándares académicos, muchos no participan de manera proactiva en establecer dichos estándares para la institución en particular, así como diseñar políticas educativas favorables para brindar una educación de calidad y evaluar constantemente el progreso hasta alcanzar los objetivos trazados.

CONCLUSIONES

Se concluye al respecto que se trata de un factor fundamental, el acto representativo de generar y fomentar una educación de calidad en las escuelas de educación superior, de manera que esta cumpla o exceda los deseos del cliente eje del servicio educativo, los alumnos. La calidad del servicio educativo es la herramienta principal para evitar desigualdades al momento de estudiar, esta calidad debe mantenerse tanto en escuelas de educación superior públicas o privadas.

Existen diversos programas que ayudan a mantener la calidad educativa y, apoyado en el interés de las instituciones por incrementar su calidad en el servicio educativo, estos programas van tomando importancia, ya que comprenden desde el monitoreo de los procesos y subprocesos educativos hasta un programa de propuestas de mejora para enfrentar todos los problemas que puedan incurrir en retrocesos, altos índices de deserción o bajo rendimiento escolar.

Las formas de evaluar la calidad educativa también se presentan en la mayoría de instituciones, incluso, muchas están en procesos de certificarse internacionalmente, por lo que deben de cumplir con ciertos estándares educativos.

Se espera que la presente revisión pueda servir a los futuros investigadores, docentes y alumnos para evaluar el status actual del nivel de calidad educativa en sus instituciones, además, establecer medidas para incrementarlo y en consecuencia, evitar así que la educación sea un factor de desigualdad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Araya-Castillo, L. y Bernardo, M. (2019). Distance higher education service quality: Proposal of the DIHESQ and SIBDHE models. *Espacios*, 40 (44), 1-12.

Arrieta, N. y Valdés, J. (2020). Design and validation of an intellectual capital management model for the quality of higher education institutions, Colombia. *Interdisciplinaria*, 37 (1 1-27). <https://DOI.org/10.16888/INTERD.2020.37.1.10>

Barrero, B., Domingo, J. y Fernández, J. (2021). Quality of education and the educational mentor. *Educacao e Sociedade*, 42, art. no. e233311. <https://DOI.org/10.1590/ES.233311>

Delahoz-Dominguez, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Formación Universitaria*, 13 (2), 93-102. <https://DOI.org/10.4067/S0718-50062020000200093>

Domínguez, L., Carreño, O. y Sierra, D. (2021). Divide and conquer: Effects of two interventions for interactive learning in large groups of students on the perception of quality of the learning environment. *Educación Médica*, 22, 390-395. <https://DOI.org/10.1016/j.edumed.2020.04.006>

Dos Santos, M. y Leite, D. (2019). Regional networks for accreditation and quality evaluation of higher education. *Ensaio*, 27 (102), 108-128. <https://DOI.org/10.1590/S0104-40362018002701357>

Fontalvo, O., Fontalvo, T. y Herrera, R. (2020). Monitoring and control of the quality dimensions performance of a service center in a high education institution. *Información Tecnológica*, 31 (3), 113-120. <https://DOI.org/10.4067/S0718-07642020000300113>

Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Marrugo, N. (2020). Performance evaluation and efficiency analysis of the sigma level in the evaluation of service quality at a higher education institution. *Formación Universitaria*, 13 (6), 247 - 254. <https://DOI.org/10.4067/S0718-50062020000600247>

- Gadea-Cavazos, E., Morquecho-Sánchez, R., Pérez-García, J. y Morales-Sánchez, V. (2018). Adaptation of questionnaire SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of pshiscal culture and health in Mexico. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 18 (3), 150-168. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85057946685&partnerID=40&md5=c58a4763e0d24358d3ada9a4215ae816>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: The case of the guarantee court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare*, 27 (4), 668-681. <https://DOI.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Ganga, F., Reyes, J., Rojas, C., Estay, J., Cabezas, C. y Vargas, S. (2018). Education and Quality: Comparative analysis of student performance in vulnerable contexts in a Province of Chile. *Espacios*, 39 (52).
- Gonzalez, V., Zanzzi, F., Campoverde, R., Aguilar, A., López, B. y Villacreses, K. (2019). Impact on knowledge management and productivity of companies with training received from the Continuing Education Center of ESPOL. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*, 2019-July. <https://DOI.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.191>
- Lizcano, C. J., Molina, T., Núñez, J. y Gonzales, A. (2021). Planificación estratégica y calidad del servicio en los estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador. *Universidad Y Sociedad*, 13(S3), 109-117.
- López, M., Herrera, M. y Apolo, D. (2021). Quality education and pandemic: Challenges, experiences and proposals from students in teacher training in ecuador. *Sustainable Development of Mountain Territories*, 14 (2).
- Mejía-Rodríguez, D. y Mejía-Leguía, E. (2021). Assessment and educational quality: Advances, limitations and current challenges. *Revista Electronica Educare*, 25 (3). <https://DOI.org/10.15359/ree.25-3.38>
- Olaskoaga-Larrauri, J., Mendoza-Sepúlveda, C. y Marúm-Espinosa, E. (2017). Conceptions about educational quality among teachers in the high school educational system at the university of Guadalajara. *Education Policy Analysis Archives*, 25.
- Prieto, M. (2019). Teachers' perceptions of quality assurance education policies in Chile. *Educacao e Sociedade*, 40.
- Ruiz-Ramírez, J. y Glasserman-Morales, L. (2021). Characteristics of educational quality assurance: a systematic mapping 2016-2020. *Revista Complutense de Educación*, 32 (3), 337-348. <https://DOI.org/10.5209/rced.70182>
- Subandi, Suhono, Fauzan, A., Jatmiko, A. y Chusnunia. (2019). Quality of islamic education management in developing curriculums of industrial era 4.0. *Opcion*, 35 (21), 1232-1247.
- Veramendi, N., Portocarero, E., y Espinoza, F. (2020). Estilos de vida y calidad de vida en estudiantes universitarios en tiempo de Covid-19. *Universidad Y Sociedad*, 12(6), 246-251.
- Zalazar-Jaime, M. y Cupani, M. (2018). Adaptation of outcome expectations, progress goals and academic satisfaction scales in college students. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20 (3), 105-114.