

BRECHA SEGÚN EL MODELO SERVQUAL ENTRE LAS EXPECTATIVAS Y LAS PERCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES CON RESPECTO A LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZOAUTORES: René Basantes Avalos¹Alexander Vinueza Jara²Jhonny Mauricio Coronel Sánchez³Eduardo Davalos Mayorga⁴Gloria Elizabeth Miño Cascante⁵DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: renebasant69@yahoo.es

Fecha de recepción: 29 - 05 - 2018

Fecha de aceptación: 25 - 07 - 2018

RESUMEN

El conocimiento de las opiniones de los estudiantes sobre los diversos aspectos de la capacitación proporcionada es un factor esencial para evaluar la calidad de la educación. El objetivo de este estudio fue determinar la brecha entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de los servicios educativos que se les brinda en la Universidad Nacional de Chimborazo. Se realizó un estudio de tipo transversal, y se seleccionaron a 320 estudiantes a través del muestreo aleatorio estratificado. Los datos fueron recopilados mediante el cuestionario SERVQUAL para examinar las áreas de seguridad, receptividad, empatía, elementos tangibles y confianza. Se utilizó la estadística descriptiva (frecuencia, porcentaje, media \pm DE) y analítica (prueba t comparada, prueba-T independiente y ANOVA de una vía) en SPSS 20. Los puntajes promedio de las expectativas y percepciones de los estudiantes sobre los servicios educativos que se les entregaron fueron 4.34 ± 0.63 y 3.56 ± 0.68 , respectivamente, con una brecha significativa, negativa (-0.77 ± 0.77 , $p < 0.001$). La menor brecha de calidad se obtuvo para la seguridad ($-0,65$) seguida de la confiabilidad ($-0,69$), la responsabilidad ($-0,74$) y la empatía ($-0,81$) y la mayor brecha observada en los elementos tangibles ($-0,96$) Se observó una brecha negativa entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones sobre la calidad de los servicios educativos que se les brindan. Esto significa que la calidad de los servicios entregados a los estudiantes fue menor de lo que esperaba. La brecha más alta estuvo relacionada con los tangibles. Para mejorar los servicios

¹ Profesor. Universidad Nacional de Chimborazo.

² Profesor. Universidad Nacional de Chimborazo. E-mail: ifer2642@yahoo.es

³ Profesor. Universidad Nacional de Chimborazo. E-mail: jhonnymauricioc@yahoo.es

⁴ Profesor. Universidad Nacional de Chimborazo. E-mail: edavalos@hotmail.com

⁵ Vicerrectora Académica. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. E-mail: gloriamino@yahoo.es

educativos, es necesario prestar atención a las diferentes áreas de calidad de los servicios educativos, especialmente los tangibles.

PALABRAS CLAVE: Calidad; Satisfacción; Modelo SERVQUAL.

GAP ACCORDING TO THE SERVQUAL MODEL BETWEEN THE EXPECTATIONS AND THE PERCEPTIONS OF THE STUDENTS WITH RESPECT TO THE EDUCATIONAL SERVICES IN THE NATIONAL UNIVERSITY OF CHIMBORAZO

ABSTRACT

Awareness of students' opinions about the various aspects of training provided is an essential factor to evaluate the quality of education. The aim of this study was to determine the gap between the students' expectations and perceptions from the educational services provided to them in the University National of Chimborazo. In this cross-sectional study, 320 students were selected by stratified random sampling method and data were collected by SERVQUAL question naire to examine the areas of assurance, responsiveness, empathy, tangibles and confidence. Data analysis was conducted by descriptive (frequency, percentage, mean \pm SD) and analytical (paired t-test, independent t-test and One-Way ANOVA) statistics in SPSS20. The mean scores of the students' expectations and perceptions of the educational services delivered to them were 4.34 \pm 0.63 and 3.56 \pm 0.68, respectively, with a significant, negative gap (-0.77 \pm 0.77, $p < 0.001$). The lowest gap of quality was derived for assurance (-0.65) followed by reliability (-0.69), accountability (-0.74), and empathy (-0.81), and the greatest gap observed in tangibles (-0.96). A negative gap was observed between the students' expectations and perceptions of the quality of educational services delivered to them. This means that the quality of services delivered to students was less than what they expected. The highest gap was related to the tangibles. In order to improve the educational services, paying attention to different areas of quality of educational services, especially, the tangibles, is necessary.

