

# CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN UNA UNIVERSIDAD INTERCULTURAL MEXICANA: BRECHAS MEDIANTE EL MODELO SERVQUAL

*Administrative Service Quality in a Mexican Intercultural University:  
Gap Using the SERVQUAL Model*

Iván Noel Álvarez Sánchez

Universidad Autónoma Indígena de México, México.

[ivanalvarezsanchez@uais.edu.mx](mailto:ivanalvarezsanchez@uais.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-8819-5310>

Karla Judith Moreno Rentería

Universidad Autónoma de Occidente, México.

[karla.moreno@uadeo.mx](mailto:karla.moreno@uadeo.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-5584-0638>

Erasmó Miranda Bojórquez

Universidad Autónoma Indígena de México, México.

[emiranda@uaim.edu.mx](mailto:emiranda@uaim.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-6879-4837>

**Cómo Citar:** Álvarez Sánchez, I., Moreno Rentería, K., Miranda Bojórquez, E. (2026). Calidad del servicio administrativo en una universidad intercultural mexicana: brechas mediante el modelo SERVQUAL. *Momboy* (26), 85-93. <https://doi.org/10.70219/mby-262026-426>

## RESUMEN

El estudio analiza la calidad del servicio administrativo desde la percepción del estudiantado en una universidad intercultural mexicana, mediante la identificación de brechas entre expectativas y percepciones a partir del modelo SERVQUAL. Se empleó un enfoque mixto con predominio cuantitativo, bajo un diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo-analítico, con una muestra de 604 estudiantes de licenciatura. Los resultados evidencian brechas negativas en todas las dimensiones evaluadas, particularmente en empatía (-0.86) y capacidad de respuesta (-0.80), con diferencias estadísticamente significativas ( $p < .001$ ). Estos hallazgos confirman la relevancia de los componentes relacionales en la calidad percibida del servicio administrativo. Como aporte principal, el estudio incorpora una perspectiva de interculturalidad crítica en la interpretación de las brechas, evidenciando que estas no solo reflejan deficiencias

Recibido	Revisado	Aceptado
05/02/2026	20/03/2026	25/04/2026



operativas, sino también posibles desajustes entre prácticas institucionales estandarizadas y expectativas culturalmente situadas. Se concluye que la mejora de la calidad en contextos interculturales requiere integrar enfoques que reconozcan la diversidad sociocultural como eje estructural de la gestión universitaria.

**Palabras clave:** calidad del servicio, SERVQUAL, educación superior, interculturalidad, gestión universitaria.

### ABSTRACT

This study analyzes the quality of administrative services from students' perceptions in a Mexican intercultural university by identifying gaps between expectations and perceptions using the SERVQUAL model. A mixed-method approach with quantitative predominance was employed, using a non-experimental, cross-sectional, descriptive–analytical design with a sample of 604 undergraduate students. The results reveal negative gaps across all dimensions, particularly in empathy (-0.86) and responsiveness (-0.80), with statistically significant differences ( $p < .001$ ). These findings highlight the central role of relational components in perceived service quality. The main contribution of the study lies in incorporating a critical intercultural perspective into the interpretation of service quality gaps, showing that these discrepancies reflect not only operational shortcomings but also potential mismatches between standardized institutional practices and culturally situated expectations. The study concludes that improving service quality in intercultural contexts requires integrating approaches that recognize sociocultural diversity as a structural dimension of university management.

**Keywords:** service quality, SERVQUAL, higher education, interculturality, university management.

### Introducción

La discusión contemporánea sobre la calidad del servicio en educación superior ha transitado desde enfoques centrados en indicadores institucionales hacia perspectivas que incorporan la experiencia del usuario como eje analítico. En este desplazamiento, los servicios administrativos adquieren una relevancia particular, al constituir uno de los principales puntos de interacción entre la estructura organizacional y el estudiantado. Procesos como la inscripción, la gestión de trámites académicos y la atención escolar no solo cumplen funciones operativas, sino que configuran percepciones sobre eficiencia institucional, trato organizacional y legitimidad del servicio ofrecido.

