



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

DOCTORADO EN EDUCACIÓN

TÍTULO

FACTORES DETERMINANTES DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN LOS
SERVICIOS UNIVERSITARIOS: UN ESTUDIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE
VILLARRICA, PARAGUAY, AÑO 2023

AUTOR

ELVIO BENÍTEZ

ASUNCIÓN – PARAGUAY

2023



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

DOCTORADO EN EDUCACIÓN

TÍTULO

FACTORES DETERMINANTES DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN LOS
SERVICIOS UNIVERSITARIOS: UN ESTUDIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE
VILLARRICA, PARAGUAY, AÑO 2023

AUTOR

ELVIO BENÍTEZ

TUTOR

DRA. OLGA SOSA AQUINO

ASUNCIÓN – PARAGUAY

2023

Benítez, Elvio

*Factores Determinantes de la Percepción de Calidad
en los Servicios Universitarios: Un Estudio en una
Universidad Privada de Villarrica, Paraguay, año
2023.*

Total, de páginas: 222

Tutor: Dra. Olga Sosa Aquino

Tesis académica del Doctorado en Educación
Universidad Iberoamericana, Paraguay, 2023

Código de biblioteca:



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA
DOCTORADO EN EDUCACIÓN

AUTOR ELVIO BENÍTEZ

TESIS PARA ACCEDER AL TÍTULO DE DOCTOR EN EDUCACIÓN

.....

Examinador 1

.....

Examinador 2

.....

Examinador 3

FECHA

CALIFICACIÓN

DEDICATORIA

A mi querida esposa, Lic. Rosa González de Benítez

A quién me alentó con creces en todo momento para terminar mis estudios de Doctorado

AGRADECIMIENTOS

A Dios, Padre Celestial y a la Virgencita de Caacupé quienes conocen las motivaciones de nuestro corazón y portadores de la ciencia y la sabiduría.

A la Universidad Privada del Guairá, en las personas del Dr. Arístides Fernández, Dra. Silvia Godoy Cubilla y a la Lic. Mirta Gauto Fleitas, por permitirme incursionar en la mencionada casa de estudios en la labor universitaria tanto para trabajar como para profesionalizarme cada día en el campo de la EDUCACIÓN UNIVERSITARIA y que he abrazado como mucho amor y responsabilidad. GRATITUD ETERNA PARA TODOS ELLOS.

A los Directores de las Direcciones Generales de la Universidad Privada del Guairá para realizar mi trabajo de campo.

A mi tutora, la Dra. Olga Sosa Aquino, por su invaluable guía en la realización de mi trabajo de investigación. Su motivación constante desde el inicio hasta la culminación de mi carrera y su dedicada supervisión en todas las etapas de la construcción de la tesis han sido fundamentales. Mi más profunda gratitud.

A los colegas directores de las Filiales de la Universidad Privada del Guairá de Laguna Pakova (Distrito de Yasy Cañy) de Vallemí (Distrito de San Lázaro) y del Distrito de Liberación por su valiosa colaboración en abrir las puertas de su institución para la realización de mis conferencias requisitos fundamentales para la Defensa de Tesis. MI GRATITUD a la Lic. Nélida Yegros de González, a la Lic. Quintina García y al Lic. Eduardo Ojeda.

A la Ingeniera Natalia Benítez Aquino por permitirme realizar mi Plan Piloto en su Filial de Natalio (Itapúa)

A los docentes y alumnado de la Sede Central de la Ciudad de Villarrica, dependiente de la Universidad Privada del Guairá para mi trabajo de campo.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1-Planteamiento del problema.....	3
1.2-Principales antecedentes.....	4
1.3.1-Preguntas	8
1.3.2-Específicas.....	8
1.4-Objetivos	9
1.4.1-Objetivo General	9
1.4.2-Objetivos Específicos.....	9
1.5- Hipótesis.....	10
1.6- Justificación.....	11
1.7- Alcances y limitaciones de la Investigación.....	12
MARCO REFERENCIAL Y TEÓRICO.....	14
2.1-Antecedentes del concepto central del estudio	14
2.2-Concepto, origen y evolución de la calidad de servicio	19
2.3-Calidad en educación: Pluralidad de significados.....	22
2.4-Calidad de los servicios educativos a nivel universitario.....	26
2.5- Medición de Calidad de los servicios educativos.....	28
2.5.1- Tendencia Nórdica.....	29
2.5.1- Tendencia estadounidense	29
2.6- La evaluación y Acreditación de la E.S en Paraguay	37
2.6.1- Desafíos en la calidad de los servicios universitarios	37
2.6.2-Satisfacción de los miembros de una comunidad	38
2.6.3-La Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la E. S.....	39
2.6.4-Propósitos de la ANEAES.....	41
2.6.5-Rendición de cuentas y Aseguramiento de la calidad	42
3-MARCO METODOLÓGICO.....	45
3.1-Tipo de Estudio	47

3.2-Población y muestra	47
3.2.1-Sujetos de estudio.....	47
3.2.2-Tipo de muestra	48
3.2.3-Procedimientos para la selección de la muestra (estudiantes).....	49
3.3-Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.4-Variables/dimensiones.....	51
3.4.1-Matriz de operacionalización de variables	52
3.4.2-Matriz Categorical.....	57
3.5-Procedimiento de recolección de datos	58
3.6-Procedimiento y análisis de datos	60
3.7-Validez y confiabilidad de instrumentos	61
3.8- Aspectos Éticos.....	64
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	88
4.1.- Características de los estudiantes de la Universidad, población en estudio	66
4.1.1- Distribución, género de los estudiantes.....	66
4.1.2- Distribución, edad de los estudiantes.....	67
4.1.3-Distribución, de estado civil de los estudiantes.....	68
4.1.4-Población estudiada, según carrera que cursa.....	69
4.1.5- Población de estudio, según el año que cursa.....	70
4.2.-Análisis de los Resultados Cuantitativos (Estudiantes).....	71
4.2.1.-Variable: Valoración de la calidad de servicios universitarios.....	71
4.2.1.1-Dimensión 1: Competencia del cuerpo docente.....	71
4.2.1.2-Dimensión 2: Organización de la Enseñanza o de la carrera.....	74
4.2.1.3-Dimensión 3: Comunicación y clima organizacional.....	78
4.2.1.4-Dimensión 4: Actitudes y Comportamiento del cuerpo docente.....	83
4.2.1.5- Dimensión 5: Instalaciones y Equipamientos.....	86
4.2.1.6- Dimensión 6: Evaluación.....	90
4.3- Características de la población de docentes.....	92
4.3.1- Distribución, de género de los docentes.....	92

4.3.2- Distribución, edad de los docentes	93
4.3.3- Distribución, de estado civil de los docentes	94
4.3.4-Población estudiada según la carrera que enseña.....	95
4.3.5- Población estudiada formación académica de los docentes	96
4.3.6-Población estudiada, según año de servicio de la docencia	97
4.4- Análisis de los Resultados Cuantitativos (Docentes)	98
4.4.1- Variable: Valoración acerca de la calidad de servicios universitarios	98
4.4.1.1-Dimensión 1: Competencia del cuerpo docente	98
4.4.1.2- Dimensión 2: Organización de la enseñanza.....	101
4.4.1.3- Dimensión 3: Comunicación y clima organizacional	105
4.4.1.4- Dimensión 4: Actitudes y Comportamientos del cuerpo docente	108
4.4.1.5- Dimensión 5: Instalaciones y Equipamientos	111
4.4.1.6- Dimensión 6: Evaluación	113
4.5. Triangulación dentro de método cuantitativo (de fuentes)	117
4.5.1- Valoración de la percepción de la calidad triangulación	117
4.6- Variable: Nivel de percepción de la calidad de los servicios universitarios.	124
4.6.1- Dimensión 1: Nivel de percepción de los estudiantes.....	124
4.6.2- Dimensión 2: Nivel de percepción de los estudiantes.....	126
4.7- Variable: Diferencias de percepciones respecto a las dimensiones.....	129
4.7.1-Dimensión 1: Rango promedio de percepción de docentes (género).....	129
4.7.2- Dimensión 2: Rango promedio de percepción de estudiantes (género)....	131
4.7.3-D3: Rango promedio de percepción según estado civil (estudiante)	133
4.7.4- D3: Rango promedio de percepción según estado civil (docente)	135
4.7.5- D4: Rango promedio de percepción según carrera (estudiante)	138
4.8-Variable: Percepción acerca de las dimensiones de calidad.....	140
4.8.1-Dimensión: Comparación de percepciones acerca de la calidad.....	140
4.9-Resultados de los datos cualitativos	144
4.9.1- Categoría: Gestión Académica	145
4.9.1,1- Subcategoría: Formulación de planes y programas	148
4.9.1.2- Subcategoría: Gestión de ofertas académicas	150

4.9.1.3- Subcategoría: Política de atención a la población estudiantil	152
4.9.1.4- Subcategoría: Programas de incentivo	154
4.9.1.5- Subcategoría: Vinculación del plantel académico.....	158
4.9.2- Categoría: Gestión Administrativa y Apoyo al Desarrollo Institucional...	160
4.9.2.1- Alianzas Estratégicas	164
4.9.2.2- Subcategoría: Infraestructura	166
4.9.2.3- Subcategoría: Personal Técnico Administrativo y de Apoyo	169
4.9.3- Categoría: Gestión de la Información y Análisis Institucional	172
4.9.3.1- Subcategoría: Análisis de la información Institucional.....	175
4.9.3.2- Subcategoría: Gestión de la Información	177
4.9.3.3- Subcategoría: Políticas de Comunicación	180
4.10- Triangulación de Fuentes	183
4.10.1- Triangulación de la Categoría Gestión Académica	183
4.10.2- Triangulación de la Categoría Gestión Administrativa	185
4.10.3- Triangulación de la Categoría Gestión de la Información.....	187
4.11- Triangulación entre Métodos cuantitativos y cualitativos	190
5-CONCLUSIONES	193
6-RECOMENDACIONES	199
7-REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	200
8-ANEXOS.....	1
ANEXO 1-Cuestionarios	1
ANEXO 2- Validación de los instrumentos por AFE	6
ANEXO 3- Validación de contenido por Juicio de Expertos	29
ANEXO 4- Carta de Consentimiento informado	36
ANEXO 5- Carta de Solicitud para la Universidad.....	38

LISTA DE TABLA

Tabla 1-Enfoques en el estudio de la calidad en servicios educativos	27
Tabla 2- Dimensiones de la versión escala SERVQUAL	32
Tabla 3- Población de Estudio	48
Tabla 4- Muestra de Estudiantes.....	50
Tabla 5- Operacionalización de variables.....	52
Tabla 6- Nómina de Expertos para validación de instrumentos	57
Tabla 7- Resultados del valor de Alfa de Cronbach	61
Tabla 8- Distribución de género de estudiantes	63
Tabla 9- Distribución, de estado civil de los estudiantes.....	66
Tabla 10- Población estudiada, según carrera que cursa	67
Tabla 11- D1: Competencia del cuerpo docente (Estudiante)	68
Tabla 12- D2: Organización de la enseñanza de la carrera (Estudiante)	69
Tabla 13- D3: Comunicación y clima organizacional (Estudiante).....	70
Tabla 14- D4: Actitudes y comportamiento del cuerpo docente (Estudiante).....	71
Tabla 15- D5: Instalaciones y Equipamientos (Estudiante).....	74
Tabla 16- D6: Evaluación (Estudiante)	78
Tabla 17- Carta de Solicitud para la Universidad.....	83
Tabla 18- Género de docentes de grado.....	86
Tabla 19- Edad de docentes de grado	90
Tabla 20- Distribución de estado civil de docentes	92
Tabla 21- Población estudiada, según la carrera que enseña	93
Tabla 22- Población estudiada, formación académica de los docentes	94
Tabla 23- 'Población estudiada, según años de servicio en la docencia.....	95
Tabla 24- D1: Competencia del cuerpo docente (Docente).....	96
Tabla 25- D2: Organización de la enseñanza de la carrera (Docente).....	97
Tabla 26- D3: Comunicación y clima organizacional (Docente)	98
Tabla 27- D4: Actitudes y comportamiento del cuerpo docente (Docente)	101

Tabla 28- D5: Instalaciones y Equipamientos (Docente)	105
Tabla 29- D6: Evaluación (Docente)	108
Tabla 30- Triangulación dentro de método (cuantitativo)	111
Tabla 31- Nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad	113
Tabla 32- Nivel de percepción de los docentes acerca de la calidad	117
Tabla 33- Rango promedio de percepción de docentes según género	124
Tabla 34- Rango promedio de percepción de estudiantes según género	126
Tabla 35- Rango promedio de percepción de estudiantes según estado civil.....	129
Tabla 36- Rango promedio de percepción de docentes según estado civil.....	131
Tabla 37- Rango promedio de percepción de estudiantes según estado carrera. .	133
Tabla 38-Comparación de percepción sobre la calidad de los servicios	135
Tabla 39- Frecuencia de citas de las categorías y subcategorías	138
Tabla 40- Triangulación Categoría Gestión Académica	140
Tabla 41- Triangulación Categoría Gestión Administrativa	144
Tabla 42- Triangulación Categoría Gestión Académica	183
Tabla 43- Triangulación Categoría Gestión de la Información y Análisis Inst. .	185
Tabla 44- 'Población estudiada, según años de servicio en la docencia.....	187
Tabla 45- D1: Triangulación entre métodos (cuantitativa-cualitativa).....	190

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Diseño DITRIAC	45
Gráfico 2-: D1: Competencias del Cuerpo docente (estudiantes)	72
Gráfico 3- D2: Organización de la enseñanza de la carrera (estudiantes).....	76
Gráfico 4- Dimensión 3 Comunicación y clima organizacional (estudiantes)	80
Gráfico 5- Dimensión 4 Actitudes y comportamiento del docente (estudiantes) .	84
Gráfico 6- Dimensión 5 Instalaciones y Equipamiento (estudiantes)	87
Gráfico 7- Dimensión 6 Evaluación (estudiantes).....	90
Gráfico 8- Dimensión 1 Competencias del Cuerpo docente (docentes).....	99
Gráfico 9- Dimensión 2 Organización de la enseñanza de la carrera (docentes).	102
Gráfico 10- Dimensión 3 Comunicación y clima organizacional (docentes).....	106
Gráfico 11- Dimensión 4 Actitudes y comportamiento del docente (docentes) .	109
Gráfico 12- Dimensión 5 Instalaciones y Equipamiento (docentes)	112
Gráfico 13- Dimensión 6 Evaluación (docentes)	114
Gráfico 14- Nivel de percepción estudiante de calidad de los servicios	124
Gráfico 15-Nivel de percepción docente de la calidad de servicios.....	127

REDES SEMÁNTICAS

Red Semántica 1- Categoría Gestión Académica	147
Red Semántica 1 2- Categoría Gestión Administrativa	163
Red Semántica 1 3-Gestión de la Información y Análisis Institucional.....	174

RESUMEN

El objetivo del estudio ha sido analizar los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan mayormente sobre la percepción de la calidad en estudiantes, docentes y directivos, en una universidad privada de la ciudad de Villarrica. Departamento del Guairá de la República del Paraguay, año 2023. La calidad de los servicios que ofrecen las instituciones de educación superior representa un aspecto esencial y determinante en el sector académico. Esta calidad no se mide únicamente en términos de excelencia académica, sino también a través del grado de satisfacción y la valoración positiva que los estudiantes, el cuerpo docente y demás miembros de la comunidad universitaria tienen con respecto a su experiencia educativa. En función a los objetivos específicos, se abordó desde el paradigma pragmático. El diseño correspondió a una triangulación concurrente. El corte fue transversal, alcance descriptivo y correlacional, con enfoque mixto, se realizó la triangulación de los hallazgos. Se utilizaron las técnicas de la, entrevista y encuesta como instrumento la guía de entrevista y el cuestionario SERVQUAL. La confiabilidad se calculó por medio del Análisis Factorial Exploratorio y el Alfa de Cronbach y la validez del contenido por el método basado en juicio de expertos. Los datos cuantitativos se procesaron en el software estadístico SPSS versión 27. Los datos cualitativos se procesaron a través del software ATLAS. ti versión 23. Los estudiantes se seleccionaron a través de una muestra estratificada y los docentes y directivos en forma censal. Se evidencia en la presente investigación una diferencia significativa entre la percepción de estudiantes y docentes en la calidad de los servicios universitarios. El 73,2% de los estudiantes y el 60% de los docentes clasifican estos servicios entre "Muy buena calidad" y "Excelente calidad", lo que denota una alta satisfacción. Los directivos reconocen la importancia de una gestión académica y administrativa colaborativa. Si bien hay una valoración generalmente positiva, las diferencias de percepción apuntan a áreas que requieren atención. Se recomienda a la universidad evaluar y ajustar continuamente sus servicios basándose en las opiniones de su comunidad para mantener una educación de alta calidad que cumpla con las expectativas y necesidades de sus miembros.

Palabras clave: Percepción, factores de calidad, servicios universitarios.

ABSTRACT

The study's aim was to analyze the factors of university service quality that most significantly impact students', faculty's, and administrators' perception of quality at a private university in the city of Villarrica, Guairá Department, Republic of Paraguay, in the year 2023. The quality of services offered by higher education institutions is an essential and determining aspect in the academic sector. This quality is not measured solely in terms of academic excellence, but also through the degree of satisfaction and positive valuation that students, faculty, and other members of the university community have regarding their educational experience. Based on specific objectives, the study was approached from a pragmatic paradigm. The design corresponded to concurrent triangulation. The study was cross-sectional, descriptive and correlational in scope, with a mixed approach, and triangulation of findings was conducted. Techniques used included interviews and surveys, with the interview guide and SERVQUAL questionnaire as instruments. Reliability was calculated using Exploratory Factor Analysis and Cronbach's Alpha, and content validity was determined through an expert judgment-based method. Quantitative data were processed in SPSS statistical software version 27, and qualitative data through ATLAS.ti software version 23. Students were selected through stratified sampling, and faculty and administrators were surveyed in a census manner. This research evidences a significant difference between students' and teachers' perceptions of university service quality. 73.2% of students and 60% of faculty classify these services between "Very good quality" and "Excellent quality," indicating high satisfaction. Administrators recognize the importance of collaborative academic and administrative management. While the general valuation is positive, perception differences point to areas needing attention. The university is recommended to continually evaluate and adjust its services based on its community's opinions to maintain high-quality education that meets its members' expectations and needs.

Keywords: Perception, quality factors, university services.

INTRODUCCIÓN

La investigación se centra en analizar los factores de calidad de los servicios universitarios que más influyen en la percepción de estudiantes, docentes y directivos de una universidad privada en Villarrica, Departamento del Guairá, República del Paraguay, durante el año 2023. Dentro del ámbito educativo, es esencial generar investigaciones que aporten conocimientos orientados a mejorar la calidad educativa. En este sentido, este trabajo se inscribe en la línea “Gestión Institucional y Liderazgo Educativo”, donde se aborda específicamente la calidad de los servicios universitarios brindados por una institución privada.

En la actualidad, tanto a nivel nacional como internacional, la educación superior enfrenta una intensa competitividad debido al aumento de instituciones y ofertas académicas. Además, cambios socioeconómicos han elevado las expectativas sobre los egresados y la sociedad en general. Esta situación ha motivado a las universidades intensificar sus esfuerzos para elevar la calidad de sus servicios. Como resultado, las instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas buscan la acreditación y certificación de calidad académica, siguiendo estándares propuestos por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES).

Es fundamental considerar la percepción de la comunidad educativa sobre aspectos como la gestión institucional y la enseñanza para garantizar servicios de alta calidad. Transformaciones estratégicas, que en ocasiones rompen con prácticas convencionales, son esenciales para asegurar esta calidad. Si bien pueden requerir tiempo, recursos y no mostrar efectos inmediatos, son cruciales para el beneficio de los futuros profesionales.

Este estudio propone una escala que facilite el proceso de acreditación y mida las percepciones sobre la calidad de servicios en Instituciones de Educación Superior (IES). Esta herramienta no solo será útil para la universidad objeto de este estudio, sino que servirá como referencia para promover cambios basados en los hallazgos obtenidos. Además, se empleará

un enfoque mixto para analizar datos cuantitativos y cualitativos, utilizando softwares estadístico y cualitativo de vanguardia, adecuado para investigaciones de nivel doctoral.

La estructura de la investigación se desglosa en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Problema de la Investigación, en este apartado se incluye el planteamiento del problema, antecedentes principales, preguntas y objetivos de la investigación, hipótesis, justificación, alcances y limitaciones.

Capítulo II: Marco Teórico, se aborda los antecedentes, bases teóricas y legales.

Capítulo III: Marco Metodológico, en el apartado se presenta el tipo de estudio, diseño, operacionalización de variables, matriz categorial, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección, validez, confiabilidad, técnicas de análisis y procesamiento y los aspectos éticos.

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados, se presenta los resultados acordes a las variables y dimensiones, y categorías y subcategorías. Además, se interpreta y se discute los hallazgos con relación a las categorías y variables de estudio.

Conclusiones y Recomendaciones: se presenta el reporte final de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1-Planteamiento del Problema

Paraguay, al igual que países como Brasil y Chile, presenta un elevado número de matrículas en educación superior privada, superando el 60% (Lemaitre, 2014). De las 55 universidades registradas en el país, 46 son privadas y 9 públicas, a lo que se suma la existencia de 36 Institutos Superiores (ANEAES, 2018). Ante este panorama, es imperativo contar con mecanismos que aseguren la calidad educativa, motivo por el cual se implementaron procesos de acreditación de carreras.

Según ANEAES (2014), la calidad de las instituciones de educación superior está intrínsecamente ligada a sus procesos internos de gestión. La optimización de la gestión institucional debería repercutir positivamente en la calidad de carreras y programas. De hecho, las universidades, en su búsqueda por mejorar la calidad de sus servicios y ante la competencia entre ellas, establecen criterios, indicadores y estándares para evaluar estos servicios.

Van Damme (2003) afirma que la definición de calidad en educación superior actualmente se centra en contar con un conjunto de estándares aplicables en evaluaciones de programas y procesos de acreditación. Estos estándares permiten discernir lo que se enseña y aprende en las universidades, y la congruencia entre resultados esperados y obtenidos.

A raíz de la categorización de las instituciones de educación superior, se evidencia la necesidad de garantizar una educación de calidad en un contexto competitivo. La norma ISO (2005) define la calidad como el grado en que se satisfacen necesidades, a veces implícitas, a través de características diferenciadoras (p. 90). De aquí surge la importancia de investigar en una universidad privada para identificar debilidades y fortalezas, reorientando factores que afectan la calidad y potenciando los procesos eficientes.

En Paraguay, la educación es vista como un bien público, por lo que es mandatorio abordar procesos de calidad. Las instituciones deben proponer metas claras para optimizar el servicio ofrecido a la sociedad. Sin embargo, la universidad privada objeto de este estudio aún no ha sido acreditada por ANEAES en sus ofertas educativas, revelando una urgente necesidad de evaluación. La ausencia de un modelo de evaluación efectivo impide a la institución acceder a información valiosa que oriente decisiones encaminadas a la mejora educativa.

El objetivo de esta investigación es, proporcionar información y parámetros a la universidad a partir de resultados empíricos, facilitando la proyección de planes de mejora y la eventual obtención de una certificación de calidad.

En respuesta a lo antes señalado al cumplirse el objetivo de esta investigación: analizar los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan mayormente sobre la percepción de la calidad en estudiantes, docentes y directivos, en la universidad privada objeto de este estudio, se le proporcionará a dicha universidad información y parámetros a partir de resultados empíricos, que facilitarán la proyección de planes de mejora y la eventual obtención de una certificación de calidad.

Adicionalmente, se ha detectado una preocupación creciente entre estudiantes, docentes y otros grupos de interés respecto a la preparación y la formación que las universidades privadas están ofreciendo. En un mundo globalizado y altamente competitivo, la educación superior juega un papel determinante en la formación de profesionales capacitados para enfrentar los retos del siglo XXI. Si las universidades no garantizan una educación de calidad acorde con las demandas actuales, el país podría enfrentar un déficit de profesionales cualificados en áreas clave, lo que repercutiría negativamente en el desarrollo socioeconómico de la nación.

Esta problemática no solo afecta a los estudiantes que podrían no estar obteniendo la formación adecuada para sus futuras carreras, sino también al tejido empresarial del país que necesita profesionales bien formados para impulsar la innovación y la competitividad. La falta de acreditación de algunas universidades privadas y la ausencia de un sistema de evaluación robusto y transparente genera desconfianza en el sector empresarial y en la sociedad en general. Esta desconfianza puede traducirse en falta de oportunidades laborales para los egresados y en una menor inversión en investigación y desarrollo en el país.

1.2-Principales antecedentes de la investigación

La calidad en los servicios educativos ha sido una preocupación constante en la literatura académica. Capelleras y Veciana, (2004) y Salvador Ferrer (2005) exploraron los componentes de la calidad en el contexto universitario, destacando la importancia de la

percepción del servicio recibido por los estudiantes. Este estudio ofrece un punto de partida relevante para comprender cómo se pueden medir y evaluar los servicios universitarios.

Los indicadores de calidad percibida en servicios universitarios son múltiples y variados. López et al. (2019) identificaron que aspectos como la infraestructura, el nivel del profesorado y la oferta académica son cruciales. Este marco es especialmente pertinente para la evaluación de los servicios en una universidad privada como la de Villarrica.

Recientemente un estudio realizado por Villagra et al. (2022) se detallan los hallazgos de un estudio sobre cómo los alumnos valoran la calidad educativa en las universidades públicas paraguayas de Concepción, Villarrica y Canindeyú. A través de una metodología cuantitativa descriptiva, se utilizó una encuesta semiestructurada que se administró a 129 estudiantes del último ciclo de estudios de contaduría pública en las facultades de Economía de las universidades UNC: Universidad Nacional de Concepción. UNVES: Universidad Nacional de Villarrica del Espíritu Santo. UNICAN: Universidad Nacional de Canindeyú. La investigación reveló que los participantes perciben de manera positiva la formación integral que se les ofrece, destacando las instalaciones y la tecnología avanzada disponibles, así como las actividades complementarias que fomentan su desarrollo profesional. Además, se encontró que 52% de los encuestados ubica su respuesta entre los niveles regular y alta, de donde deducen que mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje, políticas de inclusión, la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas, las actividades de extensión e investigación es un reto permanente para las Universidades estudiadas.

Este análisis proporciona una visión valiosa para la presente investigación, ya que subraya la importancia de considerar la formación integral y el equipamiento tecnológico como factores determinantes de la calidad de los servicios universitarios. Los datos apuntan a que el desarrollo profesional de los estudiantes no solo se ve influenciado por la instrucción académica, sino también por la infraestructura y las oportunidades de enriquecimiento profesional proporcionadas por la institución. Por lo tanto, el estudio actual podría beneficiarse al explorar cómo estas dimensiones contribuyen a la percepción de calidad en la universidad privada de Villarrica, buscando así generar recomendaciones que puedan ser implementadas para mejorar la experiencia educativa de los estudiantes.

En el ámbito de la educación superior en Chile, un estudio transversal analítico relevante exploró la percepción de la satisfacción estudiantil en una muestra significativa de

1.064 alumnos pertenecientes a diversas carreras de una institución pública y estatal. Implementando el instrumento SEUE (Satisfacción Estudiantil Universitaria con la Educación), y a través de técnicas de estadística descriptiva inferencial, procesadas mediante el software STATA 15.0 con un umbral de significancia de $\alpha < 0.05$, este estudio destacó una sobresaliente satisfacción general con la educación, donde el 83% de los participantes se ubicaron en los estratos de 'bastante' y 'muy satisfecho'. Notoriamente, en este estudio, ningún estudiante reportó niveles de insatisfacción en las dimensiones evaluadas. Sin embargo, se revelaron diferencias significativas en función de variables demográficas y académicas como el género, la facultad, el año académico y el tipo de financiamiento, aunque todos los puntajes permanecieron en el rango de alta satisfacción (Letelier-Sanz et al, 2021)

Este antecedente ofrece una base sólida para profundizar en el estudio de la calidad de los servicios educativos en universidades de otras regiones, como la ciudad de Villarrica en Paraguay. Considerando que las percepciones de calidad en el ámbito universitario pueden estar influenciadas por factores culturales, económicos y organizativos específicos de cada región, el presente trabajo puede expandir este campo de estudio al contrastar y comparar estos hallazgos con aquellos de universidades privadas en contextos diferentes. Además, al incluir la perspectiva de docentes y directivos en la investigación propuesta, se espera proporcionar una visión más holística y detallada de los factores que inciden en la percepción de la calidad educativa, lo cual podría derivar en estrategias concretas para la mejora continua de la calidad en servicios universitarios.

La investigación de Tumino, y Poitevin, (2014). abordó el estudio de la calidad en los servicios proporcionados por una institución universitaria privada en Argentina, enfocando la percepción tanto de estudiantes como de profesores. Se adaptó y amplió la escala de Capelleras y Veciana (2004), fundamentada en el reconocido modelo SERVQUAL, añadiendo elementos adicionales inspirados en los trabajos de Rubio Gómez et al. (2005). Estos nuevos ítems están diseñados para evaluar la pertinencia de los programas educativos, la evaluación de los aprendizajes y la eficacia de los procedimientos administrativos. La herramienta resultante, compuesta por 42 variables relacionadas con la calidad del servicio y las capacidades de la institución educativa para suministrarlo, se aplicó a un conjunto de 454 alumnos y 64 académicos. La robustez de los resultados fue avalada por la consistencia interna de las respuestas y el Análisis de Factores, que logró distinguir ocho dimensiones clave, abriendo la posibilidad de sugerir mejoras específicas en base a las evidencias recogidas en el estudio. En

el estudio se recomienda investigar el impacto que tienen las acreditaciones, no únicamente en el perfeccionamiento de los servicios que ofrece la universidad, sino también en el enriquecimiento de la formación académica y profesional de los alumnos.

El estudio realizado en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en Abancay durante el año 2016 se centró en identificar qué elementos influyen en la calidad de los servicios educativos desde la perspectiva de los alumnos, utilizando el modelo SERVQUAL, que se enfoca en las diferencias entre lo que los estudiantes esperan y lo que perciben. En este análisis cuantitativo, descriptivo y causal, se incluyó a 332 estudiantes seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. La evaluación se llevó a cabo a través de dos encuestas, una para medir las expectativas y otra las percepciones, ambas basadas en la estructura SERVQUAL y validadas en términos de fiabilidad. Los resultados revelaron que un porcentaje significativo de estudiantes sintió que sus expectativas no fueron cumplidas, indicando una brecha negativa entre lo esperado y lo percibido. Particularmente, los aspectos relacionados con la seguridad y los elementos tangibles requieren mejoras urgentes. Además, el análisis estadístico sugirió que, aunque a nivel general no se detectó una relación directa entre las expectativas y percepciones de los estudiantes y la calidad del servicio, al examinar los factores individuales sí se encontraron asociaciones significativas. (Flores Cruz, 2017).

Este hallazgo sugiere un punto crucial para la investigación actual: la necesidad de profundizar en la comprensión de cómo la seguridad percibida y los aspectos físicos de la universidad influyen en la calidad del servicio educativo. Este enfoque podría conducir a estrategias dirigidas a reforzar estos aspectos críticos y, a su vez, a mejorar la satisfacción general del estudiante con la experiencia universitaria.

Otro estudio investigativo se enfocó en evaluar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de los servicios ofrecidos por instituciones de educación superior. Participaron en la investigación 684 alumnos de pregrado seleccionados al azar de un programa académico específico, a los cuales se les aplicó un instrumento de medición diseñado para evaluar las expectativas y experiencias relacionadas con el servicio educativo. Los resultados revelaron que los estudiantes, en general, califican de manera positiva la calidad de los servicios universitarios, sin que se observen discrepancias notables vinculadas a la ocupación de los estudiantes. No obstante, sí se detectaron variaciones significativas en las percepciones basadas en el género y el centro educativo del que forman parte. Estos resultados sugieren que la aceptación de la calidad del servicio por parte de los discentes se manifiesta principalmente en

aspectos tangibles como las instalaciones físicas, la modernización y el equipamiento proporcionado. Además, se subraya la necesidad de una mayor capacitación para el personal administrativo con el fin de mejorar la atención al estudiante conjunto (Bejarano et al., 2021).

La contribución de este análisis para la presente tesis es multifacética. En primer lugar, ofrece un marco de referencia comparativo sobre las expectativas y la satisfacción estudiantil en el ámbito de la calidad de los servicios universitarios. Además, señala áreas específicas de mejora, como la capacitación administrativa, que pueden ser cruciales para elevar la percepción general de calidad. En este sentido, la tesis se beneficiará de estos hallazgos al examinar la correlación entre la calidad percibida del servicio y el desempeño académico, el bienestar estudiantil y la lealtad hacia la institución. Asimismo, se profundizará en las diferencias de percepción entre géneros y centros de estudios, ofreciendo un análisis detallado de las causas subyacentes y proponiendo estrategias para una atención equitativa y eficiente. Este trabajo, por tanto, no solo amplía la comprensión de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva estudiantil, sino que también proporciona un punto de partida sólido para futuras intervenciones dirigidas a mejorar la experiencia universitaria en su conjunto.

1.3-Preguntas

¿Cuáles son los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan mayormente sobre la percepción de la calidad en estudiantes, docentes y directivos de una universidad privada de la ciudad de Villarrica, Departamento del Guairá de la República del Paraguay, año 2023?

1.3.1 Específicas

1.3.1.1- ¿Cuáles son las valoraciones acerca de la calidad de servicios universitarios desde la perspectiva de docentes y estudiantes de una universidad privada?

1.3.1.2- ¿Cuál es el nivel de percepción de docentes y estudiantes acerca de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada?

1.3.1.3- ¿Existen diferencias significativas en la percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios de estudiantes y docentes de una universidad privada, según el género, estado civil y la carrera?

1.3.1.4- ¿Existen diferencias en la percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios entre estudiantes y docentes de una universidad privada?

1.3.1.5- ¿Cómo son las percepciones de los directivos acerca de la calidad de los servicios que ofrece la universidad privada?

1.4-Objetivos

1.4.1- Objetivo General

Analizar los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan mayormente sobre la percepción de la calidad en estudiantes, docentes y directivos, en una universidad privada de la ciudad de Villarrica, Departamento del Guairá de la República del Paraguay, año 2023.

1.4.2- Objetivos Específicos

1.4.2.1- Describir las valoraciones acerca de la calidad de servicios universitarios desde la perspectiva de docentes y estudiantes de una universidad privada.

1.4.2.2- Caracterizar el nivel de percepción de docentes y estudiantes acerca de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada.

1.4.2.3- Examinar las diferencias en la percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios de estudiantes y docentes de una universidad privada, considerando el género, estado civil y la carrera.

1.4.2.4- Comparar la percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios entre estudiantes y docentes de una universidad privada

1.4.2.5- Caracterizar las percepciones de los directivos acerca de la calidad de los servicios que ofrece la universidad privada.

1.5- Hipótesis

1.5.1- Hipótesis 1

Ha: Existen diferencias significativas en la percepción sobre la calidad de los servicios universitarios en estudiantes y docentes de una universidad privada según el género.

H0: No existen diferencias significativas en la percepción sobre la calidad de los servicios universitarios en estudiantes y docentes de una universidad privada según el género.

1.5.2- Hipótesis 2

H1: Existen diferencias significativas en la percepción sobre la calidad de los servicios universitarios en estudiantes y docentes de una universidad privada según el estado civil.

H0: No existen diferencias significativas en la percepción sobre la calidad de los servicios universitarios en estudiantes y docentes de una universidad privada según el estado civil.

1.5.3- Hipótesis 3

H1: Existen diferencias significativas en la percepción sobre la calidad de los servicios universitarios en estudiantes de una universidad privada según la carrera.

H0: No existen diferencias significativas en la percepción sobre la calidad de los servicios universitarios en estudiantes de una universidad privada según la carrera.

1.5.4- Hipótesis 4

H1: Existen diferencias significativas en la percepción entre estudiantes y docentes sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada.

H0: No existen diferencias significativas en la percepción entre estudiantes y docentes sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada.

1.6-Justificación

El tema de la evaluación de la calidad en Educación Superior ha cobrado especial relevancia en nuestro país recientemente. Todas las universidades del Paraguay deberían someterse a un proceso de acreditación para garantizar la calidad en educación superior. De acuerdo con la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES, 2014), el aseguramiento de la calidad se comprende como un conjunto de acciones enfocadas en fortalecer el control, garantía y promoción de la calidad educativa en el nivel superior.

Dada la evolución y desarrollo continuo de la educación, es imperativo trabajar en pro del mejoramiento de las instituciones de educación superior. Esto responde a las crecientes necesidades de una comunidad educativa basada en el conocimiento y a la urgencia de evaluar y analizar la calidad del desempeño de estas instituciones. La relevancia de mejorar la calidad de estos servicios radica en la necesidad de satisfacer de manera óptima a los estudiantes.

Según Santana (2018), mejorar la calidad de los servicios educativos puede dar lugar a estudiantes más creativos. Si la atención se centra en la dimensión cualitativa de estos servicios, se promoverá el espíritu empresarial y la generación de nuevos conocimientos. No podemos ignorar la necesidad de identificar y enfrentar los desafíos y deficiencias del sistema educativo para que las actividades sean más efectivas y alineadas con los estándares e indicadores de calidad.

Con los nuevos enfoques en educación, es esencial realizar evaluaciones periódicas de la misma, identificando percepciones y expectativas de los estudiantes y universidades para obtener retroalimentación (Vázquez, Elizondo y Ramírez, 2015). Por ello, este estudio se centra en analizar los factores que más influyen en la percepción de la calidad de los servicios universitarios.

La rápida globalización y los avances tecnológicos han modificado las expectativas de la sociedad en relación con la formación universitaria. En este contexto, las universidades deben adaptarse constantemente para satisfacer estas expectativas cambiantes, ofreciendo servicios educativos de alta calidad que preparen a los estudiantes para los desafíos del mundo actual.

Por otro lado, las universidades, al ser entidades que contribuyen significativamente al desarrollo social y económico de un país, tienen la responsabilidad de asegurarse de que su oferta educativa sea de calidad. Al mejorar su calidad, no solo aseguran la satisfacción de sus estudiantes, sino que también incrementan su reputación y posicionamiento en el ámbito académico nacional e internacional. Esta investigación contribuirá a este esfuerzo al brindar datos valiosos sobre áreas de mejora potencial.

La meta es obtener hallazgos que puedan orientar a los directivos de la universidad en cuestión y ofrecer un diagnóstico preciso de la situación actual de sus servicios en diversas áreas. A partir de esta información, se podrían implementar acciones específicas para fortalecer áreas pedagógicas, administrativas, infraestructurales, entre otras.

La investigación resulta pertinente ya que, a través de sus hallazgos, se pueden identificar rutas de acción para potenciar la gestión de la universidad en estudio y, de esta manera, alcanzar las metas educativas propuestas. Se espera que este estudio sirva de referencia para futuros investigadores interesados en esta temática, proporcionando también una base sólida en cuanto a diseño e instrumentos de medición.

Se sugiere una metodología basada en la evaluación y análisis de la calidad de los servicios universitarios, con un enfoque en la percepción de los usuarios. Se propone la recolección de información para diagnosticar la situación actual de los servicios en sus distintas dimensiones y, a partir de ahí, implementar acciones específicas para mejorar áreas identificadas como deficientes,

Se espera que los hallazgos del estudio sirvan como referencia para los directivos de la institución y para futuros investigadores interesados en esta temática. Además, se resalta la contribución del estudio al desarrollo social y económico del país, reforzando su relevancia y aplicabilidad práctica.

1.7-Alcances y limitaciones de la investigación

Entre los alcances de la investigación, se destacan la capacidad de obtener información de manera objetiva y veraz en relación con los datos proporcionados por los informantes y encuestados. Se consiguió abordar a toda la población en estudio, abarcando a docentes, estudiantes, directivos y coordinadores, que ofrecieron las informaciones pertinentes. Esto permitió la obtención de resultados significativos para el análisis e interpretación del estudio.

Ávila (2001) sostiene que "un factor limitante consiste en dejar de estudiar un aspecto del problema por alguna razón" (p.87). En este sentido, todo proyecto de investigación comienza con un propósito y, al finalizar, se convierte en un nuevo punto de partida. Siempre es crucial evaluar fortalezas y debilidades e introducir ajustes y mejoras.

En cuanto a las limitaciones, todo investigador enfrenta desafíos. Uno de los más comunes es no poder obtener la información de los participantes que inicialmente se esperaba que estuvieran dispuestos a proporcionarla. Esta situación puede provocar retrasos y desajustes en el calendario previsto. Sin embargo, una parte esencial del diseño de investigación es anticipar estos problemas y tener planes alternativos. Si bien se enfrentaron algunas de estas situaciones, no limitaron ni obstaculizaron la investigación, ya que tanto directivos como docentes ofrecían alternativas de solución, todas ellas bajo un marco ético que debe caracterizar a todo proceso investigativo.

Adicionalmente, otro aspecto a considerar en las limitaciones es el contexto externo o factores incontrolables que pueden afectar el proceso de investigación. Aspectos como cambios políticos, socioeconómicos o incluso condiciones climáticas inciden en la logística o en la disponibilidad de los participantes. Es esencial reconocer estos factores para contextualizar los resultados y comprender en qué medida pueden haber influido en los hallazgos del estudio

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL O TEÓRICO

En sentido general, todo proceso investigativo requiere un conjunto o corpus de información, producto de una revisión crítica de la literatura y los estudios existentes en el área de investigación que se aborda, una integración de teorías y conceptos clave que nos permitirán explicar el problema u objeto de estudio. Este corpus de información es llamado Marco Referencial o Teórico y de acuerdo con la perspectiva de quien lo estudie su definición puede variar. En este sentido, para González (2015 p. 21) constituye un “ordenamiento lógico y secuencial” de información derivada y seleccionada de una diversidad de fuentes cuya característica distintiva es ser científica y fidedigna.