KEYWORDS: Quality; Satisfaction; SERVQUAL Model.

INTRODUCCIÓN

La Educación Superior es un tipo importante de inversión en recursos humanos que proporciona el conocimiento, las actitudes y las habilidades requeridas para los estudiantes y desempeña un papel muy importante en el desarrollo de las sociedades (Snelgrove H y col., 2009), y los servicios educativos que deben proporcionarse para que los estudiantes se sientan en un entorno seguro y, por lo tanto, proporcionen una mayor preparación mental para el aprendizaje (Fiedler Ry col., 2015). Las instituciones educativas deben

enseñar a las personas la responsabilidad de una educación de calidad sobre todo en las generaciones futuras, porque el descuido del deber engendra problemas para la sociedad en general (Reuterswård M y Hylander I., 2016).

Las universidades tienen muchos clientes cuyo consentimiento depende de la satisfacción del estudiante (UjiieYyOkada H., 2015), incluidos sus padres como clientes que en muchos de los casos pagan los costos de la educación de sus hijos, por lo tanto las empresas como clientes que los emplean y los miembros de las facultades también como clientes, deben de enseñar a los estudiantes lo que de necesidad deben aprender (PetruzzellisL y col. 2006). Entre varios clientes, los estudiantes han atraído la mayor atención como principales de la Educación Superior y durante sus estudios reciben una variedad de servicios que incluyen el registro, la selección de cursos y otros servicios relacionados (Shams A y col., 2012). Esto hace que los puntos de vista de los estudiantes hacia los servicios educativos ofrecidos puedan considerarse un índice de calidad de las universidades (Al Qahtani S., 2015). Conocer las opiniones de los estudiantes sobre los servicios educativos proporcionados, es el factor esencial para la evaluación de la calidad de la educación académica (Danaei SM y col 2015).

La determinación de lo que los estudiantes perciben y esperan, puede proporcionar información valiosa para los planificadores con vista a promover la calidad de los servicios educativos (Kebriaei y Akbari F. 2008). Si los funcionarios de educación no son conscientes de las expectativas de los estudiantes, puede causar insatisfacción (Al-Momani MM., 2016), además, la falta de una relación directa con los estudiantes hace que los que toman las decisiones no establezcan las prioridades correctas y los servicios educativos sean incapaces de cumplir las expectativas de los estudiantes y, por lo tanto, se puede crear una brecha en la calidad. La brecha más baja entre las expectativas de los estudiantes y los servicios proporcionados por la educación representa la alta calidad de los servicios educativos proporcionados.

Al determinar la brecha entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de los servicios proporcionados por la educación, los planificadores pueden mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los estudiantes (Kebriaei y Akbari F. 2008).

Varios estudios han examinado las opiniones de los estudiantes con respecto a los servicios educativos. Los estudios realizados en otros países informan que existe una brecha negativa entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de la calidad de los servicios educativos, y que la brecha más alta se ha relacionado con el área de aseguramiento (Yazdi NA y col. 2013). Otros estudios han revelado que las expectativas de los estudiantes de los servicios educativos proporcionados no se cumplieron (Nabilou B y Khorasani D., 2014). Existen estudios que muestran que las expectativas de los estudiantes respecto a los servicios educativos, eran más altas que sus percepciones en

estas condiciones. Estos estudios recomiendan que se planifiquen y realicen talleres sobre servicios al cliente, habilidades de comunicación y desarrollo de habilidades técnicas del personal. Además, se recomienda asignar más recursos para mejorar las instalaciones educativas y el entorno físico (Rahim M, y col. 2014).

