

Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil

Importance and satisfaction of university services in postgraduate from the student perspective

Autor

Fabiola de Jesús Mapén Franco. <https://orcid.org/0000-0002-8436-4615>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Villahermosa, Tabasco, México. mapenfranco@hotmail.com

Coautores

Antonio Becerra Hernández. <https://orcid.org/0000-0001-5112-7608>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Villahermosa, Tabasco, México. becerra_antonio@hotmail.com

Germán Martínez Prats. <https://orcid.org/0000-0001-6371-448X>

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Villahermosa, Tabasco, México. germanmtzprats@hotmail.com

Fecha de recibido: 2020-01-09

Fecha de aceptado para publicación: 2020-03-17

Fecha de publicación: 2020-04-15



Resumen

La misión de las instituciones educativas de educación superior se concibe en términos de contribución para impulsar el desarrollo regional y/o nacional a través de la formación integral de profesionales capaces de generar y aplicar conocimientos científicos y tecnológicos; para ello implementan estrategias basadas generalmente en indicadores cuantitativos –cobertura educativa, movilidad estudiantil, eficiencia terminal, seguimiento a egresados- considerando pocas veces la opinión de los estudiantes para impulsar la mejora continua. El objetivo es medir la importancia y nivel de satisfacción que los estudiantes de posgrados inscritos en el Padrón de Excelencia del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) en una universidad pública ubicada en el Sureste Mexicano, les otorgan a los servicios universitarios que reciben. El estudio es de tipo descriptivo no experimental con enfoque cuantitativo aplicándose un cuestionario validado a través del Alfa de Cronbach de 0.935 y 0.951 para las variables importancia y satisfacción, respectivamente. Los resultados reflejan que los estudiantes le conceden mayor importancia a los servicios educativos y su nivel de satisfacción es mayor en cuanto a la organización



académica, calidad administrativa y docente. Se concluye que la importancia de los servicios que reciben los estudiantes, si tiene efecto en la satisfacción del mismo.

Palabras clave: Calidad institucional; satisfacción estudiantil; satisfactores educativos.

Abstract

The mission of higher education educational institutions is conceived in terms of contribution to promoting regional and / or national development through the comprehensive training of professionals capable of generating and applying scientific and technological knowledge; to do this, they implement strategies based generally on quantitative indicators - educational coverage, student mobility, terminal efficiency, follow-up to graduates - rarely considering the opinion of students to drive continuous improvement. The objective is to measure the importance and level of satisfaction that graduate students enrolled in the Standard of Excellence de la National Council of Science and Technology (CONACYT) at a public university located in the Southeast Mexico give to the university services they receive. The study is of a non-experimental descriptive type with quantitative approach applying a questionnaire validated through the Cronbach Alpha of 0.935 and 0.951 for the importance and satisfaction variables, respectively. The results reflect that students place greater importance on educational services and their level of satisfaction is higher in terms of academic organization, administrative and teaching quality. It is concluded that the importance of the services that students receive, if it has an effect on the satisfaction of the same.

Keywords: institutional quality, student satisfaction, educational satisfaction.

Introducción

Diversos organismos internacionales como: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés), Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) y la Universidad Nacional de Córdoba (UNC) señalan que la educación debe ser concebida como un derecho humano cuyo acceso debe ser compatible con la calidad, es un bien común en aras de construir una sociedad más justa, digna y sostenible, responsable de sus pobladores y su territorio preservando principios éticos y humanistas (UNESCO-IESALC- UNC, 2018).



