



**HAL**  
open science

## El aseguramiento de la calidad del practicum a través del grado de satisfacción de las expectativas del alumnado

Eugenio Hidalgo Díez, Purificación Pérez-García, Verónica Hidalgo Hernández,

### ► To cite this version:

Eugenio Hidalgo Díez, Purificación Pérez-García, Verónica Hidalgo Hernández,. El aseguramiento de la calidad del practicum a través del grado de satisfacción de las expectativas del alumnado. XIII Symposium Internacional sobre el Practicum y las Prácticas Externas. Documentar y evaluar la experiencia de los estudiantes en las prácticas. Poio (Pontevedra) 29 de junio a uno de julio de 2015, Universidad de Santiago de Compostela; Universidad de Vigo; Universidad de La Coruña, Jun 2015, Poio (Pontevedra), España. pp.1123-1137. halshs-01621118

**HAL Id: halshs-01621118**

**<https://shs.hal.science/halshs-01621118>**

Submitted on 22 Oct 2017

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL PRÁCTIUM A TRAVÉS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DEL ALUMNADO

*Eugenio Hidalgo Diez*

Universidad de Granada

eugenio@ugr.es

*M<sup>a</sup> Purificación Pérez García*

Universidad de Granada

mpperez@ugr.es

*Verónica Hidalgo Hernández*

Universidad de Cádiz

verónica.hidalgo@uca.es

En este trabajo, analizamos el grado de satisfacción del alumnado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Granada sobre las prácticas externas en centros, a través de un cuestionario cuantitativo-cualitativo construido al efecto. Con ello, se pretende establecer que los procesos diseñados para el desarrollo de las prácticas, responden a las expectativas generadas en el alumnado, así como a asegurar la gestión de la calidad del Prácticum. Realizado el análisis descriptivo y cualitativo, se confirman algunos aspectos como potencialmente fuertes y otros en los que será necesario un rediseño de los mismos. Todo ello, nos llevará a un proceso de mejora de la organización de las prácticas que permitirá el aseguramiento de su calidad.

### INTRODUCCIÓN

Una vez establecido el diseño, la estructura y el desarrollo del Prácticum en los diferentes Grados de las Facultades de Ciencias de la Educación, el siguiente paso será empezar a pensar cómo asegurar la calidad de aquello que hemos diseñado. En este sentido, y siguiendo planteamientos de aseguramiento de la calidad se hace necesario consultar a los usuarios del proceso de prácticas, es decir, al alumnado, cuál es el grado de satisfacción sobre las prácticas realizadas y si estas son percibidas como de calidad por ellos/as. Para ello, en principio, es necesario generar instrumentos que nos permitan constatar estas circunstancias, para a continuación solicitar, por medio de dichos instrumentos, que el alumnado manifieste su nivel de satisfacción y nos permita establecer si realmente ese nivel es adecuado o no (Hidalgo e Hidalgo, 2007), lo que nos permitirá abordar procesos de mejora que nos lleven al aseguramiento de la calidad de las prácticas realizadas.

### **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EN FUNCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO**

Hoy en día, el controvertido término de calidad, podemos decir que se encuentra totalmente incorporado en el ámbito educativo. Quedan ya muy atrás aquellos momentos de implantación del mismo donde nos parecían muy difíciles de encajar aquellas terminologías propias del tejido empresarial en el mundo de la educación. En estos momentos, los conceptos de calidad y los procesos y procedimientos para lograrla no son exclusividad de la industria, son perfectamente aplicables en educación. Lógicamente, teniendo en cuenta, para cada uno de dichos ámbitos, los objetivos propios de los mismos.

La irrupción de la preocupación por la calidad hemos de considerarla reciente. Fue en los años veinte del siglo pasado cuando autores, como Shewart, que introdujo el control de calidad estadístico o en los cuarenta cuando Taylor basaba la calidad en el control final de los productos, o en los cincuenta y sesenta cuando aparece el concepto de aseguramiento de la calidad (Parasuranaman, Zeithaml y Berry, 1985) dando paso a los modelos cuyo interés se centra más en la calidad del proceso y no exclusivamente del producto, siendo el autor más destacado Feigenbaun que fijaría los principios básicos del “control de la calidad total” desarrollados en los años ochenta y siguientes con el objetivo de impulsar la gestión de la calidad en las instituciones de un modo global e integrador y procurando que el producto se desarrolle bien, desde el principio hasta el final.

Todos estos enfoques tuvieron su influencia en el ámbito educativo, aunque, no obstante, hemos de indicar que en este ámbito, también existían modelos propios, tales como: el movimiento de las “escuelas eficaces”, centrado en la eficacia y los modelos centrados en la mejora (Hidalgo, Gonzalez, López y García, 2000). Finalmente, se incorporan al ámbito educativo los nuevos enfoques sobre la “gestión de la calidad”, como hemos establecido, procedentes del mundo empresarial, tales como: el modelo Deming, el modelo Malcom Baldrige, el modelo EFQM y últimamente los establecidos por la ANECA, como Verifica, Acredita, AUDIT,...etc. Con todo ello, creemos que la implantación de la calidad, su gestión y evaluación se encuentra, hoy día, presente en todas las instituciones educativas en general (Cantón, 2001).