Dado que la universidad es responsable de promover los niveles científicos y culturales en un país, y en el contexto actual de estudio, los estudiantes han expresado cierta insatisfacción con los servicios educativos y la brecha entre las expectativas y la calidad de los servicios educativos entregados, fue un factor motivante de este estudio para ver su comportamiento en la Universidad Nacional de Chimborazo, por lo que se pretende determinar la brecha entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de los servicios educativos impartidos.

DESARROLLO

Materiales y métodos

La población estudiada de este estudio descriptivo-analítico consistió en estudiantes de diferentes facultades de Ingeniería, de Salud, Ciencias Económicas y de Educación, pertenecientes a la Universidad Nacional de Chimborazo, en el primer semestre de la carrera académica correspondiente al año 2017. El protocolo de estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la universidad y los estudiantes firmaron un formulario de consentimiento para participar en el estudio. El muestreo se realizó de acuerdo con la asignación mediante un muestreo al azar estratificado. Al determinar la proporción de estudiantes en cada curso, se realizó un muestreo sistemático en 320 estudiantes, de los cuales 313 completaron el cuestionario y, por lo tanto, participaron en el estudio. El criterio de inclusión estuvo constituido por los estudiantes que terminaron el semestre, y los estudiantes transferidos fueron excluidos del estudio. Los datos se recopilaron mediante el cuestionario SERVQUAL (Nekoeil M, y Amiresmaili M.2011), de libre acceso y que ha sido utilizado en varios estudios con validez y fiabilidad confirmadas (Nabilou B y Khorasani D., 2014; Kebriaei y Akbari F., 2008). Este cuestionario ha sido desarrollado para investigar cinco áreas de la calidad de los servicios educativos en la universidad, y consta de tres secciones. La primera sección se refiere a las características demográficas de los estudiantes y las otras dos secciones consisten en preguntas sobre la medición de la calidad educativa en términos de expectativas y percepciones, calificadas por escala de Likert de cinco puntos. Con respecto a las percepciones, se les pidió a los estudiantes que expresaran sus percepciones de los servicios educativos marcando una opción, que iba desde muy buena (calificada como 5) a muy mala (calificada como 1). A continuación, los estudiantes expresaron sus expectativas sobre el estado deseable de cada elemento mediante una opción en la escala Likert de cinco puntos, que va desde muy importante (calificada como 5) a relativamente poco importante (calificada como 1) en el mismo cuestionario. Los estudiantes

evaluaron la calidad de cinco áreas de los servicios educativos utilizando varios aspectos, que constan de cuatro sobre los elementos tangibles, siete sobre la confianza, seis sobre empatía, cinco sobre responsabilidad y cinco sobre seguridad. Para determinar la brecha en los servicios educativos, los puntajes de las expectativas de los estudiantes se dedujeron de los de sus percepciones. Un puntaje negativo se consideró como brecha negativa si la situación actual era distante de la situación deseada, un puntaje positivo considerado como positivo si los servicios se habían entregado de manera ideal, más alta de lo esperado, y cero no representaba ninguna brecha. Es digno de mencionar que no hay un punto de referencia (corte) en este sentido y los puntajes de las expectativas y percepciones están determinados por los puntos de vista de los estudiantes y la brecha se obtiene restando el puntaje de las expectativas de las percepciones.

Análisis estadístico

Los datos fueron analizados por SPSS usando estadísticas descriptivas {frecuencia, porcentaje, media (SD)} y estadísticas analíticas (prueba t pareada para comparar las puntuaciones medias de expectativas y percepciones, prueba t independiente para comparar las puntuaciones medias de la brecha de calidad, ANOVA de una vía para comparar los puntajes promedio de la brecha de calidad del curso. El valor de p menor de 0.05 fue considerado estadísticamente significativo

Resultados

Del total de 313 participantes incluidos en el presente estudio, el 71% eran mujeres y el 29% hombres. La edad promedio de los estudiantes fue de 22.8 ± 4.03 años. El número más alto (37.9%) de estudiantes estudió en enfermería y el más bajo (8.4%) en emergencia médica. Con respecto a las calificaciones, el número más alto (89.6%) de los estudiantes estudiados.