En este marco, la evidencia empírica ha documentado que la valoración que el estudiantado realiza de los servicios administrativos incide de manera significativa en su satisfacción global, permanencia y sentido de pertenencia institucional (Sultan & Wong, 2010; Teeroovengadum et al., 2016). No obstante, una parte importante de esta literatura ha operado bajo el supuesto de relativa homogeneidad en las expectativas de los usuarios, lo que limita la comprensión de contextos caracterizados por diversidad sociocultural.

La relevancia de incorporar esta dimensión ha sido ampliamente documentada en el ámbito latinoamericano, donde la educación intercultural ha emergido como un enfoque orientado a reconocer la diversidad cultural, lingüística y epistémica de los estudiantes, particularmente en contextos indígenas y rurales (Schmelkes, 2013; Dietz, 2017; Mato, 2015). Desde esta perspectiva, las instituciones de educación superior enfrentan el

desafío de transitar de modelos homogéneos de gestión hacia esquemas más inclusivos y culturalmente pertinentes.

Asimismo, la interculturalidad crítica ha subrayado que las prácticas institucionales, incluidas las administrativas, pueden reproducir formas de exclusión cuando no consideran las diferencias en las trayectorias sociales y culturales del estudiantado (Walsh, 2009; Tubino, 2005). En este sentido, la evaluación de la calidad en la educación superior adquiere relevancia no solo como ejercicio técnico, sino como un proceso que permite visibilizar posibles tensiones entre la lógica institucional y las expectativas culturalmente situadas.

El modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ha sido ampliamente utilizado para analizar la calidad del servicio a partir de la discrepancia entre expectativas y percepciones. Su principal aportación radica en la posibilidad de identificar brechas que orientan procesos de mejora institucional. Sin embargo, su aplicación en educación superior ha privilegiado enfoques funcionales, dejando en segundo plano la influencia de factores culturales en la configuración de dichas expectativas.

Esta limitación adquiere especial relevancia en el caso de las universidades interculturales, donde las experiencias educativas se encuentran mediadas por trayectorias sociales, lingüísticas y culturales heterogéneas. En estos espacios, la calidad del servicio no puede entenderse únicamente como eficiencia operativa, sino como una construcción relacional en la que intervienen marcos culturales diferenciados que influyen en la forma en que se perciben y evalúan los servicios institucionales.

A partir de esta problemática, se propone analizar la calidad del servicio administrativo en una universidad intercultural mexicana mediante la identificación de brechas entre expectativas y percepciones estudiantiles a partir del modelo SERVQUAL, incorporando una interpretación desde la interculturalidad crítica. Este enfoque permite no solo describir discrepancias, sino también interpretar sus posibles fundamentos socioculturales, ampliando así el alcance analítico de los estudios de calidad en educación superior

### **Calidad del servicio en educación superior**

La noción de calidad del servicio ha evolucionado desde enfoques centrados en atributos objetivos hacia perspectivas que reconocen su carácter relacional y perceptual. Bajo esta lógica, la calidad no se define exclusivamente por el cumplimiento de estándares institucionales, sino por la comparación que los usuarios establecen entre lo esperado y lo experimentado, incorporando así un componente subjetivo que complejiza su evaluación.

En el ámbito de la educación superior, esta discusión adquiere particular relevancia debido a la naturaleza multidimensional de la experiencia universitaria. A diferencia de otros sectores de servicios, las instituciones educativas articulan funciones académicas, administrativas y simbólicas, lo que implica que la percepción de calidad no se limita al desempeño docente, sino que se construye a partir de múltiples interacciones organizacionales. Bajo estas condiciones, los servicios administrativos dejan de ser un soporte operativo para posicionarse como un componente constitutivo de la experiencia institucional.

Diversas investigaciones han documentado que la calidad del servicio administrativo incide en variables clave como la satisfacción estudiantil, la permanencia y la percepción de legitimidad institucional (Brochado, 2009; Oldfield & Baron, 2000). No obstante, gran parte de estos estudios ha privilegiado enfoques instrumentales que

tienden a fragmentar la experiencia del usuario en dimensiones medibles, sin profundizar en los procesos mediante los cuales dichas percepciones se configuran.