Ahora, lo que realmente nos debe preocupar es que aquellos niveles de calidad que se han conseguido establecer, no empiecen a bajar sino que su progresión sea de tipo ascendente, es decir, hemos de asegurarnos que la calidad establecida en las prácticas externas que llevan a cabo nuestro alumnado sea cada vez más elevada.

En este sentido, se hace necesario, al objeto de conseguir ese aseguramiento de la calidad que pretendemos, dotarnos de una serie de planteamientos o acciones que demuestren, tanto en la propia institución

educativa como al alumnado que lo que se ofrece en las prácticas externas es de calidad, puesto que el aseguramiento de la calidad da confianza y satisfacción a todos los implicados en el proceso, tanto profesorado como alumnado (Cantón, 2001)

Para nuestro trabajo es importante tener en cuenta que entre “aseguramiento de la calidad” y “gestión de la calidad” existen diferencias que debemos tener presentes cuando planteamos una u otra, puesto que van a determinar el proceso que hemos decidido poner en práctica.

En nuestro planteamiento hemos querido desligarlos, considerando como aseguramiento de la calidad el procedimiento que hemos establecido para que los procesos que hemos planteado en el desarrollo de las prácticas en los centros, nos sirvan para detectar posibles desviaciones que afecten a la calidad, en este sentido, consideramos que es un sistema dotado de una serie de estrategias evaluativas de control interno que nos permiten tener información sobre los objetivos de la asignatura Prácticum, en contraposición a “gestión de la calidad”, cuyas estrategias de evaluación son de carácter externo (De Miguel, 2009).

Un elemento importante de la calidad es que ésta se oriente hacia quien la percibe, puesto que la calidad también se puede definir y medir en términos de percepción de la misma por el alumnado y no solamente por la institución que la diseña, asumiendo así que la calidad reside en los ojos de quien la contempla (Parasuranaman, Zeimthaml, Berry, 1985). Con ello, se hacen necesarios mecanismos coherentes con el proyecto global de las titulaciones, destinados a identificar y recoger información sobre los elementos clave de la experiencia vivida por el alumnado, al objeto de que por medio de sus percepciones, podamos llegar a establecer que el nivel de satisfacción es el adecuado y que por lo tanto la calidad de las prácticas están aseguradas.

En este sentido, una de las estrategias encaminada a potenciar el aseguramiento de la calidad en los centros educativos es aquella que mediante acciones planificadas sistemáticamente nos permitan evaluar y, como consecuencia, mejorar los procesos y las prestaciones de los centros (*Quality Assurance*), (De Miguel y Apodaca, 2009; Hidalgo, 2011).

Igualmente, hemos tenido en consideración la satisfacción del alumnado con respecto a una serie de dimensiones que hemos establecido y que vienen a definir una serie de procesos internos que desarrollan, en función de la planificación realizada al efecto, estrategias de control interno de la gestión del Prácticum, lo que nos va a permitir obtener información sobre la eficacia y eficiencia del mismo a través de la evaluación del nivel de satisfacción del alumnado una vez finalizadas las prácticas, lo que nos permitirá controlar el proceso y el producto diseñado y comprobar que los objetivos planteados se adaptan a los fines previstos y establecer, de esta manera, las mejoras necesarias en cada una de las dimensiones planteadas, lo que nos permitirá un aseguramiento de la calidad y una normalización del proceso de gestión.

En definitiva, se trata de una estrategia evaluativa que nos va a proporcionar la posibilidad de establecer planes de mejora, tanto de los procesos como de las prestaciones.

## **METODOLOGÍA DEL TRABAJO**

La metodología utilizada para el desarrollo del trabajo ha sido de carácter cuantitativo-cualitativo. Los datos cuantitativos han sido tratados por medio de métodos descriptivos y los de carácter cualitativo por medio de la interpretación de las respuestas, de carácter abierto, dadas por el alumnado.

### **Objetivos del trabajo**

- Analizar el nivel de aseguramiento de la calidad del Prácticum a través del grado de satisfacción del alumnado.
- Elaborar un Cuestionario de Satisfacción del alumnado sobre las prácticas externas realizadas.

### **Contexto, población y muestra**

El contexto en el que se desarrolla el estudio es el correspondiente a la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Granada.

La población es la formada por el alumnado que ha realizado las prácticas externas de 4º curso de los diferentes Grados de: Ed. Infantil, Ed. Primaria, Ed. Social y Pedagogía. Constituyen un total de 983 alumnos/as. La Muestra productora de datos está formada por 953 alumnos/as.