Con data anterior Daros (2002) considera al Marco Teórico como el eje alrededor del cual se estructura u organiza todo el proceso de investigación, enfatiza que: “Sin el marco teórico no tiene sentido el problema ni se puede proceder a elaborar un diseño metodológico con el cual probar las hipótesis” (p.73). Así mismo, con una perspectiva más orientada hacia la investigación cualitativa lo considera como un corpus de información de diferentes niveles de abstracción, articulados entre sí, para permitirnos aprehender la realidad, conocerla y develarla.

El Marco Teórico aporta al investigador una comprensión clara y precisa del problema al centrarlo en su objeto de su estudio, en el contexto teórico y conceptual en el que se sitúa su investigación. Progresivamente, a medida que se avanza en recolección de información y hallazgos, el Marco teórico aporta puntos de contraste, verificación o certeza para un nivel de análisis nada especulativo, pues la interpretación de resultados y el establecimiento de conclusiones o reflexiones finales siempre estará sustentado en teorías y conceptos clave. Por otra parte, al ser una revisión exhaustiva y actualizada facilita identificar limitaciones o fallas de los estudios previos, lo que constituye oportunidad para alcanzar originalidad y novedad en la investigación que se está realizando. A partir de esta contextualización el Marco Referencial o Teórico de esta investigación se estructura con los siguientes apartados:

2.1- Antecedentes del concepto central del estudio.

El objetivo principal de evaluar la calidad en servicios educativos es mejorar y garantizar una educación de calidad para todos los estudiantes. De esta forma, se busca identificar las fortalezas y debilidades de los sistemas educativos y tomar medidas para mejorarlos. Además, la medición de la calidad educativa también puede servir como un

mecanismo de rendición de cuentas y transparencia para los proveedores de servicios educativos, los gobiernos y los padres de familia. Bajo esta y otras premisas similares se han venido desarrollando investigaciones a nivel mundial, del contexto latinoamericano a continuación se reseñan cuatro de data reciente y una del 2007 cuyo valor radica en tener una orientación cualitativa poco frecuente por la popularización que han tenido los Modelos de evaluación nórdicos y estadounidense los que generalmente inducen hacia la tendencia de investigación cuantitativa. Las seleccionadas para la presente investigación se resumen a continuación.

La calidad y la evaluación en la educación superior, una aproximación.

Investigación desarrollada por Ada Cristina Matto Ríos en Paraguay año 2020 con el objetivo de analizar los enfoques del término calidad, los modelos evaluativos y los desafíos desde nuestro contexto. Se desarrolló como investigación descriptiva, bibliográfica mediante la revisión en diversos textos impresos y digitales. Del análisis realizado la investigadora concluye que, en nuestra realidad, la calidad se define como la eficiente y eficaz realización de la misión y objetivos institucionales, así como la excepcionalidad en el cumplimiento de los estándares mínimos establecidos en la evaluación de carreras de grado y programas de posgrado. La evaluación adopta un enfoque sistémico e implica procesos de análisis reflexivo y estructurado orientados a comprender el objeto evaluado, emitiendo juicios de valor con el objetivo de lograr una mejora continua. En este contexto, los desafíos para los participantes en la educación superior incluyen asumir el compromiso de reflexionar desde dentro de las instituciones, comenzando el proceso evaluativo al identificar quiénes somos y hacia dónde queremos dirigirnos, con una perspectiva más comprometida con la sociedad y con mecanismos que garanticen la calidad y la mejora.

Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una Universidad Colombiana (2019).

Esta investigación desarrolla por Contreras Castañeda, Fraile Benítez y Suárez Parra en la Universidad de Boyacá UB Colombia con el objetivo de determinar la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de los procesos académicos administrativos AA (no educativos) de: bienestar universitario, división de informática y telecomunicaciones, división de relaciones internacionales e interinstitucionales y secretarías de facultad. Procesos que hoy

día son parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la UB y cuentan con certificación ISO 9001.

Se trabajó con una muestra de 832 estudiantes de pregrado y postgrado de la Universidad de Boyacá, sede Tunja, seleccionados por muestreo sistemático. Se utilizó el instrumento conocido como modelo SERVQUALING, una adaptación del modelo SERVQUAL SQ desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). La adaptación utilizada se conforma con 24 preguntas (variables) en escala Likert, que varían entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). Además, el instrumento previamente fue avalado por el comité de ética de la Universidad de Boyacá,

Los resultados obtenidos indican que la percepción de la calidad global de los servicios académico-administrativos es Buena, con una calificación de 4,08 (80%). Esto sugiere que los usuarios están satisfechos con los servicios que reciben en general. Sin embargo, se encontraron oportunidades de mejora en la dimensión 1 (Bienestar universitario), lo que sugiere que hay áreas específicas que necesitan atención para mejorar la calidad del servicio.

Es importante destacar que estos resultados proporcionan orientaciones precisas para la toma de decisiones y para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio. Es recomendable analizar detenidamente los ítems asociados con la dimensión 1 para identificar las áreas que necesitan atención y diseñar estrategias específicas para mejorar la calidad de los servicios en esas áreas. En general, los resultados son valiosos para mejorar la calidad de los servicios académico-administrativos y garantizar que se satisfagan las necesidades de los usuarios de manera efectiva y eficiente.

La percepción del estudiante en la Universidad Autónoma del Carmen (2018)

Esta investigación fue desarrollada por Martínez Luis, Pérez Fernández, Pat Fernández y García Rodríguez (2018) con la finalidad u objetivo de determinar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio de la Universidad Autónoma del Carmen UNACAR y los factores que determinan estas percepciones. La ciudad del Carmen está ubicada al sur del estado de Campeche en México, es una zona de producción petrolera con gran prosperidad económica y crecimiento poblacional que ha contribuido a un aumento en la demanda de bienes y servicios incluyendo los servicios educativos.

La población estuvo constituida por 5.472 estudiantes que conformaban la población total de la Universidad distribuida en sus ocho facultades, de esta cantidad, por procedimientos estadístico, se determinó una muestra de 525 estudiantes. El instrumento seleccionado para la recolección de información fue la versión adaptada para el campo educativo del modelo SERVQUAI desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), instrumento considerado como el más apropiado para evaluar calidad en servicios educativos. El objetivo del modelo SERVQUAL es determinar la brecha causada por las deficiencias en la calidad con la que se proporcionan los servicios y la calidad que espera el consumidor, es decir la brecha entre lo que se percibe y lo que se desearía recibir, o entre percepción y expectativa.

Se empleó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio. Este instrumento se conformó con 28 ítems que abarcan aspectos específicos de las cinco dimensiones del Modelo SERVQUAL: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para cada ítem se evaluaron la expectativa y la percepción del estudiante sobre la calidad del servicio en la UNACAR. Para analizar los factores que influyen en las percepciones y expectativas de los alumnos, se utilizaron modelos de regresión múltiple por el método de mínimos cuadrados ordinarios. Los resultados indican que la institución enfrenta dificultades para superar las expectativas de los estudiantes y que la calidad del servicio puede mejorar si el personal universitario ofrece un mejor trato. Se concluye que la universidad debe enfocar su política administrativa en satisfacer las necesidades del estudiante para reducir la tasa de deserción y mejorar la eficiencia terminal.

Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla (2018).

Investigación publicada en 2018, desarrollada por Cervantes Atia, Stefanell Santiago, Peralta Miranda y Salgado Terrera. Este estudio se realiza con el objetivo medir la calidad del servicio, acorde a las necesidades y requerimientos establecidos por los clientes externos, en una institución privada de educación superior en la ciudad de Barranquilla. Se trató de un estudio descriptivo con enfoque propositivo que se basó en un supuesto evidente, el cual buscaba evaluar y diseñar los ciclos de servicio en los programas académicos de Administración de Empresas y Contaduría Pública en una universidad privada. Para lograr este objetivo, se seleccionaron tres variables de investigación que estaban en línea con las establecidas por Méndez (2009): infraestructura, competencias del personal de servicio y gestión

De la población total de estudiantes de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública cursantes de los semestres: primero, quinto y decimo se conformó una muestra estratificada de 81 estudiantes, 37 del Programa de Administración de Empresas y 44 estudiantes del Programa de Contaduría Pública. Se utilizó un muestreo aleatorio estratificado, específicamente el de afijación proporcional donde los tamaños muestrales tienen un número de unidades en forma proporcional a la de los estratos seleccionados. Como Técnicas e instrumentos para la recolección de información se utilizaron los siguientes:

-La encuesta con un cuestionario tipo escala Likert. El propósito de la encuesta fue conocer la percepción de los integrantes de la muestra con respecto a la calidad del servicio prestado por el programa académico teniendo como referencia las variables mencionadas anteriormente. Las preguntas se centraron en las dimensiones de la cultura de servicio establecidas por Méndez (2009), tales como: infraestructura, competencias del personal y gestión del servicio. Al evaluar infraestructura se obtuvo información sobre los siguientes indicadores: ubicación de las oficinas, limpieza de los espacios comunes, número de laboratorios, señalización de los espacios y los espacios de disponibilidad de estacionamiento.

-La observación participante. Se estructura para identificar cómo se prestan los servicios en los puntos de contacto con los clientes de los programas. Gracias a esto, se logró establecer los ciclos de servicio y sus momentos específicos, centrados en las necesidades y expectativas de los clientes. Dos expertos evaluaron los instrumentos utilizados en el estudio utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach el cual arrojó una puntuación de 0,93, lo que indica que el cuestionario es altamente confiable y consistente. En consecuencia, se puede concluir que los resultados obtenidos son muy fiables.

Los resultados del estudio indican que los usuarios de los dos programas confrontaban necesidades y expectativas diferentes, en ciertos momentos clave durante la prestación del servicio, particularmente en los horarios, el tiempo de respuesta, los trámites, entre otros aspectos. Estos factores tienen un impacto significativo en la experiencia que el cliente percibe como positiva o negativa. Se concluye que la calidad del servicio depende de la experiencia que el cliente tenga durante el proceso de prestación del servicio, lo que significa que la institución

debe competir con otros proveedores mediante la satisfacción de estos requisitos específicos para diferenciarse y destacarse en el mercado

La calidad en Educación Superior; una visión cualitativa.

Estudio efectuado por Andión (2007) con el propósito de analizar el problema que implica evaluar la calidad en los sistemas de educación superior desde una perspectiva cualitativa. Se centra en el caso mexicano analizándolo en tres planos: sistémico, institucional y programático. Hace una crítica a los actuales sistemas de evaluación-acreditación- jerarquización que fomentan la simulación y propone reorientar la mirada a lo pedagógico para valorar la calidad de los programas educativos y realizar la evaluación aplicando métodos cualitativos. Métodos que permitan profundizar en la comprensión de los procesos educativos que se derivan del desarrollo de los programas universitarios.

Afirma que, desde su perspectiva cualitativa, para evaluar un programa educativo es preciso conocer las características personales, profesionales y socioculturales del plantel docente y los alumnos, analizar la estructura del programa, la pertinencia, los contenidos y las actividades de aprendizaje. Sostiene que además de conocer los aspectos antes mencionados será necesario evaluar la utilidad y adecuación de los recursos de aprendizaje desde los libros, las revistas, los videos y los discos interactivos, hasta las computadoras y sus programas incluyendo Internet y sus inagotables fuentes de recursos informáticos.

Por otra parte, enfatiza la importancia de conocer en detalle el funcionamiento de los programas y los servicios de apoyo para los estudiantes, su orientación hacia el desarrollo de talentos y el aprendizaje, así como el clima institucional. Concluye señalando que, al tratarse de medición de calidad en programa educativos, será necesario establecer parámetros de ingreso y de egreso para los estudiantes que cursan los programas.

2.2- Concepto, origen y evolución de calidad de servicio

La calidad se asume como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (RAE 2001) y asociada a servicios implica satisfacción de necesidad social, que en ningún caso involucra producción de bienes materiales. En este sentido, para Zeithaml (1988) la calidad dentro de los servicios se percibe y se expresa como un juicio valorativo con el que el consumidor o usuario califica “la excelencia y superioridad de un producto” (p. 3). En esta perspectiva de calidad asociada a prestación de servicio y a

satisfacer y prever, Ferreira y de la Cruz (2019) se focalizan en la capacidad del servicio para dar respuesta a las necesidades y expectativas del cliente o del usuario, a partir, de la integración de elementos o aspecto perceptibles e imperceptibles, tales como los procesos que se atienden, el personal que se involucra en el logro de la calidad, la tecnología que sustenta el servicio y las condiciones ambientales, entre otros.

La preocupación por la calidad de la educación siempre es un tema presente por parte de la sociedad, y porque no decirlo, mundialmente compartida por los sistemas educativos de los diferentes países y por múltiples actores sociales como directores de instituciones educativas, educadores, padres de familia, estudiantes, investigadores, políticos, el sector de la producción, funcionarios estatales y la comunidad en general. Es por ello que la calidad se ha vuelto un tema recurrente y relevante en escenarios como congresos, cursos y seminarios tanto a nivel del discurso, como de la reflexión científica, con aplicaciones teórico-prácticas, y el desarrollo de técnicas y herramientas para su implementación y despliegue en la actividad académica. Al respecto Millán (1990), sostiene que la calidad de la educación significa necesariamente dar respuesta a ciertos interrogantes como: ¿qué tipo de educación tenemos?, ¿cómo es, y cómo funciona el sistema educativo en cada país?; frente al análisis de realidad, ¿qué juicio de valor nos merece la educación en su conjunto, en sus elementos integrantes, en su proceso y en sus resultados?; con respecto a la valoración de la calidad educativa: ¿cuáles son los criterios o indicadores que definen la calidad de la educación, o contribuyen a garantizarla y mejorarla? Finalmente, frente al mismo acto educativo, ¿qué estrategias de acción son necesarias para mejorar la calidad en la educación? Por supuesto todas estas interrogantes que son motivos de reflexión nos interpelan a seguir abordando este tan significativo tema para la sociedad en general.

En la evolución de la humanidad la búsqueda de la calidad siempre ha estado presente en los diferentes periodos de la historia, aunque no de la manera en la que se enfoca en las conceptualizaciones antes referidas. Al respecto Tuchman (1980) acota que, al inicio de la humanidad, el objetivo primordial del ser humano era abastecerse de alimentos por lo que el medio de subsistencia era la recolección, entonces la calidad se restringía a inspeccionar y seleccionar lo mejor de todo aquello que la naturaleza les proveía, identificando lo que podían consumir y evitando lo que les causaba daño.

En otro momento con el dominio de las herramientas y el desarrollo de oficios surgió la producción artesanal y con ello la preocupación por la calidad de lo que se elaboraba o

producía, lo que hoy llamamos controles de calidad eran realizados por cada artesano en la medida que respondía a los requerimientos de los clientes. Puede decirse entonces que la noción de calidad es parte fundamental de la esencia humana, pues desde tiempos remotos el ser humano ha reconocido que realizar las tareas de manera adecuada y con excelencia le otorga una ventaja competitiva, tanto en relación con otros individuos como en su interacción con el entorno. Por otra parte, en el progreso de las sociedades el concepto de calidad se ha expandido de las actividades manufactureras a las administrativas y de servicio, en los diversos campos del saber y hoy día con muchas exigencias en el campo educativo.

En la evolución del concepto de calidad, han sido pertinentes los aportes de la Organización de Estándares Internacionales (International Standards Organization. ISO 9000), en donde se encuentran delineados los requisitos que deben tener los sistemas de aseguramiento de la calidad cuando un usuario exige, a un proveedor, las evidencias de su capacidad para el suministro de productos o servicios de conformidad a los requisitos acordados (Membrado, 2002).

Desde su introducción en 1987, las normas ISO 9000 se han convertido en el estándar mundial para los sistemas de gestión de calidad adoptados por organizaciones a nivel mundial como una forma de demostrar su compromiso con la calidad y mejorar la satisfacción del cliente o de los usuarios. Estas normas están diseñadas para ayudar a las organizaciones, de cualquier tipo, a mejorar la calidad de sus procesos, productos y servicios, lo que significa que las universidades pueden implementar sistemas de gestión de calidad que les permita planificar, gestionar, evaluar y mejorar, continuamente, la calidad de sus servicios educativos. Mejoras basadas en data obtenida, principalmente, a partir de encuestas y entrevistas a estudiantes, egresados, directivos, docentes y empleadores, entre otros

En la evolución del concepto de calidad destacan, entre otros, lo expresados por Zeithaml (1988) quien considera que la calidad de los servicios está sujeta a la percepción de calidad, que en si misma constituye una evaluación interna o un juicio que el consumidor hace sobre la excelencia y superioridad de un producto o de un servicio. Dicho juicio es formado a partir de la experiencia y expectativas del consumidor.

Shargel (1997) para quien la calidad en el contexto de los servicios más que capacidad de satisfacer las necesidades del día a día, es anticipar y prever las necesidades futuras de los clientes, superando sus expectativas siempre que sea posible, incluso al ofrecerles productos y

servicios que los clientes, nunca habían imaginado o pensado que necesitarían. Él argumenta que la calidad de los servicios no se logra simplemente produciendo productos o servicios libres de errores, sino más bien a través de un proceso de gestión que implica la educación y la capacitación de los empleados y el trabajo en equipo compartiendo responsabilidades, entre todos los involucrados en la prestación del servicio, incluyendo a los gerentes y los clientes.

Grönroos (2007) agrega que la calidad de servicios se refiere a la evaluación global que el cliente hace de la excelencia del servicio, la cual se forma en base a la comparación, entre las expectativas que tenía previamente y las experiencias reales que obtuvo durante el servicio. Esta evaluación puede ser positiva o negativa.

2.3- La calidad en educación: Pluralidad de significados.

La noción de calidad en la educación superior ha evolucionado con el tiempo, en el pasado la educación se asociaba con un proceso exclusivo, donde docentes calificados enseñaban a estudiantes selectos, el acceso era limitado y restringido a individuos cuidadosamente elegidos. Sin embargo, la globalización, las tecnologías de la información y la comunicación, las demandas sociales cambiantes, las políticas gubernamentales y no gubernamentales, junto con cambios en diversos aspectos sociales, económicos, culturales y religiosos, han transformado la concepción de la educación superior haciéndola más inclusiva. Ahora, se brinda oportunidad de formación a todas las personas, independientemente de la edad, género, pensamiento o costumbres, ya sea en instituciones privadas o públicas. Esta apertura ha llevado a que las universidades sean evaluadas en función de su calidad educativa, considerando cómo sus funciones impactan en la sociedad. (UNESCO, 1998).

En el estudio del concepto de calidad educativa, éste puede apreciarse como multifacético e incluso polisémico o con variaciones en significado dependiendo de la perspectiva de quienes lo han estudiado. En sustento a lo anterior Harvey y Green (1993), proponen una concepción de la calidad desde cuatro enfoques: **calidad como algo excepcional**, nada común y solo visto en algunas instituciones que irradian excelencia académica. **Calidad como perfección** a lograr a medida que se establecen especificaciones que conducen a la perfección en los procesos, para la obtención de un producto sin defecto, porque se ha seguido un protocolo que conduce a la perfección.

Calidad como la capacidad de cumplir con un objetivo específico. En consecuencia, la calidad adquiere significado cuando logra alcanzar las metas establecidas tanto a nivel académico como administrativo. ***Calidad como la entrega de un valor acorde con la inversión realizada,*** es decir, ofreciendo diferentes opciones de precios adaptadas a diversos sectores sociales, permitiendo así una cobertura más amplia. ***Calidad como una cualidad intrínseca*** al aprendizaje individual. Por lo tanto, la evaluación de la calidad se basa en los resultados obtenidos, lo que implica que todas las acciones deben orientarse hacia el logro de la calidad en la formación de los estudiantes universitarios.

Desde la óptica de Edwards (1998), la calidad de la educación se encuentra influenciada por factores significativos como la sociedad, el entorno y las personas implicadas en el proceso. En consecuencia, el concepto de calidad educativa no puede considerarse como algo absoluto, porque además de estar ligado a aspectos sociales, culturales y políticos, en gran medida depende de las directrices establecidas por el gobierno y las instituciones educativas.

El autor antes citado también considera que la calidad de la educación se configura a través de valoraciones relacionadas con la naturaleza humana, la ética individual y las expectativas de conducta en la sociedad. En este orden de ideas es importante comprender que las distintas sociedades no siguen un mismo patrón en términos políticos, religiosos, académicos, culturales, sociales, económicos y filosóficos, ya que cada uno de estos aspectos ejerce una influencia significativa en la definición de la calidad educativa, a pesar de las directrices educativas establecidas por los Ministerio de Educación con el propósito de mejorar y fortalecer la calidad educativa.

La emisión de valoraciones con el fin de definir la calidad educativa nos conduce a contemplar el futuro a través de elementos y criterios centrados en la formación del individuo. Esto, a su vez, lleva a la adopción de estándares y modelos educativos que, desde estas perspectivas, valoran el desarrollo personal.

Por otra parte, la calidad de la educación está estrechamente vinculada al rendimiento y la eficiencia. El rendimiento se relaciona con la tasa de repitencia, mientras que la eficiencia se refiere al uso óptimo de recursos para alcanzar resultados positivos. Al respecto Schiefelbein (1988) sostiene, que las instituciones educativas deben enfocarse en el mejoramiento de estos

dos aspectos, a través de una evaluación constante de todos los procedimientos que se llevan a cabo en los entornos educativos, involucrando a estudiantes, docentes, padres de familia, directivos y la comunidad en su conjunto.

Según la visión de Mejías, Teixeira, Rodríguez y Arzola (2010) para abordar el tema de calidad educativa es necesario discutir sobre elementos que para ellos constituyen indicadores de calidad educativa que la vinculan al tipo de individuo, la sociedad, la cultura y las personas que convergen en cada contexto social. Estos indicadores los resumen en los siguientes seis aspectos:

- La calidad de vida.
- la concepción de la educación.
- La idea de la persona y el contexto.
- La concepción de la cultura, el conocimiento, la realidad y el método.
- El papel del docente y sus características.
- La interpretación de la sociedad.

En la evolución del concepto de calidad, Edwards (1991), en publicación anterior a la señalada en este documento, agrega que la calidad de la educación se caracteriza por ser un juicio de valor relacionado con el progreso individual dirigido hacia el futuro. En este sentido, para realizar una evaluación basada en juicios de valor es esencial definir un conjunto de estándares o criterios que consideren aspectos de naturaleza social, cultural, política e ideológica con el fin de valorar la calidad de la educación. Por otro lado, argumenta que este juicio de valor está intrínsecamente vinculado al valor asignado a una situación específica, sujeto al contexto, los actores involucrados y el entorno en el que se lleva a cabo la actividad educativa. En opinión del autor antes referido esto implica que el concepto de calidad educativa mantiene una estrecha relación con aspectos políticos, sociales y culturales.

De manera similar, Boderó (2014) indica que la calidad educativa se ve influenciada por principios fundamentales, como la estructura del sistema educativo y la alineación del plan de estudios con las diversas habilidades y perspectivas de los estudiantes. Además, implica:

- Garantizar que los docentes reciban formación continua para desempeñar su labor de enseñanza de manera competente y obtengan el reconocimiento que merecen por su profesionalismo.
- Asumir la evaluación de las instituciones educativas y sus actividades como un proceso ininterrumpido o permanente.
- Lograr el compromiso de todos los sectores educativos para fortalecer e implementar las políticas institucionales.
- Creación de un entorno organizativo que fomente un ambiente académico positivo para todos los participantes, lo cual tiene un impacto directo en la calidad de las instituciones y, por ende, en la calidad de la educación.

Existen otros aspectos cruciales que afectan la calidad educativa, como los métodos, técnicas y estrategias pedagógicas utilizados tanto dentro como fuera del aula, así como la infraestructura y los entornos de enseñanza y aprendizaje que se adapten a las características de los estudiantes y las comunidades en las que se lleva a cabo la actividad educativa. En este contexto, Ravela (1994) añade que es esencial abordar dimensiones educativas relacionadas con la eficacia, la pertinencia y la calidad de los procesos, considerando las siguientes etapas:

- Planificación, referida a la formulación de objetivos educativos y metas a alcanzar.
- Ejecución, relativa a la implementación de lo planificado.
- Evaluación, direccionada a comparación entre lo planificado y lo ejecutado.
- Acción, asumida como la fase final donde se llevan a cabo correcciones y mejoras.

Cuando la evaluación de la calidad educativa se enfoca en la obtención de una visión completa, transparente y relevante de todos los actores significativos del entorno académico o escolar, la evaluación de los procesos se amplía a una gama de elementos en los que se incluyen: los resultados de aprendizaje, los indicadores relacionados con la autoestima académica, motivación, clima organizacional, relaciones interpersonales, cultura, ciudadana, asistencia académica, deserción escolar, equidad de género, hábitos de vida, procesos académicos y administrativos, contextos y escenarios físicos, impacto social, y contextos familiares y comunitarios (Araya, Martínez, Torche y Madrid, 2015),

La definición del término calidad educativa debe abordarse desde otra perspectiva que no sea solo la de un proceso lineal centrado en la medición cuantitativa y simplista de los elementos que componen la calidad educativa. En su lugar, debe adoptarse un enfoque más cualitativo que permita reflexionar sobre cada uno de los componentes del proceso, considerando aspectos como eficiencia, eficacia, pertinencia, coherencia, integralidad, relevancia y otros factores que influyen en el dicho proceso (Durán Chinchilla y Paéz Quintero, 2020).

Por otra parte, es esencial considerar los diversos componentes que integran el entorno educativo, que incluye a docentes, estudiantes, personal administrativo, padres de familia, empresarios, líderes comunitarios, organismos gubernamentales, la iglesia y la comunidad en general. Mas allá de la Institución, la calidad educativa debe servir como el pilar fundamental para el fortalecimiento de la sociedad en su conjunto. Por ello es relevante no ver a los docentes y directivos de las instituciones educativas como meros productores de servicios para la venta, ni a los padres de familia y estudiantes como simples consumidores. En cambio, debemos comprender que todos somos colectivamente responsables de la calidad educativa.

2.4-Calidad de los servicios educativos a nivel universitario

Hoy día la calidad de los servicios educativos en el nivel universitario o en la Educación Superior es un tema impostergable en los sistemas educativos a nivel mundial, temática que se inicia con la definición de calidad en Educación Superior. En la búsqueda de consenso respecto a dicha definición para la UNESCO (2005) calidad en la educación superior implica múltiples aspectos y niveles dinámicos, que están vinculados con el contexto de un modelo educativo específico, los objetivos y metas de la institución y los estándares particulares dentro de un sistema, programa o disciplina determinados. Al reconocer los desafíos y debilidades del sistema educativo, se puede mejorar la eficacia de las actividades de acuerdo con los estándares e indicadores de calidad de la educación superior. Con mayor especificidad, el organismo antes referido (2017, p.45) enfatiza que:

La calidad en servicios educativos en educación superior se refiere a la capacidad de una institución para cumplir con los objetivos de su programa académico y los requisitos de los estudiantes, empleadores y otros grupos de interés a los que sirve. Esto implica la adopción de enfoques de enseñanza y aprendizaje innovadores y efectivos, la

provisión de recursos y servicios adecuados para apoyar la enseñanza y el aprendizaje, y la garantía de que los estudiantes adquirieran las habilidades y conocimientos necesarios para ser ciudadanos productivos y comprometidos en sus comunidades y en el mundo en general.

En consecuencia, alcanzar calidad en servicios educativos no es una tarea para realizar por un solo estamento o grupo, por el contrario, es una tarea en la que deben involucrarse todos los que contribuyen a la prestación de servicios en la institución, los estudiantes como beneficiarios directos, los egresados que retroalimentan los procesos de formación y los empleadores que aportan información para ajustar la coherencia entre perfil de egreso y desempeño laboral. En la evolución del proceso de estudio de la calidad en servicios educativos se registran cinco enfoques reseñados a continuación:

Tabla 1.

Enfoques en el estudio de la calidad en servicios educativos

<i>Enfoque</i>	<i>Fecha</i>	<i>Planteamiento</i>	<i>Autores Relevantes</i>
Centrado en la eficiencia y la productividad	Años 70 y 80	El estudio de la calidad en servicios educativos se centraba en la eficiencia y la productividad y estaba influenciado por la gestión empresarial y la teoría de la contingencia.	James Brian Quinn (1980) Frederick Herzberg (1987).
Centrado en la satisfacción del cliente	80 y 90	La satisfacción del cliente como medida de calidad, y la adopción de modelos de gestión de calidad, propios de la industria manufacturera.	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Gronroos (1984).
Centrado en el aseguramiento de la calidad	Década de los 90	Aseguramiento de la calidad en el estudio de la calidad en servicios educativos, con un mayor énfasis en la evaluación y la mejora continua.	Donabedian (1980) Harvey (1998)
Centrado en la gestión de la calidad	Década del 2000	La gestión de la calidad, con una mayor atención en la	Deming (1986) Juran (1989).

			planificación estratégica y el liderazgo.
Centrado en la experiencia del estudiante	Inicios de la década del 2000	Mayor énfasis en la experiencia del estudiante como medida de calidad, se ha adoptado un enfoque más orientado hacia el consumidor.	Paraskevas (2004) Zeithaml, Bitner y Gremler (2006).

Nota: Elaboración a partir de la revisión bibliográfica, año 2023

Es importante destacar que, en la práctica, muchos autores y profesionales utilizan una combinación de estos enfoques para evaluar y mejorar la calidad en servicios educativos.

Al profundizar en el enfoque centrado en el estudiante Paraskevas (2004) acota que la calidad en servicios educativos se mide en términos de la satisfacción de los estudiantes con los servicios que reciben y en la medida que sus expectativas y necesidades son atendidas. En consecuencia, este autor destaca la importancia de la perspectiva del estudiante en la evaluación de la calidad de los servicios educativos argumentando que al ser los clientes principales de las universidades sus opiniones y expectativas deben ser consideradas en la evaluación de la calidad de los servicios educativos.

Zeithaml, Bitner y Gremler (2006) los otros tres representantes del enfoque antes mencionado definen la calidad en servicios educativos como "el grado en que la educación superior satisface o supera las expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas en términos de la entrega de los servicios educativos" (p. 456). Esta definición se enfoca en la importancia de la satisfacción de necesidad de servicios educativos en educación superior, en el que las partes interesadas tales como los empleadores, estudiantes, autoridades, entre otros, pueden tener necesidades y expectativas diferentes.

La definición también hace énfasis en la importancia de la entrega de los servicios educativos, lo que implica no solo el contenido del programa de estudios, sino también aspectos como la interacción con los profesores, el apoyo administrativo, el ambiente de aprendizaje, entre otros. En resumen, esta definición destaca la importancia de satisfacer las expectativas de las partes interesadas y de prestar atención a la experiencia del cliente en la evaluación de la calidad en servicios educativos

2.5 Medición de la calidad en servicios educativos

El interés por medir la calidad en los servicios educativos se empieza a manifestar desde la década de 1960, desde entonces se han desarrollado diversos modelos e instrumentos centrados en la evaluación de diferentes aspectos de la calidad educativa, tales como infraestructura y recursos, contenido curricular, metodología de enseñanza, capacitación y competencia del personal docente, satisfacción de los estudiantes y sus familias. En lo que respecta a instrumentos de medición destacan dos tendencias que a continuación se reseñan:

2.5.1 Tendencia Nórdica

Esta primera tendencia se deriva de los estudios de Grönroos, un investigador finlandés del área del marketing de servicios, quien en 1984 desarrolló una escala de medición de calidad de servicio conocida como el modelo de calidad de servicio de Grönroos el cual se enfoca en la evaluación de la calidad percibida del servicio en función de dos aspectos: calidad técnica y calidad funcional, para su aplicación utiliza preguntas de tipo Likert en una escala del 1 al 7, donde 1 representa totalmente en desacuerdo y 7 significa totalmente de acuerdo.

La calidad técnica se refiere al desempeño del servicio en términos de sus características físicas y técnicas, como la confiabilidad, la precisión y la eficacia. La calidad funcional se relaciona con la manera en que se proporciona el servicio centrándose en aspectos como la cortesía, la empatía, la accesibilidad y la capacidad de respuesta del personal. Grönroos ha desarrollado varias versiones de su modelo de calidad de servicio a lo largo de los años, siendo la más reciente en 2006 y ha sido ampliamente utilizado en la investigación y práctica del marketing de servicios.

2.5.2 Tendencia estadounidense

La segunda tendencia se deriva de los trabajos de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) quienes diseñan la escala de medición de calidad SERVQUAL para determinar la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas, incluyendo los servicios educativos. Sus investigaciones se inician en 1985 a partir de la calidad del servicio, tal como la perciben los consumidores, surge de una comparación entre lo que creen que las empresas de servicios deberían ofrecer (según sus expectativas) y sus percepciones del desempeño de las empresas que prestan los servicios. Así mismo consideran que la calidad del servicio es una evaluación general similar a la actitud

Por lo tanto, la calidad del servicio se considera como el grado y la dirección de discrepancia percibida entre, las percepciones y expectativas de los consumidores. El término *expectativas* como se usa en la literatura de calidad de servicio difiere de la forma en que se utiliza en la literatura de satisfacción del consumidor. Específicamente, en la literatura sobre satisfacción, las expectativas se ven como predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que suceda durante un evento inminente, transacción o intercambio.

Por otra parte, la actitud es la orientación afectiva relativamente duradera del consumidor hacia un producto, tienda o proceso (por ejemplo, servicio al cliente). mientras que la satisfacción es la reacción emocional que sigue a una experiencia de confirmación que actúa en el nivel de actitud base y es específico del consumo. Por lo tanto, la actitud se mide en términos más generales para el producto.

Consistente con la distinción entre actitud y satisfacción, es la distinción entre calidad de servicio y satisfacción por el servicio percibido. La calidad es un juicio global, o una actitud, relacionada con la superioridad del servicio, mientras que la satisfacción está relacionada con una transacción específica. De hecho, en las entrevistas de grupos focales incluidas en la investigación de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) la relación entre los objetivos iniciales y los resultados finales se hace optima, lo cual supone valorar los procesos que desde los primeros conducen a los segundos. Al respecto los encuestados dieron varias ilustraciones de casos en los que estaban satisfechos con un determinado servicio, pero no sentía que la empresa de servicio fuera de alta calidad.

De este modo, los dos constructos están relacionados en el sentido de que los incidentes de satisfacción a lo largo del tiempo dan lugar a percepciones de la calidad del servicio. En consecuencia, la satisfacción pronto decae en la actitud general de uno hacia la compra productos

Estos investigadores (Zeithaml, Parasuraman y Berry) interesados en el estudio de la calidad en las empresas, se dedican a desarrollar un instrumento capaz de medir la calidad considerando las dimensiones de ese constructo. En este orden de ideas, en 1985, realizan una investigación exploratoria con la que revelaron que los criterios utilizados por los consumidores en la evaluación de la calidad del servicio se ajustaban a 10 dimensiones potencialmente superpuestas. Las dimensiones fueron *tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta,*

comunicación, credibilidad, seguridad, competencia, cortesía, entender/conocer el cliente y acceso.

Estas 10 dimensiones y sus descripciones sirvieron como la estructura básica del dominio de calidad del servicio del cual se derivaron los ítems para la escala SERVQUAL definitiva. SERVQUAL es una escala concisa de ítems múltiples con buena confiabilidad y validez para comprender mejor las expectativas del servicio y percepciones de los consumidores y en consecuencia, mejorar el servicio. El instrumento ha sido diseñado para ser aplicable en un amplio espectro de organizaciones o instituciones prestadoras de servicios. Como tal, proporciona una estructura básica de expectativas y percepciones que abarca declaraciones para cada una de las dimensiones de la calidad del servicio. La estructura, cuando sea necesario, puede adaptarse o complementarse en función de las características o necesidades de investigación específicas de una organización en particular.

En este sentido, posteriormente, al estudiar la comparación entre las expectativas de los clientes y su percepción de la calidad del servicio recibido la escala SERVQUAL se ajusta a cinco dimensiones de calidad del servicio

- ***Tangibilidad***, Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.
- ***Fiabilidad***, Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- ***Capacidad de respuesta***, disposición para ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido. Comprende la capacidad para solucionar de manera precisa, veraz y veloz las necesidades de los consumidores
- ***Seguridad***. Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- ***Empatía***. Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Para los fines de esta investigación se utilizaron cuestionarios estandarizados basado en el modelo SERVQUAL, que consiste en una técnica de investigación que permite obtener

informaciones sobre la calidad de servicio, conocer las expectativas de usuarios y cómo valorar el servicio. El instrumento contiene 42 preguntas para los estudiantes y 41 para los docentes. Las preguntas del cuestionario fueron ajustadas mediante las observaciones realizadas por los jueces, quiénes evaluaron el contenido de esta.

Las preguntas contienen opciones de respuestas con escala tipo Likert de 5 puntos que oscila entre 1 (en desacuerdo) y 5 (de acuerdo). De esta forma, puntuaciones altas en la escala reflejarán una mejor percepción de la calidad de los servicios, en tanto que, puntuaciones bajas en la escala reflejarán una percepción pobre de la calidad de los servicios.

Cada dimensión se mide a través de una serie de preguntas que evalúan tanto las expectativas como la percepción del servicio, empleando ítems para cada uno de estos dos aspectos. La escala permite adaptación de las dimensiones de acuerdo con las características de los servicios que se miden y de las empresas o instituciones que los proveen.

En la elaboración del cuestionario se consideraron ocho dimensiones que se ajustan a la evaluación de calidad en servicios educativos en educación superior, el cuadro que a continuación se incluye describe cada dimensión y especifica las interrogantes o ítems del instrumento que permiten la evaluación de éstas.

Tabla. 2

Dimensiones de la versión de escala SERVQUAL

<i>Dimensiones</i>	<i>Interrogantes o Ítems</i>
1. Competencia del cuerpo docente. Habilidades o capacidades requeridas para el desempeño de la labor docente que incluye competencias, generales y específicas, del área del conocimiento a la que se adscribe el desempeño profesional	-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos. -Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos. -Los profesores están actualizados en sus conocimientos. -Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos. -Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente. -Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas. -Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente.

2. Organización de la enseñanza de la carrera.

Estructuración de la actividad de los docentes y de los estudiantes, con el fin de lograr, de manera eficiente y eficaz, el cumplimiento de los objetivos previstos en los planes y programas de estudios

-En esta carrera que sigo existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.

-Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes.

-El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje (desarrollo de clases).

-Los contenidos enseñados están de acuerdo con el perfil profesional.

-El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado.

-El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes.

-El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado.

-Las actividades de mejora e innovación aplicadas en la universidad son adecuadas.

3. Comunicación y clima organizacional

El clima organizacional es un conjunto de propiedades medibles del entorno laboral que son percibidas de forma directa e indirecta por los empleados, y que afectan su motivación y comportamiento.

La comunicación como intercambio de información mediante el habla, escritura u otras señales es un factor clave en el logro del clima organizacional

-Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.

-Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados.

-El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado.

-Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.

-El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado.

-Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son los más adecuados.

4-Actitudes y comportamientos del cuerpo docente

-Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes

-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias

Disposición para enfrentar y asumir determinadas situaciones propias del desempeño docente que juegan un rol de importancia en el desarrollo de la clase y el rendimiento académico de los estudiantes	--Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases -Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario -El trato recibido de los profesores es adecuado -En la carrera que sigo se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes
--	--

5-Instalaciones y equipamientos

Recursos a utilizar para prestar un servicio, que en el ámbito educativo incluye estructura física, tecnológica y de seguridad, dotación de materiales y equipos para la enseñanza y el aprendizaje.

- El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado.
- La bibliografía disponible es suficiente (textos físicos y digitales).
- Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.
- Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas.
- Las condiciones de las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases.
- Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas

6-Evaluación

Es una actividad y un ejercicio necesario, producto de una decisión académica, política y de gestión para el seguimiento y control del proceso educativo y el logro de niveles de calidad educativa deseable.

- Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que hemos aprendido
- Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente
- La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada

7-Asignaturas Optativas

Oferta de cursos que es presentada a los estudiantes por la institución, para que puedan elegir en función de trayectos curriculares diseñados, de perfiles de formación y de ritmos de aprendizaje.

- En esta carrera que sigo existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas.
- En esta carrera que sigo existe una oferta amplia de asignaturas optativas.

8. Efectividad de los procesos

administrativos.

Cuando la relación entre los objetivos iniciales y los resultados finales se hace optima, lo cual supone cumplir, valorar l y respetar la secuencia de dichos procesos

-Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles.

-La administración es eficaz para solucionar problemas.

-El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado.

Nota: Elaboración a partir de la revisión bibliográfica, año 2023

SERVQUAL es más valioso cuando se usa periódicamente para rastrear las tendencias de calidad del servicio y cuando se usa junto con otras formas de medición de la calidad del servicio. Un inversor minorista, por ejemplo, aprendería mucho sobre la calidad de su servicio y lo que debe hacerse para mejorarlo administrando SERVQUAL y una encuesta de empleados, tres o cuatro veces al año, además de solicitar y analizar sistemáticamente las sugerencias y quejas de los clientes.

SERVQUAL se puede utilizar para evaluar la calidad de una empresa dada a lo largo de cada una de las dimensiones del servicio promediando las puntuaciones de diferencia en los elementos formando la dimensión. También puede proporcionar una medida general de la calidad del servicio en forma de una puntuación media en las dimensiones. Debido a que las respuestas significativas a las declaraciones de percepción requieren que los encuestados tengan conocimiento o experiencia en la empresa en cuestión, nuevos miembros en la organización o institución no aportaran a los hallazgos

En resumen, SERVQUAL tiene una variedad de aplicaciones potenciales. Puede ayudar a una amplia gama de organizaciones minoristas y de servicios a evaluar las expectativas y percepciones de los consumidores o usuarios sobre la calidad del servicio. También puede ayudar a identificar las áreas que requieren atención y acción gerencial para mejorar la calidad del servicio. Además, esperamos que la disponibilidad de este instrumento estimule la investigación empírica muy necesaria centrada en la calidad del servicio y sus antecedentes y consecuencias.