Los hallazgos indicaron una brecha significativa negativa entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de las cinco áreas de la calidad de los servicios educativos ($p < 0,001$). Esto significa que la calidad de los servicios educativos no cumplió con las expectativas de los estudiantes y las puntuaciones de sus expectativas fueron mayores que las de sus percepciones. La brecha media más baja de calidad se obtuvo para el área de seguridad (-65%) y la más alta para el dominio tangible (-96%) [Tabla 1].

En general, los valores medios de las expectativas y las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos estuvieron por encima del nivel promedio (Tabla 1). No hubo una diferencia significativa en las puntuaciones medias de la brecha de calidad según el sexo ($p = 0,82$), los años académicos ($p = 0,42$), el estado civil ($p = 0,07$), el curso ($p = 0,78$) y el lugar de residencia ($p = 0.16$).

Dimensiones del servicio	Aspectos	Expectativas	Percepciones	Brecha de calidad	P
Garantía	Facilitación del debate sobre el tema en clases.	4.35±0.86	3.68±0.91	-0.48±1.11	0.001*
	Entrenamiento adecuado y preparación de los estudiantes para el trabajo futuro.	4.47±0.78	3.68±0.91	-0.79±1.12	0.001*
	Asignación del tiempo fuera del horario de clases para aclarar las dudas sobre el contenido por parte de los estudiantes.	4.14±0.89	3.58±0.97	-0.56±1.21	0.001*
	Disponibilidad de recursos de investigación para aumentar la experiencia del estudiante.	4.35±0.88	3.62±0.93	-0.73±1.14	0.001*
	Los profesores poseen suficiente conocimiento especializado.	4.51±0.79	3.83±0.86	-0.67±1.1	0.001*
	Total.	4.36±0.66	3.72±0.73	-0.65±0.84	0.001*
Responsabilidad	Acceso del estudiante a los consejeros de la facultad si es necesario.	4.32±0.91	3.61±0.99	-0.74±1.26	0.001*
	Acceso de los estudiantes a los administradores escolares para transferir sus ofertas de capacitación.	4.27±0.86	3.42±1.03	-0.85±1.24	0.001*
	Implementación de las sugerencias de los estudiantes en programas educativos.	4.33±0.84	3.33±1.11	-1.00±1.33	0.001*
	Brindar recursos de investigación apropiados a los estudiantes para su estudio posterior.	4.23±0.89	3.69±0.94	-0.54±1.19	0.001*
	Son otorgadas las horas de reuniones semanales	4.19±0.93	3.57±1.01	-0.62±1.28	0.001*

	entre estudiantes y profesores para resolver los problemas educativos.				
	Total	4.27±0.73	3.52±.79	-0.74±0.94	0.00 1*
Empatia	Relevancia de las tareas impartidas por los profesores con clases relevantes.	4.1±1.06	3.6±0.91	-0.49±1.23	0.00 1*
	Flexibilidad del docente al tratar con las circunstancias específicas de cada estudiante.	4.37±0.91	3.37±1/0 4	-1.00±1.35	0.00 1*
	La idoneidad de la formación de clases.	4.47±0.81	3.44±1.09	-1.03±1.36	0.00 1*
	Tranquilidad en la escuela que garantiza el estudiar a los estudiantes.	4.37±0.85	3.45±1.07	-0.92±1.37	0.00 1*
	Adecuación del trato del personal directivo de educación con los estudiantes.	4.41±0.81	3.67±0.97	-0.74±1.18	0.00 1*
	Comportamiento respetuoso de los profesores con los estudiantes.	4.49±0.79	3.81±0.84	-0.68±1.07	0.00 1*
	Total	4.37±0.66	3.56±0.73	-0.81±0.88	0.00 1*
Confiabilidad	Presentación de clases relacionadas entre sí de forma regular.	4.46±0.79	3.78±0.86	-0.68±1.04	0.00 1*
	Informar a los estudiantes de los resultados de las evaluaciones llevadas a cabo.	4.30±0.78	3.62±0.93	-0.69±1.2	0.00 1*
	Presentación del silabo de manera comprensible a los estudiantes	4.48±0.8	3.67±0.95	-0.81±1.14	0.00 1*
	Para obtener un puntaje	4.37±0.84	3.6±0.97	-0.77±1.18	0.00