El modelo SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado para operacionalizar la medición de la calidad del servicio mediante la identificación de brechas entre expectativas y percepciones en dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Su principal fortaleza radica en su capacidad para traducir la experiencia del usuario en indicadores cuantificables. Sin embargo, su aplicación ha sido objeto de cuestionamientos, particularmente por su tendencia a asumir estabilidad y homogeneidad en las expectativas de los usuarios, lo que puede derivar en interpretaciones reduccionistas en contextos complejos.

### **Interculturalidad y gestión universitaria**

La perspectiva de la interculturalidad crítica plantea la necesidad de problematizar las estructuras institucionales que históricamente han reproducido relaciones de desigualdad y exclusión en el ámbito educativo. Desde este enfoque, las universidades no son espacios neutrales, sino escenarios donde convergen y se tensionan distintos marcos culturales, epistemológicos y sociales (Walsh, 2009).

En el contexto latinoamericano, la educación intercultural ha emergido como una respuesta a la necesidad de ampliar el acceso y fortalecer la pertinencia social de la educación superior para poblaciones históricamente marginadas, particularmente pueblos indígenas (Schmelkes, 2013; Dietz, 2017). Sin embargo, la incorporación de la interculturalidad en las instituciones educativas ha sido desigual, observándose avances más significativos en el ámbito curricular que en las prácticas administrativas.

88

Este desfase resulta relevante, ya que los procesos administrativos constituyen uno de los principales espacios de interacción cotidiana entre la institución y el estudiantado. En dichos procesos, la persistencia de lógicas estandarizadas puede generar tensiones cuando las expectativas de los usuarios se encuentran mediadas por experiencias socioculturales diversas. En consecuencia, la calidad del servicio administrativo no puede entenderse únicamente en términos de eficiencia operativa, sino como una construcción relacional en la que intervienen formas diferenciadas de comunicación, interacción y reconocimiento.

Desde esta perspectiva, la evaluación de la calidad en universidades interculturales requiere incorporar elementos que trasciendan los indicadores tradicionales, tales como la sensibilidad cultural, la flexibilidad institucional y el reconocimiento de trayectorias educativas diversas. Estos elementos permiten comprender que las expectativas del estudiantado no son homogéneas, sino que se configuran a partir de contextos específicos que influyen en la manera en que se interpreta la calidad del servicio.

### **Articulación teórica: SERVQUAL e interculturalidad**

La integración entre el modelo SERVQUAL y la perspectiva de la interculturalidad crítica permite ampliar el alcance analítico de la evaluación de la calidad del servicio en educación superior. Mientras el modelo proporciona una estructura sistemática para identificar brechas entre expectativas y percepciones, la interculturalidad aporta un marco interpretativo que permite comprender cómo dichas expectativas se construyen en contextos socioculturales diversos.

Esta articulación implica desplazar el análisis de una lógica exclusivamente funcional hacia una comprensión más compleja de la calidad, entendida como un

fenómeno relacional mediado por factores culturales, institucionales y sociales. En este sentido, las brechas identificadas mediante SERVQUAL no solo reflejan posibles deficiencias en la prestación del servicio, sino también desajustes entre prácticas organizacionales estandarizadas y expectativas culturalmente situadas.

Al incorporar esta doble perspectiva, el estudio no se limita a describir niveles de calidad, sino que contribuye a problematizar las condiciones bajo las cuales se construyen dichas evaluaciones. De este modo, se amplía la discusión sobre calidad en educación superior, integrando la dimensión intercultural como un componente central para el análisis y la mejora institucional.

Esta integración teórica permite situar el análisis de la calidad del servicio administrativo en un nivel interpretativo que trasciende la medición técnica, orientándolo hacia la comprensión de su complejidad sociocultural.

### **Metodología**

El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto con predominio cuantitativo, mediante un diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo-analítico. Este diseño permitió analizar la calidad del servicio administrativo en un momento específico del ciclo académico, sin manipulación de variables.