### **Recogida de datos**

#### ***Descripción del Instrumento***

El Cuestionario consta de 4 dimensiones:

- Dimensión A: Dinamización: Hace referencia a como todos los que tienen alguna responsabilidad en el desarrollo de las prácticas externas: Vicedecanato del Prácticum, Coordinadores/as, Tutores/as académicos y profesionales, estimulan, dirigen e implementan los procesos de organización y desarrollo de las prácticas externas. Consta de 3 Subdimensiones y 11 items.
- Dimensión B: Organización, evaluación y control de actividades: Hace referencia a cómo se evalúa, desarrolla y organiza el proceso de prácticas externas. Consta de 3 Subdimensiones y 11 items.

- Dimensión C: Utilización y aprovechamiento de los recursos: Hace referencia a la disponibilidad y aprovechamiento de los recursos existentes para un mejor desarrollo de las prácticas. Consta de 5 Subdimensiones y 13 ítems.
- Dimensión D: Nivel de satisfacción del estudiante: Hace referencia al grado en que el estudiante ha alcanzado los objetivos propuestos y ha cumplido sus expectativas profesionales en la realización del Prácticum. Consta de 5 Subdimensiones y 11 ítems.
- Dimensión E: Reflexiones y/o consideraciones del alumnado sobre el desarrollo del Prácticum: Es una dimensión abierta en la que el alumnado puede expresar todo aquello que considere oportuno sobre sus vivencias y actuaciones durante el periodo de prácticas externas.

El Cuestionario se contesta a través de una escala Likert con los siguientes valores: 1 (Nunca o Nada), 2 (Algunas veces o Algo), 3 (Bastantes veces o Bastante) y 4 (Siempre o Totalmente).

**Características técnicas del Instrumento**

La fiabilidad se establece por medio del coeficiente Alpha de Cronbach, siendo este de 0,9676, bastante alto. La validez se establece por medio del juicio de expertos para establecer la validez de contenido y análisis factorial para la validez de constructo.

**Análisis de datos**

Dimensión A: Dinamización  
Subdimensión:

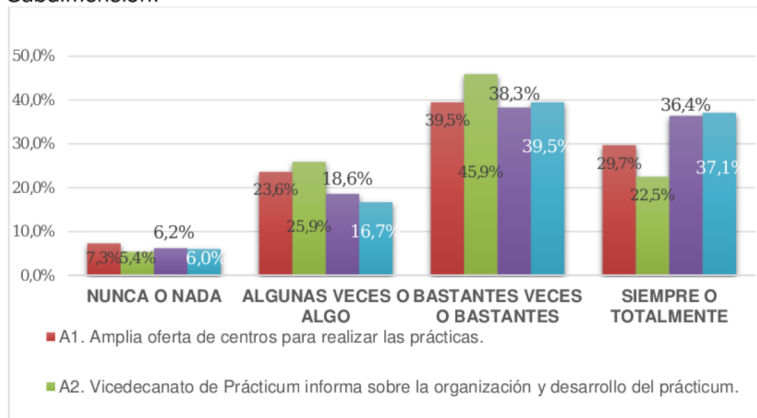


Gráfico 1.- Oferta de plazas e información del vicedecanato y coordinadores

Raposo-Rivas, M.; Muñoz Carril, P.C Zabalza-Gerdeiriña, M.; Martínez-Figueira, M.E; Pérez-Abellás, A. (2015). Documentar y Evaluar la experiencia de los estudiantes en las prácticas. Poio 2015. Santiago de Compostela: Andavira.

Con respecto a esta subdimensión que hace referencia a la oferta e información sobre el Prácticum, desde todos los ámbitos implicados, podemos indicar que aunque la mayoría del alumnado, en torno al 75%, responde que la información y la oferta de centros es bastante y totalmente, no debemos olvidar que hay ¼ del alumnado que la considera insuficiente. Por ello, consideramos que aunque el resultado es bueno, este aspecto se debe potenciar.



Gráfico 2.- Información sobre el tutor/a académico y profesional

Al analizar la gráfica establecida, se detecta que existe información suficiente sobre el tutor académico, pues tan sólo el 8% indica que no la tiene, no siendo así con respecto al tutor/a profesional donde el 37,3% indica no tener dicha información nunca y el 17,6% solo algunas veces, lo que supone un 54,9% de la muestra. Esto es debido a que no disponemos de dicha información hasta que el alumno no se incorpora al centro de prácticas.

Subdimensión: Información y estimulación (motivación) del proceso del prácticum.

Con respecto a si existe una adecuada información sobre el Prácticum, por parte de los tutores/as tanto académicos como profesionales, en general, podríamos decir, que la información se produce siempre o bastantes veces, pero que deberíamos potenciar el adecuar dicha información algo más. Con respecto a la estimulación (motivación) y dirección del Plan de Prácticas, podemos apreciar que este aspecto es potencialmente fuerte, ya que tanto los tutores/as profesionales (81,6%) como los tutores/as académicos (78,6%) estimulan y dirigen siempre y bastante al alumnado en prácticas. (Gráfico 3).