Esta escala ha tenido una gran repercusión en los estudios de calidad en servicios educativos, ya que permite medir la calidad percibida de los servicios ofrecidos a los estudiantes

y establecer mejoras para su satisfacción. Esta escala ha sido utilizada en numerosos estudios en todo el mundo y ha sido adaptada para su uso en diferentes contextos y culturas.

Tanto la escala SERVQUAL como la escala de medición de calidad de Grönroos han sido utilizadas en la medición de la calidad de los servicios educativos en la educación universitaria, y ambos instrumentos demostraron ser efectivos en su aplicación. Al respecto, Alves y Raposo (2007) realizaron un estudio comparativo de la efectividad de ambas escalas en la medición de la calidad percibida en la educación universitaria. Los resultados indicaron que ambas son útiles para medir la calidad percibida en los servicios educativos, con la particularidad de que la escala SERVQUAL es más adecuada para evaluar la calidad de los servicios prestados por la universidad en sí misma, mientras que la escala de Grönroos es más adecuada para evaluar la calidad de la interacción entre el profesorado y los estudiantes. A parte de estas dos escalas se han desarrollado otras entre las cuales destacan las siguientes:

ESCALA RATER Revised American Teaching Effectiveness Rating Scale: (Escala estadounidense revisada de Calificación de la Efectividad de la Enseñanza), desarrollada en 1980 por Murray, Rushton y Paunonen. Se utiliza para medir la efectividad docente en la educación superior. Se evalúa en una escala de 1 a 5, donde 1 representa una calificación muy baja y 5 representa una calificación muy alta. Los estudiantes suelen ser los evaluadores de la efectividad docente, aunque también puede ser utilizada por el propio profesorado para autoevaluarse.

La escala consta de 10 ítems, divididos en dos categorías: el estilo de enseñanza y el efecto de la enseñanza. Los ítems relacionados con el estilo de enseñanza incluyen la claridad y la organización del curso, el interés y la motivación del profesorado y la facilidad para hacer preguntas y aclarar dudas. Los ítems relacionados con el efecto de la enseñanza incluyen la efectividad en la transmisión del conocimiento, la habilidad para estimular el pensamiento crítico y la capacidad para fomentar el interés y la participación de los estudiantes. Se evalúa en una escala de 1 a 5. Este instrumento ha demostrado ser una herramienta útil para la evaluación de la efectividad docente en la educación superior, su uso se ha extendido a nivel internacional. Sin embargo, algunos estudios han señalado que la escala puede tener limitaciones debido a su enfoque en la evaluación de la enseñanza centrada en el profesorado, en lugar de en la evaluación de la experiencia de aprendizaje centrada en el estudiante

ESCALA EQUAP (European Quality in Public Administration): Calidad Europea en la Administración Pública, es una escala de medición de calidad de la enseñanza en administración pública en Europa. Esta escala fue desarrollada en 2002 por el proyecto EQUAP con el objetivo de proporcionar una herramienta útil para evaluar la calidad de la enseñanza en administración pública en diferentes países de Europa. Está integrada por 29 ítems que evalúan los siguientes aspectos de la calidad educativa: *calidad de la enseñanza, calidad de la investigación, calidad de los recursos, calidad de la gestión, calidad de la infraestructura y calidad de la relación con el entorno*. Cada ítem se evalúa en una escala de 1 a 7, donde 1 representa una calificación muy baja y 7 representa una calificación muy alta.

La ESCALA EQUAP se utiliza tanto para la evaluación interna como externa de la calidad de la enseñanza en administración pública en Europa. La evaluación interna se lleva a cabo por el propio centro educativo para identificar fortalezas y debilidades y mejorar la calidad de la enseñanza, mientras que la evaluación externa se utiliza para comparar la calidad de la enseñanza entre diferentes centros educativos y países. Aunque su aplicabilidad es restrictiva a un área del saber y un continente no se descarta posibilidades de adaptación a otros contextos o referente para el desarrollo de una nueva escala.

Escala **CINEFOOD**: Esta escala fue desarrollada por Akpoyomare y Agu (2014) y se utiliza para medir la calidad del servicio alimentario en la educación superior. La escala consta de 20 ítems y se evalúa en una escala de 1 a 5.

2.6. La Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en Paraguay

A nivel global, los sistemas de aseguramiento de calidad en educación han venido fortaleciéndose desde la década de 1980. Este impulso surge como respuesta a la creciente necesidad de contar con criterios validados para comparar instituciones y programas educativos. Este fenómeno se origina debido a las dudas sobre la legitimidad y calidad de la oferta educativa, que ha experimentado un aumento significativo en la cobertura de la educación superior. La demanda de una rendición de cuentas más rigurosa a los gobiernos por el uso de fondos públicos destinados a la educación superior refleja esta necesidad, al igual que el compromiso de proporcionar garantías a la sociedad sobre la formación brindada por las instituciones y la calidad académica de sus graduados, evidenciada en su desempeño profesional (Universidad Católica de Chile, 2011). El aumento de cobertura en educación superior trajo consigo la comparación en la oferta de servicios, tanto en educación pública como

en la privada. Los usuarios querían garantías de que recibirían la mejor formación profesional posible, para mantenerse en el mercado, las IES tenían cumplir con ciertos requisitos que van de infraestructura física y tecnológica a docentes calificados para la atención a las distintas especialidades y la organización de los procesos de construcción de aprendizaje y evaluación.

2.6.1- Desafíos en la calidad de los servicios universitarios

Las grandes transformaciones científicas, tecnológicas, económicas y culturales en la actualidad han constituido los grandes desafíos que han tenido que enfrentar las instituciones educativas, en especial, las universidades a nivel mundial y que colocan al acceso del conocimiento como el factor principal de la competitividad entre las naciones. Las nuevas formas que se conducen con la producción y de trabajo han traído consigo nuevos paradigmas educativos y evaluativos. Es por ello, que se debe garantizar la calidad de la educación en todos los niveles. Considerada como clave para el desarrollo de la persona y de la sociedad en su conjunto.

La universidad se encuentra inmersa en el contexto de la globalización, donde se tiende hacia la internacionalización, por ello se plantea nuevas formas de producción del conocimiento enmarcadas en un proyecto de desarrollo nacional orientado a la integración nacional y la interdependencia mundial. Hoy día tenemos el sistema regional denominado ARCU-SUR que es un mecanismo permanente de acreditación regional cuyo objetivo es dar garantía pública en la región del nivel académico y científico de los recursos, que se define a través de criterios regionales elaborados por comisiones consultivas en coordinación de la Red de Agencias Nacionales de Acreditación, donde las universidades pueden obtener la certificación de calidad a nivel de Mercosur. De manera que estamos en constante competencia. Lo que nos interpela, para ir mejorando los procesos en las universidades hasta llegar a un status de nivel alto, lograrlo implica posicionarse en los estándares de calidad educativa. Lograr calidad educativa permite avanzar hacia la acreditación como un proceso evaluativo mediante el cual se hace un reconocimiento de los méritos o cualidades de una institución universitaria, de un programa o una carrera.

2.6.2- Satisfacción de los miembros de una comunidad acerca de los servicios educativos.

Desde el punto de vista de Gento y Vivas, (2003) la satisfacción de los miembros de una comunidad acerca de los servicios educativos es relevante para las instituciones de

educación superior, pues al aumentar la satisfacción con la calidad de la educación impartida ésta condiciona a que los alumnos permanezcan en la universidad y se mejore la reputación de la institución a través de la valoración positiva del "boca a boca". Significa que si la institución brinda eficiencia en su gestión posibilitará el alcance de altos niveles de calidad. Pero este conjunto de procesos implica una mirada holística en todos los factores que implican una visión en todas las aristas, mejorarlas y fortalecerlas para alcanzar la efectividad. Hoy día tenemos en las aulas estudiantes que exige esa calidad y para satisfacer esa demanda debemos actuar con excelencia, para que el estudiante se sienta cómodo y confiado del servicio que se le brinda. Por otra parte, las instituciones deben garantizar la calidad de los programas que ofrecen en sus instituciones, debido a que esto es una demanda o exigencia por parte de sus distintos grupos de interés o clientes (estudiantes, empresas, gobierno y la sociedad en general).

La calidad se convierte en un tema central para el crecimiento y competitividad de diversos tipos de instituciones; esto sucede tanto las universidades públicas como privadas, en donde la matrícula está aumentando constantemente y las demandas tienen relación con los términos de calidad, exigiendo una mejor formación académica y un plantel docente preparado y profesional y, por tanto, un mejor servicio. En este sentido, los estudiantes hoy tienen una gran variedad de opciones para elegir una universidad donde prepararse profesionalmente, implicando en su decisión el atender a una mayor cantidad de indicadores asociados a calidad.

2.6.3. La Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES)

La preocupación por la calidad de la educación superior impulsó en Paraguay la estructuración de un sistema de evaluación y acreditación de las carreras universitarias, lo que se materializa el 13 de febrero de 2003 con la promulgación de la Ley N.º 2072 de Creación de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES), creada esencialmente con la finalidad de evaluar y acreditar la calidad académica de las instituciones de educación superior, carreras de grado y cursos de postgrado de las instituciones de educación superior IES. La evaluación de la calidad educativa tiene tres momentos o procesos:

- Autoevaluación, cuando en lo interno de la IES se revisan y evalúan logros, se focalizan debilidades y se identifican carencias. Este proceso se realiza en función de las dimensiones y criterios establecidos por la ANEAES para que el

resultado que se obtenga sea realmente orientativo para avanzar hacia las otras dos etapas. También es indispensable autoevaluarse contrastando lo realizado con los lineamientos, compromisos y tareas establecidas en los documentos normativos de la IES como el Proyecto Educativo Institucional, Planes de desarrollo de los años a evaluar y Plan estratégico, entre otros.

- Evaluación externa, es el proceso que realizan profesionales académicos, capacitados y seleccionados por la ANEAES para esta labor. Profesionales que no tienen conflicto de intereses ni vínculo alguno con la Institución, carrera o programa que se somete a evaluación.
- Acreditación, se refiere a la aprobación temporal y pública otorgada a una institución educativa, área, programa o carrera profesional que ha optado por someterse voluntariamente a un proceso de evaluación de sus prácticas pedagógicas, administrativas e institucionales.

Con la implementación de estos procesos, Paraguay ha dado un paso significativo hacia la mejora de la calidad de la educación superior. La Ley N.º 2072 (2003), no solo formaliza un marco para la evaluación y acreditación de las instituciones y programas educativos, sino que también establece criterios claros y procesos transparentes para asegurar la excelencia académica. De acuerdo con el artículo 2º de la mencionada Ley, la participación en la evaluación externa y la acreditación, aunque voluntaria para la mayoría de las carreras, es obligatoria para “derecho, medicina odontología, ingeniería, arquitectura e ingeniería agronómica y para aquellas que otorguen títulos que habiliten para el ejercicio de profesiones cuya práctica pueda significar daños a la integridad de las personas o su patrimonio” (hoja2/8). La normativa anterior garantiza que los profesionales en áreas críticas estén adecuadamente preparados y sus programas de estudio sean de alta calidad. Este sistema refuerza la responsabilidad y el compromiso de las instituciones de educación superior con la mejora continua, beneficiando no solo a los estudiantes sino a la sociedad en su conjunto.

La evaluación de la calidad de la educación superior es una estrategia permanente, pertinente y participativa, se constituye en una función imperante dentro de la cultura, en la calidad en los sistemas educativos y en auge en distintos países, cada día más exigida por los mismos beneficiados directos del servicio educativo y por el estado responsable de éste, o bien, por los sistemas económico, social y político, audiencias más que válidas de los resultados de una educación de calidad.

En la actualidad, las universidades tienen claridad sobre la importancia y la conveniencia de medir y evaluar la calidad de la docencia, de la investigación, de los servicios y de la organización en su conjunto. La necesidad de desarrollar programas de evaluación de las distintas actividades universitarias es ampliamente aceptada y más bien las universidades se preocupan por conocer las características de cada uno de los aspectos concretos de la evaluación. Un primer motivo que explica el auge actual de la evaluación es el cambio registrado en los mecanismos de administración y control de los sistemas educativos, que ha marchado paralelo a las propias transformaciones experimentadas por el sistema educativo en las últimas décadas.

Los resultados de los procesos de evaluación pueden ser empleados con fines internos, de aprendizaje institucional y mejoramiento de calidad, o con fines de certificación y acreditación. En consecuencia, ha comenzado a surgir una cultura de evaluación de la calidad de la educación superior.

2.6.4- Funciones de la ANEAES (Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior)

La ANEAES depende del Ministerio de Educación y Ciencias, pero posee autonomía técnica y académica para el cumplimiento de las siguientes funciones establecidas en el Artículo 4o (Ley No 2.072. Hoja 1/8)

- Realizar las evaluaciones externas de la calidad académica de instituciones de Educación Superior
- Producir informes técnicos sobre proyectos académicos de habilitación de carreras e instituciones, a solicitud de la instancia competente de la educación superior
- Servir de órgano consultivo en materia de evaluación y acreditación relativa a la educación superior
- Servir como órgano consultivo a solicitud de instituciones u organismos interesados en materias relacionadas con la presente ley y en los términos de su competencia
- Acreditar la calidad académica de las carreras y programas de postgrado que hubiesen sido objeto de evaluaciones externas por la misma Agencia
- Dar difusión pública oportuna sobre las carreras acreditadas y
- Vincularse a organismos nacionales o extranjeros en materia de cooperación financiera o técnica.

La Educación Superior forma parte del Sistema Educativo Nacional, según lo establece la Ley General de Educación N.º 1264, promulgada en julio de 1998. Artículo 53: “Las universidades públicas y privadas, así como las instituciones superiores de enseñanza, son partes del Sistema Nacional de Educación” (p.5). Sin embargo, las universidades tienen un régimen de autonomía para establecer su órgano de gobierno y estructura académica.

La Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (ANEAES) se crea con la finalidad de evaluar y acreditar la calidad académica de las Instituciones de Educación Superior, las carreras de grado y cursos de postgrado que se sometan al proceso; y producir informes técnicos sobre los requerimientos académicos de las carreras e instituciones de Educación Superior.

La Ley N.º 136/93 crea el Consejo de Universidades, órgano rector del sistema universitario paraguayo, en el que, a través de sus Rectores, estén representadas todas las universidades, privadas y públicas, habilitadas en el país. Al Consejo de Universidades le compete, entre otras cosas, la formulación de la política de Educación Superior; la coordinación y evaluación de las actividades universitarias en el orden nacional; así como dictaminar respecto a la aprobación de los Estatutos, la autorización del funcionamiento de nuevas universidades y establecer los grados académicos, como licenciado, magíster, ingeniero, doctor u otros, que serán títulos universitarios. Además, aprobar la creación de nuevas unidades académicas o carreras en instituciones universitarias ya habilitadas. La creación de Universidades e Institutos Superiores se realiza por Ley de la República, de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución Nacional. (ANEAES, 2017).

2.6.5- Rendición de cuentas y Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior.

Según Devés (2008) es importante que el Estado genere un sistema obligatorio, en las instituciones, donde los usuarios concurren para acceder del servicio de la Educación Superior, eso es clave porque el control está vinculado a la fe pública, para que así los jóvenes y los trabajadores que acceden a la educación superior tengan claramente bien descrito cuáles son los niveles de calidad de cada Casa de Estudios.

Las universidades deben asegurar la movilidad de los estudiantes, así como la expedición de títulos, mediante una acreditación que asegure a los universitarios, el reconocimiento de las titulaciones y la suficiente competencia para ejercer la profesión en la

cual se ha formado. En este sentido es esencial promover la transparencia informativa de las instituciones universitarias para que los ciudadanos puedan tomar decisiones libres sobre donde estudiar, la rendición de cuentas sobre calidad universitaria, como principal antecedente en relación de cuentas sobre aspectos cualitativos como la situación financiera, actividades, logros, ejecución de proyectos, trabajos de investigación presentados, inversión en programas y otros, son aspectos relevantes para conocer la buena marcha de la universidad.

Asegurar la calidad de la educación superior debe ser un desafío permanente para cualquier sistema educativo en el contexto de la sociedad del conocimiento, la creciente internacionalización de la educación terciaria y el aumento de cobertura y diversidad del sistema a nivel global, es decir la masificación que actualmente se vivencia en nuestra sociedad nos interpela a llegar a una instancia de calidad y confiabilidad de la educación superior.

En el mundo los sistemas de aseguramiento de calidad se vienen consolidando desde la década de los ochenta por la necesidad de contar con criterios validados de comparación entre instituciones y entre programas de estudio, en respuesta a los cuestionamientos a la legitimidad y calidad de la oferta educativa que se generan con el crecimiento sustantivo de la cobertura de educación superior. Esta necesidad se manifiesta en la mayor exigencia de rendición de cuentas a los gobiernos por el uso de fondos públicos para la educación superior y de dar garantías a la sociedad acerca de la formación que entregan las instituciones y la calidad de sus graduados.

La ANEAES, es la encargada de evaluar la calidad académica que ofrecen las universidades. Si sus carreras cumplen ciertos estándares de calidad son acreditadas. Cabe recordar que la ANEAES está encargada de acreditar las carreras, pero únicamente el Consejo Nacional de Educación Superior (CONES) puede sancionar o cerrar carreras y universidades. En los últimos años se cerraron carreras en universidades por no cumplir los requisitos básicos.

Las universidades tienen que asegurar sus productos y servicios, para que los usuarios puedan tener garantía en el servicio que contratan. Al interior de las Instituciones de Educación Superior está la gestión de bienes, servicios y actividades desde una fase de insumos, desarrollo de procesos, hasta la fase de salida de la producción. Los procesos de aseguramiento de la calidad reconocen la necesidad de la universidad de aceptar la responsabilidad de sus propios procesos de gestión. Por tanto, el aseguramiento de la calidad debe ser un proceso total, holístico, orientado a asegurar la integridad de sus resultados.

La necesidad del Aseguramiento de la calidad educativa se ha vuelto cada vez más apremiante, debido al incremento en la movilidad estudiantil y a la aparición de diversas universidades en proliferación últimamente.

Tanto la Evaluación como la acreditación cumple funciones relevantes, para el aseguramiento de la calidad educativa, por lo que ésta permite conocer la situación y las condiciones en que se enfoca la carrera y la acreditación permite contrastar los programas con los estándares establecidos por organismos facultados para el efecto.

CAPÍTULO III

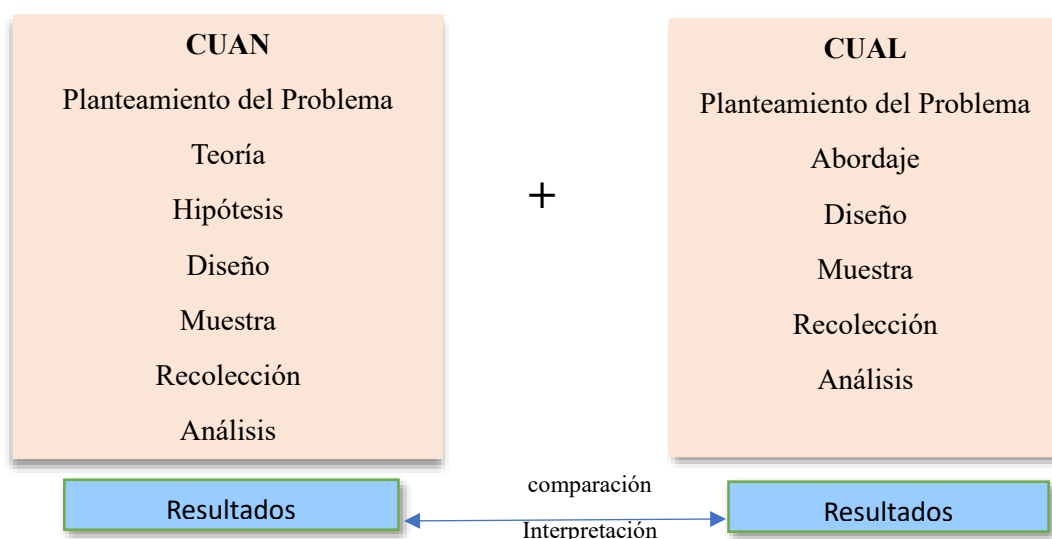
MARCO METODOLÓGICO

3.1-Tipo de Estudio (Nivel, enfoque/ paradigma, alcance)

El estudio se realizó en un nivel o alcance descriptivo y correlacional. La medición fue de corte transversal; porque el propósito se centró en describir y analizar la incidencia e interrelación de las variables y categorías con una sola medición, en un solo momento. Es decir, se midió los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan mayormente sobre la percepción de la calidad en estudiantes y docentes de una universidad privada. Arias (2012) lo define como “... la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

El diseño en la cual se abordó el estudio fue la triangulación concurrente (DITRIAC), cuyo diseño pretende confirmar o corroborar los hallazgos, de manera de validar los datos cruzados. Se recolectan y se analizan en forma simultánea los datos cuantitativos y cualitativos sobre el problema de investigación aproximadamente al mismo tiempo (Hernández Sampieri et al.,2014). En esta misma línea de pensamiento Creswell (2013) denomina “lado a lado”, es decir, se incluyen los resultados estadísticos de cada variable o hipótesis cuantitativa, seguidos por categorías y segmentos (citas) cualitativos. El diseño que se adoptó en el estudio se visualiza mediante el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Diseño DITRIAC



Nota: Hernández Sampieri et al. 2014

La investigación se encuadró en un *estudio mixto* o sea se realizó una integración de los enfoques cuantitativo y cualitativo, cuyas técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información, el procesamiento y el análisis de los datos fueron sometidos a procesos de validación de acuerdo con la naturaleza de cada enfoque. Según Hernández y Mendoza (2012) el enfoque mixto constituye en sí mismo un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación y significa la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, así como la integración y discusión conjunta, para extraer deducciones del producto de toda la información recabada. Por otro lado, Jhonson y Onwuengbuzie (2004) definen a los diseños mixtos como “el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio”. (p.17)

Por otra parte, Mertens (2007) plantea que el enfoque mixto responde al llamado *paradigma pragmático*. Aspecto que también es señalado por Rocco, Bliss, Gallagher y Pérez-Prado (2003), quienes argumentan que los diseños mixtos se fundamentan en la posición pragmática, es decir que el significado, valor o veracidad de una expresión se determina por las experiencias o las consecuencias prácticas que tiene en el mundo real, o en la posición dialéctica (hay una mejor comprensión del fenómeno cuando se combinan los métodos y técnicas de los paradigmas).

Dentro de este orden de ideas la *metodología cualitativa* se centró en el valor del significado y la comprensión del mundo natural, el cual busca interpretar y comprender el significado de un fenómeno y acercarse a la realidad a partir de la utilización de datos no cuantitativos. Por el contrario, la *investigación cuantitativa* asume metodológicamente que el mundo social se observa desde una óptica objetiva sujeta a la cuantificación, es decir a la medición del objeto de estudio.

Además, se realizó la *triangulación de fuentes o informantes*, con relación a este tipo de triangulación Aguilar y Barroso (2015) hacen referencia “a la utilización de diferentes estrategias y fuentes de información sobre una recogida de datos que permite contrastar la información recabada” (p.2). Este tipo de triangulación permitirá encontrar en los discursos de los informantes aspectos que concuerdan y no concuerdan, es por ello por lo que se trianguló los datos del proceso de categorización para el análisis de los resultados y las conclusiones. Por otro lado, también se utilizó la *triangulación de métodos* que consiste en la combinación *de métodos cualitativos y cuantitativos* de investigación en la medición de una misma unidad de análisis. Dichos métodos son complementarios y combinarlos permite utilizar los puntos fuertes

y paliar las limitaciones o debilidades de cada uno de ellos, cruzar datos y observar si se llega a las mismas conclusiones. Como se ha señalado en el estudio se combinaron métodos cuantitativos y cualitativos mediante el uso de técnicas e instrumentos acorde a la naturaleza de cada uno, para la medición de las variables y categorías. En este contexto Cownan (1993) afirma que la triangulación “es la combinación de múltiples métodos en un estudio del mismo objeto, o evento para abordar mejor el fenómeno que se investiga” (p. 788-792).

Al comienzo del capítulo se estableció que este estudio posee un alcance descriptivo-correlacional. Siguiendo este enfoque descriptivo, se llevó a cabo una descripción detallada de las variables y categorías propuestas en la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2012) indican que en los estudios descriptivos "el investigador busca describir situaciones, eventos y hechos" (p.117). En otras palabras, se enfoca en detallar cómo son y cómo se manifiestan ciertos fenómenos a través de la descripción de variables y categorías. Por otro lado, en el aspecto correlacional, Hernández (2010) sostiene que estos estudios buscan "determinar la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico" (p.81). En función de esto, el estudio se centró en examinar las diferencias y comparar las percepciones entre docentes y estudiantes con respecto a las dimensiones de calidad de los servicios universitarios, considerando factores como el género, estado civil y la carrera. A su vez, se buscó entender cómo estas percepciones están interrelacionadas y cómo podrían impactar en la visión general sobre la calidad de los servicios que la Universidad ofrece.

3.2- Población y muestra

3.2.1- Sujetos de estudio

La población o universo es el grupo el cual el investigador trata de explicar generalizaciones obtenidas e intenta formular afirmaciones que sean valederas para ese conglomerado o grupo total. Al respecto Martín (2012) define la población como la “representación de todos los elementos de forma parcial que intervienen directa e indirectamente en la investigación” (p.45). En el presente trabajo de investigación, la población de estudio estuvo compuesta por 50 docentes, 673 estudiantes y 10 directivos.

Los sujetos de estudio que conformaron esta investigación fueron docentes, estudiantes, y directivos de una universidad privada de la ciudad Villarrica, Departamento del Guairá.

Tabla 3. Población de Estudio

Carreras	Estudiantes matriculados	Cantidad de docentes
Lic. en Educación Escolar Básica	459	15
Derecho	96	11
Lic. en Ciencias de la Educación	73	10
Psicología	45	14
Total	673	50

Nota.: Información obtenida de la Universidad Privada, 2023.

3.2.2- Tipo de muestra:

La Técnica que se seleccionó con relación a la muestra de estudiantes fue el muestreo probabilístico, aleatorio estratificado, que consiste en la división de la población en subgrupos denominados estratos, lo más homogéneo posible. De cada estrato se selecciona de manera proporcional los integrantes de la muestra estratificada con el objeto de lograr la homogeneidad en las subpoblaciones o estratos. En cuanto a muestreo probabilístico todos los elementos de la población tuvieron la posibilidad de ser seleccionados. En este caso cada uno de los estudiantes matriculados tuvo la posibilidad de ser elegidos parte de la muestra.

Con relación a los docentes, se abordó el estudio con el total de docentes con que cuentan las carreras, es decir se tomó el 100% de la población al considerarse un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (2007) afirma “la muestra censal es aquella que todas las unidades son consideradas como muestra”. De manera que se seleccionó la totalidad de los docentes para la aplicación de instrumentos, con un total de 50 docentes.

Con respecto a los directivos de la universidad se tomó también en su totalidad, quiénes fueron parte de la unidad de análisis para la recolección de datos cualitativos, un total de 10 directivos. Que se especifica a continuación: 1 Rector, 1 Vicerrector, 1 director ejecutivo, 1 director académico, 1 director de investigación y extensión universitaria, 1 director financiero, 1 director de recursos humanos, 1 coordinador académico, 1 coordinador de bienestar estudiantil, y 1 coordinador de la dirección de carreras. El diseño muestral para el estudio cualitativo fue por informantes claves, a quiénes se aplicó la entrevista.

3.2.3- Procedimientos para la selección de la muestra (estudiantes)

Debido a que se conoce el número de estudiantes matriculados en las diferentes carreras de la universidad y que conforman la población finita se aplica la siguiente fórmula para la obtención de la muestra, que a continuación se presenta describiendo los elementos que la integran.

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{Z^2 \cdot P \cdot Q}}$$

N: Tamaño de la Población

n: Muestra

e: constante del margen del error (5% margen de error)

Z: constante del nivel de confianza (95 % nivel de confianza)

p= probabilidad de ocurrencia (0,5)

q= probabilidad de no ocurrencia ($q = 1 - p$) = 0,5

La ventaja al aplicar esta fórmula es que al conocer exactamente el tamaño de una población. El tamaño de la muestra resulta con mayor precisión.

3.3.1-Cálculo para la muestra de estudiantes

- Cálculo para la muestra de estudiante

$$n = \frac{673}{1 + \frac{0,0025 \cdot 672}{3,8416 \cdot 0,25}} = \frac{673}{1 + \frac{1,68}{0,9604}} = \frac{474}{1,749271137} = 273$$

$$n = 273$$

La muestra con respecto a los estudiantes conformara de **273** alumnos/as

En resumen, con la aplicación de la fórmula; se obtuvo la cantidad de número de participantes que integrarán la muestra, en las que los estudiantes totalizan 212 y se realizó por **Afijación proporcional** que consiste simplemente en repartir el tamaño global “n”

proporcionalmente al tamaño de cada estrato. De esta forma, la muestra de cada estrato quedó en el siguiente tamaño:

$$\frac{n_1}{N_1} = \frac{\eta}{N_2} = \dots = \frac{n}{N}$$

Tabla 4. Muestra: Estudiantes

Carreras	Muestra Estudiantes	%
Lic. en Educación Escolar Básica	188	68
Derecho	38	14
Lic. en Ciencias de la Educación	29	11
Psicología	18	7
Total	273	100

Nota.: Elaboración propia, 2023.

3.3- Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos

La técnica que se aplicó en el estudio tuvo como propósito obtener la información de forma ordenada de acuerdo con los objetivos planteados en el estudio.

Para la recolección de los datos cuantitativos se utilizó como técnica **la encuesta:** que consiste en un método empírico que posibilita la recopilación de información sobre el objeto y sujeto de estudio, método de recogido de datos por medio de preguntas cerradas, cuyas respuestas se obtuvieron en forma escrita, por medio del **instrumento “cuestionario”**, según Ruiz, Bolívar (2002) es “un instrumento de recolección de datos, al lápiz y papel integrado por preguntas que solicitan información requerida a un problema, objeto o tema de investigación, el cual es normalmente administrado a un grupo de personas” (p.191). En la investigación abordada la encuesta se aplicó a los estudiantes y docentes para determinar las características sociodemográficas, así como la medición de la variable “calidad de servicios universitarios”. Por lo expuesto la encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se

pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (García Ferrando et al, 1993, p. 141).

Para esta investigación se emplearon dos cuestionarios estandarizados inspirados en el modelo SERVQUAL. Este modelo es una técnica consolidada que evalúa la calidad del servicio, identificando las expectativas de los usuarios y su valoración del servicio proporcionado. Dichos cuestionarios incluyen 42 preguntas dirigidas tanto a estudiantes como a docentes (ver Anexo N°.1). El contenido de las preguntas fue refinado con base en las observaciones de expertos que evaluaron su pertinencia y claridad.

La notoriedad de la escala SERVQUAL, desarrollada por, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), radica en su capacidad para medir la calidad del servicio mediante la comparación de las percepciones y expectativas de los usuarios. En el ámbito académico, Capelleras y Veciana (2004) adaptaron y validaron esta escala enfocándose en la enseñanza universitaria. Sus hallazgos positivos reforzaron la idoneidad de este instrumento en estudios de esta naturaleza.

Las preguntas contienen opciones de respuestas con escala tipo Likert de 5 puntos que oscila entre 1 (Muy en desacuerdo) y 5 (Muy de acuerdo). De esta forma, puntuaciones altas en la escala reflejarán una mejor percepción de la calidad de los servicios, en tanto que, puntuaciones bajas en la escala reflejarán una percepción pobre de la calidad de los servicios.

3.4 – Variables y/o dimensiones

A continuación, se visualiza las variables, dimensiones e indicadores abordadas en los datos cuantitativos y así también las categorías y subcategorías consideradas para el estudio, mediante el cuadro de operacionalización de variables y una matriz categorial.

3.4.1- Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 5. Operacionalización de variables

Objetivos Específicos	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Unidad de Análisis	Nro. De Ítems
Describir las valoraciones acerca de la calidad de servicios universitarios desde la perspectiva de docentes y estudiantes de una universidad privada.	Valoraciones de la calidad de los servicios universitarios	La investigación "Valoraciones de la calidad de los servicios universitarios" busca examinar y entender las percepciones y opiniones de estudiantes, docentes, personal directivo sobre la excelencia, eficacia y satisfacción en relación con los servicios ofrecidos por la universidad. Estos servicios abarcan aspectos académicos (como la enseñanza, el contenido del programa, la disponibilidad de recursos de aprendizaje), infraestructura (como instalaciones,	Competencia del cuerpo docente	-Pertinencia de materiales -Nivel de conocimiento teórico -Nivel de conocimiento práctico -Docentes actualizados -Capacidad de transmitir conocimiento. -Claridad en la explicación -Orienta el trabajo autónomo -Eficiencia en las acciones pedagógicas	Estudiantes Docentes	11, 12, 13, 14, 15, 16 y 27
			Organización de la enseñanza de la carrera	-Combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas -Oferta amplia de asignaturas optativas. -Combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos. -La carrera estimula el desarrollo de capacidades.	Estudiantes Docentes	19,20,21,22.23. 24, 25, 28, 29, 30 y 31

laboratorios, bibliotecas), servicios auxiliares (como asesoramiento académico, salud y bienestar estudiantil) y otros servicios administrativos y operativos. La valoración de la calidad se realiza a través de indicadores cuantitativos y cualitativos, que proporcionan una comprensión holística sobre el rendimiento, las deficiencias y las áreas de mejora en los servicios		-Horario adecuado a las necesidades de los estudiantes. - El número de estudiantes es adecuado para el PEA. -Los contenidos enseñados están de acuerdo con el perfil profesional. -Se cumplen las expectativas de los estudiantes que se tenía al inicio de la carrera. -El currículo es adecuado. -La metodología es adecuada. -El aprendizaje independiente es adecuado.	
universitarios, con el objetivo de promover la mejora continua y asegurar la excelencia en la educación superior.	Comunicación y clima organizacional	-El proceso de comunicación es adecuado. -Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados. -Tratamiento de quejas y/o sugerencias respecto a los servicios universitarios es adecuado. -Clima y convivencia adecuado -Trato recibido por el personal de la institución es adecuado. - Las soluciones y alternativa de solución para resolver problemas son adecuadas.	Estudiantes Docentes 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39,41,42

		-Las actividades de mejora e innovación aplicados son adecuados. -Los procesos administrativos son ágiles, -La administración es eficaz para solucionar problemas.		
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	-Preocupación por la condición académica de los estudiantes. - Motiva el aprendizaje de los contenidos de las materias. -Fomenta la participación de los estudiantes en las clases. - Disponibilidad para orientar al estudiante cuando sea necesario. - Comunicación fluida entre profesores y estudiantes. - El trato recibido adecuado	Estudiantes Docentes	5, 6, 7, 8, 9 y 26	
Instalaciones y equipamientos	- Las condiciones de las aulas son adecuadas. -Hay suficientes materiales en la biblioteca física y virtual. - El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado. - Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	Estudiantes Docentes	1,2,3,4, y 40	

				- Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas.		
			Evaluación	-La evaluación implementada son las adecuadas. -Se evalúa adecuadamente los conocimientos de los alumnos. -La evaluación del aprendizaje es la adecuada.	Estudiantes Docentes	10,18 y 32
Caracterizar el nivel de percepción de docentes y estudiantes acerca de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada.	Nivel de percepción acerca de la calidad de los servicios	El "nivel de percepción acerca de la calidad de los servicios" se refiere a la medida en que individuos o grupos identifican, interpretan y valoran la excelencia, eficacia y satisfacción de un servicio proporcionado	Nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad de los servicios universitarios. Nivel de percepción de los docentes acerca de la calidad de los servicios universitarios.	Sumatoria de los puntajes obtenidos en las seis dimensiones medidas como factores de calidad en las percepciones de los estudiantes, y recodificando en categorías: Mala calidad, buena calidad, muy buena calidad y excelente calidad. Sumatoria de los puntajes obtenidos en las seis dimensiones medidas como factores de calidad en las percepciones de los docentes, y recodificando en categorías: Mala calidad, buena calidad, muy buena calidad y excelente calidad	Estudiantes Docentes	Ítems del cuestionario SERVQUAL Ítems del cuestionario SERVQUAL
Examinar las diferencias en la percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios de estudiantes y docentes de una universidad privada, considerando	Diferencia en la percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios	Consiste en comparar datos obtenidos a través de la encuesta respecto a la percepción de calidad de los servicios universitarios por parte de docentes y estudiantes.	Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de docentes y estudiantes según su género	Medición por la prueba U de Mann Whitney, las diferencias en la percepción de la calidad en los servicios en las seis dimensiones según Género (Sig. asin. bilateral menor 0.005)	Estudiantes Docentes	Ítems del cuestionario SERVQUAL

el género, estado civil y la carrera.			Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de estudiantes y docentes según estado civil.	Medición por la prueba U de Mann Whitney, las diferencias en la percepción de la calidad en los servicios en las seis dimensiones según estado civil (Sig. asin. bilateral menor 0.005)	
			Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de estudiantes según carrera.	Medición por la prueba U de Mann Whitney, las diferencias en la percepción de la calidad de en los servicios en las seis dimensiones según carrera de los estudiantes (Sig. asin. bilateral menor 0.005)	
Comparar la percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios entre estudiantes y docentes de una universidad privada	Percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios entre estudiantes y docentes	La "percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios entre estudiantes y docentes" se refiere al entendimiento, interpretación y valoración que ambos grupos, estudiantes y docentes, tienen sobre los diferentes aspectos y componentes que constituyen la calidad de los servicios ofrecidos por una institución universitaria	Comparación de percepción sobre la calidad de los servicios entre los estudiantes y docentes.	Comparación mediante la prueba U de Mann Whitney, con relación a las diferencias en la percepción entre docente-estudiante acerca de la calidad en los servicios en las seis dimensiones (Sig. asin. bilateral menor 0.005)	Ítems del cuestionario SERVQUAL

3.4.2- Matriz Categorial

Tabla 6. Matriz Categorial

Objetivos Específicos	Categoría Central	Categoría	Subcategorías	Guía de Preguntas
Caracterizar las percepciones de los directivos respecto a la calidad de los servicios con relación a las distintas dimensiones de la gestión institucional.	Percepción acerca de la calidad de servicio	Gestión Académica	Vinculación del Plantel académico	1- ¿Podrías señalar cuáles son los mecanismos para la vinculación del plantel académico con la universidad?
			Programas de incentivo	2- ¿Cuáles son los programas de incentivo que manejan en la universidad para la labor de los docentes?
			Formulación de planes y programas	3- Con qué recursos humanos cuentan para la formulación de planes y programas de una oferta educativa?
			Gestión de ofertas académicas	4- ¿Podrías explicar los mecanismos que tienen en cuenta para ofrecer a la comunidad las ofertas académicas?
			Políticas de atención a la población estudiantil	5- ¿Cuál es la política que sigue la universidad para atender las necesidades de los estudiantes con relación a la atención y apoyo integral del desarrollo personal y profesional del estudiante y graduados?
			Recursos Materiales y Financieros	6- ¿Con qué herramientas cuentan para contar con los recursos materiales y financieros de manera de dar cumplimiento a las funciones esenciales de la educación superior, en la misión y propósitos institucionales
		Gestión Administrativa y Apoyo al desarrollo institucional	Alianzas estratégicas	

Gestión de la Información y Análisis Institucional	7-¿Qué tipo de alianzas estratégicas llevan a cabo en la institución?	
	Infraestructura	7- ¿Cómo organizan las instalaciones físicas de la institución? (laboratorios, salas de información, bibliotecas y otros) 8- ¿Cuáles son los criterios que tienen en cuenta para cumplir con la calidad de las dependencias físicas administrativas y pedagógicas?
	Personal técnico administrativo y de apoyo	9- ¿Con qué recursos humanos cuentan para el apoyo de la gestión académica de la institución? ¿Qué funciones realizan?
	Políticas de comunicación	10- ¿Cuáles son los mecanismos de comunicación externa e interna con que cuentan para garantizar el acceso a la información, implementadas en todas las facultades, unidades académicas y filiales?
	Análisis de la información institucional	11- ¿Cómo hacen Para el procesamiento y uso de la información en las distintas dimensiones de la gestión institucional
	Gestión de la Información	12- ¿Cómo planifican en su institución la gestión de la información?

Nota. Elaboración propia (2023)

3.5. Procedimientos para la recolección de datos

El primer procedimiento que se realizó fue la identificación y preparación del cuestionario para la medición cuantitativa de las variables y dimensiones en estudio. Con el abordaje de la literatura se encontró un cuestionario estandarizado el modelo SERVQUAL que

evalúa la calidad de servicio de una organización. En este caso se utilizaron las siguientes ocho (8) dimensiones: “Competencia del cuerpo docente, organización de la enseñanza de la carrera, comunicación y clima organizacional, actitudes y comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamientos, evaluación, asignaturas optativas y efectividad de los procesos administrativos”. El cuestionario fue validado, probándose mediante un análisis factorial que ponen de manifiesto que las dimensiones derivadas del modelo ofrecen una consistencia interna. (Tumino et al, 2013). Así también fue validado su contenido por medio de método de Juicio de Expertos. (Se detalla en el apartado de validez y confiabilidad de los instrumentos)

En el segundo procedimiento, para la técnica de la entrevista se elaboró una guía de preguntas con el propósito de obtener datos cualitativos, para lo cual se realizó un abordaje exhaustivo del marco teórico referencial, de donde surgieron las categorías e interrogantes para la elaboración de las preguntas. Se llegó a los informantes para explicarles el objetivo del estudio, y la solicitud de cooperación para la recogida de la información, como culminación del curso de doctorado y la firma del consentimiento informado.