En diversos contextos académicos la calidad educativa se presenta a través de indicadores como son la deserción, eficiencia terminal e índices de reprobación, entre otros; sin embargo, las tendencias educativas y el mercado laboral señalan que debe ser comprendida en un marco analítico más amplio alineada a las funciones principales de las Instituciones de Educación Superior (IES). Según Martín (2012) debe comprender:

- Calidad de la gestión: implica la eficacia de los procesos, así como el alcance de los objetivos contrastando lo planeado con lo alcanzado.
- Calidad ética: enfocada a la calidad de las relaciones interpersonales en aras de logro del bien compartido.
- Calidad humana: orientada a la apertura, a la gestión inteligente de la diversidad y complejidad.
- Calidad social: implica la consolidación de acciones de mejora de la vida en común para la construcción de una cultura de paz a través de instituciones sólidas.
- Calidad ecológica: contempla la armonización con el medio ambiente a través de acciones concretas.

Esto es, el compromiso de las IES no se limita a aportar capital humano a la sociedad, sino también comprende soluciones a los objetivos de desarrollo sostenible (McCowan, 2016) haciendo evidente la responsabilidad social de las mismas. Compromiso que impone varios desafíos a enfrentar por parte de las IES en las que la calidad educativa se comprende desde las fronteras de la pertinencia e innovación educativa entendida como dinámica de actualización en aras del cumplimiento de su razón de ser. En este sentido la labor educativa de las IES se comprende como un proceso (Martín, 2018) cuya finalidad se expresa en términos humanistas en la misión, visión y valores y es a través de proyectos específicos que aglutinan acciones de cumplimiento cuyos resultados deben ser reflejados en un espacio territorial.

La calidad del servicio educativo se ha considerado como un indicador de buenas prácticas organizativas a nivel global (Babo y Azebedo, 2012), los países han asumido este reto como un precepto sin embargo su materialidad está limitada a diversos factores contextuales destacando los económicos, que permitan garantizar la calidad educativa. A este aspecto se añade que existen diversos factores que son considerados como indicadores de calidad (Coloma et al., 2018; Kasworm, 2008; Olofsson y Lindberg, 2012; Rosa y Amaral, 2014; Smart, 2010). Para



Bennett (2001) la evaluación de la calidad educativa debe enfocarse en el valor agregado, esto es, la capacidad de desarrollar competencias en los estudiantes a través de los conocimientos.

Para el caso de México, las instituciones de educación superior se encuentran sujetas a procesos de evaluación y acreditación de los programas formativos que ofrecen en pregrado y posgrado a fin de garantizar la pertinencia de los mismos; esto hace que la calidad del servicio educativo implique la ejecución de procesos sistemáticos e institucionales, por lo que es indispensable considerar la opinión de los estudiantes como beneficiarios, reconociendo que el nivel de satisfacción responde a juicios valorativos, pero es el consenso el que determina rutas de acciones estratégicas que favorecen el logro de las metas institucionales.

En México, para el caso de los posgrados, desde 1991 existe el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) como parte de una política pública que impulsa la calidad en este nivel educativo a través del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y la Subsecretaría de Educación Superior (SES) de la Secretaría de Educación Pública (SEP).

Lograr que los programas formativos que ofertan las instituciones de educación superior y centros de investigación, que implican rigurosos procesos de evaluación por pares académicos, y se otorga a los programas que muestran haber cumplido los más altos estándares de calidad y pertinencia. Por ello los procesos de evaluación y seguimiento de los programas educativos son componentes esenciales del PNPC para ofrecer a estudiantes garantía sobre la calidad y pertinencia de los posgrados reconocidos (CONACYT, 2019).

Para que las IES logren que sus posgrados obtengan dicho reconocimiento deben cumplir con diversos lineamientos que respondan a las políticas definidas por el CONACYT las cuáles están orientadas a incrementar la capacidad de adquisición y generación del conocimiento científico, tecnológico e innovación, impulsar nuevas formas de organización del posgrado para impulsar el desarrollo nacional y posicionar el posgrado mexicano de alta calidad en el ámbito internacional. De lo anterior se desprende que el nivel de exigencia académica en los posgrados inscritos en el padrón de excelencia de CONACYT es mayor respecto a otros posgrados que se ofertan a nivel nacional.