Raposo-Rivas, M.; Muñoz Carril, P.C. Zabalza-Gerdeiriña, M.; Martínez-Figueira, M.E; Pérez-Abellás, A. (2015). Documentar y Evaluar la experiencia de los estudiantes en las prácticas. Poio 2015. Santiago de Compostela: Andavira.

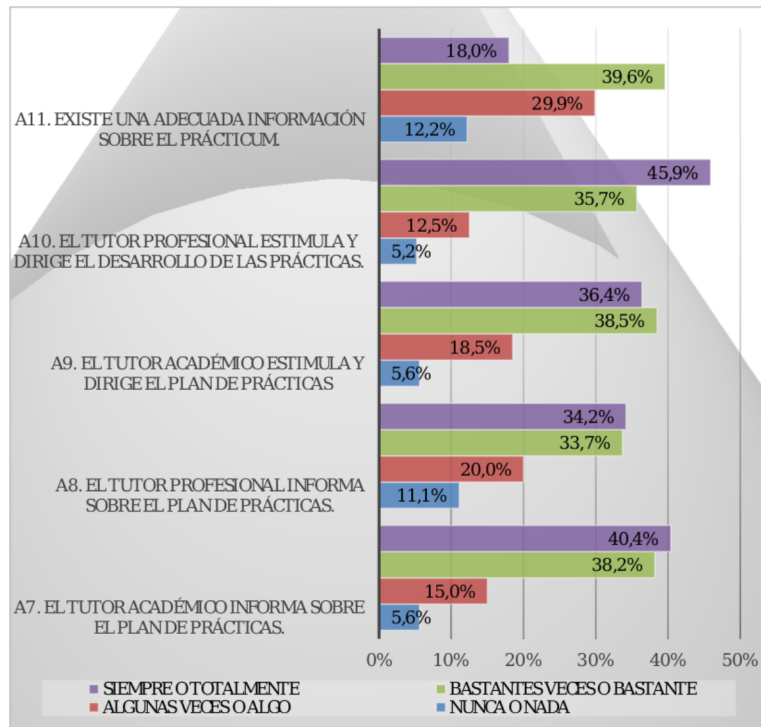


Gráfico 3.- Información y estimulación (motivación) del proceso del prácticum

Dimensión B: Organización, evaluación y control de actividades:

Subdimensión: Organización y desarrollo del proceso de prácticas externas: guía docente.

Como podemos apreciar en todos los apartados que hacen referencia al desarrollo de la Guía del Prácticum, el alumnado afirma que están totalmente y bastante bien establecidos todos los componentes de la guía, no obstante hemos de considerar que todos ellos están entre el 73,9% y el 67,5% lo que supone que un cuarto de la muestra lo considera como nada o algo establecidos. En este sentido creemos necesario potenciar esta subdimensión por medio de una revisión de las Guías Docentes y de las Guías de Trabajo de la asignatura Prácticum. (Gráfico 4).



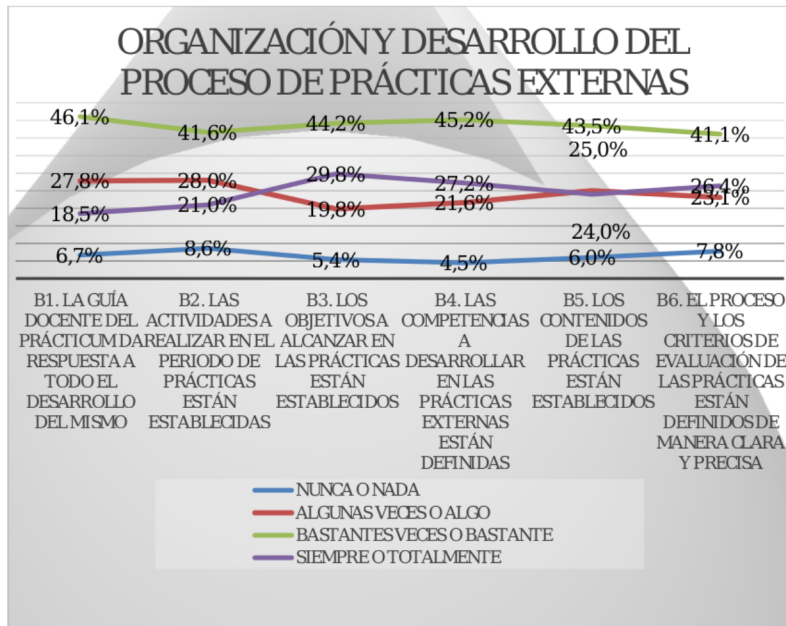


Gráfico 4.- Organización y desarrollo del proceso de prácticas externas: Guías Docentes