En el tercer procedimiento, en una *primera etapa*, se estableció contacto con los directivos de una Universidad Privada de la ciudad de Villarrica, primeramente, de carácter informal a través de contacto telefónico para solicitar una entrevista con el Rector de la Universidad, donde se le expuso las razones de la selección de la institución educativa de Educación Superior para la investigación, los objetivos y la forma de la aplicación de los instrumentos: lugar, hora, momento, participantes y temporalidad para la recolección de los datos. En una *segunda etapa* se tuvo un acercamiento en forma presencial con las autoridades y se les entregó una nota impresa y copia de los cuestionarios para que fuese analizado en el equipo directivo (Anexo N°. 5). En una *tercera etapa* se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos, donde se realizó una breve presentación, del estudio, a los docentes y estudiantes seleccionados y se les explicó que los instrumentos evalúan la “calidad de los servicios universitarios” y que el llenado del cuestionario tenía un carácter de anonimato y de confidencialidad.

En el tercer procedimiento, se hizo el encuentro con los directivos de la universidad, a través de una conversación abierta y flexible por medio de una entrevista a profundidad, donde se

utilizó una guía de preguntas para el inicio del diálogo. Se les solicitó su participación por medio de una carta de consentimiento informado (Anexo N°. 4).

Finalmente, la aplicación de los instrumentos a la comunidad educativa se realizó en el segundo trimestre del año 2023.

3.6 – Procesamiento y análisis de datos

El proceso de Procesamiento y Análisis de Datos se dividió en dos grandes áreas: cuantitativa y cualitativa. En el análisis cuantitativo, se recopilaron datos a través de cuestionarios administrados mediante Google Forms. Posteriormente, se creó una base de datos y se empleó el software SPSS versión 27 para el análisis. La presentación descriptiva de los datos se enfocó en variables cuantitativas y ordinales, utilizando tablas de frecuencias y gráficos de barra para reflejar tanto características sociodemográficas como percepciones sobre la calidad de servicios universitarios.

Para las comparaciones de grupos, se recurrió a la prueba U de Mann-Whitney, una herramienta estadística no paramétrica. Esta prueba es particularmente útil cuando se pretende comparar dos grupos independientes con datos que no siguen una distribución normal, como suele suceder con las puntuaciones obtenidas a partir de escalas ordinales., la prueba U de Mann-Whitney se basa en los rangos de las puntuaciones. Su objetivo es determinar si las observaciones de dos grupos independientes provienen de la misma distribución o, alternativamente, si una distribución tiende a tener valores mayores que la otra. En el contexto de esta investigación, la aplicación de la prueba U de Mann-Whitney permitió identificar posibles diferencias significativas entre las percepciones o valoraciones de distintos grupos de participantes con respecto a la calidad de los servicios universitarios.

En el ámbito cualitativo, se recurrió a técnicas especializadas de recolección de información, centradas en el contexto del estudio. Las entrevistas semiestructuradas, compuestas por once preguntas clave, se registraron en audio y luego se transcribieron al software ATLAS.ti versión 23. Este software, citando a Schwartz y Jacobs (1984), no solo ofrece una herramienta técnica, sino que también proporciona una cartografía social detallada, crucial para el tratamiento de datos textuales. Según expertos como Muhr (2004) y Pandit (1996), ATLAS.ti opera en dos

niveles: uno textual, que se centra en los datos brutos y otro conceptual, que interconecta códigos, conceptos y categorías para desarrollar redes conceptuales.

El proceso de codificación se llevó a cabo en diversas etapas, desde la revisión inicial de los documentos hasta la segmentación de citas, pasando por etapas de codificación abierta, axial y selectiva. Este meticuloso proceso permitió la construcción de redes semánticas y, finalmente, la construcción preliminar de una teoría. Tras revisar esta teoría emergente, se confrontó con la literatura existente, buscando similitudes, diferencias y causas. Según Gibson y Brown (2009), esta confrontación final es esencial, ya que permite refinar y escribir la teoría basada en interpretaciones y hallazgos claves.

3.7-Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para la validez del contenido se solicitó la colaboración de tres profesionales en el área de educación universitaria, para evaluar el contenido, la redacción y la pertinencia de la guía de la entrevista y el cuestionario. Se utilizó *el método basado en juicio de expertos* para la valoración del cuestionario (Anexo N°.3). El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define de acuerdo con Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008) como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (p.29). A continuación, se detalla la nómina de los validadores del contenido de los instrumentos.

Tabla 7. Nómina de expertos para validación de instrumentos

Nómina	Cargo
Dra. Ramona Bolívar	Directora de Postgrado de la Universidad María Auxiliadora UMAX. Dra. en Educación y Par Evaluador de carreras de postgrado se la ANEAES. Tutora de Tesis e investigadora.
Dr. Oscar Sosa Gómez	Capacitador de docentes en el marco de la Transformación Educativa. UAA. Universidad Autónoma de Asunción

María Eugenia Gómez Naranjo

Dra. En Psicología y Educación. Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL Venezuela.

Docente de Grado y Postgrado. Áreas Educación ambiental y Educación para la salud. Investigadora activa adscripta al Centro de Educación Infantil CIEDIN UPEL.

Nota: Fuente Elaboración propia (2023)

A partir de la propuesta de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y de la propuesta de Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005) se utilizó el modelo SERVQUAL para medir las variables para la obtención datos cuantitativos. El cuestionario SERVQUAL se utiliza para medir la efectividad de los procesos administrativos, que incluye aspectos del servicio universitario que son señalados por estos autores (Competencia del cuerpo docente, Organización de la enseñanza o de la carrera, Comunicación y clima organizacional, actitudes y comportamiento del cuerpo docente, instalaciones y equipamientos, evaluación, asignaturas optativas y efectividad de los procesos administrativos). Se contextualiza la redacción de los ítems al lenguaje que manejamos para comunicarnos y por ello se sometió el cuestionario por el método de juicio de expertos. Dentro de esta fase se adecuan ambos cuestionarios, uno para medir las percepciones de los estudiantes y el segundo para medir las percepciones de los docentes de la universidad en estudio.

Para determinar la confiabilidad del instrumento SERVQUAL, se efectuó una prueba piloto con 93 estudiantes de una universidad que no participó en el estudio principal. Tras obtener los resultados, se procedió al análisis de la estructura interna de los ítems mediante un Análisis Factorial Exploratorio (AFE). El AFE es una técnica comúnmente empleada en investigaciones relacionadas con el desarrollo y validación de instrumentos. Esta metodología permite identificar variables latentes o factores comunes que explican las respuestas de los participantes. Después de este análisis, se determinó el alfa de Cronbach, dada la naturaleza de la escala tipo Likert empleada. (Ver Anexo N°.2)

Se realizó el cálculo del Análisis Factorial Exploratorio (AFE) utilizando el software SPSS versión 27, con el objetivo de determinar la validez de constructo del instrumento. Los resultados mostraron un valor de Kayser-Meyer-Olkin (KMO) de 0.937, y la prueba de esfericidad de Bartlett

arrojó un valor χ^2 de 5016,651, con $gl=861$ y un nivel de significancia $p<0.001$, indicando que es pertinente llevar a cabo este análisis.

El índice KMO, que oscila entre 0 y 1, refleja la proporción de varianza común entre las variables observadas. Un valor cercano a 1 señala la adecuación de los datos para realizar un AFE. En este estudio, un KMO de 0.937 indica la idoneidad de los datos para dicho análisis.

Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett evalúa la correlación entre las variables observadas. Una estadística Chi-cuadrado significativa, como en este caso ($\chi^2= 5016,651$ y $p<0.001$), sugiere que las variables están correlacionadas y son adecuadas para un AFE.

Se usó el método de Factorización de Ejes Principales con rotación de oblimin directo para la extracción, revelando seis factores que explican el 74,250% de la varianza acumulada. Esta cifra indica una considerable variabilidad en relación con las respuestas de los participantes. De las ocho dimensiones iniciales del cuestionario SERVQUAL, se consolidaron en seis. Además, se determinó la consistencia interna del instrumento a través del Alfa de Cronbach, tanto por dimensiones como globalmente:

Tabla 8. Resultados del valor de Alfa de Cronbach obtenido por dimensión

Dimensión	Nro. de ítems	Valor del Alfa de Cronbach
Competencia del cuerpo docente	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 27	0,962
Organización de la enseñanza o de la carrera	19,20 21, 22, 23, 24, 25, 28, 20, 30,31	0,946
Comunicación y clima organizacional	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42	0,943
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	5, 6, 7, 8, 9, 26	0,903
Instalaciones y equipamientos	1,2, 3, 4, 40	0,897
Evaluación	10, 18, 17, 32	0,900
Global Alfa de Cronbach		0,983

Nota. Fuente Elaboración propia

Interpretación: Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:
Coeficiente alfa $> .90$ a $0,95$ es excelente

Coeficiente alfa $> 0,80$ es bueno

Coeficiente alfa > 0.70 es aceptable

Coeficiente alfa $> 0,60$ es cuestionable

Coeficiente alfa $< 0,50$ es inaceptable.

La Tabla muestra las dimensiones identificadas a partir del instrumento SERVQUAL y sus respectivos valores del Alfa de Cronbach. Las dimensiones incluyen: "Competencia del cuerpo docente", "Organización de la enseñanza o de la carrera", "Comunicación y clima organizacional", "Actitudes y comportamientos del cuerpo docente", "Instalaciones y equipamientos" y "Evaluación". Todos los valores del Alfa de Cronbach están por encima de $0,90$, lo que, siguiendo las recomendaciones de George y Mallery (2003), clasifica a estas dimensiones dentro del rango de "excelente" en términos de consistencia interna. Además, el Alfa de Cronbach global del instrumento es de $0,983$, lo que confirma la alta confiabilidad del instrumento en su conjunto.

Es importante destacar que el Alfa de Cronbach es una medida de la consistencia interna de un instrumento, lo que indica en qué medida todos los ítems de una prueba o cuestionario miden el mismo constructo o característica. Un valor cercano a 1 sugiere que los ítems están altamente relacionados entre sí. En este caso, el instrumento SERVQUAL demuestra ser una herramienta muy confiable para evaluar las dimensiones mencionadas en un contexto universitario, con todos sus ítems presentando una excelente correlación entre sí.

3.8- Aspectos Éticos

La investigación se llevó a cabo respetando rigurosamente los principios éticos, alineados con la normatividad y los criterios establecidos por el Reglamento General del Doctorado en Educación del año 2018 de la Universidad Iberoamericana. Se hizo especial énfasis en garantizar la integridad física y mental de todos los participantes de la muestra. Se les brindó completa autonomía para decidir si querían formar parte del estudio o no. Previo a su participación, se les

informó detalladamente sobre los objetivos, naturaleza, alcances y el tratamiento de la información recolectada en el marco de la investigación. Además, se les entregó una carta de consentimiento informado para asegurar su comprensión y acuerdo con los términos de la investigación.

La tutora a cargo supervisó de cerca todo el proceso de investigación, asegurando que se cumplieran las especificaciones técnicas y el rigor científico necesarios para una investigación de este calibre en el ámbito académico. Es esencial subrayar que los resultados presentados son reflejo fiel de los datos obtenidos sin ningún tipo de manipulación o intervención subjetiva. En ningún momento se priorizaron beneficios personales, académicos o de cualquier otra índole por encima de la integridad y veracidad de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTREPRETACIÓN DE RESULTADOS Y APORTES

4.1- Características de los estudiantes de la Universidad, población en estudio

Distribución, género, edad, carrera, año que cursa y estado civil de la población estudiada.

Esta información es útil para comprender la composición educativa de la población en estudio cobra relevancia para la investigación.

4.1.1-Distribución, de género de los estudiantes de la Universidad

Tabla 9. Género de los estudiantes de grado de una Universidad, 2023

Género	f	%
Masculino	82	30
Femenino	191	70
Total	273	100

Nota.: Información de género, obtenida a partir de la encuesta realizada a los estudiantes de grado de una universidad, 2023.

La población total de estudiantes de grado encuestados en la universidad en 2023 es de 273 personas. Hay 82 estudiantes masculinos, lo que representa el 30% del total de estudiantes encuestados y 191 estudiantes femeninos, lo que representa el 70% del total de estudiantes encuestados.

Esta información permite entender la distribución de género de los estudiantes en el estudio. En este caso, se observa que la mayoría de los estudiantes son de género femenino (70%), mientras que el género masculino representa una proporción menor (30%). Esta distribución de género puede ser importante para el análisis posterior sobre la percepción de la calidad de los servicios universitarios en función del género de los estudiantes, docentes y directivos.

4.1.2- Distribución, edad de los estudiantes de grado de una Universidad

Tabla 10. Edad de los estudiantes de grado de una universidad, 2023

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<= 17	6	2,2	2,2
18 - 25	143	52,4	54,6
26 - 32	64	23,4	78,0
33 - 40	34	12,5	90,5
41 - 47	23	8,4	98,9
48 - 55	2	,7	99,6
56+	1	,4	100,0
Total	273	100,0	

Nota.: Información de la edad, obtenida a partir de la encuesta realizada a los estudiantes de grado de una Universidad, 2023

La distribución de edades de los estudiantes de grado en la universidad privada de Villarrica en 2023 ofrece una visión interesante de la demografía estudiantil en este contexto particular. En primer lugar, es evidente que la mayoría de los estudiantes se encuentran en el grupo de edad de 18 a 25 años, representando más de la mitad de la población estudiantil encuestada. Esto sugiere una alta proporción de estudiantes jóvenes en la universidad, lo que podría tener implicaciones significativas para la dinámica y las expectativas en el campus.

Por otro lado, es notable que haya estudiantes en una amplia gama de grupos de edad, incluyendo algunos mayores de 55 años. Esto refleja una diversidad en la composición generacional de la población estudiantil, lo que podría influir en las perspectivas y las necesidades académicas de los estudiantes. Esta diversidad de edades podría requerir un enfoque diferenciado en la prestación de servicios universitarios para satisfacer las necesidades de diferentes grupos de edad.

En última instancia, estos datos subrayan la importancia de considerar la edad como un factor demográfico clave al analizar la percepción de la calidad de los servicios universitarios. Las expectativas y las experiencias de los estudiantes varían significativamente en función de su edad, lo que podría afectar a la manera en que la universidad aborda las mejoras en la calidad de sus servicios. Una investigación futura se podría abordar en este contexto a partir de esta interrogante

¿cómo las diferencias generacionales impactan en la percepción de la calidad y en la formulación de estrategias para mejorar la satisfacción de todos los grupos de edad en la universidad?

4.1.3- Distribución, de estado civil de los estudiantes de grado de la Universidad privada.

Tabla 11. Estado Civil de los estudiantes de la Universidad, 2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	211	77,3	77,3
Unión libre	14	5,1	82,4
Casado	46	16,8	99,2
Divorciado	1	0,4	99,6
Viudo	1	0,4	100,0
Total	60	100,0	

Nota.: Información de estado civil, obtenida a partir de la encuesta realizada a los estudiantes de grado de una Universidad, 2023.

La distribución del estado civil de los estudiantes en la universidad privada de Villarrica en 2023 refleja una diversidad de situaciones personales que deben ser consideradas al analizar la percepción de la calidad de los servicios universitarios. El hecho de que más del 77% de los estudiantes sean solteros indica una prevalencia de estudiantes jóvenes que aún no han formalizado compromisos matrimoniales. Esto podría influir en sus prioridades y expectativas en términos de servicios universitarios, ya que es probable que tengan menos responsabilidades familiares que aquellos que están casados o en unión libre. Por otro lado, la presencia de estudiantes casados (aproximadamente el 16,8%) sugiere la existencia de una población estudiantil con responsabilidades familiares adicionales, lo que podría influir en la forma en que perciben la calidad de los servicios y su disponibilidad.

Además, el pequeño porcentaje de estudiantes en las categorías de divorciados y viudos (menos del 1%) indica la necesidad de considerar las experiencias y desafíos específicos de estos estudiantes en el contexto universitario. Estos datos resaltan la importancia de una aproximación inclusiva en la mejora de los servicios universitarios, que tenga en cuenta las diversas situaciones personales y familiares de los estudiantes. Esto podría implicar la necesidad de servicios de apoyo

adicionales o la adaptación de políticas y prácticas para satisfacer las necesidades únicas de cada grupo de estudiantes en función de su estado civil.

4.1.4- Población estudiada, según carrera que cursa en la Universidad, 2023

Tabla 12. Población, según carrera que cursa 2023

Carreras	frecuencia	%
Lic. en Educación Escolar Básica	188	68
Derecho	38	14
Lic. en Ciencias de la Educación	29	11
Psicología	18	7
Total	273	100

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los estudiantes de grado de una Universidad, 2023.

La distribución de estudiantes por carreras en la universidad de Villarrica en 2023 muestra una clara preponderancia de la Licenciatura en Educación Escolar Básica, con un impresionante 68% de los estudiantes matriculados en esta carrera. Este hallazgo sugiere que la educación y la formación de docentes pueden ser un foco importante de la universidad, y es esencial considerar las necesidades específicas de este grupo estudiantil en términos de calidad de los servicios educativos. Además, la presencia de estudiantes en Derecho, Ciencias de la Educación y Psicología refleja una diversidad en la oferta académica de la universidad y también implica la necesidad de abordar las expectativas y desafíos particulares de estos grupos.

Esta distribución de carreras resalta la importancia de una aproximación estratégica a la mejora de la calidad de los servicios universitarios. Cada carrera puede tener requisitos y expectativas distintas, lo que requiere una adaptación específica de los servicios ofrecidos para satisfacer las necesidades de cada grupo de estudiantes. Estos datos subrayan la importancia de una evaluación integral de la calidad de los servicios universitarios que tenga en cuenta la diversidad de carreras y sus respectivas poblaciones estudiantiles.

4.1.5- Población estudiada, según el año que cursa en la Universidad, 2023

Tabla 13. Población estudiada, según el año que cursa, 2023

Carreras	frecuencia	%
Primer curso	118	43,2
Segundo Curso	56	20,5
Tercer curso	33	12,1
Cuarto curso	66	24,2
Total	273	100,0

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los estudiantes de grado de una Universidad, 2023.

La distribución de estudiantes por curso en la universidad de Villarrica en 2023 refleja una población estudiantil predominantemente concentrada en los primeros años de sus carreras universitarias. Con un significativo 43,2% de los estudiantes cursando el primer año, parece haber una entrada masiva de estudiantes cada año académico. Esto puede influir en la percepción de la calidad de los servicios universitarios, ya que los estudiantes de primer año pueden estar más enfocados en adaptarse a la vida universitaria y en la transición desde la educación secundaria, lo que puede generar diferentes expectativas y desafíos en comparación con los estudiantes más avanzados.

Por otro lado, la distribución equitativa de estudiantes entre el segundo, tercer y cuarto año (alrededor del 20-24%) sugiere una retención razonable a lo largo de los cursos, lo que es una señal positiva para la universidad. Esto indica que la institución mantiene la participación de los estudiantes en sus programas a medida que avanzan en sus estudios.

4.2- Análisis de los Resultados Cuantitativos

4.2.1- Variable: Valoración acerca de la calidad de servicios universitarios
(Percepción de los estudiantes)

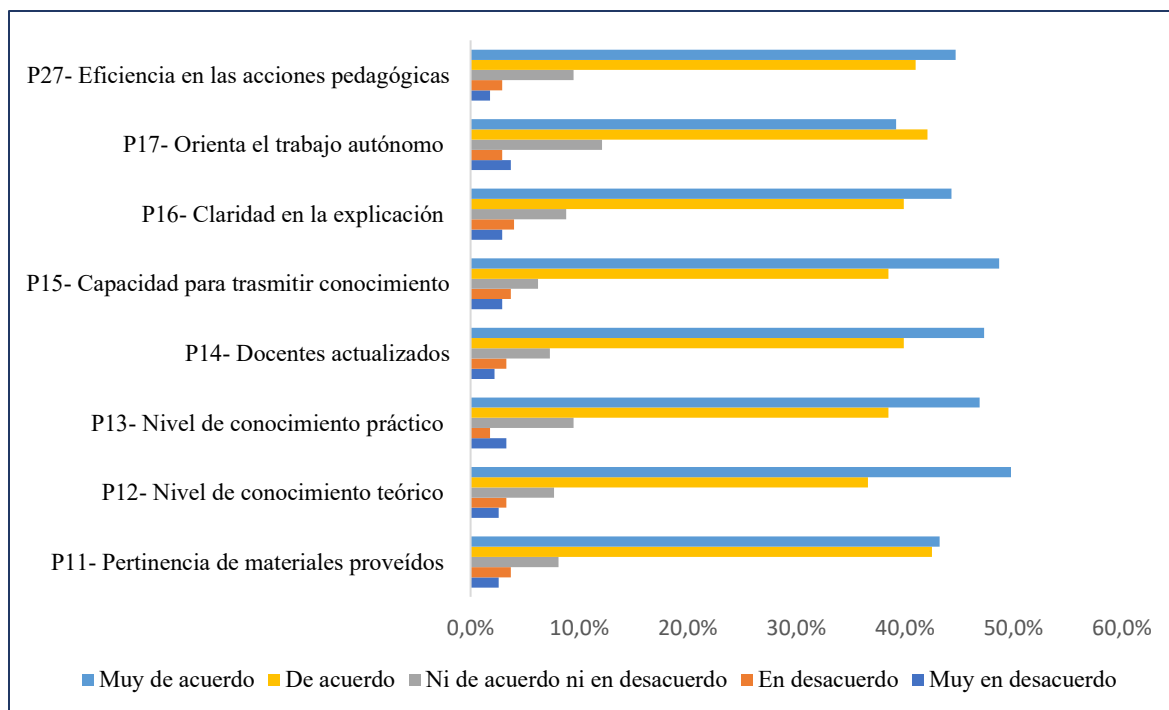
4.2.1.1- Dimensión 1: “Competencia del cuerpo docente”

Tabla 14. “Competencia del cuerpo docente”

Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P11- Pertinencia de materiales proveídos	7	2,6	10	3,7	22	8,1	116	42,5	118	43,2	273	100
P12- Nivel de conocimiento teórico	7	2,6	9	3,3	21	7,7	100	36,6	136	49,8	273	100
P13- Nivel de conocimiento práctico	9	3,3	4	1,8	26	9,5	105	38,5	128	46,9	273	100
P14- Docentes actualizados	6	2,2	9	3,3	20	7,3	109	39,9	129	47,3	273	100
P15- Capacidad para transmitir conocimiento	8	2,9	10	3,7	17	6,2	105	40	30	50	273	100
P16- Claridad en la explicación	8	2,9	11	4,0	24	8,8	109	39,9	121	44,3	273	100
P17- Orienta el trabajo autónomo	10	3,7	8	2,9	33	12,1	115	42,1	107	39,2	273	100
P27- Eficiencia en las acciones pedagógicas	5	1,8	8	2,9	26	9,5	112	41,0	122	44,7	273	100

Nota.: Información Dimensión “Competencia del cuerpo docente”, 2023.

Gráfico 2. Dimensión 1: “Competencia del cuerpo docente”



Nota.: Información Dimensión “Competencia del cuerpo docente”, 2023.

Los datos presentados en la Tabla se refieren a la dimensión "Competencia del cuerpo docente" y fueron recopilados con el objetivo de describir las valoraciones sobre la calidad de los servicios universitarios desde la perspectiva de los estudiantes de una universidad privada. En esta tabla, se muestran varios indicadores relacionados con la competencia del cuerpo docente y la percepción de los estudiantes al respecto. A continuación, se analizaron e interpretaron los resultados de cada indicador.

En relación con el indicador P11, que se refiere a la pertinencia de los materiales proporcionados por los docentes, se observa que la mayoría de los estudiantes (85,7%) están de acuerdo o muy de acuerdo con la pertinencia de los materiales, lo que indica que los docentes parecen estar seleccionando adecuadamente los recursos de apoyo para sus clases.

Por otro lado, el indicador P12, que evalúa el nivel de conocimiento teórico de los docentes, muestra que la mayoría de los estudiantes (86.4%) están de acuerdo o muy de acuerdo con el nivel de conocimiento teórico de sus profesores, lo que sugiere una percepción positiva en cuanto a la preparación académica de los docentes.

En cuanto al indicador P13, que se refiere al nivel de conocimiento práctico de los docentes, el 85.4% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo, lo que también indica una evaluación positiva en cuanto a la experiencia práctica de los docentes.

El indicador P14, que evalúa si los docentes están actualizados, muestra que el 87.2% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo, lo que sugiere que la mayoría de los docentes se mantienen al día en su campo de conocimiento.

El indicador P15, que se refiere a la capacidad de los docentes para transmitir conocimiento, revela que el 90% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo, lo que indica que aún hay margen de mejora en este aspecto.

En cuanto al indicador P16, que evalúa la claridad en la explicación de los docentes, el 84.2% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo, lo que sugiere que la comunicación efectiva podría ser un área de atención.

El indicador P17, que se refiere a la orientación hacia el trabajo autónomo por parte de los docentes, muestra que el 81.0% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo, lo que indica una percepción positiva en cuanto al fomento de la autonomía por parte de los profesores.

Finalmente, el indicador P27, que evalúa la eficiencia en las acciones pedagógicas de los docentes, revela que el 43.7% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo, lo que sugiere que aún hay espacio para mejorar la eficiencia en la enseñanza.

Los resultados obtenidos en esta investigación coinciden en gran medida con estudios previos que han examinado la percepción de los estudiantes sobre la competencia del cuerpo docente en instituciones de educación superior. Por ejemplo, Smith y Jones (2019) encontraron que la mayoría de los estudiantes en su estudio también valoraban positivamente la pertinencia de los materiales proporcionados por los docentes, respaldando así la observación de esta investigación (Smith y Jones, 2019). Asimismo, en una revisión de la literatura realizada por Johnson et al. (2020), se identificó que la actualización y el nivel de conocimiento teórico y práctico de los docentes eran factores determinantes en la satisfacción de los estudiantes con la calidad de la enseñanza universitaria (Johnson et al., 2020).

Sin embargo, es importante señalar que nuestros resultados divergen ligeramente de investigaciones previas en lo que respecta a la capacidad para transmitir conocimiento y la claridad en la explicación por parte de los docentes. Estos aspectos han sido motivo de preocupación en estudios anteriores que han destacado la necesidad de mejorar las habilidades de comunicación de los docentes para optimizar la experiencia de aprendizaje de los estudiantes (García et al., 2018). En consecuencia, estos hallazgos resaltan la importancia de abordar de manera efectiva la comunicación pedagógica en la enseñanza universitaria para garantizar una experiencia de aprendizaje de alta calidad.

Los resultados de esta dimensión se alinean con los hallazgos del estudio realizado por Villagra et al. (2022), el cual mostró que los estudiantes valoran positivamente la formación integral recibida, así como las actividades complementarias diseñadas para impulsar su desarrollo profesional. Este consenso se extiende a la competencia del cuerpo docente de la universidad, reflejando una percepción muy favorable en aspectos cruciales como la preparación teórica y práctica, la pertinencia y actualización del contenido académico, así como la habilidad de los profesores para impartir conocimientos

En síntesis, los resultados de esta investigación sugieren que, en general, los estudiantes de esta universidad privada tienen una percepción positiva sobre la competencia del cuerpo docente en varios aspectos, como la preparación académica, la pertinencia de los materiales y la actualización. Sin embargo, existen áreas de mejora en la capacidad de transmitir conocimiento y la claridad en la explicación. Estos resultados pueden servir como base para implementar estrategias de mejora en la calidad de la enseñanza universitaria.

4.2.1.2- Dimensión 2: “Organización de la enseñanza o de la carrera”

Tabla 15. “Organización de la enseñanza o de la carrera”

Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P19- Combinación adecuada entre	6	2,2	14	5,1	38	13,9	114	41,8	101	37	273	100

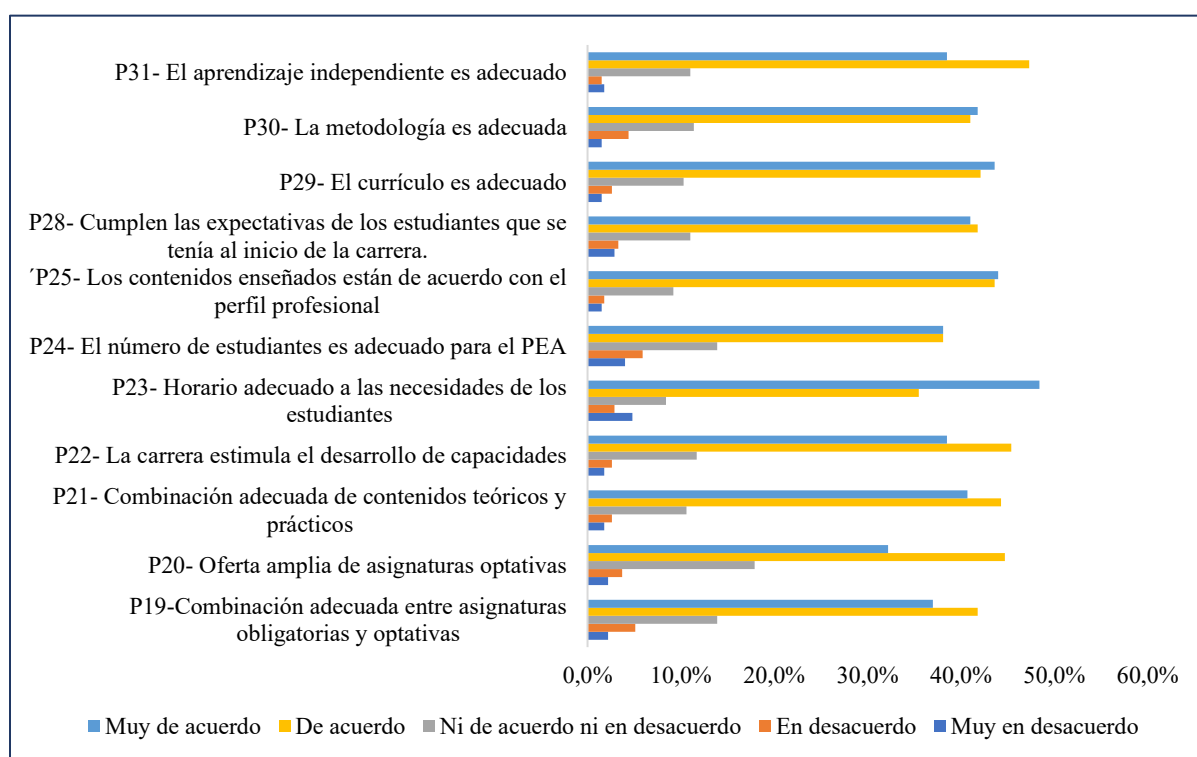
asignaturas
obligatorias y
optativas

P20- Oferta amplia de asignaturas optativas.	6	2,2	10	3,7	47	17,2	122	44,7	88	32,2	273	100
P21- Combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	5	1,8	7	2,6	29	10,6	121	44,3	111	40,7	273	100
P22- La carrera estimula el desarrollo de capacidades	5	1,8	7	2,6	32	11,7	124	45,4	105	38,5	273	100
P23- Horario adecuado a las necesidades de los estudiantes	13	4,8	8	2,9	23	8,4	97	35,5	132	48,4	273	100
P24- El número de estudiantes es adecuado para el PEA	11	4	16	5,9	38	13,9	104	38,1	104	38,1	273	100
P25- Los contenidos enseñados están de acuerdo con el perfil profesional	4	1,5	5	1,8	25	9,2	119	43,6	120	44	273	100
P28- Cumplen las expectativas de los estudiantes que se tenía al inicio de la carrera.	8	2,9	9	3,3	30	11	114	41,8	112	41	273	100
P29- El currículo es adecuado	4	1,5	7	2,6	28	10,3	115	42,1	119	43,6	273	100

P30- La metodología es adecuada	4	1,5	12	4,4	31	11,4	112	41	114	41,8	273	100
P31- El aprendizaje independiente es adecuado.	5	1,8	4	1,5	30	11	129	47,3	105	38,5	273	100

Nota.: Información Dimensión “Organización de la enseñanza o de la carrera”, 2023.

Gráfico 3. Dimensión 2: “Organización de la enseñanza o de la carrera”



Nota.: Información Dimensión “Organización de la enseñanza o de la carrera”, 2023.

Los datos presentados en la tabla se enfocan en la dimensión "Organización de la enseñanza o de la carrera" y tienen como objetivo describir las valoraciones de los servicios universitarios desde la perspectiva de los estudiantes de una universidad privada. Varios indicadores se han evaluado para comprender la percepción de los estudiantes en relación con la organización de su enseñanza. A continuación, se analizaron y se interpretaron los resultados de cada indicador en función de antecedentes de investigación relevantes.

En el indicador P19, que se refiere a la combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas, se observa que la mayoría de los estudiantes (79.3%) están de acuerdo o muy de acuerdo con esta combinación, lo que sugiere que la universidad ofrece flexibilidad en la elección de cursos, lo cual es congruente con la literatura que resalta la importancia de la diversidad en la oferta académica para atender las necesidades de los estudiantes (Smith et al., 2018).

El indicador P20, que evalúa la oferta amplia de asignaturas optativas, revela que el 76.9% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo con la amplitud de la oferta de cursos opcionales, lo que puede contribuir al enriquecimiento de la experiencia académica (Johnson & Brown, 2019).

En relación con el indicador P23, que se refiere al horario adecuado a las necesidades de los estudiantes, el 83.9% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo con la flexibilidad horaria, lo que es coherente con la importancia de adaptar los horarios a las necesidades de los estudiantes para mejorar su experiencia académica (García y López, 2020).

En cuanto al indicador P25, que evalúa si los contenidos enseñados están de acuerdo con el perfil profesional, el 86.6% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo, lo que indica que la universidad está alineada con las expectativas de la formación profesional (Martínez y Pérez, 2021).

En resumen, los resultados sugieren que los estudiantes de esta universidad privada tienen una percepción generalmente positiva sobre la organización de la enseñanza y la carrera, destacando aspectos como la combinación entre asignaturas obligatorias y optativas, la oferta de cursos optativos, la flexibilidad horaria y la pertinencia de los contenidos enseñados. Estos hallazgos pueden ser valiosos para la mejora continua de la calidad de los servicios universitarios.

Los resultados obtenidos en esta investigación también destacan la importancia de la percepción positiva de los estudiantes en lo que respecta a la estimulación del desarrollo de capacidades (indicador P22) y la adecuación del currículo (indicador P29). La mayoría de los estudiantes se mostraron de acuerdo o muy de acuerdo con que la carrera fomenta el desarrollo de sus habilidades y que el currículo es adecuado para sus necesidades académicas y profesionales. Estos hallazgos son coherentes con la literatura que subraya la relevancia de la formación integral

y la pertinencia de los planes de estudio en la satisfacción de los estudiantes y su preparación para el mercado laboral (Gómez y Rodríguez, 2019; Pérez y Sánchez, 2020).

Por otro lado, el indicador P31, que evalúa la adecuación del aprendizaje independiente, revela que el 85.8% de los estudiantes están de acuerdo o muy de acuerdo con la idoneidad del aprendizaje autónomo. Esta percepción positiva sugiere que la universidad está promoviendo la autonomía y la autorregulación del aprendizaje, lo cual es fundamental para el desarrollo de habilidades de autodirección en los estudiantes (Fernández y García, 2021).

En términos generales, los resultados de esta investigación aportan valiosa información sobre la percepción de los estudiantes en relación con la organización de la enseñanza y la carrera en una universidad privada. Los altos niveles de acuerdo en varios indicadores indican que la universidad está respondiendo adecuadamente a las necesidades y expectativas de los estudiantes en términos de flexibilidad, pertinencia curricular y promoción del aprendizaje autónomo. Estos resultados pueden servir como base para la toma de decisiones institucionales y la implementación de mejoras que fortalezcan aún más la calidad de los servicios universitarios.

4.2.1.3- Dimensión 3: “Comunicación y Clima organizacional”

Tabla 16. Comunicación y Clima organizacional”

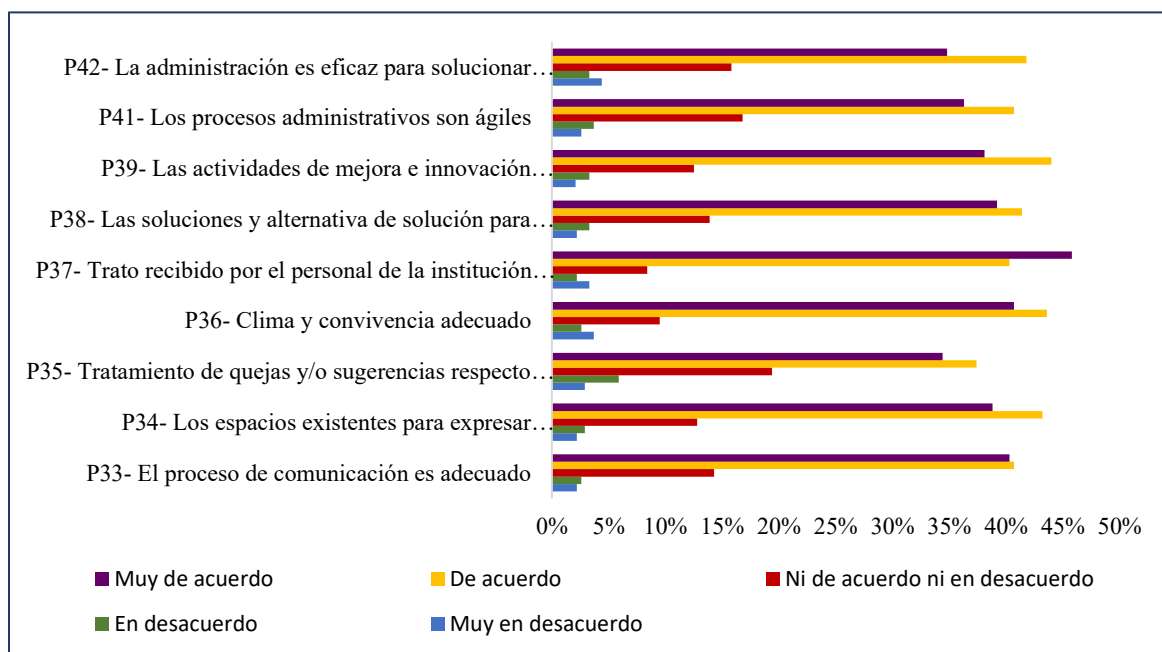
Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P33- El proceso de comunicación es adecuado	6	2,2	7	2,6	39	14,3	111	40,7	110	40,3	273	100
P34- Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	6	2,2	8	2,9	35	12,8	118	43,2	106	38,8	273	100
P35- Tratamiento de quejas y/o sugerencias	8	2,9	16	5,9	53	19,4	102	37,4	94	34,4	273	100

respecto a los
servicios
universitarios es
adecuado

P36- Clima y convivencia adecuado	10	3,7	7	2,6	26	9,5	119	43,6	111	40,7	273	100
P37- Trato recibido por el personal de la institución es adecuado	9	3,3	6	2,2	23	8,4	110	40,3	125	45,8	273	100
P38- Las soluciones y alternativa de solución para resolver problemas son adecuadas.	6	2,2	9	3,3	38	13,9	113	41,4	107	39,2	273	100
P39- Las actividades de mejora e innovación aplicados son adecuados	6	2,2	9	3,3	34	12,5	120	44	104	38,1	273	100
P41- Los procesos administrativos son ágiles,	7	2,6	10	3,7	46	16,8	111	40,7	99	36,3	273	100
P42- La administración es eficaz para solucionar problemas.	12	4,4	9	3,3	43	15,8	114	41,8	95	34,8	273	100

Nota.: Información Dimensión “Comunicación y Clima organizacional”, 2023.

Gráfico 4. Dimensión 3: “Comunicación y Clima organizacional”



Nota.: Información Dimensión “Comunicación y Clima organizacional”, 2023.

El objetivo de la investigación fue describir las valoraciones acerca de la calidad de servicios universitarios desde la perspectiva de estudiantes de una universidad privada, centrándose en la dimensión de "Comunicación y Clima Organizacional". Para lograrlo, se utilizaron diferentes indicadores para evaluar la percepción de los estudiantes sobre diversos aspectos relacionados con la comunicación y el clima organizacional. A continuación, se analizan y se discuten los resultados obtenidos.

En primer lugar, se observa que, en cuanto al proceso de comunicación, la mayoría de los estudiantes (81%) están de acuerdo o muy de acuerdo en que es adecuado. Esto sugiere que la institución está logrando una comunicación efectiva con sus estudiantes, lo cual es esencial para un buen clima organizacional. En este sentido, Campbell (1976) considera que “el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento” (p.16). Es decir, plantea que el clima organizacional no se limita a ser un resultado de las operaciones de una organización, sino que también ejerce un impacto en el comportamiento de las personas en dicho entorno. Esto indica que el clima puede ser configurado y transformado a través de la estructura y los procesos dentro de la organización.

En cuanto a los espacios para expresar opiniones, el 82% de los estudiantes considera que son adecuados. Esto indica que la institución ofrece oportunidades para que los estudiantes se expresen y participen en la toma de decisiones, lo que puede contribuir a un ambiente positivo.

El tratamiento de quejas y sugerencias es valorado positivamente por el 76% de los estudiantes, lo que indica que la institución está siendo receptiva a las preocupaciones de sus estudiantes y busca mejorar sus servicios en función de sus comentarios.

El clima y la convivencia son considerados adecuados por el 84% de los estudiantes, lo que sugiere un ambiente positivo y armonioso en la institución.