Dado este contexto el objetivo del presente estudio es medir la importancia y el nivel de satisfacción que los estudiantes de posgrados de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) les otorgan a los servicios educativos que reciben en los posgrados inscritos en el PNPC.



Metodología

El presente estudio es de tipo descriptivo no experimental (Hernández et al., 2014) sin manipular las variables deliberadamente (Kerlinger y Lee, 2002) siendo observadas en su entorno natural, bajo un método de estudio de corte transversal; el enfoque es cuantitativo ya que se caracteriza por su énfasis en la medición, en la obtención, procesamiento y análisis de los datos (Bryman y Bell, 2015).

Se aplicó el instrumento adaptado de Jaqueline et al., 2006) a través del juicio de cinco expertos seleccionados de acuerdo a su trayectoria académica y experiencia en la investigación; se elaboró una adaptación a la cédula de evaluación diseñada por Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008) la cual mide la claridad, coherencia, relevancia y suficiencia de los ítems.

La fiabilidad del instrumento se realizó a través de la determinación del alfa de Cronbach a través del *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS versión 24) obteniendo un índice de 0.951 para la variable: satisfacción y de 0.935 para la variable: importancia. Los valores obtenidos se consideran muy buenos ya que de acuerdo a Cortina (1993) un coeficiente superior a 0.7 se considera con buena consistencia interna.

El cuestionario está integrado por 53 ítems, los cuales a su vez se integran en diez dimensiones de estudio: ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad administrativa, calidad docente, infraestructura educativa, organización académica, recursos para la investigación, servicios estudiantiles, servicios informáticos y vinculación con la sociedad.

La valoración de cada ítem se realizó para ambas variables de estudio a través de una escala de Likert de cinco puntos de la siguiente manera:

1. Sin importancia en absoluto / Muy insatisfecho.
2. Algo sin importancia / Un poco insatisfecho.
3. Ni importante, ni sin importancia / Ni Satisfecho, ni insatisfecho.
4. Muy Importante / Un poco satisfecho.
5. Extremadamente importante / Muy satisfecho.

La población objeto de estudio fueron los 86 estudiantes (DACEA-UJAT, 2019) que realizan estudios de posgrado en la División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), quienes cursan los siguientes programas educativos:



- Doctorado en Administración Educativa.
- Doctorado en Estudios Económico Administrativos.
- Maestría en Administración y Dirección Estratégica.
- Maestría en Contaduría.
- Maestría en Gerencia Pública y Gobierno.
- Maestría en Ciencias en Gestión del Desarrollo Regional.

Para aplicar el instrumento, la muestra se determinó por conveniencia (Hernández et. al, 2014) ya que se encuestó a los estudiantes a los cuáles se tuvo acceso durante el periodo de estudio ya que los programas educativos no coinciden en cuanto a su organización – algunos se imparten de manera semestral y otros cuatrimestral – aunado a que todos los posgrados consideran la estancia académica nacional o internacional, por ello el instrumento se aplicó a 50 estudiantes, quienes representan un 58 % de la matrícula total.

Resultados y Discusión

Los resultados de investigación se obtuvieron a partir de los análisis estadísticos realizados a través del programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS versión 25). Para el estudio descriptivo se evaluaron los datos sociodemográficos considerados en la primera sección del cuestionario, los cuales reflejan que el 56% de los estudiantes son del género masculino y 44% son del género femenino; en cuanto al estado civil de los estudiantes la mayoría son casados (72%), los solteros representan el 18% y el 10% restante son divorciados o en unión libre. En cuanto a los rangos de edad éstos se estructuraron en intervalos de ocho años, iniciando con 25 años que es la edad mínima de los estudiantes encuestados y concluyendo con 56 años, el número mayor de estudiantes (46%) se encontró en el intervalo de 33 a 40 años de edad, un 30% tiene entre 25 y 32 años, un 18% entre 41 y 48 años y un 6% entre 49 a 56 años.