	mejor si los estudiantes hacen más esfuerzos.				1*
	Adecuado mantenimiento de los registros académicos de los estudiantes.	4.27±0.9	3.77±0.89	-0.51±1.08	0.00 1*
	Fácil acceso a los recursos de investigación disponibles en la universidad.	0.86±4.32	3.7±0.9	-0.61±1.1	0.00 1*
	Profesores y estudiantes comprometidos en el desempeño de sus funciones.	0.84±4.36	3.61±0.94	-0.75±1.13	0.00 1*
	Total	4.37±0.68	3.68±0.7	-0.69±0.8	0.00 1*
Tangible	Porte personal de los profesores y el personal de apoyo a la docencia	4.24±0.89	3.78±0.97	-0.46±1.18	0.00 1*
	Aspecto atractivo del edificio, asientos y clases.	4.31±0.87	3.07±1.2	-1.24±1.4	0.00 1*
	Nuevos y más eficientes equipos y materiales	4.35±0.89	3.21±1.14	-1.14±1.39	0.00 1*
	Apariencia atractiva de los materiales didácticos.	4.24±0.92	3.24±1.13	-1.01±1.39	0.00 1*
	Total	4.28±0.76	3.32±0.93	-0.96±1.09	0.00 1*
Total.	Puntaje total de las cinco dimensiones	4.34±0.63	3.56±0.68	-0.77±0.77	0.00 1*

Tabla 1. Puntajes promedio de las expectativas y percepciones de los estudiantes en los servicios educativos.

* p < 0.001

Discusión

Los hallazgos del estudio actual mostraron una brecha negativa entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones para todas las áreas de calidad de los servicios educativos. Esto significa que la calidad de los servicios educativos entregados fue menor de lo que los estudiantes esperaban. La brecha media de calidad más baja se derivó para la seguridad seguida de la confiabilidad, la responsabilidad y la empatía, y la mayor brecha borraró lo tangible.

Esto significa que los equipos utilizados por los profesores no tienen suficiente atractivo. En este sentido, un estudio informó que los aspectos físicos del

entorno como el color de la habitación, la iluminación, la ventilación y los equipos podrían mejorar la calidad de los servicios prestados (Sabahi M, y col. 2011). Otro estudio informó que la provisión de espacios educativos apropiados y la optimización de los espacios disponibles pueden ser efectivos para aumentar la satisfacción de los estudiantes (Abbasian M, y col.2013).

La otra brecha en el presente estudio se relacionó con el área de empatía. Aunque las autoridades de las facultades estudiadas han intentado proporcionar servicios rápidos y convenientes a los estudiantes, no estaban satisfechos y creían que el momento de celebrar las sesiones de clase no era apropiado, los profesores no mostraron flexibilidad en las situaciones específicas que les sucedieron a los estudiantes. Las tareas asignadas a los estudiantes no eran compatibles con el contenido que se les enseñó, el entorno escolar no era adecuado para el estudio y los profesores y el personal no trataban a los estudiantes con el mayor de los respetos. Se han informado hallazgos similares en el área de empatía en diferentes estudios (Nabilou B y Khorasani D., 2014; Rahim M., y col. 2014).

Otra brecha entre las expectativas de los estudiantes y la percepción de la calidad de los servicios educativos se relacionó con la responsabilidad. En esta área, la brecha negativa indica que los asesores están menos disponibles y los estudiantes tienen acceso inadecuado a las autoridades universitarias, para transferir sus comentarios y sugerencias, las referencias de capacitación para lecturas adicionales no se presentan a los estudiantes, los tiempos de reunión entre estudiantes y docentes para resolver el problema educativo no se especifican, las opiniones de los estudiantes y las sugerencias sobre planificación educativa se descuidan. Sin embargo, en esta área, había una brecha entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes. Esta área ha sido reportada con la brecha negativa más alta en algunos estudios (Kebriaei A y Akbari F. 2008; Mukhopadhyay DK. 2016), lo cual es inconsistente con el presente estudio. Esta inconsistencia en los hallazgos se puede atribuir a los esfuerzos de los funcionarios de las facultades para especificar el horario de visitas semanal con los estudiantes y la visibilidad del programa diario de los docentes.