La población estuvo conformada por estudiantes de licenciatura inscritos en distintos programas académicos de una universidad intercultural mexicana. La muestra estuvo integrada por 604 participantes, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, en función de criterios de accesibilidad y disponibilidad durante el periodo de levantamiento. Si bien este tipo de muestreo limita la generalización estadística de los resultados, permitió capturar la diversidad del estudiantado en términos de semestres y áreas de formación, lo que resulta pertinente para los fines analíticos del estudio. El procesamiento de los datos se realizó mediante el software SPSS versión 29.

Para la recolección de datos se empleó el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), adaptado al contexto universitario intercultural. El instrumento se estructuró en 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Cada ítem fue evaluado en dos momentos: expectativas del servicio ideal y percepciones del servicio recibido. Se utilizó una escala tipo Likert de cinco puntos (1 = totalmente en desacuerdo; 5 = totalmente de acuerdo).

La consistencia interna del instrumento se evaluó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor global superior a .90, lo que indica un alto nivel de confiabilidad.

Para el análisis de los datos se calcularon estadísticas descriptivas (medias y desviaciones estándar) para cada dimensión en términos de expectativas y percepciones. Posteriormente, se estimaron las brechas de calidad mediante la diferencia entre ambas mediciones (Percepción – Expectativa). Asimismo, se aplicaron pruebas t para muestras relacionadas con el propósito de identificar diferencias estadísticamente significativas entre expectativas y percepciones. El nivel de significancia se estableció en  $p < .05$ .

## Resultados

### Análisis descriptivo de las brechas de calidad

El análisis descriptivo evidencia discrepancias sistemáticas entre las expectativas del estudiantado y las percepciones del servicio administrativo recibido. En todas las dimensiones evaluadas mediante el modelo SERVQUAL se identificaron brechas negativas, lo que indica que las expectativas superan de manera consistente las percepciones.

Tabla 1

Brechas de calidad del servicio administrativo por dimensión (n = 604)

Dimensión	Expectativa (M)	Percepción (M)	Brecha (P-E)	Desv. Est. (P)
Tangibilidad	4.35	3.97	-0.38	0.64
Fiabilidad	4.42	3.83	-0.59	0.72
Capacidad de respuesta	4.48	3.68	-0.80	0.75
Seguridad	4.30	3.94	-0.36	0.67
Empatía	4.52	3.66	-0.86	0.81

Los valores negativos indican que, en todos los casos, las percepciones se sitúan por debajo de las expectativas del estudiantado.

Las mayores brechas se observan en las dimensiones de empatía (-0.86) y capacidad de respuesta (-0.80), lo que señala que los componentes asociados a la atención personalizada y la disposición para atender requerimientos estudiantiles concentran los principales niveles de insatisfacción.

Desde esta perspectiva, las dimensiones de fiabilidad (-0.59), tangibilidad (-0.38) y seguridad (-0.36) presentan brechas de menor magnitud relativa, lo que sugiere una valoración comparativamente más favorable en los aspectos operativos y estructurales del servicio.

Las pruebas t para muestras relacionadas evidenciaron diferencias estadísticamente significativas entre expectativas y percepciones en todas las dimensiones evaluadas ( $p < .001$ ). Este resultado confirma que las discrepancias observadas responden a patrones consistentes en la valoración del servicio administrativo por parte del estudiantado.

### Discusión

Los resultados obtenidos evidencian la presencia de brechas negativas sistemáticas entre las expectativas y percepciones del estudiantado en todas las dimensiones del modelo SERVQUAL. Este patrón coincide con lo reportado en la literatura sobre educación superior, donde las expectativas tienden a situarse por encima de la valoración del servicio recibido, configurando un escenario recurrente de discrepancia en la calidad percibida (Brochado, 2009; Sultan & Wong, 2010).

No obstante, más allá de la confirmación de este patrón general, el análisis permite identificar una concentración de las mayores brechas en las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta. Estos hallazgos refuerzan la relevancia de los componentes relacionales en la evaluación de la calidad del servicio, en línea con estudios previos que destacan la importancia de la atención personalizada, la disposición para resolver

problemas y la sensibilidad ante las necesidades del usuario como factores determinantes en la satisfacción estudiantil (Yeo, 2008; Teeroovengadum et al., 2016).