En cuanto al análisis de medias aritméticas para la variable: importancia, éstas se reflejaron en los ítems: 29 (calidad de la enseñanza del personal docente con 4.60), 38 (los servicios de comida en la universidad con 4.54), 39 (los servicios higiénicos con 4.54), 44 (la sensación de que la recompensa que ganas es consistente con el esfuerzo puesto en el aprendizaje con 4.60), 45 (las oportunidades para conseguir un empleo con 4.56), 46 (prestigio de la institución entre mis compañeros de clase con 4.60) y 47 (reputación de la institución ante las empresas que pueden contratarme con 4.64) correspondientes a las dimensiones: calidad docente, servicios



estudiantiles y vinculación con la sociedad. Se destaca que todos los ítems de la dimensión vinculación con la sociedad obtuvieron las medias aritméticas más altas, por lo que se concluye que las expectativas de los estudiantes es que el posgrado le brinde mayores y mejores oportunidades de empleo.

Para el caso de la variable satisfacción las medias más altas se representaron en los ítems: 16 (la cantidad de estudiantes por salón de clase con 3.82), 24 (las competencias profesionales del personal administrativo con 3.86) y 28 (la amabilidad del personal docente con 3.98) correspondientes a las dimensiones: organización académica, calidad administrativa y docente.

Por el contrario, las puntuaciones medias más bajas correspondieron a los ítems: 35 (disponibilidad del estacionamiento con 1.78), 37 (las instalaciones recreativas como canchas deportivas, espacios de esparcimiento con 1.58) y 38 (los servicios de comida en la universidad con 1.72) pertenecientes a la dimensión: servicios estudiantiles.

Este análisis refleja que no existen niveles de satisfacción acordes al nivel de exigencia académica que impone el CONACYT siendo uno de ellos el que los estudiantes estén dedicados de tiempo completo a sus estudios por ello los servicios estudiantiles que brinde la institución educativa son de gran importancia.

Posteriormente se realizó el análisis de correlación de Pearson, tal y como se presenta en la tabla 1, con el objetivo de medir la relación entre los factores que conforman la escala para determinar la satisfacción de los estudiantes de posgrado. Se obtuvieron asociaciones significativas entre los factores, las correlaciones más altas se establecieron entre ambiente educativo con bienestar estudiantil ($r=.65$), con calidad Docente ($r=.70$), con vinculación con la sociedad ($r=.72$) y servicios Informáticos con vinculación con la Sociedad ($r=.70$). Por otra parte, las correlaciones menores se encontraron en calidad Administrativa con servicios Estudiantiles ($r=.30$), organización académica con vinculación con la sociedad ($r=.36$). Cabe hacer mención que la dimensión servicios estudiantiles solo tuvo correlación significativa con ambiente educativo.

Tabla 1. Correlación entre factores de la variable: Satisfacción

Factores de Satisfacción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambiente Educativo										
Organización Académica	.53**									
Bienestar Estudiantil	.65**	.32*								
Calidad Administrativa	.58**	.51**	.53**							



Calidad Docente	.70**	.43**	.63**	.61**						
Infraestructura Educativa	.52**	.49**	.53**	.65**	.56**					
Recursos para la Investigación	.37**	.19	.43**	.58**	.48**	.40**				
Servicios Estudiantiles	.44**	-.07	.25	.30*	.18	.17	.06			
Servicios Informáticos	.65**	.41**	.54**	.52**	.56**	.38**	.37**	.24		
Vinculación con la Sociedad	.72**	.36*	.58**	.49**	.58**	.42**	.41**	.25	.70**	