Subdimensión: Orientación y asesoramiento del tutor/a académico y profesional

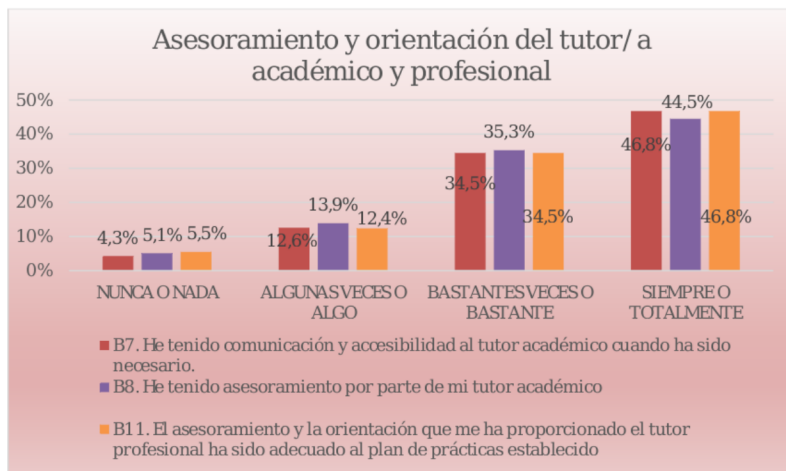


Gráfico 5.- Asesoramiento y orientación del tutor/a académico/profesional

Raposo-Rivas, M.; Muñoz Carril, P.C Zabalza-Gerdeiriña, M.; Martínez-Figueira, M.E; Pérez-Abellás, A. (2015). Documentar y Evaluar la experiencia de los estudiantes en las prácticas. Poio 2015. Santiago de Compostela: Andavira.

Como podemos apreciar, podríamos indicar que el asesoramiento y la orientación de los tutores es adecuada, ya que los porcentajes se encuentran en torno al 80% cuando nos referimos a que siempre o bastantes veces este asesoramiento y orientación se producen. (Gráfico 5).

Subdimensión: Realización y utilidad de los seminarios de prácticas.

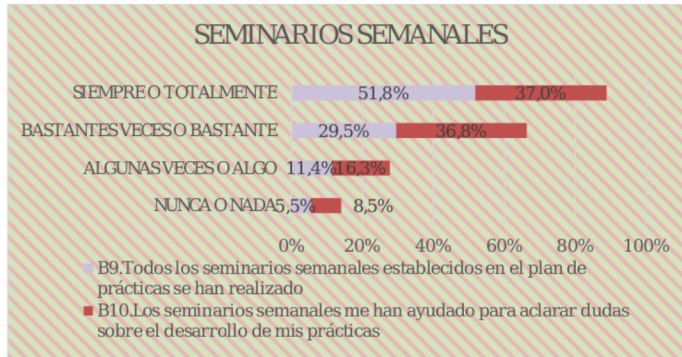


Gráfico 6.- Realización y utilidad de los seminarios de prácticas

Con respecto a la realización de los seminarios el alumnado manifiesta que se han realizado siempre o bastantes veces y que les han ayudado a aclarar dudas. No obstante, deberíamos potenciar tanto la realización como el desarrollo de los mismos, al objeto de que el porcentaje de los que no se realizan ni se desarrollan nunca o algunas veces desaparezca.

Dimensión C: Utilización y aprovechamiento de los recursos:

Subdimensión: Uso de la plataforma del Prácticum

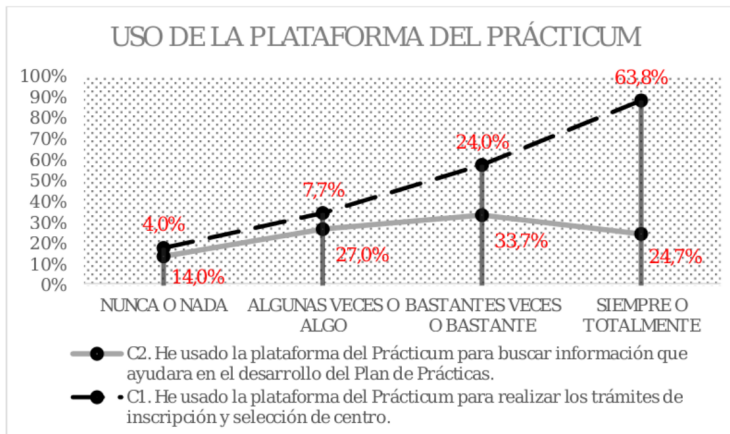


Gráfico 7.- Uso de la Plataforma del Prácticum

Raposo-Rivas, M.; Muñoz Carril, P.C. Zabalza-Gerdeiriña, M.; Martínez-Figueira, M.E; Pérez-Abellás, A. (2015). Documentar y Evaluar la experiencia de los estudiantes en las prácticas. Poio 2015. Santiago de Compostela: Andavira.