En contraste, las dimensiones asociadas a aspectos estructurales, como tangibilidad y seguridad, presentan discrepancias de menor magnitud. Este comportamiento sugiere que, si bien las condiciones materiales y la formalidad institucional son valoradas positivamente, no resultan suficientes para compensar deficiencias en la interacción directa con el personal administrativo. De este modo, la experiencia del servicio se configura principalmente en el plano relacional más que en el operativo.

### **Aporte interpretativo desde la interculturalidad**

Un elemento distintivo del presente estudio radica en la incorporación de una perspectiva intercultural en la interpretación de los resultados. A diferencia de la mayoría de las investigaciones que aplican el modelo SERVQUAL en contextos educativos, el análisis realizado reconoce que las expectativas del estudiantado no son homogéneas, sino que se encuentran mediadas por trayectorias socioculturales diversas.

Desde la interculturalidad crítica (Walsh, 2009; Schmelkes, 2013), las brechas identificadas en dimensiones como empatía y capacidad de respuesta pueden interpretarse no solo como deficiencias operativas, sino como posibles desajustes entre prácticas administrativas estandarizadas y formas culturalmente situadas de interacción.

En este sentido, lo que en términos del modelo aparece como una brecha de servicio puede también reflejar una distancia entre lógicas institucionales y expectativas construidas desde contextos culturales específicos.

Este enfoque permite problematizar la aparente neutralidad de los instrumentos de medición de calidad, evidenciando que la evaluación del servicio está atravesada por marcos de referencia que no siempre son considerados en los modelos tradicionales. En consecuencia, la calidad del servicio administrativo en contextos interculturales no puede reducirse a indicadores de eficiencia, sino que requiere incorporar dimensiones vinculadas al reconocimiento, la comunicación y la pertinencia cultural.

### **Implicaciones para la gestión universitaria**

Los hallazgos del estudio sugieren que las estrategias de mejora de la calidad del servicio administrativo deben trascender enfoques centrados exclusivamente en la optimización de procesos. Si bien la eficiencia operativa constituye un componente necesario, los resultados evidencian que las principales áreas de oportunidad se ubican en el ámbito de la interacción entre el personal administrativo y el estudiantado.

En este sentido, la incorporación de competencias interculturales en la formación del personal, la adaptación de los protocolos de atención a contextos socioculturales diversos y la implementación de mecanismos participativos de evaluación continua emergen como elementos clave para fortalecer la calidad del servicio. Estas acciones permiten transitar de un modelo estandarizado hacia uno más flexible y sensible a la diversidad.

En conjunto, los resultados no solo confirman tendencias observadas en estudios previos, sino que aportan una lectura interpretativa que integra la dimensión intercultural como un elemento central en la comprensión de la calidad del servicio en educación superior.

Lo anterior sugiere que la evaluación de la calidad en universidades interculturales requiere no solo instrumentos de medición adecuados, sino marcos interpretativos capaces de captar la complejidad sociocultural de la experiencia estudiantil.

## Conclusiones

El estudio permitió analizar la calidad del servicio administrativo en una universidad intercultural mexicana mediante la identificación de brechas entre expectativas y percepciones del estudiantado a partir del modelo SERVQUAL. Los resultados evidenciaron discrepancias sistemáticas en todas las dimensiones evaluadas, con mayor intensidad en los componentes asociados a la empatía y la capacidad de respuesta, lo que confirma la centralidad de los factores relacionales en la configuración de la calidad percibida.

Más allá de la constatación de patrones ampliamente documentados en la literatura sobre educación superior, el principal aporte del estudio radica en la incorporación de una perspectiva intercultural en la interpretación de dichas brechas. Desde este enfoque, las diferencias observadas no pueden entenderse únicamente como fallas operativas, sino como posibles desajustes entre prácticas administrativas institucionalizadas y expectativas construidas en contextos socioculturales diversos.