Nota: 1= Ambiente Educativo, 2= Organización Académica, 3= Bienestar Estudiantil, 4= Calidad Administrativa, 5= Calidad Docente, 6= Infraestructura Educativa, 7= Recursos para la Investigación, 8= Servicios Estudiantiles, 9= Servicios Informáticos, 10= Vinculación con la Sociedad.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). * . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De igual manera se realizó el análisis de correlación de Pearson para medir la relación entre los factores que son considerados como importantes por los estudiantes. Se obtuvieron asociaciones significativas entre los factores, las correlaciones más altas se establecieron entre las dimensiones de ambiente educativo con organización académica ($r=.60$) y calidad docente con vinculación con la sociedad ($r=.59$). Por otra parte, las correlaciones menores se encontraron en organización académica con calidad administrativa ($r=.29$). Es importante mencionar que se obtuvieron relaciones negativas en la dimensión servicios estudiantiles con bienestar estudiantil ($r=-.29$) – que mide la calidad del apoyo psicológico, el respeto por las opiniones, preocupaciones y sentimientos de los estudiantes así como la capacidad institucional para procurar que se sientan cómodos- servicios estudiantiles con calidad administrativa ($r=-.28$) – dimensión que contempla la amabilidad y competencias del personal administrativo- por lo que se entiende que es mayor la importancia por los servicios estudiantiles, y menor la importancia por el bienestar estudiantil y por la calidad administrativa. Resultados que se corroboran en la Tabla 2.

Tabla 2. Correlación entre factores de la variable: Importancia

Factores de importancia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ambiente Educativo										
Organización Académica	.60**									
Bienestar Estudiantil	.55**	.45**								



Calidad Administrativa	.50**	.29*	.54**						
Calidad Docente	.57**	.51**	.56**	.34*					
Infraestructura Educativa	.54**	.53**	.38**	.47**	.53**				
Recursos para la Investigación	.47**	.25	.34*	.56**	.38**	.42**			
Servicios Estudiantiles	.01	.02	-.29*	-.28*	-.04	-.03	-.19		
Servicios Informáticos	.38**	.23	.57**	.46**	.34*	.23	.57**	-.08	
Vinculación con la Sociedad	.43**	.40**	.52**	.46**	.59**	.43**	.49**	-.22	.36**

Nota: 1= Ambiente Educativo, 2= Organización Académica, 3= Bienestar Estudiantil, 4= Calidad Administrativa, 5= Calidad Docente, 6= Infraestructura Educativa, 7= Recursos para la Investigación, 8= Servicios Estudiantiles, 9= Servicios Informáticos, 10= Vinculación con la Sociedad.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). * . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se concluyó el análisis estadístico comparando los valores de las medias obtenidas para cada variable: importancia y satisfacción, mediante la prueba t de Student para muestras relacionadas en SPSS versión 25. Se obtuvo que existe diferencia significativa en todas las comparaciones, por lo cual se concluye que la importancia de los servicios que reciben los estudiantes, si tiene un efecto en la satisfacción del mismo.

Medir la importancia y satisfacción que los estudiantes le confieren a los servicios educativos que reciben es una práctica detonante de mejora que debe ser considerada en la toma de decisiones de las autoridades educativas de manera sistemática y constante ya que las necesidades y expectativas de los estudiantes son cambiantes por lo que la satisfacción de los servicios educativos se construye con percepciones, es un concepto dinámico considerado como principal referente de la calidad educativa (Traba et al., 2010).

La calidad de la educación superior es medida a través de la calidad de la actuación en la sociedad por parte de sus egresados (Bennett, 2001) por lo que debe existir la mejora continua en las funciones sustantivas que desempeñan las IES, en particular las de docencia, investigación y difusión.

Conclusiones

Para el caso de México los posgrados considerados en el PNPC, cumplen con estrictos estándares de calidad educativos por lo que las exigencias académicas y de investigación son



demandantes para los estudiantes y los profesores que conforman el Núcleo Académico Básico (NAB); las IES impulsan que sus posgrados tengan el respaldo de CONACYT como garante de calidad, sin embargo es indispensable evaluar de manera interna y a través de la opinión de los estudiantes la importancia y satisfacción de los servicios educativos que reciben, los cuáles son concebidos como los medios principales a través de los cuáles se cumple con el objetivo y perfil de egreso de cada uno de los programas educativos.