En el área de aseguramiento, con el cuarto valor medio, hubo una brecha entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes. Esta área ha sido reportada con la brecha más baja en algunos estudios (Rezaei S, y col. 2016; Mostafa MM. 2005), que es en parte similar al presente estudio. La brecha más pequeña en este estudio se relacionó con la seguridad que está en línea con los hallazgos de varios otros estudios (Mohammadnia M, 2010, Lim PC, y Tang NK. 2000).

Muchos investigadores han investigado la calidad de los servicios educativos utilizando el cuestionario SERVQUAL (Gorji H, y col, 2013; Aghamolaei T, y col.2014), el mismo ha contribuido en gran medida a determinar las

estrategias para identificar y medir las áreas críticas que influyen en la satisfacción de los estudiantes en las organizaciones del sector de servicios (Sabahi M, y col. 2011).

Los hallazgos de estos estudios han mostrado una brecha negativa en todas las áreas en la mayoría de las universidades. Lo que diferencia la calidad de las diferentes universidades es la diferencia en las actitudes de los estudiantes que determinan la brecha más grande y la más pequeña. Esta variedad de actitudes puede deberse a varios equipos y espacios de capacitación, diferencia en el número de estudiantes y miembros de la facultad, la experiencia y las habilidades del personal de educación, y la diferencia en los cursos de capacitación y el nivel científico del personal. Para reducir la brecha entre las expectativas de los estudiantes y la percepción de la calidad de los servicios educativos que se les brindan, las autoridades universitarias deben considerar el momento apropiado para las clases.

Los docentes deben ajustar las tareas asignadas a los estudiantes según el contenido de la enseñanza, y junto con el personal de apoyo a la docencia deben tratar a los estudiantes respetuosamente, los consejeros docentes deben estar disponibles para hablar con los estudiantes sobre los problemas educativos, las referencias de capacitación deben ser presentadas a los estudiantes, las horas de reunión de los estudiantes y los docentes deben estar claramente especificadas, y además en la planificación educativa, los comentarios y sugerencias de los estudiantes deben considerarse seriamente.

CONCLUSIONES

En los dominios de la calidad de los servicios educativos, hubo una brecha negativa entre las expectativas de los estudiantes y las percepciones de los servicios educativos ofrecidos en la Universidad Nacional de Chimborazo. Esto significa que la calidad de los servicios entregados fue menor a la esperada por los estudiantes. Por lo tanto, las autoridades educativas deben tratar de eliminar la brecha entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes.

BIBLIOGRAFÍA

Abbasian M, Chaman R, Mousavi S, Amiri M, Taromsar MG, Maleki F, et al. Gap analysis between students' perceptions and expectations of quality of educational services using Servqual model. *Qom Uni Med Sci J.* 2013;7(2): 2-9.

Aghamolaei T, Eftekhaari TE, Rafati S, Kahnouji K, Ahangari S, Shahrzad ME, et al. service quality assessment of a referral hospital in southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. *BMC Health Serv Res.* 2014; 14:322.

Al Qahtani S. Students' knowledge of, and attitudes toward, mentoring: a case study at the Master's Program in Health and Hospital Administration. *Adv Med EducPract.* 2015; 6:149-52.

Al-Momani MM. Gap Analysis between perceptions and expectations of medical-surgical patients in a public hospital in Saudi Arabia. *Med PrincPract.* 2016; 25(1):79-84.

Danaei SM, Mazareie E, Hosseininezhad S, Nili M. Evaluating the clinical quality of departments as viewed by juniors and seniors of Shiraz dental school. *J Educ Health Promot.* 2015; 4:75.

Fiedler R, Degenhardt M, Engstrom JL. Systematic preparation for teaching in a nursing doctor of philosophy program. *J Prof Nurs.* 2015; 31(4):305-10.