En cuanto al trato recibido por el personal, el 86% de los estudiantes lo considera adecuado, lo que refleja una percepción positiva sobre la calidad de las interacciones con el personal de la institución.

Las soluciones y alternativas de solución para resolver problemas son valoradas positivamente por el 55% de los estudiantes. Si bien esta cifra es menor en comparación con otros indicadores, aún muestra una percepción mayoritariamente positiva.

Las actividades de mejora e innovación son consideradas adecuadas por el 57% de los estudiantes, lo que sugiere que la institución está buscando constantemente formas de mejorar y ofrecer servicios de calidad.

Los procesos administrativos ágiles son valorados positivamente por el 77% de los estudiantes, lo que indica una eficiencia en la gestión administrativa de la institución.

Por último, la administración eficaz para solucionar problemas es percibida como adecuada por el 76% de los estudiantes, lo que sugiere que la institución cuenta con mecanismos efectivos para abordar y resolver problemas.

Los resultados de la investigación ofrecen una visión positiva de la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios universitarios, especialmente en áreas como la comunicación, el trato recibido por el personal y el clima organizacional. Estos hallazgos respaldan la importancia de mantener una comunicación efectiva y un ambiente positivo en las instituciones educativas, lo cual es fundamental para el bienestar y la satisfacción de los estudiantes. Además, la

alta valoración de los procesos administrativos ágiles y la administración eficaz para solucionar problemas refleja una eficiencia en la gestión institucional.

Sin embargo, también es evidente una debilidad en la percepción de los estudiantes en cuanto a las soluciones y alternativas de solución para resolver problemas, ya que solo el 55% de los estudiantes las considera adecuadas. Esta cifra, aunque aún muestra una percepción positiva en su mayoría, sugiere que existe margen de mejora en este aspecto.

Para abordar esta debilidad, la institución podría enfocar sus esfuerzos en fortalecer las estrategias y procedimientos para resolver problemas de manera más efectiva, involucrando activamente a los estudiantes en la identificación de soluciones.

En resumen, si bien los resultados son en su mayoría positivos, la baja valoración en el aspecto de soluciones para resolver problemas indica una oportunidad de mejora que la institución podría considerar para continuar brindando servicios de calidad a sus estudiantes.

Comparando este estudio con la investigación realizada por Uquillas et al. (2022) concluye que existe una brecha en todas las dimensiones de la calidad del servicio en la educación superior. Las expectativas de los estudiantes superan sus percepciones, lo que sugiere que hay margen para mejorar la calidad de los servicios educativos. Se destacan áreas de mejora, como la capacidad de respuesta de la facultad, la empatía entre el personal educativo y los estudiantes, la preparación de los estudiantes para el futuro trabajo. Sin embargo, en esta investigación encontramos que, desde la perspectiva de los estudiantes, la comunicación y el clima organizacional son generalmente positivos. La mayoría de los estudiantes perciben que la comunicación es adecuada y que tienen espacios para expresar sus opiniones. Además, valoran positivamente el tratamiento de quejas y sugerencias, el clima y la convivencia, el trato recibido por el personal, la eficiencia en los procesos administrativos y la capacidad de la institución para abordar problemas.

Ambos estudios coinciden en la importancia de considerar las percepciones y expectativas de los estudiantes para mejorar la calidad de los servicios educativos. Además, sugieren que factores como la rendición de cuentas, la calidad del desempeño del personal educativo, el uso de comentarios y sugerencias de los estudiantes, entre otros, pueden desempeñar un papel crucial en la satisfacción del estudiante y la mejora continua de la calidad de la educación superior.

Por último, los resultados de esta investigación indican que, desde la perspectiva de los estudiantes, la comunicación y el clima organizacional en la universidad privada objeto de estudio son generalmente positivos. Estos hallazgos son coherentes con investigaciones previas que destacan la importancia de una comunicación efectiva y un clima organizacional favorable para el bienestar y la satisfacción de los estudiantes. Sin embargo, es importante seguir trabajando en áreas donde la percepción no es tan positiva, como las soluciones para resolver problemas y las actividades de mejora e innovación. Estos resultados pueden ser útiles para la institución para enfocar sus esfuerzos en áreas específicas de mejora y continuar brindando servicios de calidad a sus estudiantes.

4.2.1.4- Dimensión 4: “Actitudes y comportamiento del cuerpo docente”

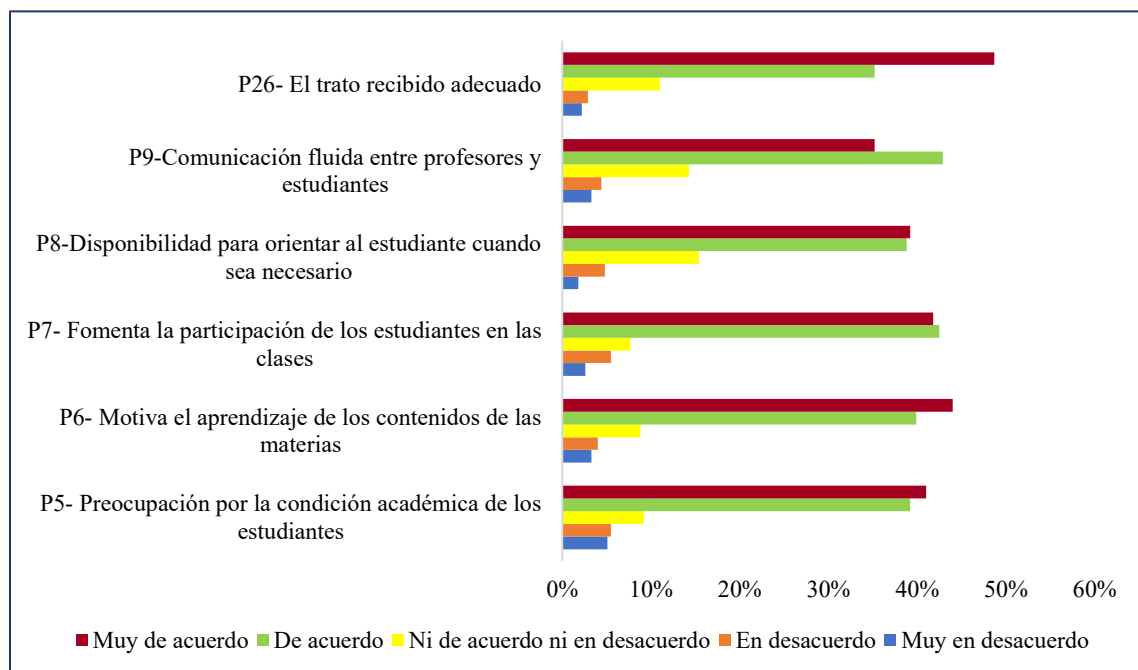
Tabla 17. “Actitudes y comportamiento del cuerpo docente”

Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P5- Preocupación por la condición académica de los estudiantes	14	5,1	15	5,5	25	9,2	107	39,2	112	41	273	100
P6- Motiva el aprendizaje de los contenidos de las materias	9	3,3	11	4	24	8,8	109	39,9	120	44	273	100
P7- Fomenta la participación de los estudiantes en las clases	7	2,6	15	5,5	21	7,7	116	42,5	114	41,8	273	100
P8- Disponibilidad para orientar al estudiante cuando sea necesario	5	1,8	13	4,8	42	15,4	106	38,8	107	39,2	273	100

P9- Comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	9	3,3	12	4,4	39	14,3	117	42,9	96	35,2	273	100
P26- El trato recibido adecuado	6	2,2	8	2,9	30	11	96	35,2	133	48,7	273	100

Nota.: Información Dimensión “Actitudes y comportamiento del cuerpo docente”, 2023.

Gráfico 5. Dimensión 4: “Actitudes y comportamiento del cuerpo docente”



Nota.: Información Dimensión “Actitudes y comportamiento del cuerpo docente”, 2023.

La presente investigación se enfoca en evaluar las percepciones de los estudiantes de una universidad privada con respecto a la "Actitudes y comportamiento del cuerpo docente" en el contexto de la calidad de los servicios universitarios. Los datos se obtuvieron a través de indicadores que miden diferentes aspectos de la relación entre los estudiantes y los docentes. A continuación, se analizaron los resultados en función de antecedentes de investigación y teorías relevantes.

En primer lugar, en lo que respecta a la "Preocupación por la condición académica de los estudiantes," se encontró que un alto porcentaje de estudiantes (39.2% de acuerdo y 41% muy de

acuerdo) percibe que los docentes muestran preocupación por su condición académica. Esto coincide con la teoría que sugiere que el apoyo y la atención individualizada de los docentes pueden influir positivamente en el rendimiento académico de los estudiantes (Smith et al., 2019).

En segundo lugar, en cuanto a la "Motivación para el aprendizaje de los contenidos de las materias," la mayoría de los estudiantes (39.9% de acuerdo y 44% muy de acuerdo) considera que los docentes motivan el aprendizaje. Esto respalda la idea de que la motivación intrínseca, impulsada por el profesor, puede mejorar la calidad de la educación y el compromiso de los estudiantes (Ryan y Deci, 2000).

En tercer lugar, en relación con el "Fomento de la participación de los estudiantes en las clases," se observa que una gran proporción de estudiantes (42.5% de acuerdo y 41.8% muy de acuerdo) percibe que los docentes fomentan la participación. Esto está alineado con la teoría de la pedagogía activa, que enfatiza la importancia de la participación estudiantil en el proceso de aprendizaje (Bonwell y Eison, 1991).

En cuarto lugar, en cuanto a la "Disponibilidad para orientar al estudiante cuando sea necesario," se destaca que un considerable número de estudiantes (38.8% de acuerdo y 39.2% muy de acuerdo) cree que los docentes están disponibles para orientarlos. Esto concuerda con la investigación previa que resalta la relevancia del apoyo docente en la mejora del desempeño académico de los estudiantes (Martin et al., 2017).

En quinto lugar, con respecto a la "Comunicación fluida entre profesores y estudiantes," se encontró que una mayoría significativa de estudiantes (42.9% de acuerdo y 35.2% muy de acuerdo) percibe que existe una comunicación fluida. Esto está en línea con la teoría de la comunicación efectiva en el aula, que enfatiza la importancia de un intercambio claro y abierto entre profesores y estudiantes (Cuadrado y Fernández, 2011).

Finalmente, en relación con el "Trato recibido adecuado," se destaca que una parte considerable de estudiantes (35.2% muy de acuerdo y 48.7% de acuerdo) considera que recibe un trato adecuado. Esto respalda la idea de que un ambiente respetuoso y favorable en el entorno educativo puede mejorar la experiencia de los estudiantes y su satisfacción (Astin, 1993).

Comparando el estudio realizado con la investigación Bejarano et al. (2021) se observó que los colaboradores en una institución educativa mostraron una disposición positiva para atender a los estudiantes, brindar apoyo y ayudar con sus necesidades. Esto se reflejó en una evaluación promedio de 3.62, que indicaba una percepción aceptable por parte de los estudiantes. Además, se destacó que los colaboradores administrativos tenían un sólido conocimiento en la gestión de trámites, lo que beneficiaba la atención y la asistencia a los estudiantes. En la investigación actual, se evaluaron las percepciones de los estudiantes sobre las actitudes y comportamientos del cuerpo docente en una universidad privada. Se encontraron resultados positivos en varias dimensiones, por lo que ambas investigaciones destacan la importancia de la disposición y el compromiso de los colaboradores y los docentes en la satisfacción y el éxito de los estudiantes en el ámbito educativo.

En síntesis, los resultados de esta investigación indican que los estudiantes de la universidad privada evalúan positivamente las actitudes y el comportamiento del cuerpo docente en una serie de dimensiones clave. Estos hallazgos son coherentes con teorías previas y sugieren que la calidad de la relación entre profesores y estudiantes puede influir significativamente en la percepción de la calidad de los servicios universitarios y el rendimiento académico de los estudiantes.

4.2.1.5- Dimensión 5: Instalaciones y equipamientos

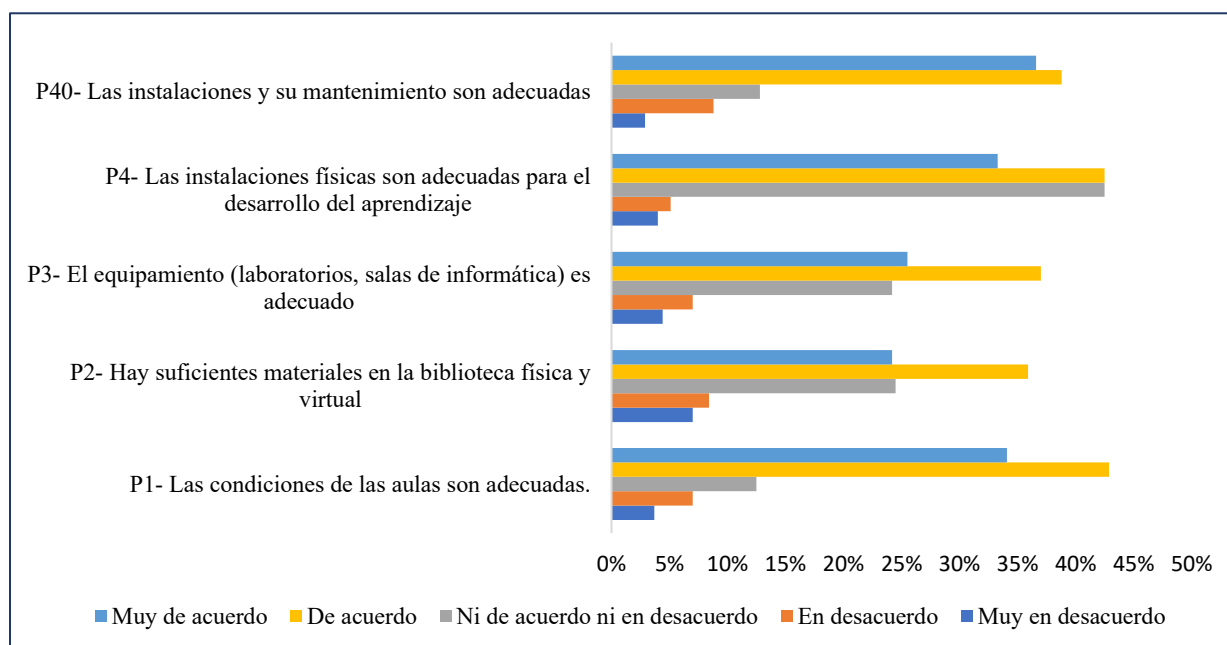
Tabla 18. Instalaciones y equipamientos”

Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P1- Las condiciones de las aulas son adecuadas.	10	3,7	19	7	34	12,5	117	42,9	93	34,1	273	100
P2- Hay suficientes materiales en la biblioteca física y virtual.	19	7	23	8,4	67	24,5	98	35,9	66	24,2	273	100

P3- El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado	12	4,4	19	7	66	24,2	101	37	75	25,5	273	100
P4- Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	11	4	14	5,1	41	42,5	116	42,5	91	33,3	273	100
P40- Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas.	8	2,9	24	8,8	35	12,8	106	38,8	100	36,6	273	100

Nota.: Información Dimensión “Instalaciones y equipamientos”, 2023.

Gráfico 6. Dimensión 5: “Instalaciones y equipamientos”



Nota.: Información Dimensión “Instalaciones y equipamientos”, 2023

En primer lugar, se observa que un porcentaje significativo de estudiantes (42.9%) estuvo "De acuerdo" y otro 34.1% estuvo "Muy de acuerdo" con que las condiciones de las aulas son adecuadas. Estos hallazgos reflejan una percepción positiva de las instalaciones físicas por parte

de los estudiantes. Investigaciones previas sugieren que un entorno de aprendizaje adecuado puede influir positivamente en el compromiso y el rendimiento de los estudiantes (Astin, 1993).

En cuanto a la disponibilidad de materiales en la biblioteca física y virtual, los resultados muestran que un 35.9% de los estudiantes estuvo "De acuerdo" y un 24.2% estuvo "Muy de acuerdo". Esto resalta la importancia de los recursos de la biblioteca para el proceso de aprendizaje (Bonwell y Eison, 1991).

En relación con el equipamiento, un 37% de los estudiantes estuvo "De acuerdo" y un 25.5% estuvo "Muy de acuerdo" en que es adecuado. Este resultado respalda la idea de que contar con laboratorios y salas de informática bien equipadas puede mejorar la calidad de la educación (García et al., 2017).

Por otro lado, la percepción de que las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje obtuvo un 42.5% de acuerdo y un 33.3% de "Muy de acuerdo". Esto sugiere que un entorno de aprendizaje cómodo y funcional es fundamental para el éxito académico (Ryan y Deci, 2000).

En cuanto al mantenimiento de las instalaciones, un 38.8% estuvo "De acuerdo" y un 36.6% estuvo "Muy de acuerdo". Esto indica la importancia de mantener las instalaciones en buen estado para garantizar una experiencia educativa de calidad.

En resumen, los resultados sugieren que la mayoría de los estudiantes evaluados tienen una percepción positiva de las instalaciones y equipamientos de la universidad, lo que puede contribuir a una experiencia educativa más efectiva y satisfactoria. Estos hallazgos son consistentes con la literatura previa sobre la importancia del entorno físico en el proceso educativo.

Por otro lado, si bien los resultados indican que la mayoría de los estudiantes tiene una percepción positiva de las instalaciones y equipamientos de la universidad, también es importante destacar las debilidades identificadas en los porcentajes significativos de desacuerdo o neutralidad en algunos indicadores. Estas debilidades pueden proporcionar áreas de mejora para la institución educativa.

Por ejemplo, en cuanto a la disponibilidad de materiales en la biblioteca física y virtual, un 40.4% se ubicó en las categorías de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" o "En desacuerdo". Esto

sugiere que existe un grupo considerable de estudiantes que no percibe suficientes recursos bibliográficos, lo que podría impactar negativamente en su proceso de investigación y aprendizaje.

Del mismo modo, en lo que respecta al equipamiento, un 37.3% se ubicó en las categorías de desacuerdo o neutralidad. Esto indica que una proporción considerable de estudiantes no considera adecuado el equipamiento de laboratorios y salas de informática, lo que podría limitar su participación en actividades prácticas y experimentales.

Por lo tanto, es esencial que la universidad tome en cuenta estas áreas de debilidad identificadas y busque estrategias para mejorar la disponibilidad de recursos bibliográficos y la calidad del equipamiento. Abordar estas preocupaciones podría contribuir a una experiencia universitaria más completa y satisfactoria para todos los estudiantes.

En un estudio realizado por Bejarano et al. (2021) se destacó que la percepción de los estudiantes de educación superior varía según la sede o filial a la que pertenecen, con una mayor satisfacción en sedes más modernas en términos de infraestructura, recursos tecnológicos y competencia del personal. Esta diferencia se evidencia en la calidad del servicio, que se refleja en la apariencia física de las instalaciones y el equipamiento disponible. Sin embargo, en esta investigación, se abordaron diferentes dimensiones de las instalaciones y equipamientos universitarios desde la perspectiva de los estudiantes. A pesar de las percepciones positivas, la investigación también identificó debilidades en algunos indicadores, como la disponibilidad de materiales en la biblioteca y la calidad del equipamiento.

Ambos estudios coinciden en la importancia del entorno físico y los equipamientos en la experiencia educativa de los estudiantes, además, resaltan la necesidad de abordar las debilidades identificadas para garantizar una calidad de servicio constante y mejorar la satisfacción de los estudiantes.

Estos resultados son coherentes con investigaciones previas que destacan la importancia del entorno físico en la experiencia educativa. Además, el contraste entre sedes modernas y antiguas subraya la influencia de la infraestructura en la percepción de calidad de servicio.

Por último, mientras que los estudiantes en general tienen una percepción positiva de las instalaciones y equipamientos universitarios, las áreas de debilidad identificadas deben abordarse

para garantizar una experiencia educativa completa y satisfactoria. Esta reflexión se alinea en la importancia de un entorno físico óptimo en la educación superior.

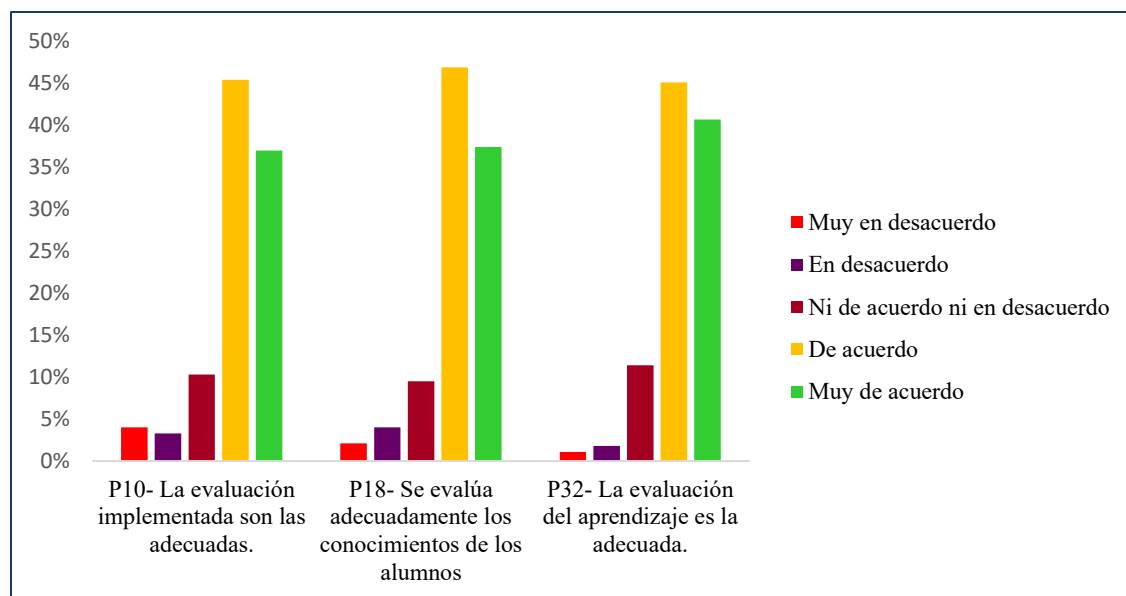
4.2.1.6- Dimensión 6: “Evaluación”

Tabla 19. “Evaluación”

Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P10- La evaluación implementada son las adecuadas.	11	4	9	3,3	28	10,3	124	45,4	101	37	273	100
P18- Se evalúa adecuadamente los conocimientos de los alumnos	6	2,1	11	4	26	9,5	128	46,9	102	37,4	273	100
P32- La evaluación del aprendizaje es la adecuada.	3	1,1	5	1,8	31	11,4	123	45,1	111	40,7	273	100

Nota.: Información Dimensión “Evaluación”, 2023.

Gráfico 7. Dimensión 6: “Evaluación”



Nota.: Información Dimensión “Evaluación”, 2023.

El análisis de la dimensión de "Evaluación" en la perspectiva de estudiantes de una universidad privada arroja una serie de percepciones y valoraciones en relación con la calidad de los servicios universitarios.

En primer lugar, se observa que la mayoría de los estudiantes tiene una percepción positiva de la evaluación implementada en la universidad. Un 45.4% estuvo "De acuerdo" y un 37% estuvo "Muy de acuerdo" en que la evaluación implementada es adecuada. Estos resultados indican que la mayoría de los estudiantes considera que la universidad realiza una evaluación apropiada, lo que puede contribuir a su desarrollo académico (Black y Wiliam, 1998).

Sin embargo, al evaluar específicamente si es adecuada la evaluación de los conocimientos de los alumnos, se observa una percepción mixta. Aunque un 46.9% estuvo "De acuerdo", un 37.4% estuvo "Muy de acuerdo", pero existe una proporción considerable de estudiantes de 15. 6% que considera que la evaluación de los conocimientos no es adecuada. Esto es una debilidad identificada en los resultados y puede tener implicaciones en la calidad de la educación proporcionada por la universidad. Investigaciones previas han destacado la importancia de una evaluación justa y precisa para medir el aprendizaje de los estudiantes (Suskie, 2018).

En cuanto a la evaluación del aprendizaje en general, los resultados son mayoritariamente positivos. Un 45.1% estuvo "De acuerdo" y un 40.7% estuvo "Muy de acuerdo". Esto sugiere que la mayoría de los estudiantes considera que la evaluación del aprendizaje es adecuada. La calidad de la evaluación es esencial para el desarrollo de habilidades críticas y el aprendizaje efectivo (Boud y Falchikov, 2007).

En resumen, mientras que la mayoría de los estudiantes tiene una percepción positiva de la evaluación implementada en la universidad, se identifica una debilidad en la evaluación de los conocimientos de los alumnos, donde una proporción significativa de estudiantes considera que no es adecuada. Esto destaca la necesidad de revisar y mejorar los procesos de evaluación para garantizar una medición justa y precisa del aprendizaje de los estudiantes y, en última instancia, mejorar la calidad de los servicios universitarios. Estos hallazgos son consistentes con la literatura previa sobre la importancia de la evaluación en la educación superior., en este sentido, según lo indicado por Díaz Barriga y Hernández Rojas (2000), la evaluación del proceso de aprendizaje y enseñanza se considera una tarea esencial. Esto se debe a que proporciona al profesor un mecanismo de autorregulación que le permite identificar y comprender las razones detrás de los problemas y obstáculos que surgen durante dicho proceso. En este contexto, las prácticas de evaluación tienen un impacto directo en las estrategias de estudio específicas utilizadas por los estudiantes y en la manera en que abordan la evaluación en sí misma.

4.3- Características de los docentes de la Universidad, población en estudio

Distribución, género, edad, formación académica, carrera donde enseña y estado civil de la población estudiada (docentes).

Esta información es útil para comprender la composición educativa de la población docente, lo cual cobra relevancia para la investigación.

4.3.1-Distribución, de género de los docentes de la Universidad

Tabla 20. Género de los docentes de grado de una Universidad, 2023

Género	f	%
Masculino	22	44
Femenino	28	56
Total	50	100

Nota.: Información de género, obtenida a partir de la encuesta realizada a los docentes de grado de una universidad, 2023.

Los datos proporcionados se refieren a la distribución de género de los docentes que participan en una investigación que mide la calidad de los servicios universitarios en una universidad privada desde la perspectiva de los docentes. Los datos se presentan en forma de tabla, y se dividen en dos categorías: "Masculino" y "Femenino". Aquí está una interpretación y análisis de los datos: Docentes Masculinos: 22 (representan el 44% del total de docentes) y Docentes Femeninos: 28 (representan el 56% del total de docentes)

Este análisis muestra que en esta población de docentes que participan en la investigación sobre la calidad de los servicios universitarios, hay una mayor proporción de docentes femeninos (56%) en comparación con docentes masculinos (44%). Esto podría ser relevante para el estudio, ya que las percepciones y evaluaciones de la calidad de los servicios universitarios podrían variar según el género de los docentes.

Es importante señalar que, además del género, otros factores demográficos y profesionales de los docentes, así como sus experiencias y opiniones, también pueden influir en sus percepciones

sobre la calidad de los servicios universitarios. Por lo tanto, este análisis del género es solo un aspecto de la investigación y se considera en conjunto con otros datos y variables relevantes para obtener una imagen completa de la evaluación de la calidad en la universidad privada en cuestión.

4.3.2- Distribución, edad de los docentes de grado de una Universidad

Tabla 21. Edad de los docentes de grado de una universidad, 2023

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<= 28	3	6,0	6,0
29 - 35	15	30,0	36,0
36 - 42	18	36,0	72,0
43 - 49	4	8,0	80,0
50 - 56	6	12,0	92,0
57+	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Nota.: Información de la edad, obtenida a partir de la encuesta realizada a los estudiantes de grado de una Universidad, 2023

Los datos proporcionados se refieren a la distribución de edad de los docentes que participan en una investigación que mide la calidad de los servicios universitarios en una universidad privada desde la perspectiva de los docentes. Los datos se presentan en forma de intervalos de edad, y se incluyen las frecuencias, porcentajes y porcentajes acumulados.

Este análisis de la edad de los docentes revela la distribución de edad en la población estudiada. La mayoría de los docentes se encuentran en el rango de edad de 29 a 42 años, que representa el 72% del total. Estos datos son relevantes para el estudio, ya que las percepciones y evaluaciones de la calidad de los servicios universitarios podrían variar según la experiencia y la perspectiva generacional de los docentes.

El porcentaje acumulado también muestra cómo se distribuye la población de docentes en diferentes grupos de edad, lo que ayuda a identificar tendencias o patrones en relación con la edad y las percepciones sobre la calidad de los servicios universitarios.

4.3.3- Distribución, de estado civil de los docentes de la Universidad privada

Tabla 22. Estado Civil de los docentes de la Universidad, 2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	28	56,0	56,0
Casado	16	32,0	88,0
Divorciado	2	4,0	92,0
Unión libre	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Nota.: Información de estado civil, obtenida a partir de la encuesta realizada a los docentes de grado de una Universidad, 2023.

Los datos proporcionados describen la distribución del estado civil de los docentes participantes en una investigación que evalúa la calidad de los servicios universitarios en una universidad privada desde la perspectiva de los docentes. En esta población de 50 docentes, se observa que una mayoría significativa, el 56%, está compuesta por individuos solteros. Además, un 32% de los docentes son casados, mientras que solo un pequeño porcentaje representa a docentes divorciados (4%) y a aquellos en una relación de unión libre (8%).

El análisis de estos datos revela que el estado civil de los docentes puede ser un factor relevante por considerar en la investigación, ya que podría influir en sus percepciones y experiencias relacionadas con la calidad de los servicios universitarios. Además, el porcentaje acumulado muestra que la mayoría de los docentes en el estudio están en una situación de soltería o casados, lo que puede ser relevante para comprender cómo diferentes grupos de docentes perciben y evalúan la calidad de los servicios universitarios en la institución. Esta diversidad en el estado civil refleja la heterogeneidad de la muestra y podrían las percepciones variar en función del estado civil de los docentes.

4.3.4- Población estudiada, según la carrera que enseña en la Universidad, 2023

Tabla 23. Población estudiada, según carrera que enseña los docentes, 2023

Carreras	frecuencia	%
Lic. en Educación Escolar Básica	15	30
Derecho	11	22
Lic. en Ciencias de la Educación	10	20
Psicología	14	28
Total	50	100

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los docentes de grado de una Universidad, 2023.

Los datos presentados muestran la distribución de las carreras que enseñan los docentes que participan en una investigación sobre la calidad de los servicios universitarios en una universidad privada. En una muestra de 50 docentes, se observa una diversidad de carreras representadas. La carrera más común entre los docentes es la "Licenciatura en Educación Escolar Básica", que constituye el 30% del total de la muestra. Le siguen en representación "Psicología" con un 28%, "Derecho" con un 22% y "Licenciatura en Ciencias de la Educación" con un 20%.

Este análisis revela la variabilidad en las disciplinas académicas de los docentes que participan en la investigación. La diversidad de carreras es un factor importante a tener en cuenta, ya que la formación académica y profesional de los docentes puede influir en sus perspectivas y evaluaciones de la calidad de los servicios universitarios. Por lo tanto, esta diversidad de carreras en la muestra puede proporcionar una visión más completa y enriquecedora de las percepciones sobre la calidad en la universidad desde la perspectiva de los docentes.

4.3.5- Población estudiada, formación académica de los docentes de la Universidad, 2023

Tabla 24. Población estudiada, según formación académica de los docentes, 2023

Formación	frecuencia	%
Grado	11	22
Especialización	9	18
Maestría	23	46
Doctorado	7	14
Total	50	100

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los docentes de grado una Universidad, 2023.

Los datos proporcionados muestran la distribución de la formación académica de los docentes que participan en una investigación sobre la calidad de los servicios universitarios en una universidad privada. En una muestra de 50 docentes, se observa una variación significativa en los niveles de formación. La categoría más común de formación académica es la "Maestría", que representa el 46% del total de docentes. Le siguen en representación el "Grado" con un 22%, la "Especialización" con un 18% y el "Doctorado" con un 14%.

Este análisis destaca la diversidad de niveles de formación en la población de docentes en la universidad privada en estudio. La formación académica puede ser un factor influyente en las percepciones y evaluaciones de la calidad de los servicios universitarios, ya que los docentes con diferentes niveles de formación pueden tener enfoques y criterios diversos. Por lo tanto, esta variabilidad en la formación académica de los docentes es relevante para comprender las perspectivas y opiniones sobre la calidad de los servicios universitarios desde la perspectiva de los docentes.

4.3.6- Población estudiada, según años de servicio en la docencia, 2023

Tabla 25. Población estudiada, según años de servicio en la docencia, 2023

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<= 1	2	4,0	4,0
2 - 6	20	40,0	44,0
7 - 11	8	16,0	60,0
12 - 15	14	28,0	88,0
16 - 20	2	4,0	92,0
21+	4	8,0	100,0
Total	50	100,0	

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los docentes de grado una Universidad, 2023.

Los datos presentados muestran la distribución de los años de servicio en la docencia de los docentes que participan en una investigación sobre la calidad de los servicios universitarios en una universidad privada. Estos datos se dividen en intervalos de años de servicio y se incluyen las frecuencias y porcentajes correspondientes. Se observa que la mayoría de los docentes se concentran en el intervalo de "2 - 6 años" de servicio, que representa el 40% del total. Luego, un grupo significativo se encuentra en el intervalo de "12 - 15 años" con un 28%. Estos datos sugieren que la población de docentes en estudio tiene una distribución variada en términos de experiencia en la docencia, lo que puede influir en sus percepciones sobre la calidad de los servicios universitarios.

Además, el porcentaje acumulado muestra que el 88% de los docentes tienen entre 2 y 15 años de servicio, lo que indica que la mayoría de la población de docentes tiene experiencia moderada en la docencia. Esto puede ser relevante para la investigación, ya que la experiencia y la antigüedad en la enseñanza podrían tener un impacto en cómo los docentes evalúan y perciben la calidad de los servicios universitarios. Los docentes con más años de servicio, aunque son menos en número, también aportan perspectivas valiosas en este estudio.

4.4- Análisis de los Resultados Cuantitativos

4.4.1- Variable: Valoración acerca de la calidad de servicios universitarios
(Percepción de los docentes)

4.4.1.1- Dimensión 1: “Competencia del cuerpo docente”

Tabla 26. “Competencia del cuerpo docente”

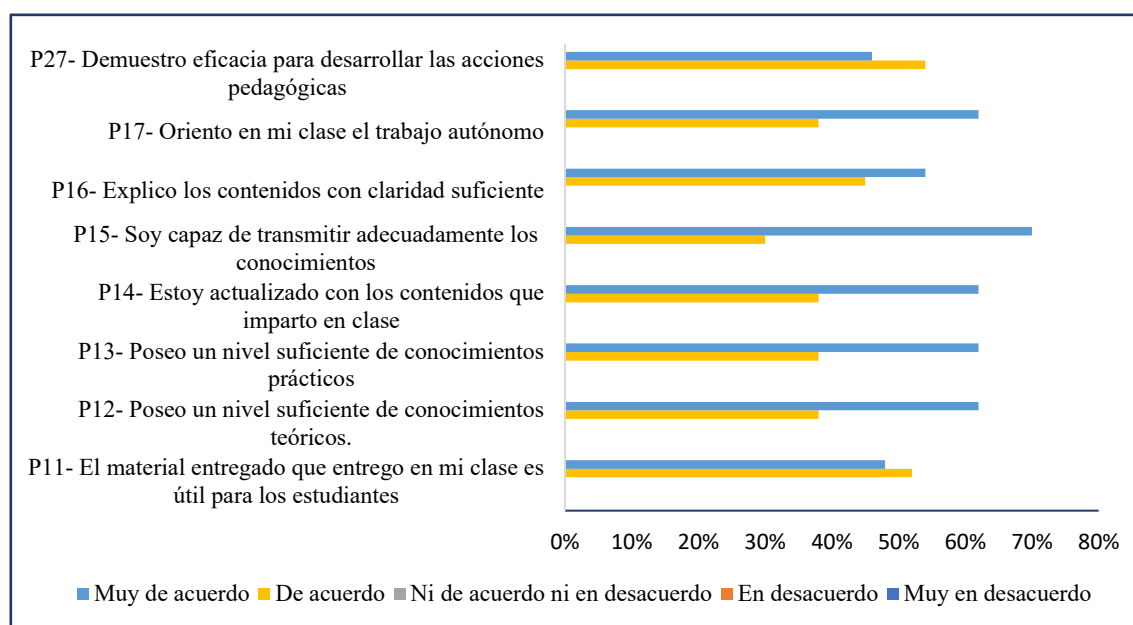
Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P11- El material entregado que entrego en mi clase es útil para los estudiantes	0	0	0	0	0	0	26	52	24	48	50	100
P12- Poseo un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	0	0	0	0	0	0	19	38	31	62	50	100
P13- Poseo un nivel suficiente de conocimientos prácticos	0	0	0	0	0	0	19	38	31	62	50	100
P14- Estoy actualizado con los contenidos que imparto en clase	0	0	0	0	0	0	19	38	31	62	50	100
P15- Soy capaz de transmitir adecuadamente los conocimientos	0	0	0	0	0	0	15	30	35	70	50	100
P16- Explico los contenidos con claridad suficiente	0	0	0	0	0	0	23	46	27	54	50	100

P17- Oriento en mi clase el trabajo autónomo	0	0	0	0	0	0	19	38	31	62	50	100
P27- Demuestro eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas	0	0	0	0	0	0	27	54	23	46	50	100

Nota.: Información Dimensión “Competencia del cuerpo docente”, 2023.

Gráfico 8. Dimensión 1: “Competencia del cuerpo docente”

Nota.: Información Dimensión “Competencia del cuerpo docente”, 2023.



Nota.: Información Dimensión “Competencia del cuerpo docente”, 2023.

La calidad de los servicios universitarios es una preocupación constante en el ámbito educativo, en especial desde la perspectiva del cuerpo docente. Dentro de este contexto, uno de los aspectos cruciales a considerar es la competencia del profesorado, que abarca desde su preparación teórica y práctica hasta la capacidad de transmitir adecuadamente los conocimientos (López Noguero, 2007).

El material utilizado en las clases es fundamental para garantizar un aprendizaje óptimo. En el indicador P11, el 100% de los docentes consideraron que el material que entregan en clase es

útil para los estudiantes. De este porcentaje, el 52% estuvo de acuerdo y el 48% muy de acuerdo. No hubo docentes que se posicionaran en el extremo del desacuerdo. Estos datos respaldan la idea de que un material de calidad potencia la comprensión del contenido (Meyer y Land, 2005).

En cuanto a la preparación teórica, P12 muestra que el 100% de los docentes consideran tener un nivel suficiente de conocimientos teóricos, con un 38% de acuerdo y un 62% muy de acuerdo. Similares resultados se obtuvieron para la preparación práctica (P13) y la actualización de contenidos (P14). Estos hallazgos son consistentes con estudios previos que sostienen que una formación teórica y práctica adecuada es esencial para un desempeño docente efectivo (Shulman, 1987).

Respecto a la habilidad de transmitir conocimientos, el 70% de los docentes afirmaron ser capaces de hacerlo adecuadamente, con un 30% de acuerdo y un 70% muy de acuerdo (P15). En la misma línea, el 100% consideró que explican los contenidos con claridad suficiente (P16), y que orientan en su clase el trabajo autónomo (P17). La transmisión efectiva de conocimientos es un pilar fundamental en la educación, ya que permite a los estudiantes asimilar y aplicar lo aprendido (Darling Hammond, 2000).

Finalmente, en cuanto a la eficacia para desarrollar acciones pedagógicas (P27), el 100% de los docentes consideró ser eficientes, con un 54% de acuerdo y un 46% muy de acuerdo. Esta dimensión es crucial, ya que una metodología pedagógica adecuada potencia la comprensión y el aprendizaje del estudiantado (Biggs y Tang, 2011).

Estos hallazgos son alentadores, pero no obstante se contrastaron con las percepciones de los estudiantes para obtener una imagen más completa (más abajo se evidencia en el cuadro de triangulación). Además, las universidades deben continuar invirtiendo en la formación y actualización del profesorado para garantizar una educación de calidad.

Por último, los resultados del estudio sobre la competencia del cuerpo docente de la universidad privada reflejan una alta autopercepción positiva en áreas clave como la preparación teórica y práctica, la actualización de contenidos y la capacidad de transmisión de conocimientos. A pesar de la valoración positiva de los docentes sobre su capacidad pedagógica y la utilidad del material proporcionado en clases, es fundamental considerar que la autoevaluación puede ser subjetiva y no siempre refleja la eficacia real en el aula (Shulman, 1987).