En este sentido, la calidad del servicio administrativo en universidades interculturales se configura como un fenómeno relacional que exige no solo eficiencia técnica, sino también competencias interculturales, sensibilidad contextual y capacidad de adaptación institucional. Esta lectura permite ampliar el alcance del modelo SERVQUAL, al situarlo dentro de un marco interpretativo que reconoce la diversidad cultural como un elemento constitutivo de la experiencia educativa.

Desde una perspectiva metodológica, el estudio confirma la utilidad del modelo SERVQUAL como herramienta para la identificación de brechas de calidad en educación superior, siempre que su aplicación se acompañe de enfoques analíticos contextualizados. La consistencia del instrumento y el tamaño de la muestra aportan solidez a los hallazgos, aunque se reconoce como limitación el uso de un muestreo no probabilístico, lo que restringe la generalización de los resultados.

En términos de implicaciones, los hallazgos sugieren la necesidad de reorientar las estrategias institucionales de mejora hacia el fortalecimiento de los componentes relacionales del servicio, incorporando formación en competencias interculturales, ajustes en los procesos de atención y mecanismos de evaluación continua que integren la voz del estudiantado.

Finalmente, se plantea como línea futura de investigación el desarrollo de estudios comparativos que incorporen variables socioculturales específicas, así como la aplicación de enfoques metodológicos mixtos que permitan profundizar en la comprensión de la experiencia estudiantil en contextos interculturales. De esta manera, la evaluación de la calidad podrá contribuir no solo a la eficiencia administrativa, sino a la construcción de instituciones más inclusivas, pertinentes y socialmente comprometidas.

En suma, la calidad del servicio administrativo en contextos interculturales no puede comprenderse al margen de su dimensión sociocultural, por lo que su evaluación y mejora requieren enfoques integrales que reconozcan la diversidad como eje estructural y no como elemento accesorio.

**Conflictos de interés:** La autora declara no tener conflictos de interés.

**Fuentes de Financiamiento:** Ninguna declarada.

## Referencias

- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174–190. <https://doi.org/10.1108/09684880910951381>
- Dietz, G. (2017). Interculturalidad: una aproximación antropológica. *Perfiles Educativos*, 39(156), 192–207. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982017000200192](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982017000200192)
- Mato, D. (2015). Educación superior y pueblos indígenas en América Latina: contextos, experiencias y desafíos. *Revista Educación Superior y Sociedad*, 20(20), 17–38. [https://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/sa-untref/20171121042125/pdf\\_1285.pdf](https://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/sa-untref/20171121042125/pdf_1285.pdf)
- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85–95. <https://doi.org/10.1108/09684880010325600>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022435905800077?via%3Dihub>
- Schmelkes, Sylvia. (2013). Educación para un México intercultural. *Sinéctica*, (40), 01-12. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2013000100002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2013000100002&lng=es&tlng=es).
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2010). Service quality in higher education – A review and research agenda. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2(2), 259–272. <https://doi.org/10.1108/17566691011057393>
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2012). Service quality in a higher education context: An integrated model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(5), 755–784. <https://doi.org/10.1108/13555851211278196>
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model. *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–258. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>
- Tubino, F. (2005). Entre el multiculturalismo y la interculturalidad: más allá de la discriminación positiva. En N. Fuller (Ed.), *Interculturalidad y política: desafíos y posibilidades* (pp. 29–42). Red para el Desarrollo de las Ciencias Sociales en el Perú. <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Interculturalidad%20y%20Politica.pdf>
- Walsh, C. (2009). Interculturalidad crítica y educación intercultural. En J. Viaña, L. Tapia & C. Walsh (Eds.), *Construyendo interculturalidad crítica* (pp. 75–96). Instituto Internacional de Integración del Convenio Andrés Bello. [https://dn721508.ca.archive.org/0/items/interculturalidad-critica-y-educacion-intercultural/Interculturalidad\\_Critica\\_y\\_Educacion\\_Intercultural.pdf](https://dn721508.ca.archive.org/0/items/interculturalidad-critica-y-educacion-intercultural/Interculturalidad_Critica_y_Educacion_Intercultural.pdf)
- Yeo, R. K. (2008). Brewing service quality in higher education: Characteristics of ingredients that make up the recipe. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 266–286. <https://doi.org/10.1108/09684880810886277>