La exploración realizada a través del presente estudio reflejó resultados interesantes a ser considerados por las autoridades educativas de la división académica, los estudiantes son de tiempo completo, esto es, deben permanecer largas jornadas diarias en la institución universitaria por lo que los servicios estudiantiles son considerados por los estudiantes como de mucha importancia. Los estudiantes satisfechos desarrollan sentimientos de pertenencia y permanencia por lo que se convierten en los principales difusores de las actividades que se promueven en el interior de los centros educativos.

Lo anterior nos permite comprender la importancia del estudio, ya que el éxito de las instituciones de educación superior está relacionado con la gestión de la calidad educativa, se reconoce que el estudio requiere de adaptaciones contextuales para su aplicación en otros escenarios y el énfasis de las dimensiones de estudio deben responder a cada particularidad. Por lo que se concluye que la presente investigación sea considerada como una alternativa de evaluación que requerirá de indagaciones más profundas a través de la observación.

Referencias bibliográficas

- Babo, R. y Azevedo, A. (2012). *Higher education institutions and learning management systems: Adoption and standardization*. Hershey PA: Information Science Reference.
- Bennett, D. (2001). Assessing Quality in Higher Education. *Liberal Education*, 87, 1-4.
- Bryman, A., & Bell, E. (2015). *Business research*. Recuperado de http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/0_D%27Ancona_Libro completo. Metodología Cuantitativa....pdf
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). 2019. Recuperado de: <https://www.conacyt.gob.mx/index.php/becas-y-posgrados/programa-nacional-de-posgrados-de-calidad>. [Fecha de consulta: 20 de diciembre de 2019]
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications.



Journal of Applied Psychology, 78(1), 98–104. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>

División Académica de Ciencias Económico Administrativas -Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [DACEA-UJAT] (2019). Recuperado de <http://archivos.ujat.mx/2019/div-dacea/Informe-2019-DACEA-final.pdf>

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Revista Avances en Medición*, 6(1), 27–36.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Ed. Mc Graw Hill.

Jacqueline, D., Alex, D. y Barry, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251-267. doi:10.1108/09684880610678568.

Kasworm, C. E. (2008). Emotional challenges of adult learners in higher education. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 2008(120), 27-34. doi:10.1002/ace.313

Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. México, D. F.: McGrawHill

Martin, V. (2012). “Universidad socialmente responsable: universidad éticamente inteligente”, en: *Revista Opción*, Universidad del Zulia, Venezuela, 28 (68), pp. 32-43.

Martin, V. (2018). Calidad y responsabilidad social en la educación superior. En Grimaldo, H. (2018). *El rol de la educación superior de cara a los desafíos sociales de América Latina y el Caribe*. (p. 17-34). UNESCO – IESALC y UNC, 2018

McCowan (2016) Universities and the post-2015 development agenda: an analytical framework, *Higher Education*, 75, 505-523.

Olofsson, A. D. y Lindberg, J. O. (2012). *Informed design of educational technologies in higher education: Enhanced learning and teaching*. Hershey, PA: Information Science Reference.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe y la Universidad Nacional de Córdoba [UNESCO-IESALC-UNC] (2018). *El rol de la educación superior de cara a los desafíos sociales de América Latina y el Caribe*.

Ricardo, J. E., Coloma, M. A. V., Maldonado, A. T. C. y Hurtado, L. A. C. (2018). Reflexiones acerca de la pertinencia e impacto de la educación superior en Ecuador desde su perspectiva actual. *Revista Órbita Pedagógica*, 3(3), 81-92.

Rosa, M. J. y Amaral, A. (Eds.). (2014). *Quality assurance in higher education: contemporary debates*. London, UK: Palgrave Macmillan.



Smart, J. C. (Ed.) (2010). *Higher education: Handbook of theory of research* (Vol. 25). New York: Springer.

Traba, L., Barletta, M. y Velázquez, J. (2010). *Teoría y práctica de las organizaciones: herramienta para la gestión de la calidad*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.