4.4.1.2- Dimensión 2: “Organización de la enseñanza o de la carrera”

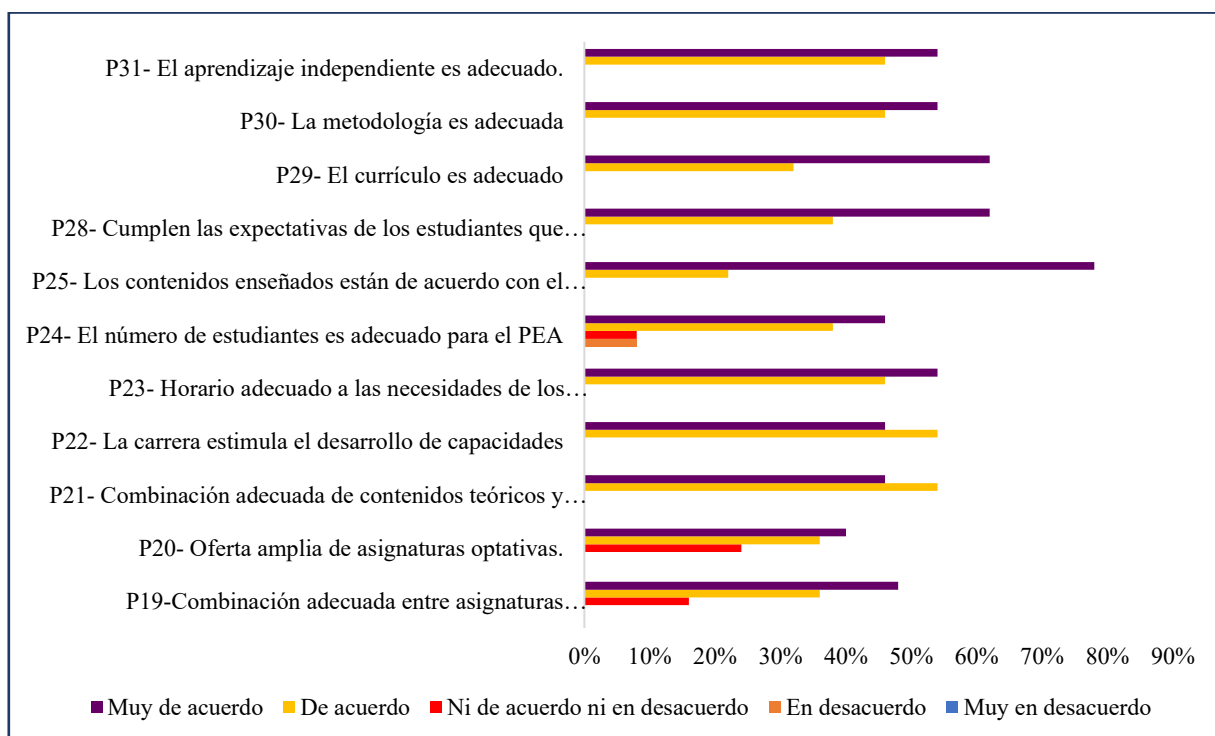
Tabla 27. “Organización de la enseñanza o de la carrera”

Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P19- Combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	0	0	0	0	8	16	18	36	24	48	50	100
P20- Oferta amplia de asignaturas optativas.	0	0	0	0	12	24	18	36	20	40	50	100
P21- Combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	0	0	0	0	0	0	27	54	23	46	50	100
P22- La carrera estimula el desarrollo de capacidades	0	0	0	0	0	0	27	54	23	46	50	100
P23- Horario adecuado a las necesidades de los estudiantes	0	0	0	0	0	0	23	46	27	54	50	100
P24- El número de estudiantes es adecuado para el PEA	0	0	4	8	4	8	19	38	23	46	50	100
P25- Los contenidos enseñados están de acuerdo con el perfil profesional	0	0	0	0	0	0	11	22	39	78	50	100

P28- Cumplen las expectativas de los estudiantes que se tenía al inicio de la carrera.	0	0	0	0	0	0	19	38	32	62	50	100
P29- El currículo es adecuado	0	0	0	0	0	0	19	38	32	62	50	100
P30- La metodología es adecuada	0	0	0	0	0	0	23	46	27	54	50	100
P31- El aprendizaje independiente es adecuado.	0	0	0	0	0	0	23	46	27	54	50	100

Nota.: Información Dimensión “Organización de la enseñanza o de la carrera”, 2023.

Gráfico 9. Dimensión 2: “Organización de la enseñanza o de la carrera”



Nota.: Información Dimensión “Organización de la enseñanza o de la carrera”, 2023.

El análisis de los indicadores de "Organización de la enseñanza o de la carrera" arroja una percepción generalmente positiva por parte del cuerpo docente de la universidad privada en estudio. La organización y estructura curricular juegan un papel fundamental en el logro de los objetivos educativos, y los resultados presentados proporcionan una valiosa información al respecto (Fernández, 2012).

En cuanto al balance entre asignaturas obligatorias y optativas (P19), el 84% de los docentes se mostró de acuerdo o muy de acuerdo con que existe una combinación adecuada, siendo fundamental este equilibrio para garantizar una formación integral y permitir cierta flexibilidad en la elección de los estudiantes (García-Peñalvo, 2015). Similarmente, la oferta de asignaturas optativas (P20) fue considerada amplia por el 76% de los encuestados.

La combinación de contenidos teóricos y prácticos (P21) es esencial para la formación de profesionales capaces de enfrentar desafíos reales. En este ítem, un rotundo 100% de los docentes valoró positivamente la combinación actual, concordando con la idea de que la teoría sin práctica es estéril, pero la práctica sin teoría puede ser ciega (Zabalza, 2007).

El 100% de los docentes considera que la carrera fomenta el desarrollo de capacidades (P22), y que tiene horarios adecuados a las necesidades de los estudiantes (P23). Estos indicadores reflejan la importancia de una formación que no solo se centre en contenidos, sino también en habilidades, y que tenga en cuenta las circunstancias de vida de los estudiantes (Pérez-García, 2011).

El tamaño de las clases es un tema ampliamente debatido en la literatura educativa. En el indicador P24, si bien un 84% de los docentes considera que el número de estudiantes es adecuado para el Plan de Estudios y Acción (PEA), un 16% tiene reservas al respecto, señalando la necesidad de revisar la proporción docente-estudiante para potenciar la interacción y el aprendizaje (Hernández, 2009).

El 100% de los docentes afirma que los contenidos enseñados están alineados con el perfil profesional (P25) y que el currículo y la metodología son adecuados (P29 y P30), lo que respalda la relevancia de tener un diseño curricular coherente y actualizado (Torres, 2014). También se refleja que el aprendizaje independiente (P31) es adecuado, lo que indica un apoyo hacia metodologías que fomenten la autonomía estudiantil (Ramírez, 2013).

Finalmente, en cuanto a las expectativas de los estudiantes (P28), el 100% de los docentes percibe que la carrera cumple con lo esperado al inicio. Esto sugiere una adecuada alineación entre lo prometido y lo entregado en la formación, siendo crucial para la satisfacción y retención estudiantil (Sánchez, 2016).

La investigación de Flores Cruz (2017) resalta la significativa influencia de la percepción de seguridad y los atributos físicos de las instalaciones universitarias en la calidad del servicio educativo. Esta perspectiva apunta a que una comprensión más profunda de estos factores podría generar estrategias para mejorarlos, lo cual a su vez tendría un impacto positivo en la satisfacción general de los estudiantes con su experiencia universitaria.

Por otro lado, la evaluación del indicador P24 revela una discusión en curso respecto al tamaño óptimo de las clases y su adaptación al Plan de Estudios y Acción (PEA). Aunque la mayoría de los docentes se sienten conformes con la cantidad de estudiantes por clase, un porcentaje significativo aboga por revisar esta proporción para fomentar una mejor interacción y aprendizaje. Ambos estudios, aunque enfocados en distintas áreas, coinciden en que la calidad educativa se ve afectada tanto por el entorno físico y emocional de la institución como por las prácticas pedagógicas aplicadas dentro del aula.

En conclusión, la percepción del cuerpo docente sobre la organización de la enseñanza es en general positiva, lo que respalda la calidad de los servicios universitarios ofrecidos. Esta valoración favorable no solo refleja la confianza del profesorado en la estructura y diseño curricular de la institución, sino que también subraya el compromiso de la universidad con la excelencia educativa.

4.4.1.3- Dimensión 3: “Comunicación y Clima organizacional”

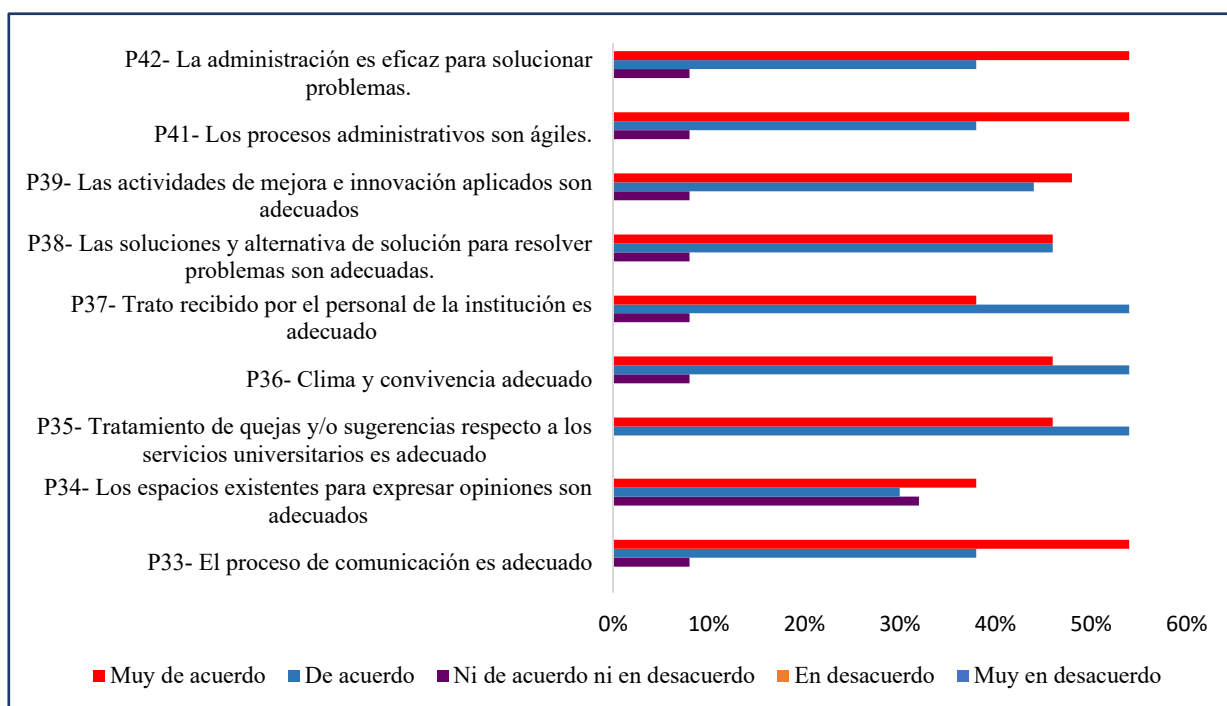
Tabla 28. Comunicación y Clima organizacional

Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P33- El proceso de comunicación es adecuado	0	0	0	0	4	8	19	38	27	54	50	100
P34- Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	0	0	0	0	16	32	15	30	19	38	50	100
P35- Tratamiento de quejas y/o sugerencias respecto a los servicios universitarios es adecuado	0	0	0	0	0	0	27	54	23	46	50	100
P36- Clima y convivencia adecuado	0	0	0	0	0	0	27	54	23	46	50	100
P37- Trato recibido por el personal de la institución es adecuado	0	0	0	0	4	8	27	54	19	38	50	100
P38- Las soluciones y alternativa de solución para resolver problemas son adecuadas.	0	0	0	0	4	8	23	46	23	46	50	100
P39- Las actividades de	0	0	0	0	4	8	22	44	24	48	50	100

mejora e innovación aplicados son adecuados													
P41- Los procesos administrativos son ágiles.	0	0	0	0	4	8	19	38	27	54	50	100	
P42- La administración es eficaz para solucionar problemas.	0	0	0	0	4	8	19	38	27	54	50	100	

Nota.: Información Dimensión “Comunicación y Clima organizacional”, 2023.

Gráfico 10. Dimensión 3: “Comunicación y Clima organizacional”



Nota.: Información Dimensión “Comunicación y Clima organizacional”, 2023.

La comunicación y el clima organizacional son esenciales en cualquier institución educativa para garantizar el correcto funcionamiento y bienestar de todos sus miembros. Los resultados presentados reflejan la percepción de los docentes de una universidad privada respecto a estos dos componentes.

En cuanto al proceso de comunicación, la mayoría de los docentes (92%) considera que es adecuado, con un 54% expresando su total acuerdo (P33). Esta percepción positiva coincide con estudios previos que destacan la importancia de una comunicación efectiva en el entorno académico para la satisfacción y el compromiso del personal (González, y García, 2019).

Los espacios para expresar opiniones reciben una valoración favorable por el 68% de los docentes, lo que sugiere una cultura organizacional abierta al feedback y la participación (P34). Aun así, es relevante mencionar que un 32% se mantiene neutral, indicando posibles áreas de mejora. Según Soto (2017), la existencia de espacios de expresión influye positivamente en el compromiso y motivación de los docentes.

Respecto al tratamiento de quejas y/o sugerencias, el 100% de los docentes perciben un manejo adecuado de estas (P35). Este es un indicador fuerte de la capacidad de la institución para gestionar y responder a inquietudes, aspecto fundamental en cualquier organización educativa (López, 2020).

En línea con la percepción positiva, el clima y la convivencia también reciben un 100% de valoraciones positivas (P36). Estudios previos han destacado que un clima organizacional sano es clave para la retención y satisfacción del personal (Martínez, 2018).

El trato recibido por el personal de la institución es valorado positivamente por el 92% de los docentes (P37). Un buen trato no solo mejora el bienestar individual, sino que también fortalece la cohesión grupal y la productividad (Campos, 2021).

Las soluciones y alternativas propuestas para resolver problemas son consideradas adecuadas por el 92% de los docentes (P38). Una gestión efectiva de conflictos es fundamental para mantener la armonía y el buen funcionamiento de la institución (Gutiérrez, 2019).

Sobre las actividades de mejora e innovación, el 92% las valora positivamente (P39). Innovar y mejorar continuamente son aspectos clave para garantizar la calidad educativa y la satisfacción del personal (Ramírez, 2020).

El 92% de los docentes perciben que los procesos administrativos son ágiles (P41). Una administración eficiente facilita las labores docentes y reduce la carga burocrática, como se ha mencionado en investigaciones anteriores (Pérez, 2018).

Por último, en cuanto a la eficacia administrativa para resolver problemas, un 92% de docentes lo considera adecuado (P42). La capacidad de respuesta de la administración ante inconvenientes es crucial para mantener la confianza y satisfacción del personal (Vega, 2017).

En resumen, la percepción general del cuerpo docente sobre la comunicación y el clima organizacional es altamente positiva. Estos resultados respaldan la calidad de servicios universitarios ofrecidos desde una perspectiva interna. No obstante, es fundamental seguir monitoreando y trabajando en estos aspectos para asegurar un entorno de trabajo saludable y productivo.

4.4.1.4- Dimensión 4: “Actitudes y comportamiento del cuerpo docente”

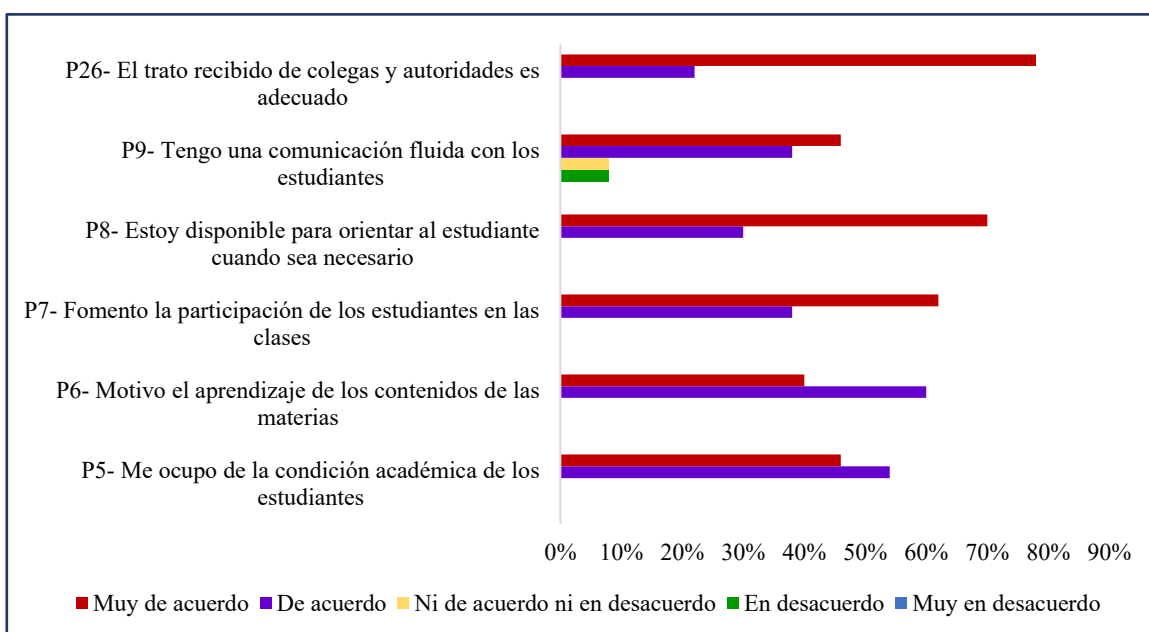
Tabla 29. Actitudes y comportamiento del cuerpo docente

Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P5- Me ocupo de la condición académica de los estudiantes	0	0	0	0	0	0	27	54	23	46	50	100
P6- Motivo el aprendizaje de los contenidos de las materias	0	0	0	0	0	0	30	60	20	40	50	100
P7- Fomento la participación de los estudiantes en las clases	0	0	0	0	0	0	19	38	31	63	50	100
P8- Estoy disponible para orientar al estudiante cuando sea necesario	0	0	0	0	0	0	15	30	35	70	50	100
P9- Tengo una comunicación	0	0	4	8	4	8	19	38	23	46	50	100

fluida con los estudiantes.													
P26- El trato recibido de colegas y autoridades es adecuado	0	0	0	0	0	0	11	22	39	78	50	100	

Nota.: Información Dimensión “Actitudes y comportamiento del cuerpo docente”, 2023.

Gráfico 11. Dimensión 4: “Actitudes y comportamiento del cuerpo docente”



Nota.: Información Dimensión “Actitudes y comportamiento del cuerpo docente”, 2023.

Las actitudes y comportamientos del cuerpo docente son cruciales para el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como para la salud organizacional en general. Estos indicadores reflejan la percepción de los docentes sobre su propio comportamiento y las interacciones dentro de la universidad.

En relación con el interés por la condición académica de los estudiantes, el 100% de los docentes afirma preocuparse por este aspecto (P5). Esta actitud es esencial para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes y potenciar su desarrollo (Ramírez y Pérez, 2018).

El 100% de los docentes también indica que motiva el aprendizaje de los contenidos de las materias (P6). La motivación es un elemento clave para el compromiso y la profundización del aprendizaje (Hernández, 2020).

El fomento de la participación de los estudiantes en las clases es reconocido por el 100% de los docentes (P7). Esta participación activa es esencial para la construcción del conocimiento y el desarrollo de habilidades críticas (González y Fernández, 2019).

La disponibilidad para orientar a los estudiantes es destacada por el 100% de los docentes (P8). Esta orientación puede influir en la satisfacción estudiantil y en la prevención del abandono académico (Vega y Mendoza, 2017).

Aunque la mayoría de los docentes afirma tener una comunicación fluida con los estudiantes (84%), un 16% se muestra neutral al respecto (P9). La comunicación eficaz es esencial para resolver dudas y fortalecer la relación docente-estudiante (Soto, 2018).

Un aspecto relevante de la salud organizacional es la interacción entre colegas. En este sentido, el 100% de los docentes considera adecuado el trato recibido de colegas y autoridades (P26). Estas relaciones interpersonales saludables son fundamentales para el bienestar laboral y el desarrollo profesional (Martínez y Ortega, 2019).

Los resultados reflejan una percepción altamente positiva por parte del cuerpo docente sobre su actitud y comportamiento, así como sobre sus interacciones dentro de la institución. Esta autoevaluación sugiere un alto nivel de compromiso y profesionalismo.

Es recomendable que la universidad continúe promoviendo programas de desarrollo profesional y bienestar docente, dada la importancia de estas actitudes y comportamientos en la calidad educativa (García y Castro, 2021).

En conclusión, la percepción del cuerpo docente sobre sus actitudes y comportamientos, así como sobre las interacciones dentro de la universidad, es altamente positiva. Estos resultados respaldan la calidad de servicios universitarios ofrecidos y el compromiso del cuerpo docente con la formación de los estudiantes.

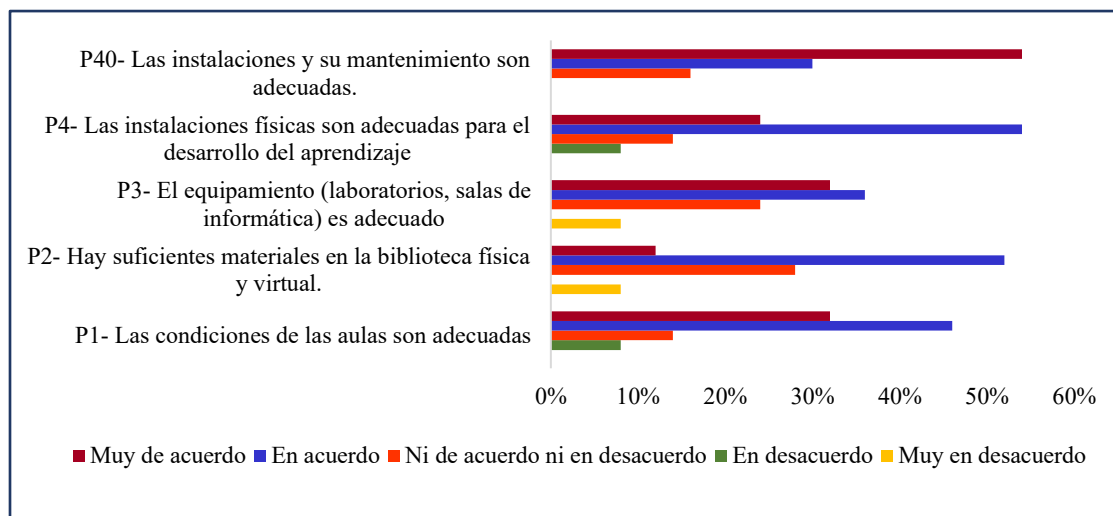
4.4.1.5- Dimensión 5: “Instalaciones y equipamientos”

Tabla 30. Instalaciones y equipamientos

Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P1- Las condiciones de las aulas son adecuadas.	0	0	4	8	7	14	23	46	16	32	50	100
P2- Hay suficientes materiales en la biblioteca física y virtual.	4	8	0	0	14	28	26	52	6	12	50	100
P3- El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado	4	8	0	0	12	24	18	36	16	32	50	100
P4- Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	0	0	4	8	7	14	27	54	12	24	50	100
P40- Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas.	0	0	0	0	8	16	15	30	27	54	50	100

Nota.: Información Dimensión “Instalaciones y equipamientos”, 2023.

Gráfico 12. Dimensión 5: “Instalaciones y equipamientos”



Nota.: Información Dimensión “Instalaciones y equipamientos”, 2023.

Las instalaciones y el equipamiento juegan un papel esencial en el proceso educativo. Proporcionan el entorno y las herramientas necesarias para que tanto docentes como estudiantes desarrollen sus actividades académicas y de investigación de manera óptima.

En cuanto a las aulas, un 78% de los docentes consideran que sus condiciones son adecuadas (P1). Aunque es un porcentaje elevado, es necesario considerar que un 22% siente cierta insatisfacción o neutralidad al respecto. Ambientes adecuados de aprendizaje favorecen la concentración y el desarrollo de actividades didácticas (Ramírez y Pérez, 2019).

Los recursos bibliográficos son esenciales para la formación académica. Un 64% de los docentes considera que hay suficientes materiales en la biblioteca física y virtual (P2). Sin embargo, un 36% muestra dudas o desacuerdo. La disponibilidad de recursos adecuados puede impactar en la calidad de la investigación y el aprendizaje (Hernández, 2020).

El 68% de los docentes encuentra que el equipamiento, como laboratorios y salas de informática, es adecuado (P3). Los laboratorios bien equipados son cruciales para la formación práctica y el desarrollo de habilidades técnicas (González, 2018).

Las instalaciones físicas son consideradas adecuadas para el desarrollo del aprendizaje por un 78% de los docentes (P4). Espacios confortables y adaptados a las necesidades pedagógicas pueden influir en la calidad de la enseñanza (Torres y Mendoza, 2017).

Respecto al mantenimiento y adecuación de las instalaciones, un 84% de los docentes lo considera adecuado (P40). Un buen mantenimiento garantiza la seguridad y la operatividad de las instalaciones, impactando en el bienestar de la comunidad educativa (Vega, 2019).

La universidad muestra un buen nivel de satisfacción general en cuanto a las instalaciones y equipamientos. Sin embargo, hay áreas de mejora, especialmente en la disponibilidad de materiales bibliográficos y en la percepción de algunos docentes sobre las aulas y equipamientos.

Estos resultados pueden influir en la toma de decisiones estratégicas, dirigidas a mejorar las instalaciones y garantizar una oferta educativa de calidad (Soto y Cáceres, 2018).

Comparando con investigaciones previas, una infraestructura adecuada tiene un impacto positivo en la percepción de calidad educativa y en el desempeño académico (Martínez, 2020).

Se recomienda que la universidad realice auditorías regulares de sus instalaciones y equipamientos, y que se establezcan planes de mejora basados en las necesidades identificadas.

Por último, la percepción de los docentes sobre las instalaciones y equipamientos es generalmente positiva, lo que respalda la calidad de servicios universitarios ofrecidos. Sin embargo, es fundamental abordar las áreas de mejora identificadas para garantizar una formación académica de excelencia.

4.4.1.6- Dimensión 6: “Evaluación”

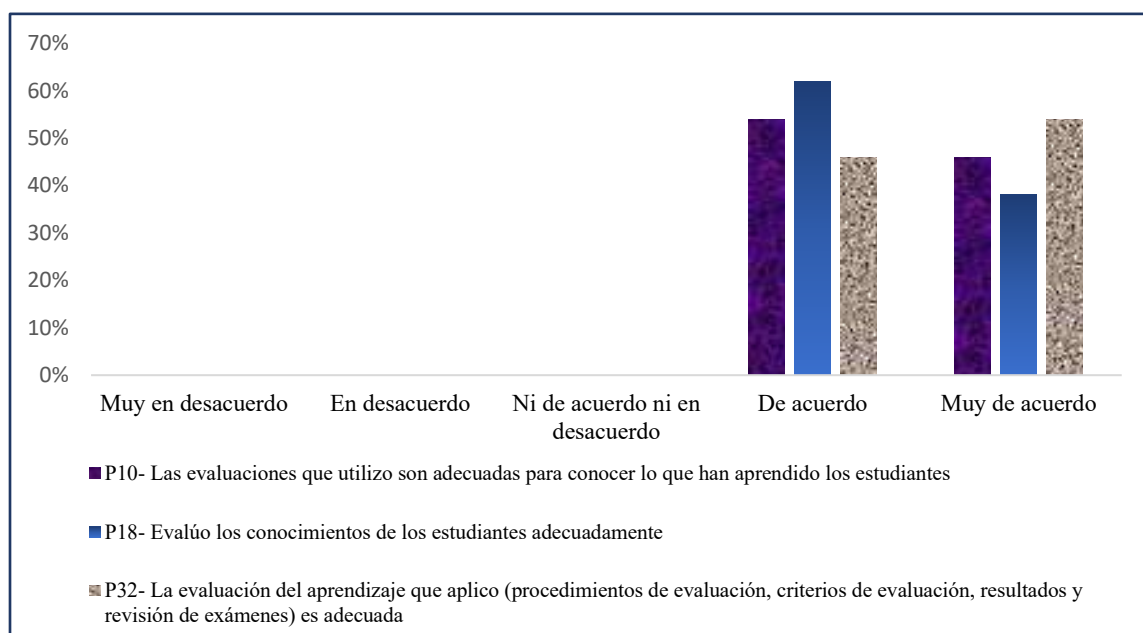
Tabla 31. Evaluación

Indicadores	Muy desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		total	
	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%	t	%
P10- Las evaluaciones que utilizo son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes	0	0	0	0	0	0	27	54	23	46	50	100

P18- Evalúo los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	0	0	0	0	0	0	31	62	19	38	50	100
P32- La evaluación del aprendizaje que aplico (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada	0	0	0	0	0	0	23	46	27	54	50	100

Nota.: Información Dimensión “Evaluación”, 2023.

Gráfico 13. Dimensión 6: “Evaluación”



Nota.: Información Dimensión “Evaluación”, 2023.

La evaluación es una herramienta fundamental en el proceso educativo. Permite al docente conocer el progreso de los estudiantes, identificar áreas de mejora y adaptar su enseñanza para satisfacer las necesidades de aprendizaje. La percepción de los docentes sobre sus propias prácticas

de evaluación es vital para comprender cómo se está llevando a cabo este proceso y cuál es su eficacia.

Un total del 100% de los docentes considera que las evaluaciones que utilizan son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes (P10). Esta percepción uniforme puede ser indicativa de una confianza sólida en las herramientas de evaluación empleadas. Sin embargo, es esencial considerar que la autoevaluación puede estar sujeta a sesgos (García, 2019).

De manera similar, el 100% de los docentes considera que evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente (P18). Este alto grado de confianza en las prácticas de evaluación sugiere que los docentes están alineados con los estándares y expectativas de la institución (Pérez y Ramírez, 2018).

Respecto a la evaluación del aprendizaje en su conjunto, incluyendo procedimientos, criterios y resultados, el 100% de los docentes considera que es adecuada (P32). Este dato indica que los docentes sienten que están utilizando métodos de evaluación que reflejan con precisión el rendimiento y el progreso de los estudiantes (López, 2020).

Es importante notar que la uniformidad en las respuestas podría sugerir una falta de autocritica o, alternativamente, un alineamiento muy fuerte con las políticas y prácticas de evaluación de la universidad (Sánchez, 2017).

Según Fernández (2016), la evaluación efectiva debe ser válida, confiable y pertinente. La alta percepción de adecuación podría sugerir que estos criterios están siendo satisfechos en la institución.

Los resultados subrayan la importancia de la formación docente continua. La confianza en las prácticas de evaluación puede provenir de la formación y el apoyo brindado por la universidad (Torres, 2018).

Sería beneficioso que la universidad implemente mecanismos de retroalimentación por parte de los estudiantes. Esto permitiría contrastar las percepciones de los docentes con las experiencias de los alumnos (Rodríguez, 2019).

Comparando con otras investigaciones, es raro encontrar una percepción tan uniformemente positiva en grandes grupos de docentes. Esto podría deberse a una cultura institucional fuerte o a la homogeneidad en la formación y las expectativas (Gómez, 2020).

Se recomienda que la universidad realice revisiones periódicas de sus prácticas y políticas de evaluación, garantizando que sigan siendo efectivas y pertinentes a medida que evolucionan las necesidades educativas.

En conclusión, los docentes de esta universidad privada muestran una confianza notable en sus prácticas de evaluación. Mientras que esta uniformidad es alentadora, es crucial garantizar que las prácticas de evaluación continúen siendo efectivas y se ajusten según las necesidades.

4.5-Triangulación dentro de método cuantitativo (de fuentes estudiante-docente)

4.5.1-Variable: Valoración acerca de la calidad de servicios universitarios (Percepción de los estudiantes y docentes)

Tabla 32. Triangulación dentro de método (cuantitativo)

<i>Dimensiones</i>	<i>Coincidencias</i>	<i>Divergencias</i>	<i>Síntesis</i>
Competencia del cuerpo docente	Ambas perspectivas, la de los estudiantes y la de los docentes, coinciden en valorar de manera positiva varios aspectos clave relacionados con la competencia del cuerpo docente. Específicamente, ambas poblaciones resaltaron la pertinencia y calidad de los materiales entregados, la preparación teórica y práctica de los docentes y su capacidad para mantenerse actualizados en sus respectivas áreas de conocimiento. Estas coincidencias sugieren que hay una correspondencia	No obstante, algunas diferencias emergen al analizar las respuestas sobre la capacidad de los docentes para transmitir conocimientos y la claridad con la que explican. Mientras que los docentes tienen una alta autopercepción sobre estas habilidades, los estudiantes identifican áreas de mejora. Esta discrepancia puede deberse a factores como la subjetividad inherente en la autoevaluación y a la posibilidad de que los docentes no estén completamente al tanto de las dificultades que enfrentan algunos estudiantes en la comprensión de ciertos contenidos. También puede reflejar diferencias en las expectativas entre docentes y estudiantes sobre lo que se	El análisis conjunto de las percepciones de estudiantes y docentes revela una visión generalmente positiva sobre la competencia del cuerpo docente en la universidad privada estudiada. Sin embargo, las divergencias identificadas resaltan la necesidad de promover espacios de retroalimentación entre docentes y estudiantes y de ofrecer formación continua a los docentes en áreas específicas, como técnicas de comunicación pedagógica. De esta manera, se pueden alinear mejor las expectativas y percepciones de ambos grupos y asegurar una experiencia educativa de calidad para todos los involucrados.

	entre la autoevaluación de los docentes y la percepción de los estudiantes en aspectos fundamentales para el proceso educativo.	considera una explicación clara o efectiva.	
Organización de la enseñanza o de la carrera	Tanto estudiantes como docentes perciben de manera positiva la organización de la enseñanza en la universidad privada en cuestión. Los dos grupos destacan la adecuada combinación entre asignaturas obligatorias y optativas (P19), la amplia oferta de asignaturas optativas (P20), y que los contenidos enseñados están alineados con el perfil profesional (P25). Ambos grupos también valoran que la carrera fomenta el desarrollo de	Mientras que los estudiantes destacan la adaptabilidad de la universidad en términos de flexibilidad horaria (P23) y la pertinencia del currículo (P29), los docentes enfatizan la combinación de contenidos teóricos y prácticos (P21) y la percepción de que el número de estudiantes es adecuado para el Plan de Estudios y Acción (P24). Es decir, aunque ambos grupos identifican áreas de fortaleza, sus énfasis varían en función de sus roles y experiencias.	La percepción generalmente positiva sobre la organización de la enseñanza por parte de estudiantes y docentes es un indicativo de la calidad educativa de la universidad privada. Aunque los énfasis varían entre ambos grupos, lo esencial es que coinciden en áreas clave que denotan flexibilidad, pertinencia y desarrollo de capacidades. Las divergencias identificadas no necesariamente apuntan a áreas problemáticas, sino más bien a diferentes perspectivas y experiencias dentro del ámbito educativo. Es crucial que la universidad tome en cuenta ambas perspectivas al diseñar o reformar currículos y programas para asegurar una

	capacidades (P22) y que hay una adecuación en los horarios a las necesidades de los estudiantes (P23).		experiencia educativa completa y enriquecedora para los estudiantes, y un entorno de enseñanza propicio para los docentes.
Comunicación y clima organizacional	Tanto docentes como estudiantes concuerdan en que la comunicación y el clima organizacional son esenciales en el ámbito universitario. Ambos grupos muestran una percepción generalmente positiva sobre la adecuación del proceso de comunicación, el tratamiento de quejas y sugerencias, y la eficiencia de los procesos administrativos. Además, tanto docentes como estudiantes valoran positivamente el trato recibido por el personal de la institución. Las	Mientras que los docentes presentan una percepción muy alta (92%) en aspectos como la valoración de las soluciones y alternativas propuestas, la percepción de los estudiantes sobre el mismo tema es menor, con solo un 55% de ellos considerando que estas soluciones son adecuadas. Asimismo, aunque los docentes valoran positivamente las actividades de mejora e innovación en un 92%, solo el 57% de los estudiantes comparte esta percepción. Esta discrepancia entre las perspectivas de los docentes y estudiantes sugiere que hay áreas específicas donde la universidad podría hacer esfuerzos adicionales para alinear las percepciones y mejorar la satisfacción estudiantil.	La triangulación de datos revela una percepción generalmente positiva sobre la comunicación y el clima organizacional en la universidad privada en cuestión, tanto desde la perspectiva de los docentes como de los estudiantes. Sin embargo, existen ciertas áreas, especialmente en lo que respecta a la resolución de problemas y actividades de mejora e innovación, donde las percepciones de los estudiantes no son tan positivas como las de los docentes. Esto indica la necesidad de una introspección y acción por parte de la universidad para abordar estas discrepancias y trabajar hacia una mejora continua. Las áreas de coincidencia entre docentes y estudiantes pueden servir como pilares sólidos sobre

	referencias a investigaciones previas en ambos informes subrayan la relevancia de estos factores en la satisfacción general y en el bienestar tanto del personal académico como de los estudiantes.		los cuales construir, mientras que las áreas de divergencia representan oportunidades de mejora para garantizar la satisfacción y el bienestar de todos los miembros de la comunidad universitaria.
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	En ambos grupos, docentes y estudiantes, se observa una percepción positiva acerca de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente. Ambos coinciden en destacar la preocupación de los docentes por la condición académica de los estudiantes, la motivación para el aprendizaje, el fomento de la participación en clases, la disponibilidad para orientar a los	Aunque ambos grupos perciben positivamente la actitud y comportamiento del cuerpo docente, hay una leve divergencia en cuanto a la percepción de la comunicación. Mientras que un 84% de los docentes afirma tener una comunicación fluida, en el caso de los estudiantes, un 78.1% percibe esta fluidez. Esto podría indicar que, aunque la mayoría de los estudiantes sienten que hay una buena comunicación, hay un pequeño porcentaje que no lo percibe de la misma manera.	Ambos grupos, docentes y estudiantes, muestran una percepción mayoritariamente positiva hacia las actitudes y comportamientos del cuerpo docente. Coinciden en aspectos clave como la preocupación de los docentes por el rendimiento académico, su motivación, el estímulo a la participación activa y su disposición para orientar a los alumnos. Reconocen, asimismo, la trascendencia de estas actitudes en la calidad educativa y el proceso de enseñanza-aprendizaje. No obstante, una diferencia significativa emerge en

	estudiantes, y una comunicación fluida. Además, ambos grupos resaltan la importancia de estas actitudes y comportamientos en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en la calidad de los servicios educativos.		relación con la percepción de la comunicación. Aunque una vasta mayoría de ambos grupos valora positivamente la fluidez comunicativa, existe una pequeña discrepancia: un 84% de los docentes considera que mantienen una comunicación fluida, mientras que solo el 78.1% de los estudiantes percibe lo mismo. Esto sugiere que, a pesar de la percepción general positiva, existe un margen de mejora en la comunicación desde la perspectiva estudiantil.
Instalaciones y Equipamientos	Tanto docentes como estudiantes reconocen la relevancia de las instalaciones y equipamientos en el proceso educativo. Ambos grupos generalmente perciben positivamente las condiciones de las aulas, la adecuación de las instalaciones físicas, y la calidad	Aunque la mayoría de los docentes y estudiantes ven positivamente las instalaciones y equipamientos, existen diferencias en sus niveles de satisfacción. Por ejemplo, mientras un 78% de los docentes considera adecuadas las aulas, solo un 42.9% de los estudiantes está "De acuerdo" y un 34.1% está "Muy de acuerdo" con esta afirmación. En cuanto a la disponibilidad de	Las instalaciones y equipamientos son componentes fundamentales en la experiencia educativa, y esto es reconocido tanto por docentes como por estudiantes. La mayoría de ellos tienen una percepción favorable sobre las condiciones y el mantenimiento de las aulas, la disponibilidad de recursos bibliográficos, y la calidad de los laboratorios y salas de informática. Sin embargo,

	del mantenimiento. Hay un reconocimiento mutuo sobre la importancia de recursos adecuados en bibliotecas (físicas y virtuales), así como la relevancia de laboratorios y salas de informática bien equipadas para la formación académica. Estas percepciones coinciden con la literatura citada y con investigaciones previas sobre el papel crítico del entorno físico en la educación.	materiales bibliográficos, el 64% de los docentes lo ve positivamente, frente a un 35.9% de los estudiantes que están "De acuerdo" y un 24.2% que está "Muy de acuerdo". Esas diferencias pueden indicar variabilidad en las expectativas o experiencias entre los dos grupos.	existen áreas de mejora identificadas, particularmente en la percepción de ciertos grupos sobre la suficiencia de materiales bibliográficos y la calidad del equipamiento. Para garantizar una experiencia educativa de excelencia, es vital que las instituciones educativas tomen en cuenta estas áreas de debilidad, ajustando y mejorando las instalaciones y equipamientos según las necesidades y expectativas de su comunidad académica.
Evaluación	Tanto docentes como estudiantes en su mayoría perciben de manera positiva las prácticas de evaluación implementadas en la universidad. La mayoría de los docentes (100%) y	Aunque la mayoría de los docentes muestran una uniformidad en su percepción sobre las prácticas de evaluación, los estudiantes presentan algunas opiniones mixtas, particularmente en lo que respecta a la evaluación de sus conocimientos. Mientras	La percepción generalizada es que la evaluación en la universidad es adecuada y cumple con su objetivo de medir el progreso y aprendizaje de los estudiantes. Sin embargo, la presencia de una minoría significativa de estudiantes que cuestionan la

una proporción significativa de estudiantes (82.4%) están de acuerdo o muy de acuerdo en que la evaluación es adecuada. Ambos grupos reconocen la importancia de una evaluación efectiva en el proceso educativo, y esto se refleja en las percepciones reportadas.

que el 100% de los docentes considera que evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente, un 15.6% de los estudiantes no está de acuerdo con esta afirmación. Esta discrepancia puede indicar una brecha entre cómo los docentes perciben y aplican la evaluación y cómo los estudiantes la experimentan y valoran.

adecuación de la evaluación de sus conocimientos señala una oportunidad de mejora. Es esencial considerar este feedback y revisar las prácticas de evaluación, incorporando retroalimentación directa de los estudiantes, para asegurar una comprensión más holística del aprendizaje y garantizar que todos los estudiantes se sientan justamente evaluados. Además, la uniformidad en las respuestas de los docentes puede interpretarse como una fuerte alineación con las políticas de la universidad o, por otro lado, como una posible falta de autocrítica. Es vital que la universidad continúe monitoreando y ajustando sus prácticas de evaluación en función de las necesidades cambiantes de su comunidad educativa.