La utilización de la plataforma para los trámites de inscripción y selección de centros es muy alta, sin embargo, se debe potenciar la búsqueda de información.

Subdimensión: Uso de las TICs en el desarrollo del Prácticum.

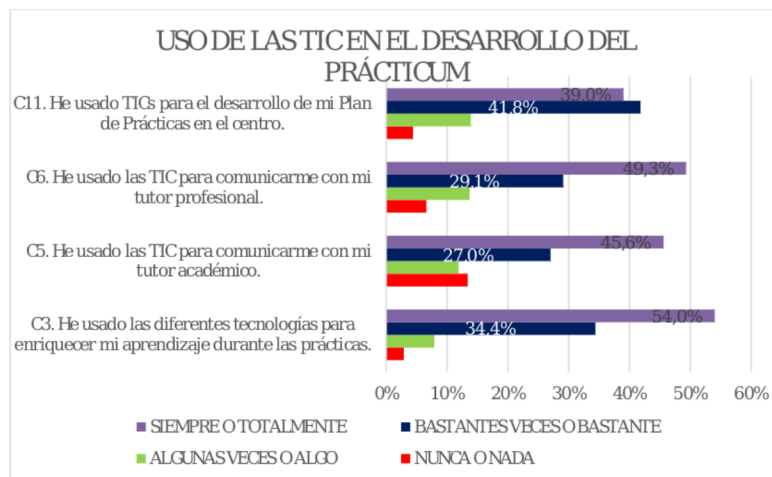


Gráfico 8.- Uso de las TICs en el desarrollo del Prácticum

Como podemos comprobar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el Prácticum, tanto para su desarrollo, comunicación con los tutores/as como para el enriquecimiento del aprendizaje, es potencialmente fuerte.

Subdimensión: Disponibilidad de medios TICs para el desarrollo de la actividad docente en el centro de prácticas.



Gráfico 9.- Disponibilidad de TICs en el centro de prácticas

Raposo-Rivas, M.; Muñoz Carril, P.C. Zabalza-Gerdeiriña, M.; Martínez-Figueira, M.E; Pérez-Abellás, A. (2015). Documentar y Evaluar la experiencia de los estudiantes en las prácticas. Poio 2015. Santiago de Compostela: Andavira.

La gráfica nos indica que prácticamente la totalidad de los centros dispone de medios TICs para el desarrollo de la actividad docente.

Subdimensión: Facilitación y utilización de materiales por parte de los tutores/as académicos y profesionales.

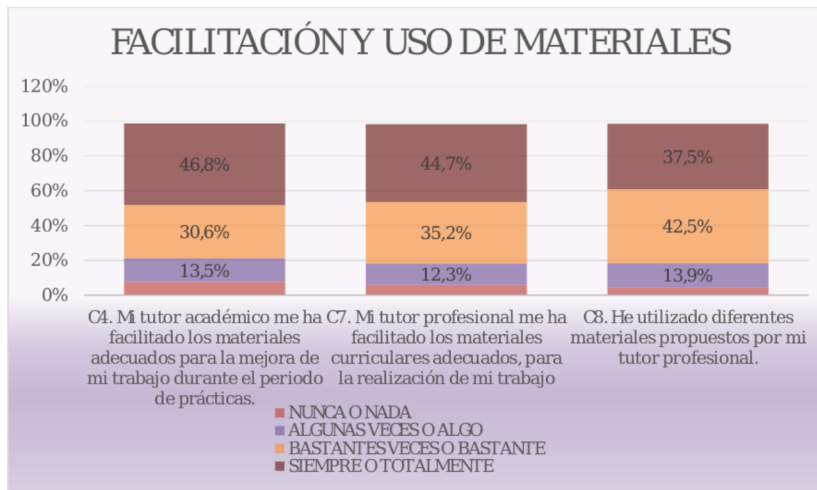


Gráfico 10.- Facilitación y uso de materiales

En el análisis de la gráfica, podemos apreciar que tanto los tutores académicos como profesionales suministran y procuran el uso de materiales en el alumnado de prácticas.

Subdimensión: Familiarización con técnicas e instrumentos de evaluación curricular.