Gorji H, Tabatabaei S, Akbari A, Sarkhosh S, Khorasan S. Using the service quality gap's model (SERVQUAL) in Imam Khomeini teaching hospital: 2012. *Journal of Health Administration (JHA).* 2013; 16(5):7-18.

Kebriaei A, Akbari F. Quality gap of educational services at Zahedan University of Medical Sciences, Iran. *Bangladesh Med Res Counc Bull.* 2008; 34(3):76-80.

Lim PC, Tang NK. A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. *Int J Health Care Qual Assur IncLeadersh Health Serv.* 2000; 13(6- 7):290-99.

Mohammadnia M, Delgoshaei B, Tofighi S, Riahi L, Omrani A. Survey on nursing service quality by SERVQUAL at Tehran social security organization hospitals. *Hospital.* 2010; 8(3):68-73.

Mostafa MM. An empirical study of patients' expectations and satisfactions in Egyptian hospitals. *Int J Health Care Qual Assur IncLeadersh Health Serv.* 2005; 18(7):516-32.

Mukhopadhyay DK. Students' perception of quality of medical education in a medical college in west Bengal, India. *Indian J Public Health.* 2016; 60(1):4-9.

Nabilou B, Khorasani-Zavareh D. The bridge between real and ideal: students perception on quality gap in reality and their educational expectations. *Iran Red Crescent Med J.* 2014; 16(9):e14254

Nadi A, Shojaee J, Abedi G, Siamian H, Abedini E, Rostami F. Patients' expectations and perceptions of service quality in the selected hospitals. *Med Arch.* 2016; 70(2):135-39

Nekoei-Moghadam M, Amiresmaili M. Hospital services quality assessment hospitals of Kerman University of Medical Sciences, as a tangible example of a developing country. *Int J Health Care Qual Assur.* 2011; 24(1):57-66.

Petruzzellis L, D'Uggento AM, Romanazzi S. Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *ManagServ Qual.* 2006; 16(4):349-64.

Rahim Khanli M, Daneshmandi H, Choobineh A. The students' viewpoint on the quality gap in educational services. *J Adv Med Educ Prof.* 2014; 2(3):114-19.

RanjbarEzzatabadi M, Bahrami MA, ZareAhmadabadi H, Nasiri S, Arab M, Hadizadeh F, et al. Gap analysis between perceptions and expectations of service recipients through Servqual approach in Yazd, Afshar Hospital. *TolooBehdasht.* 2010; 9(2, 3):75-86.

Reuterswärd M, Hylander I. Shared responsibility: school nurses' experience of collaborating in school-based interprofessional teams. *Scand J Caring Sci.* 2016.

Rezaei S, Matin BK, Moradi K, Bijan B, Fallahi M, Shokati B, et al. Measurement of Quality of Educational Hospital Services by the SERVQUAL Model: The Iranian Patients' Perspective. *Electronic Physician*. 2016; 8(3):2101-06.

Sabahi-Bidgoli M, Mousavi SGA, Kebriaei A, Seyyedi SH, Shahri S, Atharizadeh M. The quality of hospital services in Kashan educational hospitals during 2008-9: the patients' viewpoint. *KAUMS Journal (FEYZ)*. 2011; 15(2):146-52.

Shams A, Yarmohammadian MH, AbbarikHH. Determination of rate of customer focus in educational programs at Isfahan University of Medical Sciences(1) based on students' viewpoints. *J Educ Health Promot*. 2012; 1:24.

Snelgrove H, Familiari G, Gallo P, Gaudio E, Lenzi A, Ziparo V, et al. The challenge of reform: 10 years of curricula change in Italian medical schools. *Med Teach*. 2009; 31(12):1047-55.

Ujiie Y, Okada H. Factors affecting the use of complementary and alternative medicine among Japanese university students. *J Complement Integr Med*. 2015; 12(1):89-94.

Yazdi NA, Ganjouyi FA, Pouyanfard A. Evaluation of the quality of educational services in the physical education faculties of Islamic Azad universities from the viewpoint of students. *Eur J Exp Biol*. 2013; 3(1):166-73.