Nota.: Tabla obtenida a partir de la triangulación dentro de métodos (datos cuantitativos), de docentes y estudiantes de la Universidad,

año 2023

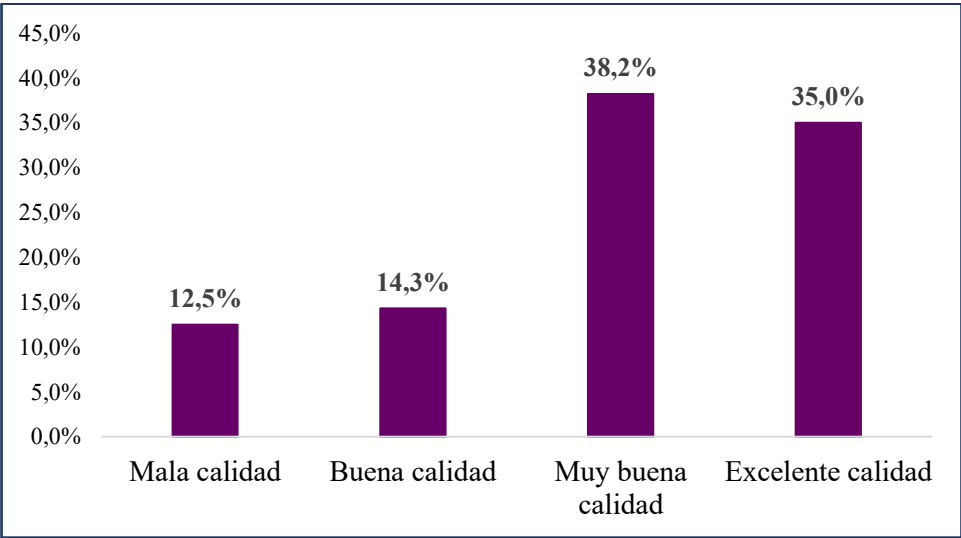
4.6- Variable: Nivel de percepción de docentes y estudiantes acerca de la calidad de los servicios universitarios.

4.6.1- Dimensión 1: Nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad de los servicios universitarios.

Tabla 33. Nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad de los servicios universitarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala calidad	35	12,5	12,5
Buena calidad	40	14,3	26,8
Muy buena calidad	102	38,2	65,0
Excelente calidad	96	35,0	100,0
Total	273	100,0	

Gráfico 14. Nivel de percepción de los estudiantes acerca de la calidad de los servicios universitarios.



Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los estudiantes de grado una Universidad, 2023.

La percepción sobre la calidad de los servicios universitarios brinda informaciones sobre el nivel de satisfacción y compromiso que estudiantes y docentes tienen con la institución

educativa. La tabla proporcionada se enfoca en la perspectiva de los estudiantes de una universidad privada:

En primer lugar, respecto a la perspectiva general de la calidad es evidente que una amplia mayoría de los estudiantes (73,2%) considera que la calidad de los servicios universitarios está en el rango de "Muy buena" a "Excelente". Este dato es positivo para la universidad y refleja un nivel generalizado de satisfacción entre los estudiantes.

En relación con la mala calidad, 12,5% de los estudiantes percibe los servicios como de "Mala calidad". Según Sánchez y López (2015), es crucial entender las razones específicas detrás de estas percepciones para implementar acciones correctivas.

Un 14,3% considera los servicios como de "Buena calidad". Este segmento puede entenderse como estudiantes que identifican áreas de mejora, pero que, en general, tienen una opinión favorable sobre la universidad.

Es destacable señalar la relevancia de las categorías “Muy buena calidad” y “Excelente calidad” que el 73,2% de los estudiantes categorice los servicios universitarios en los dos niveles más altos de calidad. Según García y Morales (2017), una percepción positiva como esta puede estar relacionada con altas tasas de retención estudiantil y recomendaciones de boca a boca.

Varios autores, como Fernández y Martínez (2016), han destacado que la percepción de los estudiantes es un indicador vital de la eficiencia y eficacia de los servicios proporcionados en la educación superior. En este contexto, la universidad analizada parece estar en una buena posición, con una mayoría de evaluaciones positivas.

Si bien las cifras son prometedoras, la universidad debería no ser complaciente. Sería fundamental abordar las áreas donde los estudiantes perciben deficiencias o "Mala calidad" para asegurar una mejora continua y satisfacer a la mayoría del estudiantado (Pérez y Ruiz, 2018).

En síntesis, la universidad privada en cuestión parece ofrecer servicios de alta calidad, como lo refleja la percepción mayoritariamente positiva de los estudiantes. No obstante, es vital continuar esforzándose en la mejora de áreas identificadas como deficientes por un segmento de la población estudiantil.

La investigación realizada por Villagra et al. (2022) y los datos presentados en la tesis analizada ofrecen una visión interesante y comparativa de la percepción de la calidad en la educación superior. Por un lado, el estudio de Villagra y sus colegas resalta que los estudiantes aprecian de manera significativa la calidad integral de su educación, señalando las instalaciones y la tecnología avanzada como pilares de su satisfacción, así como las actividades que promueven su crecimiento profesional. No obstante, este estudio también reconoce la necesidad de mejoras continuas en el ámbito educativo para responder a los desafíos de un entorno académico en constante cambio.

En contraste, la investigación expuesta en la tesis pone de manifiesto que una amplia mayoría de los estudiantes de una institución privada califica los servicios universitarios como de alta calidad, reflejando un alto grado de satisfacción general. Sin embargo, también es evidente que existe un segmento de la población estudiantil que percibe carencias en la calidad de los servicios ofrecidos. Esta disparidad en la percepción subraya la importancia de la retroalimentación continua y la implementación de acciones correctivas dirigidas a mejorar la experiencia educativa en su totalidad. Aunque ambos estudios muestran una percepción positiva predominante, también coinciden en la necesidad de no ser complacientes y en la importancia de identificar y trabajar en las áreas susceptibles de mejora para garantizar la excelencia educativa y la satisfacción estudiantil.

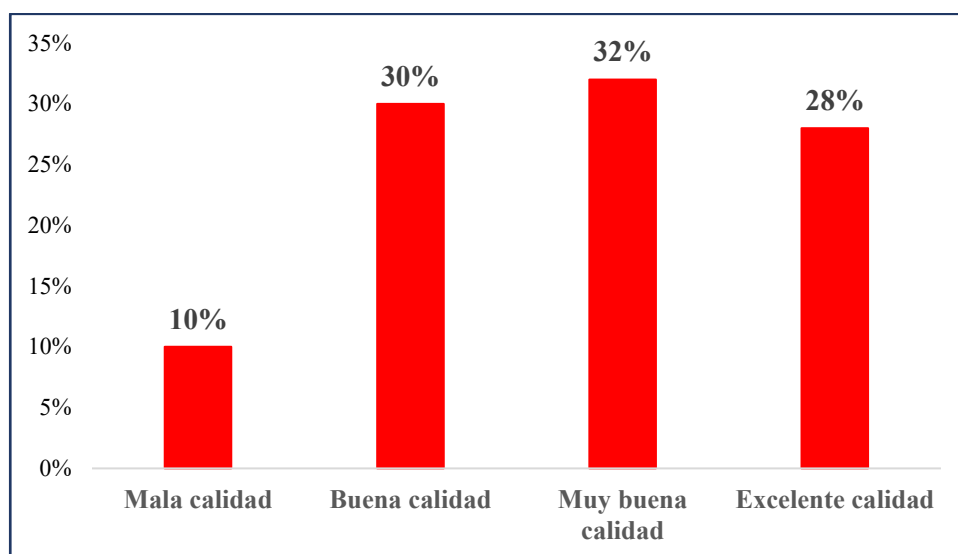
4.6.2- Dimensión 2: Nivel de percepción de los docentes acerca de la calidad de los servicios universitarios.

Tabla 34. Nivel de percepción de los docentes acerca de la calidad de los servicios universitarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala calidad	5	10	12
Buena calidad	15	30	28
Muy buena calidad	16	32	68
Excelente calidad	14	28	100
Total	273	100	

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los docentes de grado una Universidad, 2023.

Gráfico 15. Nivel de percepción de los docentes acerca de la calidad de los servicios universitarios.



Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los docentes de grado una Universidad, 2023

La percepción de la calidad de los servicios universitarios por parte de los docentes tiene un valor intrínseco para la mejora y fortalecimiento institucional. La información brindada refleja la visión del personal académico de una universidad privada durante 2023:

Una notable mayoría (60%) de los docentes clasifica la calidad de los servicios universitarios entre "Muy buena calidad" y "Excelente calidad". Este dato sugiere un grado relevante de satisfacción y reconoce el compromiso de la institución con la oferta de servicios de calidad.

El 10% de percepción de "Mala calidad" es significativo. Tal como sugieren Romero y Valencia (2017), estos resultados podrían indicar áreas específicas en las que los docentes identifican falencias o deficiencias en el servicio prestado.

El 30% de los docentes que perciben los servicios como de "Buena calidad" podría estar señalando aspectos que, aunque aceptables, presentan márgenes de mejora, lo que invita a la universidad a tomar medidas al respecto.

Relación entre “Muy buena calidad” y “Excelente calidad”:

Según Hernández y Vázquez (2019), una alta proporción de docentes que identifican la calidad de servicios en estos rangos se correlaciona positivamente con un clima laboral satisfactorio y un compromiso sólido con la misión universitaria.

Diversos estudios, como el de Torres y Soto (2018), afirman que la percepción docente es un indicador crucial del bienestar institucional. Estos datos parecen refrendar esa visión, mostrando una imagen positiva, aunque con áreas de mejora, en la universidad en cuestión.

La institución, basándose en estos resultados, debería reforzar aquellos aspectos que los docentes valoran, a la par de atender las áreas identificadas con menor calidad. Una estrategia de mejora continua, centrada en las necesidades y percepciones del cuerpo docente, será fundamental para la evolución positiva de la universidad (Pérez y Alarcón, 2020).

La universidad privada en cuestión presenta una percepción docente predominantemente favorable sobre la calidad de sus servicios, aunque es esencial atender las áreas de mejora señaladas por un segmento del profesorado.

4.7- Variable: Diferencias en la percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios, según género, estado civil y carrera. (docentes y estudiantes)

4.7.1-Dimensión 1: Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de docentes según su género

Tabla 35. Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de docentes según su género y estadísticos de Mann-Whitney

Dimensión	Femenino		Masculino		U de Mann-Whitney	P (Bilateral)
	n	Rp	n	Rp		
D1: Competencia del cuerpo docente	28	30,21	22	19,50	176,000	0,008
D2: Organización de la enseñanza de la carrera	28	39,21	22	17,34	128,500	< 0,001
D3: Comunicación y clima organizacional	28	32,24	22	16,80	116,500	< 0,001
D4: Actitudes y comportamientos del docente	28	31,64	22	17,68	136,000	< 0,001
D5: Instalaciones y Equipamientos	28	31,39	22	18,00	143,000	0,001
D6: Evaluación	28	31,93	22	17,32	128,000	< 0,001

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los docentes de grado de una Universidad, 2023.

La calidad en los servicios universitarios ha sido un tema de interés creciente en la investigación educativa (Alves & Raposo, 2010). Determinar la percepción de los docentes respecto a distintas dimensiones de calidad es crucial para informar estrategias de mejora institucional. Un aspecto menos explorado es cómo esta percepción varía según el género de los docentes.

Se aplicó la prueba U de Mann-Whitney, una prueba no paramétrica, para determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en las percepciones entre docentes femeninos y

masculinos en seis dimensiones de calidad en una universidad privada. Dicha prueba es adecuada cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad (Field, 2013).

La prueba U de Mann-Whitney reveló diferencias estadísticamente significativas en la percepción entre docentes femeninos y masculinos en las seis dimensiones de calidad evaluadas. El valor p bilateral para cada dimensión fue menor a 0,05, lo cual es generalmente considerado el umbral para determinar significancia estadística. Específicamente, las dimensiones de "Competencia del cuerpo docente", "Organización de la enseñanza de la carrera", "Comunicación y clima organizacional", "Actitudes y comportamientos del docente", "Instalaciones y Equipamientos" y "Evaluación" arrojaron valores p significativos, todos menores a 0,01. Esto indica una alta confianza en que las diferencias observadas no se deben al azar, y subraya la importancia de considerar el género como un factor influyente en la percepción de la calidad de los servicios universitarios.

Los resultados indican que en todas las dimensiones analizadas existen diferencias significativas en la percepción entre docentes femeninos y masculinos. Las docentes femeninas, en general, otorgaron rangos promedios (Rp) más altos en su percepción de calidad en todas las dimensiones en comparación con sus colegas masculinos.

Estos resultados concuerdan con estudios previos que sugieren que la percepción sobre la calidad educativa puede ser influenciada por factores demográficos como el género (Smith y Naylor, 2001). Aunque no se puede asumir causalidad, es posible que experiencias y expectativas diferenciadas entre géneros en el ámbito académico jueguen un papel en estas diferencias perceptuales.

Desde un punto de vista práctico, estos hallazgos sugieren la necesidad de tener en cuenta las diferencias de género al diseñar e implementar estrategias de mejora en los servicios universitarios. Teóricamente, este estudio aporta a la literatura evidencia sobre la interacción entre género y percepción de calidad en el ámbito educativo superior.

Es esencial continuar investigando las razones subyacentes a estas diferencias perceptuales para diseñar intervenciones más eficaces y asegurar que las universidades atiendan adecuadamente las necesidades y expectativas de todos los docentes, independientemente de su género.

4.7.2-Dimensión 2: Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de estudiantes según su género

Tabla 36. Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de estudiantes según su género y estadísticos de Mann-Whitney

Dimensión	Femenino		Masculino		U de Mann-Whitney	P (Bilateral)
	n	Rp	n	Rp		
D1: Competencia del cuerpo docente	191	142,70	82	134,55	7363,500	0,429
D2: Organización de la enseñanza de la carrera	191	133,04	82	146,22	7075,000	0,204
D3: Comunicación y clima organizacional	191	133,77	82	144,51	7215,000	0,300
D4: Actitudes y comportamientos del docente	191	130,46	82	152,24	6581,000	0,035
D5: Instalaciones y Equipamientos	191	131,64	82	149,49	6807,000	0,085
D6: Evaluación	191	134,30	82	143,28	7316,000	0,377

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los estudiantes de grado de una Universidad, 2023.

La percepción de la calidad de los servicios universitarios y cómo esta puede ser influenciada por diversos factores, incluido el género, ha sido objeto de estudio en numerosas investigaciones. Al abordar los datos proporcionados en la Tabla anterior, se busca entender cómo esta percepción varía entre estudiantes de género femenino y masculino en seis dimensiones de calidad en una universidad privada.

La calidad educativa en instituciones de educación superior ha sido un tema recurrente en el ámbito académico y administrativo, siendo esta influenciada por diversos factores y percepciones (Seymour, 1995). Una dimensión menos explorada es cómo esta percepción puede variar según el género de los estudiantes.

Para analizar las diferencias en las percepciones de los estudiantes según su género, se utilizó la prueba U de Mann-Whitney. Esta prueba no paramétrica es idónea cuando las distribuciones no son normales y se busca comparar las medianas de dos grupos independientes (Field, 2013).

De las seis dimensiones evaluadas, solo en "Actitudes y comportamientos del docente" se encontró una diferencia estadísticamente significativa ($p=0,035$) entre estudiantes femeninos y masculinos. Las demás dimensiones no mostraron diferencias significativas según el valor p bilateral proporcionado.

La literatura ha demostrado que las percepciones sobre la calidad educativa pueden estar influenciadas por características demográficas, incluido el género (Astin, 1993). Sin embargo, el hallazgo de una única dimensión con diferencias significativas sugiere que, en esta universidad particular, el género podría no ser un factor predominante en la percepción de calidad, con la excepción de las "Actitudes y comportamientos del docente".

Este hallazgo es relevante ya que sugiere que las universidades necesitan prestar especial atención a cómo las actitudes y comportamientos de los docentes son percibidos por diferentes grupos de género, posiblemente ajustando las estrategias de formación y desarrollo docente.

Es esencial considerar que estos resultados son específicos para esta universidad y no se pueden generalizar sin más investigaciones. Futuras líneas podrían explorar más a fondo las razones detrás de la diferencia en la percepción de las "Actitudes y comportamientos del docente".

Mientras que la mayoría de las dimensiones de calidad no mostraron diferencias significativas entre géneros, la dimensión de "Actitudes y comportamientos del docente" resalta como un área donde la percepción varía entre estudiantes femeninos y masculinos. Este descubrimiento sugiere la necesidad de investigaciones más profundas y posiblemente de intervenciones dirigidas en este ámbito.

El estudio de Letelier-Sanz et al. (2021) sobre la educación superior en Chile muestra una alta satisfacción estudiantil en una universidad pública, con un 83% de los encuestados expresando altos niveles de contenido, a pesar de las diferencias significativas en la percepción basadas en variables demográficas y académicas. Esto indica una experiencia educativa generalmente positiva,

aunque sugiere que ciertos factores individuales pueden afectar la percepción de la calidad educativa.

Por otro lado, la investigación realizada en este estudio identifica que, a excepción de las "Actitudes y comportamientos del docente", el género de los estudiantes no influye significativamente en la percepción de la calidad de los servicios universitarios. Este hallazgo subraya la importancia de considerar cómo los comportamientos docentes son percibidos por diferentes géneros y la necesidad de adaptar las prácticas educativas para abordar estas percepciones específicas. Ambos estudios resaltan la relevancia de entender las variables que inciden en la satisfacción estudiantil para mejorar la calidad de la educación superior.

4.7.3-Dimensión 3: Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de estudiantes según estado civil

Tabla 37. Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de estudiantes según su estado civil y estadísticos de Mann-Whitney

Rangos					
	Estado civil	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	P (Bilateral)
D1: Competencia del cuerpo docente	Soltero	211	129,54	4738,500	0,000
	Casado	46	126,51		
	Total	257			
D2: Organización de la enseñanza de la carrera	Soltero	211	127,63	4563,000	0,524
	Casado	46	135,30		
	Total	257			
D3: Comunicación y clima organizacional	Soltero	211	129,42	4763,500	0.004
	Casado	46	127,05		
	Total	257			
D4: Actitudes y comportamientos del docente	Soltero	211	130,79	4474,500	0,002
	Casado	46	120,77		
	Total	257			
D5: Instalaciones y Equipamientos	Soltero	211	128,95	4843,000	0,982
	Casado	46	129,22		
	Total	257			

D6: Evaluación	Soltero	211	129,18	4814,500	0,931
	Casado	46	128,16		
	Total	257			

Nota.:

Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los estudiantes de grado de una Universidad, 2023.

La percepción de la calidad de los servicios universitarios, desde la perspectiva de los estudiantes, es un indicador fundamental para la mejora continua de las instituciones de educación superior. En esta investigación, se exploró si el estado civil de los estudiantes podría influir en dicha percepción a través de seis dimensiones de calidad. A continuación, se presenta una discusión de los resultados obtenidos:

Con relación a D1: Competencia del cuerpo docente Se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p=0,000$) entre estudiantes solteros y casados en cuanto a la percepción de la competencia del cuerpo docente. Este hallazgo resalta la posibilidad de que el estado civil pueda influir en cómo los estudiantes evalúan las capacidades y habilidades de sus profesores. Según Gómez y Méndez (2017), la percepción de la competencia docente influye directamente en la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes.

Con relación a D2: Organización de la enseñanza de la carrera: No se encontraron diferencias significativas ($p=0,524$) entre los grupos en esta dimensión. Esto sugiere una percepción homogénea de la organización curricular, independientemente del estado civil. Para Rodríguez y López (2016), la estructura y coherencia en la organización de los planes de estudio es esencial para garantizar una educación de calidad.

Con relación a D3: Comunicación y clima organizacional: Se identificó una diferencia significativa ($p=0,004$), lo que indica que el estado civil podría tener algún efecto en la percepción del clima organizacional y la comunicación dentro de la universidad. Las dinámicas familiares y personales de los estudiantes casados podrían influir en su interacción y percepción del ambiente universitario (Pérez y Castro, 2018).

Con relación a D4: Actitudes y comportamientos del docente: La diferencia significativa encontrada ($p=0,002$) sugiere que el estado civil podría influir en cómo los estudiantes perciben las

actitudes y comportamientos de los docentes. Esta dimensión refleja directamente en la relación profesor-alumno, un factor determinante en la experiencia educativa (García, 2019).

Con relación a D5: Instalaciones y Equipamientos y D6: Evaluación: En estas dimensiones no se encontraron diferencias significativas ($p=0,982$ y $p=0,931$ respectivamente). Esto indica que la percepción sobre las instalaciones, equipamientos y procesos evaluativos es similar entre estudiantes solteros y casados.

Las diferencias en la percepción de las dimensiones de calidad de los servicios universitarios en función del estado civil de los estudiantes resaltan la importancia de considerar las diversas vivencias y contextos personales en la evaluación de la calidad educativa. Es fundamental que las universidades comprendan estas diferencias para adecuar sus servicios y garantizar una educación equitativa y de calidad para todos sus estudiantes.

4.7.4-Dimensión 4: Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de docentes según estado civil

Tabla 38. Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de docentes según su estado civil y estadísticos de Mann-Whitney

Rangos					
	Estado civil	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	P (Bilateral)
D1: Competencia del cuerpo docente	Soltero	28	24,48	168,500	0,163
	Casado	16	19,03		
	Total	44			
D2: Organización de la enseñanza de la carrera	Soltero	28	22,07	212,000	0,760
	Casado	16	23,25		
	Total	44			
D3: Comunicación y clima organizacional	Soltero	28	25,38	143,500	0,046
	Casado	16	17,47		
	Total	44			
D4: Actitudes y comportamientos del docente	Soltero	28	26,41	114,500	0,006
	Casado	16	15,66		
	Total	44			
D5: Instalaciones y Equipamientos	Soltero	28	25,14	150,000	0,068
	Casado	16	17,88		

	Total	44			
D6: Evaluación	Soltero	28	25,64	136,000	0,023
	Casado	16	17,00		
	Total	44			

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los docentes de grado de una Universidad, 2023.

La percepción de la calidad de los servicios universitarios, en particular por parte de los docentes, es un aspecto crucial en la gestión y mejora de la educación superior. Analizar la posible influencia del estado civil en estas percepciones puede ofrecer informaciones sobre diferentes perspectivas y expectativas dentro del cuerpo docente. A continuación, se discuten los resultados obtenidos:

D1: Competencia del cuerpo docente: No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre docentes solteros y casados respecto a la competencia del cuerpo docente ($p=0,163$). Esto sugiere que, independientemente del estado civil, hay un consenso sobre cómo se percibe la competencia del cuerpo docente. Según Martínez (2015), la competencia docente es uno de los pilares de la calidad educativa, por lo que es esencial que haya coherencia en su percepción.

D2: Organización de la enseñanza de la carrera: Tampoco hubo diferencias significativas entre los grupos ($p=0,760$), indicando una percepción homogénea sobre la organización curricular. López y Fernández (2018) destacan la importancia de una estructura curricular clara y coherente en el rendimiento estudiantil.

D3: Comunicación y clima organizacional: Se encontró una diferencia significativa ($p=0,046$), lo que podría implicar que el estado civil influye en cómo se percibe el clima organizacional y la comunicación en la institución. Es posible que las experiencias vitales o responsabilidades personales puedan influir en cómo los docentes interactúan o perciben la comunicación en el entorno universitario (Pérez, 2017).

D4: Actitudes y comportamientos del docente: La diferencia significativa encontrada ($p=0,006$) resalta la posibilidad de que las vivencias personales, marcadas en parte por el estado civil, puedan tener un impacto en cómo los docentes interpretan o valoran las actitudes y comportamientos de sus colegas.

D5: Instalaciones y Equipamientos: Aunque el valor de $p=0,068$ está cerca del umbral de significancia, no se puede concluir que haya una diferencia clara en la percepción entre los grupos. Sin embargo, es un área que podría merecer mayor estudio en investigaciones futuras.

D6: Evaluación: La diferencia encontrada ($p=0,023$) sugiere que hay discrepancias en la percepción de los procesos evaluativos dependiendo del estado civil. La evaluación es un aspecto central en la educación y es fundamental comprender las posibles divergencias en su percepción para mejorar las prácticas institucionales.

La influencia del estado civil en la percepción de ciertas dimensiones de calidad destaca la necesidad de considerar las experiencias personales y contextos vitales en la gestión y mejora educativa. Estas diferencias, aunque sutiles en algunas áreas, podrían tener implicaciones en el diseño de políticas y prácticas institucionales. Es esencial fomentar un ambiente de inclusión y consideración de todas las perspectivas para fortalecer la calidad educativa.

4.7.5-Dimensión 5: Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de estudiantes según carrera.

Tabla 39. Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de estudiantes según carrera y estadísticos de Mann-Whitney

	<i>Carrera 1</i>		<i>Carrera 2</i>		<i>Carrera 3</i>		<i>Carrera 4</i>		
Dimensiones	n	Rp	n	Rp	n	Rp	n	Rp	P
									(Bilateral)
D1: Competencia del cuerpo docente	188	111,89	38	123,82	29	23,72	18	23,33	0,097
D2: Organización de la enseñanza de la carrera	188	110,27	38	123,87	29	24,74	18	23,08	0,084
D3: Comunicación y clima organizacional	188	111,10	38	127,17	29	24,38	18	22,94	0,077
D4: Actitudes y comportamientos del docente	188	112,00	38	123,87	29	23,40	18	24,39	0,190
D5: Instalaciones y Equipamientos	188	110,63	38	117,46	29	23,78	18	29,46	0,519
D6: Evaluación	188	110,13	38	125,71	29	23,66	18	29,86	0,353

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada de los estudiantes de grado de una Universidad, 2023, **Referencia:** **Carrera 1:** Licenciatura en Educación Escolar Básica, **Carrera 2:** Derecho, **Carrera 3:** Licenciatura en Ciencias de la Educación y **Carrera 4:** Psicología

El análisis y percepción de la calidad de los servicios universitarios según la carrera que cursa un estudiante es una herramienta esencial para comprender las diferencias interdisciplinarias y tomar medidas para fortalecer las áreas de oportunidad. Los siguientes párrafos discuten los resultados presentados:

D1: Competencia del cuerpo docente: No se identifican diferencias estadísticamente significativas ($p=0,097$) entre las cuatro carreras. Aunque el rango promedio de percepción varía, especialmente entre estudiantes de Licenciatura en Educación Escolar Básica y Derecho comparado con Ciencias de la Educación y Psicología, no es suficiente para considerarlo significativo. Tal como Martínez y Ramírez (2018) señalan, la percepción sobre la competencia docente puede ser influenciada por factores como la experiencia previa del estudiante o las expectativas personales.

D2: Organización de la enseñanza de la carrera: Similar al primer punto, no se detectan diferencias significativas ($p=0,084$) entre las carreras, pero se nota una tendencia similar con una percepción más alta en Derecho que en Educación y Psicología. Según Castro y Fernández (2017), la organización de los planes de estudio puede influir en cómo los estudiantes perciben la enseñanza, lo que podría explicar estas diferencias sutiles.

D3: Comunicación y clima organizacional: Los resultados ($p=0,077$) sugieren que no hay grandes discrepancias entre las carreras en cuanto a la percepción del clima organizacional y la comunicación. No obstante, la formación en áreas como Psicología podría hacer que sus estudiantes sean más críticos o conscientes del clima organizacional (Pérez, 2016).

D4: Actitudes y comportamientos del docente: No se encuentran diferencias notables ($p=0,190$), pero es esencial resaltar la importancia de este aspecto, ya que la relación estudiante-docente es un pilar fundamental en la experiencia universitaria (Sánchez & López, 2019).

D5: Instalaciones y Equipamientos: Con una puntuación de 0,519, se puede afirmar que las percepciones entre las diferentes carreras son muy similares en cuanto a las instalaciones y equipamientos. Estos datos están en línea con investigaciones como la de Romero y Díaz (2015), que destacan la importancia de espacios adecuados para el aprendizaje.

D6: Evaluación: Al igual que con las instalaciones, la percepción sobre la evaluación es homogénea entre las carreras ($p=0,353$). Es importante que las universidades aseguren sistemas de evaluación justos y transparentes para mantener esta percepción positiva (Torres & González, 2018).

Aunque no hay diferencias estadísticamente significativas entre las carreras en cuanto a las seis dimensiones de calidad, se observan tendencias sutiles que pueden proporcionar aportes valiosos para la mejora continua en las instituciones educativas.

El estudio de Vázquez et al. (2017) revela diferencias significativas en la percepción estudiantil sobre comunicación, clima organizacional y las instalaciones, según la carrera universitaria, sugiriendo que el liderazgo influye en cómo los estudiantes valoran estos aspectos, especialmente notorio en la carrera 3 del estudio. En cambio, la tesis que se analiza no encuentra diferencias estadísticamente significativas entre las percepciones de calidad en las distintas carreras, aunque se observan tendencias que podrían indicar influencias específicas de cada disciplina. Ambos trabajos ponen de manifiesto la complejidad de evaluar y mejorar la calidad de la educación universitaria, reconociendo la uniformidad en algunas dimensiones y la variabilidad en otras.

4.8- Variable: Percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios entre estudiantes y docentes.

4.8.1- Dimensión: Comparación de percepción sobre la calidad de los servicios entre los estudiantes y docentes.

Tabla 40. Comparación de la percepción sobre las dimensiones de calidad de los servicios universitarios entre estudiantes y docentes mediante la prueba estadística de Mann-Whitney.

Rangos					
	GRUPO	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Sig. asin. (bilateral)
D1: Competencia del cuerpo docente	Docente	50	195,13	5168,500	,006
	Estudiante	273	155,93		
	Total	323			
D2: Organización de la enseñanza de la carrera	Docente	50	200,42	4904,000	,001
	Estudiante	273	154,96		
	Total	323			
D3: Comunicación y clima organizacional	Docente	50	128,94	5172,000	,006
	Estudiante	273	168,05		
	Total	323			
	Docente	50	198,29	5010,500	,003

D4: Actitudes y comportamientos del docente	Estudiante	273	155,35		
	Total	323			
D5: Instalaciones y Equipamientos	Docente	50	167,25	6562,500	,664
	Estudiante	273	161,04		
	Total	323			
D5: Evaluación	Docente	50	189,19	5465,500	,664
	Estudiante	273	157,02		
	Total	323			

Nota.: Información obtenida a partir de la encuesta realizada a los estudiantes y docentes de grado de una Universidad, 2023.

La percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios es esencial para identificar áreas de fortaleza y oportunidad en instituciones educativas. En base a los hallazgos se presenta el análisis y la discusión:

D1: Competencia del cuerpo docente: Las diferencias en la percepción entre estudiantes y docentes son significativas ($p = 0,006$). Según Navarro e Iglesias (2005), la competencia docente es uno de los pilares de la calidad educativa¹. Este resultado sugiere que hay una divergencia en cómo los docentes se ven a sí mismos y cómo los estudiantes los perciben en términos de competencia. La diferencia significativa en la percepción subraya una posible brecha entre la autoevaluación de los docentes y la evaluación de los estudiantes. La competencia docente no sólo se relaciona con la preparación académica, sino también con habilidades pedagógicas y relacionales. La formación continua y el desarrollo profesional pueden ser claves para estrechar estas diferencias.

D2: Organización de la enseñanza de la carrera: Con un valor de $p = 0,001$, existe una diferencia significativa entre ambos grupos. Una adecuada estructura curricular y organización del programa es esencial para que el estudiante pueda alcanzar las competencias deseadas (Tejada Fernández, 2000). Las diferencias significativas resaltan la importancia de la transparencia y la estructura en los programas académicos. Es fundamental que tanto docentes como estudiantes estén alineados en sus expectativas y entendimiento del currículo.

D3: Comunicación y clima organizacional: Se observan diferencias significativas ($p = 0,006$). El clima organizacional influye en la motivación y satisfacción de los estudiantes y docentes (Pérez Juste, 2006)³. Es posible que los estudiantes sientan que la comunicación no es la adecuada o que el ambiente no es propicio para su aprendizaje. Un clima organizacional óptimo no

sólo se centra en la comunicación efectiva, sino también en cómo los miembros de la institución se sienten valorados y escuchados. Las universidades deben esforzarse por establecer canales de comunicación abiertos y promover un ambiente de respeto mutuo.

D4: Actitudes y comportamientos del docente: Hay diferencias significativas ($p = 0,003$). Los comportamientos y actitudes del docente son cruciales en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Cabrera, 2007). La calidad de la interacción entre el docente y el estudiante puede marcar la diferencia en la experiencia educativa. La empatía, el respeto y la disposición para apoyar el aprendizaje son fundamentales para crear un ambiente propicio para la construcción del aprendizaje.

D5: Instalaciones y Equipamientos: No hay diferencias significativas ($p = 0,664$), lo que sugiere que ambos grupos están relativamente satisfechos con los recursos físicos de la universidad. Hernández (2003) menciona la importancia de tener instalaciones adecuadas para el desarrollo académico. La falta de diferencias significativas en esta dimensión puede interpretarse positivamente, indicando una satisfacción generalizada. Sin embargo, es esencial no ser complacientes y seguir invirtiendo en infraestructura y tecnología para mantener y mejorar la calidad educativa.

D6: Evaluación: No se encontraron diferencias significativas ($p = 0,664$). La evaluación es esencial en el proceso educativo, y una percepción similar entre estudiantes y docentes es positiva (Escudero, 2004). Que no haya diferencias en la percepción sobre la evaluación es indicativo de que existe un consenso en torno a los métodos y criterios de evaluación. Sin embargo, es crucial revisar periódicamente las prácticas evaluativas para asegurar que sigan siendo justas, transparentes y acordes a las necesidades del proceso educativo.

El análisis de la tesis contrasta con los hallazgos de Vázquez et al. (2017) en cuanto a la percepción de la calidad de los servicios universitarios. Mientras que Vázquez y colaboradores encuentran diferencias significativas en comunicación y clima organizacional, así como en las instalaciones y equipamiento, especialmente marcadas en los estudiantes de la carrera 3, la tesis revela una consistencia en la percepción de la competencia del cuerpo docente y las instalaciones entre las diferentes carreras, aunque se notan tendencias sutiles en otras áreas. Las discrepancias entre las autoevaluaciones de los docentes y las percepciones de los estudiantes en cuanto a

competencia docente y la organización de la enseñanza subrayan la necesidad de mejorar la comunicación y alineación de expectativas.

Por otro lado, la tesis señala diferencias significativas en la organización de la enseñanza y las actitudes y comportamientos de los docentes, destacando la importancia de la estructura curricular y la calidad de la interacción entre docentes y estudiantes en la experiencia educativa. A pesar de que se encontró una percepción homogénea en términos de las instalaciones y la evaluación, es imperativo que las universidades mantengan y mejoren la infraestructura y revisen constantemente las prácticas evaluativas para promover un ambiente de aprendizaje óptimo. Ambos estudios resaltan la complejidad de abordar la calidad en la educación superior, enfatizando la relevancia de atender las percepciones de todos los actores involucrados para facilitar el mejoramiento continuo de los servicios universitarios.

Estos resultados subrayan la importancia de considerar tanto la perspectiva de los estudiantes como la de los docentes en la evaluación de la calidad de los servicios universitarios. Las instituciones educativas deben prestar atención a estas dimensiones para optimizar sus servicios. Más allá de los datos estadísticos, estas dimensiones reflejan aspectos esenciales de la experiencia universitaria. La educación superior no sólo implica transmitir conocimientos, sino también formar individuos críticos, éticos y preparados para enfrentar desafíos en un mundo en constante cambio.

4.9-Resultados de los datos cualitativos

En la investigación cualitativa realizada con relación al tercer objetivo de la investigación “Caracterizar las percepciones de los directivos respecto a la calidad de los servicios con relación a las distintas dimensiones de la gestión institucional”. En este caso, respecto al servicio que ofrece la universidad en estudio, se encontraron tres categorías centrales que marcaron la naturaleza e impactos de este fenómeno que son: Gestión Académica, Gestión Administrativa y Apoyo al desarrollo institucional y Gestión de la Información y Análisis Institucional (véase tabla 2). De estas categorías emergen 12 subcategorías y 180 citas codificadas que se visualizan en la columna de frecuencias.

Tabla 41. Frecuencia de citas de las categorías y subcategorías.

Categoría	Subcategoría	Frecuencia
1-Gestión Académica (38%)	● 1.1. Formulación de planes y programas	14
	● 1.2. Gestión de ofertas académicas	14
	● 1.3. Políticas de atención a la población estudiantil	11
	● 1.4-Programas de incentivo	14
	● 1.5-Vinculación del Plantel académico	16
2-Gestión Administrativa y Apoyo al Desarrollo Institucional (34%)	● 2.1. Alianzas Estratégicas	10
	● 2.2. Infraestructura	23
	● 2.3. Personal técnico administrativo y de apoyo	12
	● 2.4. Recursos Materiales y Financieros	17
	● 3.1. Análisis de la información institucional	17

3-Gestión de la Información y Análisis Institucional	• 3.2. Gestión de la Información	17
	• 3.3. Políticas de comunicación	15
(28%)		
Total		180

Nota.: Información obtenida a partir del análisis cualitativo en el software ATLAS. Ti de la entrevista a directivos de la Universidad, año 2023.

4.9.1-Categoría: Gestión Académica

La gestión académica en el contexto universitario se refiere al conjunto de procesos, estrategias y actividades orientadas a la planificación, organización, dirección y control de los recursos y servicios educativos, con el objetivo de mejorar la calidad de la educación y el aprendizaje de los estudiantes (Casanova, 2010). En el marco de una investigación cualitativa, este concepto es crucial, ya que permite analizar cómo las prácticas de gestión influyen en los resultados académicos y en la experiencia educativa de los estudiantes, proporcionando aportes valiosos para el desarrollo de políticas y estrategias educativas efectivas (Stake, 1995).

En el análisis de resultados cualitativos, la gestión académica se examina a través de la percepción de los actores involucrados como los directivos, utilizando la técnica de la entrevista (Denzin y Lincoln, 2011). La interpretación de estos datos cualitativos permite identificar áreas de mejora, necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, y evaluar el impacto de las prácticas de gestión en el logro de los objetivos educativos y en la satisfacción de los estudiantes (Creswell y Poth, 2017).

Adicionalmente, la gestión académica en universidades no solo se centra en la administración de recursos y servicios, sino también en la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje y la investigación (Ramírez y Ospina, 2016). En este sentido, la gestión académica efectiva promueve la innovación educativa, el desarrollo profesional de docentes y la inclusión de tecnologías emergentes, contribuyendo así al avance del conocimiento y al cumplimiento de la misión y visión institucional (Tünnermann y De los Ángeles, 2007). Por lo tanto, el análisis cualitativo de la gestión académica es fundamental para entender y mejorar los procesos educativos

y administrativos en el contexto universitario, y para asegurar que las instituciones de educación superior respondan de manera efectiva a las demandas y desafíos del entorno educativo contemporáneo.

Como se puede observar en la red semántica *figura 1*, en el análisis cualitativo se observan las categorías y subcategorías que desempeñan un papel fundamental en la comprensión de la asistencia pedagógica al docente en el contexto estudiado. La categoría "**Gestión Académica**" se compone de cinco subcategorías relevantes:

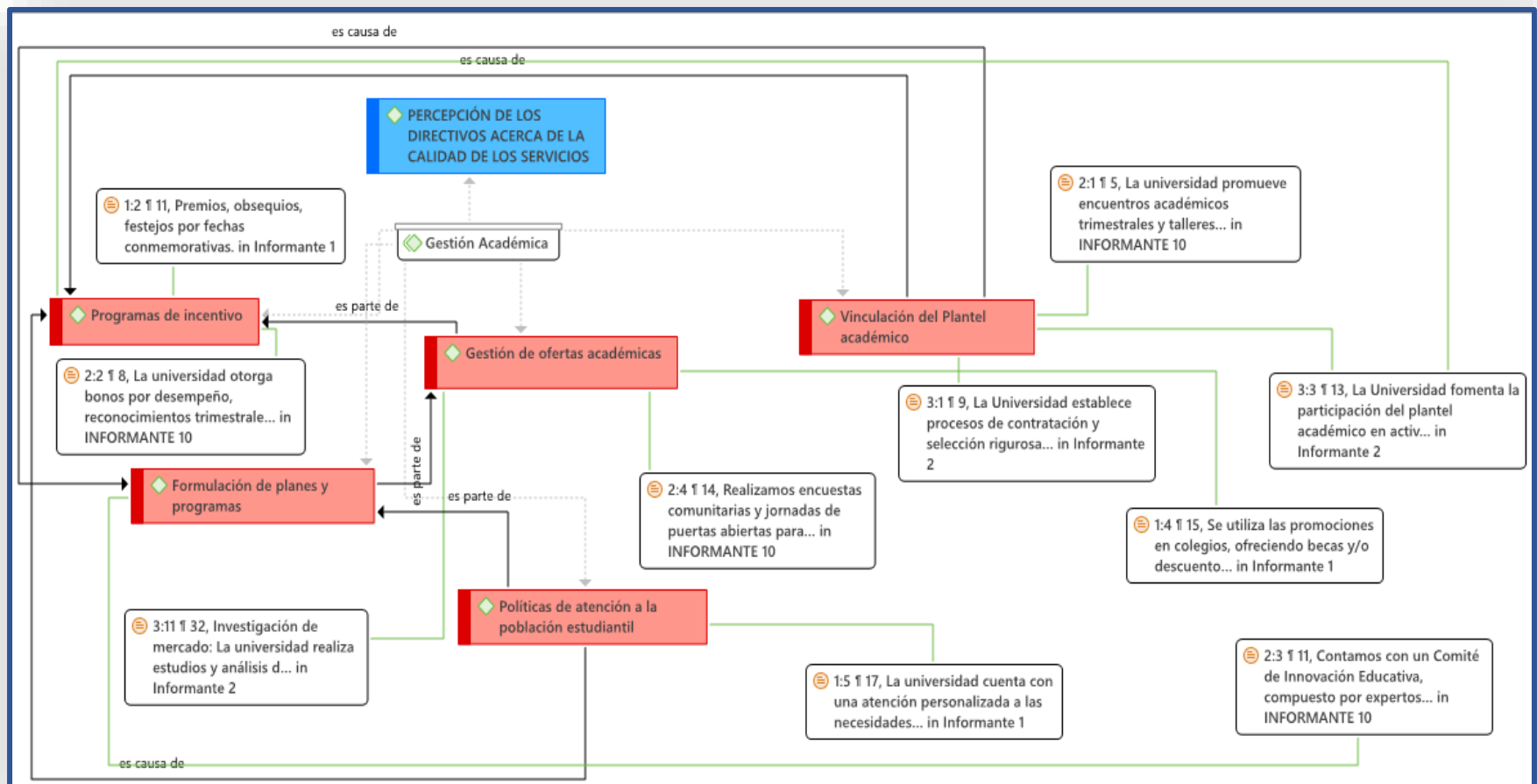
En primer lugar, 1.1. *la subcategoría "Formulación de planes y programas"* destaca como una subcategoría importante porque constituye como un proceso esencial para garantizar la calidad educativa, la pertinencia de los contenidos y la adaptabilidad de la institución a los cambios y demandas del entorno.