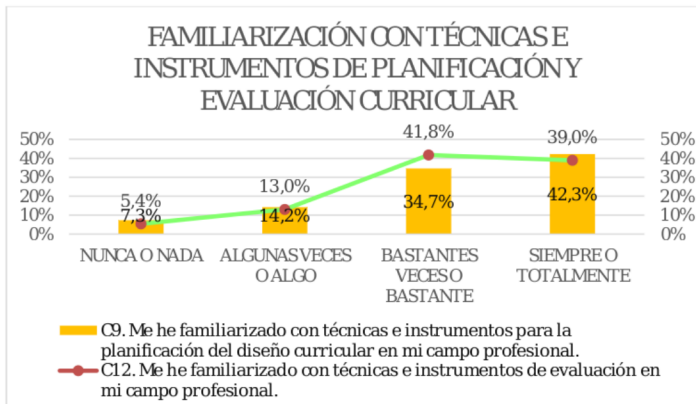


Gráfico 11.-Familiarización con técnicas e instrumentos de planificación y evaluación

Raposo-Rivas, M.; Muñoz Carril, P.C Zabalza-Gerdeirina, M.; Martínez-Figueira, M.E; Pérez-Abellás, A. (2015). Documentar y Evaluar la experiencia de los estudiantes en las prácticas. Poio 2015. Santiago de Compostela: Andavira.

En general, podemos apreciar, que el alumnado se ha familiarizado con las técnicas e instrumentos de planificación curricular.

Dimensión D: Nivel de satisfacción del estudiante:

Subdimensión: Posibilidades de actuación del estudiante en las prácticas.



Gráfico 12.- Posibilidades de actuación del estudiante durante las prácticas

Hemos de considerar que debemos potenciar que los tutores profesionales deben tener más en cuenta esas motivaciones e inquietudes del alumnado.

Subdimensión: Satisfacción del estudiante.

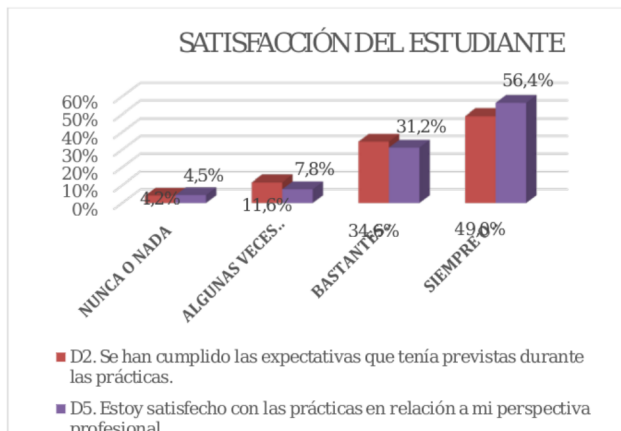


Gráfico 13.- Satisfacción del estudiante

Por lo que apreciamos en la gráfica, podemos darnos cuenta de que el nivel de satisfacción del estudiante, tanto con respecto a si se han cumplido sus expectativas como a la satisfacción con las prácticas, es muy alta.

Subdimensión: Contribución formativa de las prácticas.



Gráfico 14.- Contribución formativa de las prácticas

Del análisis podemos deducir que las Prácticas han contribuido a la formación del alumnado, puesto que manifiestan que las actividades les han ayudado a alcanzar los objetivos previstos, se han sentido integrados en el centro y en los procesos y que las prácticas han contribuido a su formación.

Subdimensión: Percepción final de la utilidad para el aprendizaje.

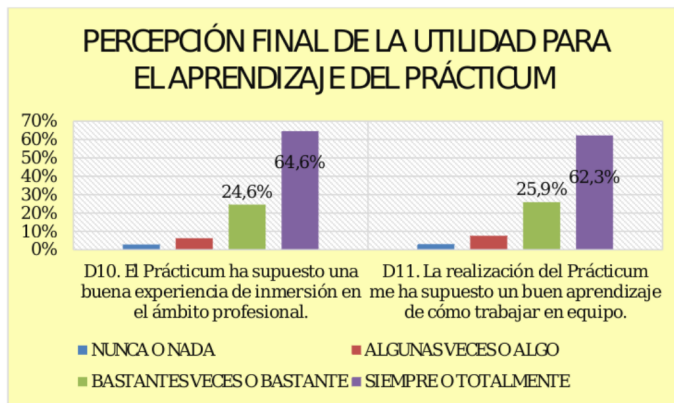


Gráfico 15.- Percepción final de la utilidad del Prácticum

Raposo-Rivas, M.; Muñoz Carril, P.C Zabalza-Gerdeiriña, M.; Martínez-Figueira, M.E; Pérez-Abellás, A. (2015). Documentar y Evaluar la experiencia de los estudiantes en las prácticas. Poio 2015. Santiago de Compostela: Andavira.

Indicar que, analizada esta subdimensión, consideramos que el Prácticum ha supuesto una buena experiencia de inmersión y un buen aprendizaje.

Subdimensión: Conocimiento aplicado a la práctica y toma de decisiones.

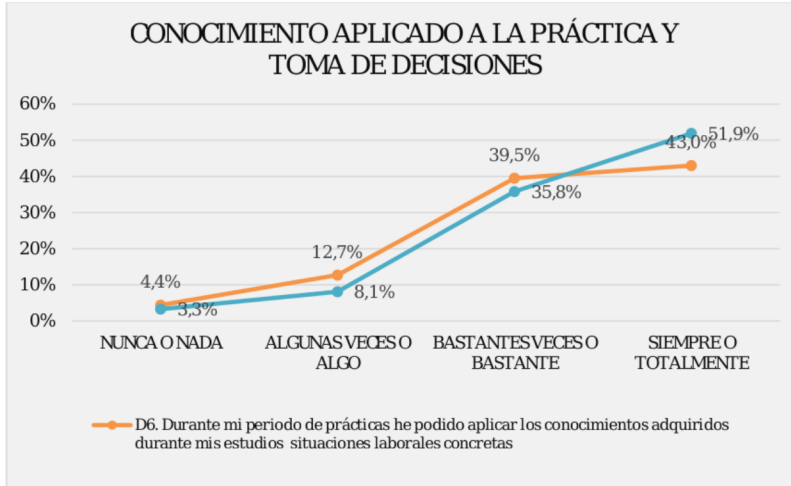


Gráfico 16.- Conocimiento aplicado a la práctica y toma de decisiones

Podemos apreciar que durante el periodo de prácticas, el alumnado, ha podido aplicar sus conocimientos a situaciones concretas, siempre y bastantes veces en un 82,5% y que también ha podido actuar de acuerdo con sus convicciones y tomar decisiones, siempre y bastantes veces en un 87,7%, por lo que el conocimiento aplicado a la práctica y a la toma de decisiones es muy elevada.

Dimensión D: Reflexiones y consideraciones del alumnado.

Las manifestaciones que mas se han repetido, hacen referencia a:

Aspectos que se deben mejorar: La información sobre los centros de prácticas; La interacción centros de prácticas y Facultad, así como la coordinación entre los tutores académicos y profesionales; ampliar la red de centros de prácticas y procurar que ésta sea estable y de calidad; mejorar y clarificar el proceso de evaluación, así como las Guías Docente y de Trabajo del Prácticum.

Estas manifestaciones contrastan con las que hacen referencia a: Los centros de prácticas son excelentes y nos han facilitado nuestro trabajo; el periodo de prácticas ha sido una etapa muy enriquecedora, una experiencia muy gratificante y la más importante del Grado; las prácticas externas me han aportado y he aprendido mucho.

Raposo-Rivas, M.; Muñoz Carril, P.C Zabalza-Gerdeiriña, M.; Martínez-Figueira, M.E; Pérez-Abellás, A. (2015). Documentar y Evaluar la experiencia de los estudiantes en las prácticas. Poio 2015. Santiago de Compostela: Andavira.

## CONCLUSIONES

Una vez analizados los datos obtenidos, podemos establecer como:

**Aspectos fuertes:** La motivación del alumnado por los tutores académicos. Adecuado asesoramiento y orientación. Uso de la Plataforma para inscripción. El uso de las TICs en el Prácticum. La disponibilidad de medios TICs. Se facilita el uso de materiales. La familiarización con instrumentos de planificación y evaluación. El nivel de satisfacción del alumnado. Facilidad para aplicar sus conocimientos. El cumplir las expectativas del alumnado. Su utilidad para el aprendizaje.

**Aspectos que necesitan mejorar:** Oferta de plazas e información más adecuada. Revisión de las Guías Docentes y de Trabajo. Uso de la Plataforma como información. Que los tutores profesionales tengan en cuenta las inquietudes y motivaciones del alumnado. Potenciar la actuación del alumnado durante las prácticas. Los criterios de evaluación de las prácticas.

**Futuros planteamientos:** Se hace necesario hacer el mismo estudio con los tutores académicos y profesionales, y con los resultados obtenidos hacer una reflexión con los diferentes grupos y establecer los puntos fuertes, difusos y débiles y plantear los planes de mejora. Con ello creemos que el aseguramiento de la calidad del Prácticum quedaría completamente establecida.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cantón, I. (2001): La implantación de la calidad en los centros educativos: Una perspectiva aplicada y reflexiva. Madrid.CCS.
- De Miguel, M. y Apodaca, P. (2009): Aseguramiento versus garantía de calidad en el Sistema Universitario Español. *Boletín de Psicología*, 97, 35-54.
- Hidalgo, E., Gonzalez, D., López, R. Y García, B. (2001): Hacia un modelo reflexivo de gestión de la calidad en centros educativos. *EDUCACIÓN*, Vol. 13, pp 5-20.
- Hidalgo, E. e Hidalgo, V. (2007): Estudio de un centro multicultural de la Ciudad Autónoma de Ceuta para su mejora. *BORDÓN*, 4-59. Pp 597-610.
- Hidalgo, E. (2011): The necessity and challenge of setting up a quality assurance system in the higher education system in Andalusia(Spain). *Procedial-Social and Behavioral Sciences Journal* Vol. 2 pp 2274-2284.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985): A conceptual model of Service Quality and its implications for future research. *Journal of Retailing*, 64, pp 12-40.