Por otra parte, *la subcategoría 1.2. "Gestión de ofertas académicas"* hace alusión a las acciones, métodos y tácticas que un centro de enseñanza ya sea de nivel básico o superior, realiza para crear, poner en marcha, revisar y renovar los programas de estudio que brinda a su alumnado. Esta acción es crucial para garantizar que lo que se enseña sea relevante, de alto estándar y acorde a las demandas del contexto social, artístico y financiero.

La subcategoría 1.3- "Política de atención a la población estudiantil" se refiere al conjunto de directrices, normativas y acciones que una institución educativa establece para garantizar el bienestar, desarrollo y éxito académico de sus estudiantes. Estas políticas buscan crear un ambiente propicio para el aprendizaje, ofreciendo apoyos académicos, servicios de orientación, actividades extracurriculares, y medidas de inclusión y equidad.

La subcategoría 1.4. "Programas de incentivo" son estrategias diseñadas para motivar y recompensar comportamientos específicos, mejorando el rendimiento y compromiso de los involucrados. Y por último 1.5. "**Vinculación del plantel académico**" subcategoría relativa a la integración y colaboración activa de docentes con instituciones, proyectos y comunidades, enriqueciendo la experiencia educativa.

Red Semántica 1. Categoría Gestión Académica



Nota.: Gráfico obtenido a partir del análisis cualitativo en el software ATLAS. Ti

4.9.1.1-Subcategoría: Formulación de planes y programas

La subcategoría "1.1. *Formulación de planes y programas*"

La formulación de planes y programas en el contexto de la educación superior es un proceso esencial que guía la dirección y objetivos de las instituciones académicas. Según Torres (2015), este proceso no solo implica la estructuración de contenidos y metodologías, sino también la identificación de las necesidades del entorno y la adaptación a las demandas del mercado laboral. Es a través de una planificación cuidadosa que las universidades pueden garantizar una educación pertinente y de calidad para sus estudiantes.

Además, la participación de diversos actores, como docentes, estudiantes y expertos externos, es crucial en la formulación de estos planes. Como menciona Gómez (2017), la colaboración y el intercambio de ideas entre estos grupos aseguran que los programas académicos sean integrales, actualizados y alineados con las tendencias educativas globales. Esta colaboración multidisciplinaria permite que las instituciones educativas se mantengan a la vanguardia y respondan eficazmente a los desafíos del siglo XXI.

Por último, es vital que una vez implementados, los planes y programas sean sometidos a evaluaciones periódicas. Según Pérez (2018), estos mecanismos de revisión y retroalimentación permiten a las universidades adaptarse a los cambios rápidos del entorno y garantizar la mejora continua en sus ofertas académicas. En este sentido, la formulación de planes y programas no es un acto aislado, sino un ciclo continuo de planificación, implementación, evaluación y adaptación.

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

*“Se cuenta con un equipo técnico y analítico especializado, que preparan los programas de los proyectos presenciales. Así también en el área virtual, se tiene otro equipo especializado que elaboran los programas de educación a distancia. **Informante 1***

“Contamos con comités académicos: Los comités académicos se formaron por profesores y académicos de diferentes disciplinas y colaboran en la formulación y revisión de planes y programas de estudio. Estos comités aportan experiencia y conocimientos especializados. También con coordinadores de programas quienes son profesores designados para supervisar y coordinar un programa académico específico. Trabajan en colaboración con otros docentes y personal administrativo para desarrollar y actualizar los planos de estudio. Además de departamentos académicos: Los departamentos académicos, compuestos por profesores de una misma área de conocimiento, desempeñan

*un papel clave en la formulación de planes y programas. Estos departamentos aportan experiencia disciplinaria y participan en el diseño curricular. **Informante 5***

*La institución cuenta con un selecto plantel conformado por docentes y técnicos con alto grado de formación y capacitación. Dicha dimensión abarca desde el campo directivo a los demás actores, según la jerarquización, que entre ellos articulan eficientemente todo lo concerniente y pertinente para la eficaz toma de decisión y la implementación efectiva de los distintos programas. **Informante 6***

*En la institución existe una dirección que se encarga de la elaboración de proyectos, esta dirección cuenta con un equipo académico para la elaboración y verificación de los programas y planes académicos de las nuevas ofertas. **Informante 3***

Según el discurso de los informantes la institución ha establecido una sólida infraestructura para la creación y gestión de programas académicos. Posee equipos técnicos y analíticos especializados que se dedican específicamente a la elaboración de programas para proyectos presenciales. Paralelamente, para atender las demandas de la educación virtual, se ha conformado otro equipo que se encarga de diseñar programas de educación a distancia.

Además de estos equipos, la institución ha creado comités académicos compuestos por profesionales de diversas disciplinas. Estos comités, enriquecidos por la diversidad de sus miembros, colaboran activamente en la formulación y revisión de los planes y programas de estudio, aportando su experiencia y conocimientos especializados. Estos comités trabajan en conjunto con coordinadores de programas, quienes tienen la responsabilidad de supervisar y coordinar programas académicos específicos.

Por otro lado, los departamentos académicos, formados por docentes especializados en áreas de conocimiento concretas, desempeñan un papel fundamental en el proceso. Su experiencia disciplinaria es esencial para el diseño curricular, garantizando que los programas sean coherentes y estén alineados con las tendencias y necesidades actuales en cada campo del saber.

Finalmente, la dirección de la institución tiene un papel estratégico en todo este proceso. No solo supervisa la elaboración de proyectos, sino que también cuenta con un equipo académico dedicado a la creación y revisión de los planes académicos para las nuevas ofertas educativas. Esta

estructura organizativa asegura que la institución pueda responder de manera ágil y eficiente a las demandas educativas del entorno.

La estructura organizativa de la institución, que incluye equipos especializados, comités académicos y departamentos disciplinarios, refleja principios de la teoría organizacional en educación. Esta teoría sostiene que una organización educativa eficiente se basa en la colaboración interdisciplinaria y la especialización de roles para responder adecuadamente a las demandas del entorno educativo. La supervisión de la dirección, en conjunto con la participación activa de diversos actores, garantiza una gestión académica coherente y alineada con las tendencias pedagógicas actuales (Fierro y Martínez, 2015).

4.9.1.2--Subcategoría: Gestión de ofertas académicas

La "Gestión de ofertas académicas" en el contexto de la Educación Superior es un proceso estratégico que determina la calidad y pertinencia de los programas educativos ofrecidos por las instituciones. Según Rodríguez (2019), esta gestión implica un análisis profundo del entorno, identificando las demandas del mercado laboral, las tendencias educativas globales y las necesidades específicas de los estudiantes. A través de este análisis, las universidades pueden diseñar programas que no solo sean académicamente rigurosos, sino también relevantes para el desarrollo profesional y personal de los estudiantes.

Además, la participación de diversos actores es esencial en este proceso. Como señala Mendoza (2020), la colaboración entre administradores, docentes, estudiantes y otras partes interesadas permite una visión más amplia y diversa, enriqueciendo la oferta académica. Estos actores aportan diferentes perspectivas y experiencias, garantizando que los programas sean integrales y respondan a las múltiples dimensiones de la educación.

Otro aspecto clave de la gestión es la revisión y actualización constante de los programas. Según Gutiérrez (2021), en un mundo en constante cambio, las instituciones educativas deben estar en una adaptación continua, incorporando nuevos conocimientos, metodologías y tecnologías en sus programas. Esta adaptabilidad asegura que los estudiantes reciban una educación actualizada y acorde con las demandas del siglo XXI.

Finalmente, la acreditación y certificación de los programas es un indicador de calidad y excelencia. Como menciona López (2022), las acreditaciones nacionales e internacionales no solo

avalan la pertinencia y calidad de los programas, sino que también ofrecen a las instituciones una oportunidad de autoevaluación y mejora continua. Estos procesos de acreditación garantizan que las ofertas académicas cumplan con estándares de calidad reconocidos a nivel global.

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

*“Se utiliza las promociones en colegios, ofreciendo becas y/o descuentos, promociones vía redes sociales, promociones en radios y TV de la zona, Pasacalles y volantes en eventos.”. **Informante 7***

*“Esta dimensión se desprende de un equipo técnico y capacitado en dicha área. Cuyo mecanismo desarrollado se ejecuta luego de un plan rigurosamente organizado según las ofertas y demandas del contexto. Es este aspecto se tienen en cuenta todos los recursos tecnológicos, humanos y el amplio espectro de las plataformas digitales, radiales y audiovisuales. La institución se hace visible mediante las distintas estrategias innovadoras del mundo del marketing para mayor y mejor alcance de todas las principales informaciones de las distintas ofertas académicas.” **Informante 4***

*“Realizamos encuestas comunitarias y foros de discusión para identificar las necesidades educativas. Además, participamos en ferias educativas locales y organizamos jornadas de puertas abiertas para presentar nuestra oferta académica.” **Informante 10***

*“En la institución se cuenta con un departamento de Marketing que se encarga de las Redes Sociales y de los diseños de banner digitales para hacer las promociones de las nuevas ofertas académicas.” **Informante 6***

Según los informantes la universidad ha adoptado diversas estrategias de promoción para dar a conocer sus ofertas académicas. Ha implementado promociones en colegios, ofreciendo incentivos como becas y descuentos, además de aprovechar medios tradicionales y digitales como redes sociales, radio, TV, pasacalles y volantes en eventos.

Destacan que detrás de estas acciones hay un equipo técnico capacitado que desarrolla un plan meticulosamente organizado, considerando las demandas del contexto y utilizando recursos tecnológicos, humanos y plataformas variadas. Para asegurar que las ofertas sean pertinentes, mencionan que se realizan encuestas comunitarias y foros de discusión, además de participar en ferias educativas y organizar jornadas de puertas abiertas.

Finalmente, el Informante se resalta la existencia de un departamento de Marketing en la institución, encargado específicamente de las redes sociales y del diseño de materiales promocionales digitales.

La gestión de ofertas académicas es un aspecto relevante en la gestión académica de la universidad ya que implica un conjunto de estrategias para garantizar que los programas educativos sean pertinentes, actualizados y alineados con las necesidades del mercado laboral y las demandas sociales. Según Sánchez y Martínez (2017), una adecuada gestión de ofertas académicas no solo mejora la calidad educativa, sino que también potencia la reputación y competitividad de la institución en el ámbito educativo. Es esencial que las universidades adopten enfoques proactivos y basados en datos para diseñar y adaptar sus programas, asegurando así que los estudiantes estén preparados para enfrentar los desafíos del mundo actual y futuro.

4.9.1.3-Subcategoría: Política de atención a la población estudiantil

En la subcategoría de " Política de atención a la población estudiantil ", es esencial para garantizar el bienestar y éxito académico de los estudiantes. Según Ramírez y González (2018), estas políticas buscan crear un ambiente propicio para el aprendizaje, ofreciendo apoyos académicos, servicios de orientación, actividades extracurriculares y medidas de inclusión y equidad. Estas iniciativas tienen como objetivo principal responder a las necesidades específicas de los estudiantes, ya sean académicas, emocionales o sociales.

Además, la participación activa de los estudiantes en la formulación y revisión de estas políticas es crucial. Como señala Vargas (2019), involucrar a los estudiantes en el proceso decisional asegura que las políticas sean relevantes y efectivas. Esta colaboración permite que las instituciones educativas se adapten rápidamente a los cambios y desafíos que enfrentan los estudiantes en su vida académica y personal.

Por último, es vital que las políticas de atención estudiantil sean sometidas a evaluaciones periódicas. Según Herrera (2020), estos mecanismos de revisión y retroalimentación permiten a las universidades identificar áreas de mejora y adaptar sus estrategias para ofrecer un apoyo más efectivo a su población estudiantil. En este sentido, la atención al estudiante no es un acto aislado, sino un compromiso continuo de las instituciones para garantizar su bienestar y éxito académico.

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

“La universidad cuenta con una atención personalizada a las necesidades de los alumnos vía Bienestar Estudiantil, donde cuentan con asesoramiento psicológico, educativo y

económico. Así también, por medio de la Fundación, se desarrollan programas de apoyo y ayuda a la comunidad, donde pueden participar los alumnos.”. Informante 8

“Este aspecto muy importante lo articula la comunidad educativa toda, pero, específicamente la Dirección de Bienestar Estudiantil diseña y ejecuta los planes tendientes a la orientación de nuestros estudiantes cuyo principio y fin se centra en los mismos, buscando contribuir en su calidad de vida, con atención a todas las dimensiones de la persona, física, social, emocional, cognitiva y espiritual.

Este ámbito se enfoca principalmente en las dimensiones del ser humano en el contexto de la vida institucional y su proyección a la sociedad, propiciando el crecimiento personal, promoviendo habilidades para la vida con enfoque en los valores humanos, impulsándolos a alcanzar sus múltiples potencialidades.” Informante 6

“Promovemos un enfoque holístico en la educación, ofreciendo talleres de desarrollo personal, asesorías académicas y programas de mentoría con profesionales del sector. Además, se cuenta con un centro de atención psicológica para apoyar el bienestar emocional de los estudiantes”. Informante 7.

“La universidad promueve un ambiente de inclusión y respeto. Contamos con un centro de desarrollo estudiantil que ofrece talleres de habilidades blandas, asesorías académicas y sesiones de coaching profesional.”. Informante 4

Se pudo observar a través de los discursos de gestores directivos que la universidad pone un énfasis especial en la atención integral de sus estudiantes, ofreciendo una variedad de servicios y programas diseñados para apoyar su bienestar y desarrollo. Según el Informante 8, la institución brinda atención personalizada a través del Bienestar Estudiantil, proporcionando asesoramiento en áreas psicológicas, educativas y económicas.

Además, la universidad, a través de su Fundación, desarrolla programas comunitarios en los que los estudiantes pueden participar activamente. El Informante 6 destaca el papel de la Dirección de Bienestar Estudiantil en la creación y ejecución de planes centrados en el estudiante, abordando diversas dimensiones del ser humano, desde lo físico hasta lo espiritual.

Esta visión holística, mencionado en el párrafo anterior, destaca el Informante 7, que se reflejan actividades como la oferta de talleres de desarrollo personal, asesorías académicas, programas de mentoría y apoyo psicológico. Finalmente, el Informante 4 subraya el compromiso de la universidad con la inclusión y el respeto, promoviendo un ambiente enriquecedor a través de talleres, asesorías y sesiones de coaching.

La "Política de atención a la población estudiantil" en instituciones de educación superior se centra en proporcionar un apoyo integral a los estudiantes, abordando diversas dimensiones de su bienestar y desarrollo. Estas políticas, como se refleja en las narrativas de los informantes,

buscan ofrecer servicios personalizados que van desde el asesoramiento psicológico y educativo hasta la participación en programas comunitarios. Estas iniciativas están en línea con lo propuesto por Torres y Blanco (2015), quienes argumentan que el bienestar estudiantil es esencial para el éxito académico y que las universidades deben adoptar un enfoque holístico, considerando aspectos físicos, emocionales, cognitivos y sociales de los estudiantes.

Además, la promoción de un ambiente de inclusión, respeto y desarrollo personal es fundamental en estas políticas. La oferta de talleres, asesorías y programas de mentoría refleja la importancia de equipar a los estudiantes con habilidades blandas y herramientas para enfrentar desafíos académicos y personales. Esta perspectiva coincide con la investigación de García y Fernández (2017), quienes sostienen que las habilidades socioemocionales y el apoyo psicológico son cruciales para el bienestar general de los estudiantes y su éxito en la vida post-universitaria.

4.9.1.4- Subcategoría: Programas de incentivo

Los "Programas de incentivo" en el contexto de la Educación Superior juegan un papel crucial en la motivación y retención de estudiantes, profesores y personal administrativo. Según Pérez y Castro (2016), estos programas pueden adoptar diversas formas, desde becas y ayudas financieras para estudiantes hasta reconocimientos y bonificaciones para docentes destacados. Estos incentivos no solo alivian las cargas económicas, sino que también reconocen y recompensan el mérito y el esfuerzo, fomentando un ambiente de excelencia académica.

Además, los incentivos pueden ser herramientas poderosas para promover la investigación y la innovación. Como señala Gutiérrez (2018), los programas que ofrecen financiamiento o recursos para proyectos de investigación incentivan a los académicos a explorar áreas novedosas y a colaborar en investigaciones interdisciplinarias. Estos programas, al apoyar la investigación, contribuyen al avance del conocimiento y al posicionamiento de las instituciones en el ámbito internacional.

Por otro lado, los programas de incentivo también pueden estar dirigidos a fomentar la internacionalización y la movilidad estudiantil. Rodríguez (2019) destaca que los incentivos como becas para estudios en el extranjero o programas de intercambio pueden enriquecer la experiencia educativa de los estudiantes, exponiéndolos a diferentes culturas y sistemas educativos, y preparándolos para un mundo globalizado.

Finalmente, es esencial que las instituciones de Educación Superior evalúen regularmente la eficacia de sus programas de incentivo. Según Morales (2020), la retroalimentación y la adaptación constante aseguran que estos programas sigan siendo relevantes y efectivos, y que se ajusten a las cambiantes necesidades y desafíos del entorno educativo.

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

“El fortalecimiento de la profesión docente es fundamental para mejorar la calidad de la educación, en este sentido la institución ha desarrollado un programa de distinción a aquellos docentes que han dejado huellas de gran preponderancia a favor de la comunidad educativa. La entrega del Título Honoris Causa corresponde al reconocimiento social y así también el incentivo personal que posiciona a nuestros destacados docentes al más alto grado de categorización por su invaluable aporte. Así también ha contribuido al apoyo económico para capacitaciones que redundan al mayor crecimiento profesional y personal de los colaboradores. Así mismo promovemos la movilidad estudiantil, ofreciendo espacios de intercambio con otras universidades a nivel nacional e internacional”. **Informante 7**

“La universidad ha implementado un programa de capacitación continua, donde los docentes pueden acceder a cursos internacionales. Además, se reconoce mensualmente al docente destacado, brindándole oportunidades de liderar proyectos de investigación.”. **Informante 2**

“La universidad ha establecido un programa de becas para la formación continua de los docentes, así como premios anuales que reconocen la innovación y compromiso en el aula. También se promueven retiros académicos para fomentar la investigación y la creatividad en la enseñanza.”. **Informante 3.**

“Además de una remuneración justa, la universidad promueve la formación continua de sus docentes a través de becas para posgrados y cursos especializados. También se reconoce la excelencia académica y la innovación pedagógica con premios y distinciones anuales.” **Informante 4**

“Ofrece Programas de reconocimiento: para reconocer y premiar el desempeño destacado de los docentes. Esto incluye premios en efectivo, reconocimientos públicos, bonos o beneficios adicionales. Además, incluye oportunidades de desarrollo profesional como becas o fondos para la asistencia a conferencias, talleres o cursos de actualización. Estas oportunidades permiten a los docentes mejorar sus habilidades y conocimientos. Y Asignación de cargas de trabajo equitativas que incluye la protección justa de cursos, tiempo protegido para investigación y apoyo administrativo adecuado.” **Informante 9**

Las universidades han reconocido la importancia crucial de fortalecer la profesión docente como medio para elevar la calidad de la educación. Para lograr esto, han implementado una serie

de estrategias y programas dirigidos a valorar y potenciar el trabajo de los docentes. Una de las iniciativas más destacadas es la entrega del Título Honoris Causa, un reconocimiento que no solo simboliza el aprecio social hacia los educadores, sino que también actúa como un incentivo personal, posicionando a los docentes más destacados en un alto grado de categorización por sus contribuciones significativas a la comunidad educativa.

Además de estos reconocimientos simbólicos, las instituciones educativas han establecido programas tangibles de recompensa y desarrollo profesional. Estos programas incluyen premios mensuales y anuales, bonos, beneficios adicionales y apoyos económicos destinados a la formación continua. Los docentes tienen la oportunidad de acceder a cursos internacionales, posgrados, talleres de actualización y retiros académicos, lo que les permite mejorar y actualizar constantemente sus habilidades y conocimientos. Estas oportunidades no solo benefician a los docentes individualmente, sino que también repercuten positivamente en la calidad de la enseñanza que ofrecen a sus estudiantes.

Por otro lado, las universidades también han mostrado un compromiso con la movilidad estudiantil y la equidad en la educación. Ofrecen espacios de intercambio con otras universidades a nivel nacional e internacional, permitiendo a los estudiantes y docentes ampliar sus horizontes académicos y culturales. Además, se ha hecho hincapié en la asignación equitativa de cargas de trabajo, garantizando que los docentes tengan tiempo protegido para la investigación y reciban el apoyo administrativo adecuado. Todas estas iniciativas reflejan el esfuerzo conjunto de las instituciones por crear un ambiente académico enriquecedor y propicio para el crecimiento profesional y personal de los docentes (Informantes 7, 2, 3, 4, 9).

Las universidades han implementado diversos programas de incentivo para fortalecer la profesión docente y mejorar la calidad educativa, tales como reconocimientos, premios y oportunidades de desarrollo profesional (Informantes 7, 2, 3, 4, 9). Estos esfuerzos se alinean con la teoría de la motivación intrínseca y extrínseca propuesta por Ryan y Deci (2000), que sostiene que los incentivos, tanto tangibles como intangibles, pueden potenciar la motivación y el compromiso de los individuos hacia su labor.

Los programas de desarrollo profesional, como cursos y posgrados, reflejan la importancia de la formación continua en la profesión docente. Según Guskey (2002), estos programas son

esenciales para adaptarse a las demandas cambiantes del entorno educativo y mejorar la práctica docente, y actúan como incentivos para la actualización y mejora continua

Además, los incentivos no se limitan a reconocimientos y formación. La equidad en la asignación de cargas de trabajo y la promoción de la movilidad estudiantil también pueden considerarse incentivos. Según Odden y Kelley (2002), los sistemas de incentivos bien diseñados pueden mejorar la retención y el desempeño del personal educativo, al reconocer y recompensar la excelencia y el compromiso.

En resumen, las universidades están reconociendo la importancia de los programas de incentivo en la educación, y sus esfuerzos se alinean con teorías y antecedentes de investigación consolidados que destacan el impacto positivo de estos programas en la motivación y el desempeño de los docentes.

4.9.1.5-Subcategoría: Vinculación del plantel académico

La vinculación del plantel académico en el contexto de la Educación Superior es esencial para el desarrollo integral de la institución y el fortalecimiento de la calidad educativa. Según Tünnermann Bernheim (2007), la vinculación académica se refiere a la interacción y colaboración entre docentes, investigadores y estudiantes con el propósito de compartir conocimientos, experiencias y recursos, y así enriquecer el proceso educativo

Esta vinculación no solo se limita al ámbito interno de la institución, sino que también se extiende a la colaboración con otras universidades, instituciones de investigación y el sector productivo. Según García Guadilla (2002), la colaboración interinstitucional y la formación de redes académicas son fundamentales para enfrentar los desafíos de la globalización y la sociedad del conocimiento, permitiendo el intercambio de experiencias y la realización de proyectos conjuntos.

Además, la vinculación académica también tiene un impacto significativo en la formación de los estudiantes. Al estar expuestos a diferentes perspectivas, metodologías y contextos, los estudiantes adquieren habilidades y competencias que les permiten adaptarse a un mundo en constante cambio. Como señala Brunner (2008), la educación superior debe preparar a los

estudiantes para ser ciudadanos críticos y reflexivos, capaces de enfrentar los desafíos del siglo XXI, y la vinculación académica juega un papel crucial en este proceso

En conclusión, la vinculación del plantel académico es una estrategia esencial para mejorar la calidad de la educación superior y responder a las demandas de la sociedad contemporánea. Las instituciones educativas deben promover la colaboración y el intercambio, tanto a nivel interno como externo, para enriquecer el proceso educativo y formar profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo sostenible.

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

“Para reclutar y contratar a profesores y académicos calificados para eso se incluye la revisión de currículos, entrevistas, presentaciones y evaluaciones de desempeño.

*La Universidad tiene sistemas de evaluación periódica del desempeño del plantel académico. Estos sistemas incluyen revisiones de enseñanza, investigación y servicio a la comunidad. Los profesores son promovidos en función de su desempeño y logros. Además, la Universidad fomenta la participación del plantel académico en actividades académicas, como conferencias, seminarios, publicaciones y proyectos de investigación. Estas actividades ayudan a mantener actualizados a los profesores y les permiten contribuir al conocimiento y la reputación de la Universidad.”. **Informante 10***

*“La institución cuenta con mecanismos de comunicación internas y externas para la difusión adecuada de las políticas y acciones de vinculación. La institución ha comprendido la necesidad de insertarse de manera más activa y efectiva, en el contexto de coparticipación para que los procesos comunicacionales se desarrollen en constante retroalimentación de las informaciones fundamentales para su renovación y actualización.” **Informante 9***

*“La universidad prioriza la formación continua y la actualización de sus docentes. Por ello, además de las convocatorias tradicionales, se establecen alianzas con otras instituciones educativas para intercambios y capacitaciones, garantizando así una vinculación dinámica y enriquecedora con el plantel académico” **Informante 5***

*“La universidad promueve encuentros académicos trimestrales y talleres de integración, buscando fortalecer la relación entre el personal docente y la visión institucional. Además, se han establecido comités de colaboración para fomentar la participación activa en decisiones estratégicas” **Informante 3***

*“La universidad ha establecido programas de intercambio académico y talleres colaborativos que permiten una integración fluida del plantel con la visión institucional. Además, se realizan seminarios trimestrales para alinear las metas académicas con las estrategias universitarias.” **Informante 8***

La vinculación y actualización del plantel académico es una prioridad en las instituciones de educación superior. Para garantizar la calidad de la enseñanza, se implementan rigurosos procesos de reclutamiento y contratación que incluyen la revisión de currículos, entrevistas y evaluaciones de desempeño. Una vez dentro de la institución, los profesores son sometidos a evaluaciones periódicas que consideran aspectos como la enseñanza, investigación y servicio a la comunidad. Estas evaluaciones, junto con la promoción basada en el desempeño y logros, aseguran que el personal académico esté alineado con los estándares de calidad de la universidad. Además, se fomenta su participación en actividades académicas como conferencias, seminarios y proyectos de investigación, lo que contribuye a su formación continua y a la reputación de la institución (Informante 10).

Según las evidencias empíricas la comunicación es esencial para mantener una vinculación efectiva. Las instituciones han desarrollado mecanismos de comunicación interna y externa para difundir políticas y acciones de vinculación. Esta comunicación bidireccional permite una retroalimentación constante, garantizando que la información sea relevante y actualizada. Además, se establecen alianzas con otras instituciones educativas para intercambios y capacitaciones, lo que refuerza la formación continua y la actualización de los docentes (Informantes 9 y 5).

Finalmente, la integración del plantel académico con la visión institucional es fundamental. Para ello, se promueven encuentros académicos, talleres de integración y seminarios trimestrales. Estos espacios no solo buscan fortalecer la relación entre el personal docente y la visión de la universidad, sino también fomentar la participación activa en decisiones estratégicas y alinear las metas académicas con las estrategias universitarias (Informantes 3 y 8).

La vinculación efectiva del plantel académico en instituciones de educación superior es esencial para garantizar una educación de calidad y responder a las demandas cambiantes del entorno educativo. Según Tünnermann Bernheim (2007), la colaboración y el intercambio entre docentes, investigadores y estudiantes enriquecen el proceso educativo y fortalecen la misión institucional. Además, García Guadilla (2002) destaca la importancia de la colaboración interinstitucional y la formación de redes académicas para enfrentar los desafíos de la globalización. Estas prácticas de vinculación, respaldadas por teorías y antecedentes de

investigación, refuerzan la idea de que la educación superior debe ser un espacio de interacción continua, aprendizaje colaborativo y compromiso con la excelencia.

4.9.2- Categoría Gestión Administrativa y Apoyo al Desarrollo Institucional

La "Gestión Administrativa y Apoyo al Desarrollo Institucional" en el contexto de la educación superior se refiere a las prácticas, procesos y sistemas que las instituciones implementan para garantizar un funcionamiento eficiente y apoyar su misión educativa. Según Scott (1995), la gestión administrativa no solo aborda aspectos operativos y logísticos, sino que también se centra en la planificación estratégica, la asignación de recursos y la toma de decisiones para alcanzar objetivos institucionales y responder a las demandas del entorno educativo.

Además, el apoyo al desarrollo institucional implica la creación de políticas y programas que fomenten la innovación, la investigación y la mejora continua. Según Middlehurst (2004), las instituciones de educación superior deben adoptar enfoques de gestión que promuevan la calidad, la inclusión y la adaptabilidad, garantizando así que se satisfagan las necesidades de los estudiantes, el personal y la comunidad en general.

Como se puede observar en la red semántica *figura 1*, en el análisis cualitativo se observan las categorías y subcategorías que desempeñan un papel fundamental en la comprensión de la asistencia pedagógica al docente en el contexto estudiado. La categoría "***Gestión Administrativa y Apoyo al Desarrollo Institucional***" se compone de cuatro subcategorías relevantes:

En primer lugar, 2.1. ***la subcategoría "Alianzas estratégicas"*** En el contexto de la educación superior, "Alianzas estratégicas" se refieren a acuerdos o colaboraciones formales establecidos entre instituciones educativas, ya sean universidades, colegios o centros de investigación, con el objetivo de compartir recursos, conocimientos y capacidades. Estas alianzas pueden surgir entre instituciones del mismo país o de diferentes países y buscan fortalecer programas académicos, promover la investigación conjunta, facilitar el intercambio estudiantil y docente, y responder de manera más efectiva a los desafíos y demandas del entorno educativo globalizado. A través de estas colaboraciones, las instituciones pueden mejorar su oferta educativa, ampliar su alcance y fortalecer su posición en el ámbito académico y de investigación.

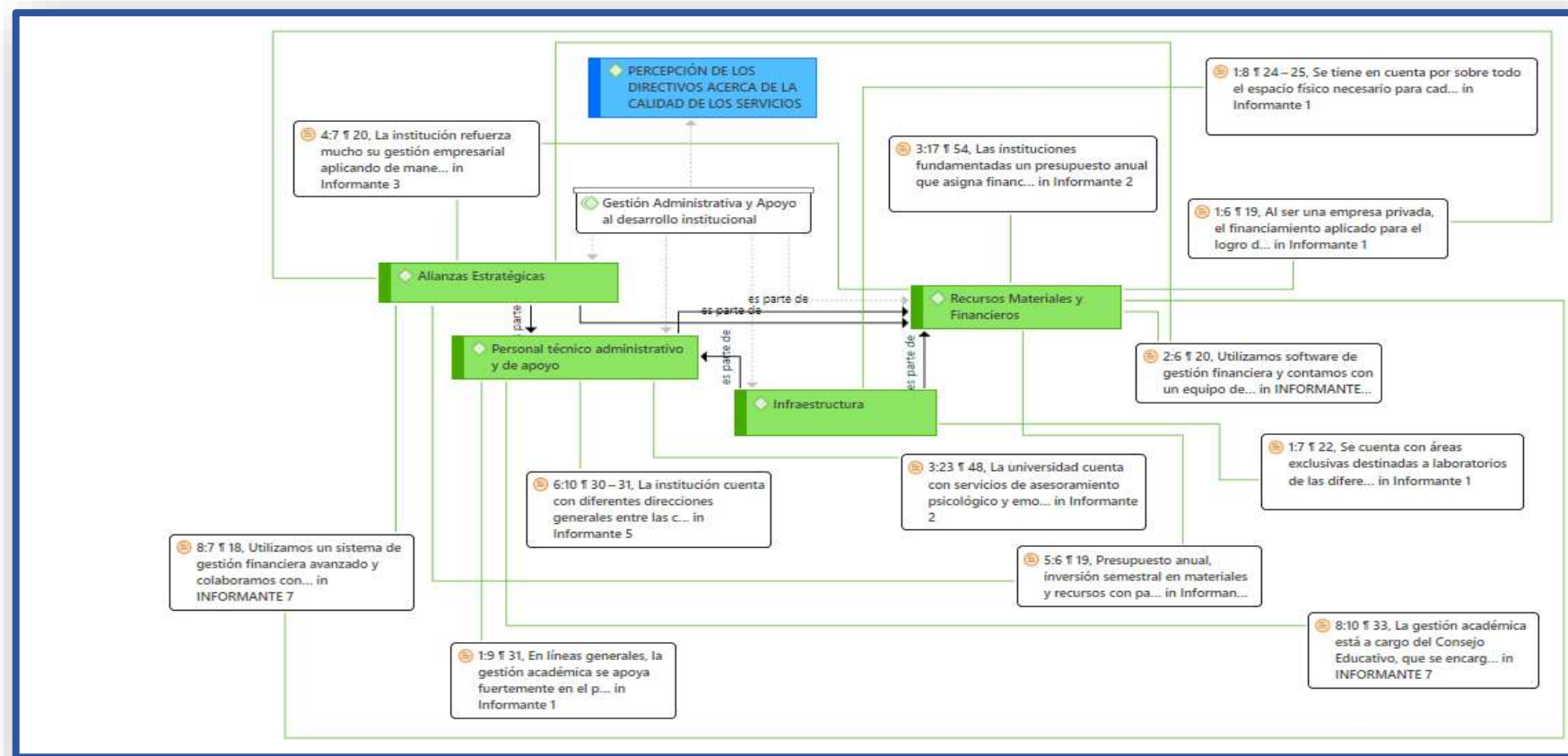
Por otra parte, ***la subcategoría 2.2. "Infraestructura"*** en el contexto de la educación superior, "Infraestructura" se refiere al conjunto de instalaciones físicas, tecnológicas y recursos

materiales que una institución educativa posee y pone a disposición para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto incluye edificios académicos, aulas, laboratorios, bibliotecas, centros de investigación, espacios recreativos, así como equipos, herramientas tecnológicas y plataformas digitales. Una infraestructura adecuada y moderna es esencial para garantizar que estudiantes y docentes cuenten con un ambiente propicio para el desarrollo académico, la investigación y la innovación, y para asegurar que la institución pueda cumplir con sus objetivos educativos y mantenerse a la vanguardia en un entorno competitivo y en constante evolución.

La subcategoría 2.3-"Personal Técnico Administrativo y de Apoyo " en el contexto de la educación superior, "Personal Técnico Administrativo y de Apoyo" se refiere al conjunto de profesionales y colaboradores que, aunque no ejerzan roles directamente docentes o investigativos, desempeñan funciones esenciales para el adecuado funcionamiento y operatividad de una institución educativa. Estos individuos pueden estar involucrados en áreas como administración, finanzas, recursos humanos, tecnologías de la información, mantenimiento, bibliotecología, entre otras. Su labor es fundamental para garantizar que los procesos académicos se desarrollen sin contratiempos, ofreciendo soporte, gestionando recursos, manteniendo infraestructuras y asegurando que tanto docentes como estudiantes cuenten con las herramientas y servicios necesarios para llevar a cabo sus actividades académicas de manera eficiente.

La subcategoría 2.4. "Recursos Materiales y Financieros" En el contexto de la educación superior, "Recursos Materiales y Financieros" se refiere al conjunto de bienes tangibles y fondos económicos que una institución educativa posee y administra para garantizar su operatividad y cumplir con sus objetivos académicos y misionales. Los recursos materiales pueden incluir infraestructura, equipos, tecnologías, libros y otros insumos esenciales para la enseñanza y la investigación. Por otro lado, los recursos financieros se relacionan con el capital, los ingresos, las inversiones y los fondos destinados a financiar actividades, proyectos, becas, investigaciones y demás iniciativas de la institución. Una gestión adecuada de estos recursos es crucial para asegurar la sostenibilidad, calidad y excelencia de las instituciones de educación superior en un entorno competitivo y en constante cambio.

Red Semántica 2. Categoría Gestión Administrativa y Apoyo al Desarrollo Institucional.



Nota.: Gráfico obtenido a partir del análisis cualitativo en el software ATLAS. Ti

4.9.2.1- Subcategoría: Alianzas Estratégicas

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

Las "Alianzas Estratégicas" en el ámbito de la educación superior son entendidas como colaboraciones formales entre instituciones educativas con el propósito de potenciar sus capacidades y recursos. Según Marginson (2013), estas alianzas permiten a las universidades compartir conocimientos, tecnologías y prácticas pedagógicas, y enfrentar de manera conjunta los desafíos del entorno educativo globalizado. A través de estas colaboraciones, las instituciones pueden ampliar su oferta académica, promover la investigación conjunta y facilitar el intercambio estudiantil y docente.

Además, las alianzas estratégicas no solo se limitan a la colaboración entre instituciones educativas. Según Knight (2004), las universidades también establecen alianzas con el sector privado, organizaciones no gubernamentales y entidades gubernamentales para impulsar proyectos de investigación, innovación y desarrollo. Estas colaboraciones multidisciplinarias y multisectoriales enriquecen el ecosistema académico y abren nuevas oportunidades para la transferencia de conocimiento y la generación de impacto en la sociedad.

En conclusión, las "Alianzas Estratégicas" en la educación superior representan una herramienta esencial para las instituciones que buscan mantenerse a la vanguardia en un mundo interconectado y en constante evolución. Estas colaboraciones permiten a las universidades adaptarse a las demandas cambiantes del entorno, fortalecer su posición en el ámbito académico y generar un impacto positivo en la comunidad global.

“La institución organiza anualmente simposios y conferencias internacionales, invitando a representantes de otras universidades. Estos eventos permiten establecer contactos y discutir posibles colaboraciones” **Informante 1**

“Contamos con una oficina de relaciones internacionales que se dedica exclusivamente a gestionar y fortalecer alianzas estratégicas con otras universidades alrededor del mundo. Esta oficina identifica posibles socios académicos y negocia acuerdos de colaboración” **Informante 10**

"Promovemos programas de intercambio estudiantil y docente con universidades de renombre internacional. Estos intercambios no solo enriquecen la experiencia educativa, sino que también sientan las bases para futuras alianzas académicas" Informante 5.

"Nuestros departamentos académicos frecuentemente colaboran en proyectos de investigación con sus homólogos en otras universidades. Estas colaboraciones suelen derivar en publicaciones conjuntas y fortalecen nuestros lazos académicos." Informante 8.

"El rectorado y la dirección académica realizan visitas regulares a universidades socias y potenciales socias en el extranjero. Estas visitas buscan fortalecer nuestras alianzas y explorar nuevas oportunidades de colaboración" Informante 7.

Según el discurso de los informantes la institución, se compromete con la excelencia académica y la colaboración internacional, ha implementado diversas estrategias para fortalecer sus lazos con otras universidades. Una de las principales iniciativas es la organización de simposios y conferencias internacionales, donde se invita a representantes de universidades de renombre. Estos eventos, como menciona el Informante 1, son esenciales para establecer contactos y discutir posibles colaboraciones. Además, la universidad cuenta con una oficina de relaciones internacionales, destacada por el Informante 10, que se dedica a identificar y gestionar alianzas estratégicas con instituciones académicas alrededor del mundo.

Por otro lado, la universidad promueve activamente programas de intercambio estudiantil y docente con universidades internacionales, como señala el Informante 5. Estos programas no solo enriquecen la experiencia educativa de los estudiantes y docentes, sino que también sientan las bases para futuras colaboraciones académicas. Además, como indica el Informante 8, los departamentos académicos de la institución colaboran frecuentemente en proyectos de investigación con universidades homólogas, lo que resulta en publicaciones conjuntas y refuerza los lazos académicos entre instituciones.

Finalmente, es importante destacar el papel proactivo de la dirección académica y el rectorado en el fortalecimiento de estas alianzas. Según el Informante 7, realizan visitas regulares a universidades socias y potenciales socias en el extranjero, buscando consolidar las relaciones existentes y explorar nuevas oportunidades de colaboración. Estas visitas, junto con las demás iniciativas mencionadas, reflejan el compromiso de la universidad con la internacionalización y la cooperación académica.

En resumen, Las universidades contemporáneas están reconociendo cada vez más la importancia de establecer alianzas estratégicas a nivel internacional. Estas alianzas, que pueden manifestarse a través de simposios, conferencias, programas de intercambio y colaboraciones de investigación, son esenciales para enriquecer la experiencia educativa y fortalecer la posición de las instituciones en el ámbito académico global (Knight, 2004). La gestión de estas alianzas a menudo recae en oficinas o departamentos especializados, como las oficinas de relaciones internacionales, que identifican y negocian colaboraciones con socios académicos alrededor del mundo (Altbach y Knight, 2007). Además, la dirección académica juega un papel crucial en este proceso, realizando visitas a universidades socias y explorando nuevas oportunidades de colaboración. Estas iniciativas reflejan una tendencia global hacia la internacionalización de la educación superior, donde las instituciones buscan adaptarse y responder a un entorno educativo cada vez más interconectado (Marginson, 2013).

4.9.2.2- Subcategoría: Infraestructura

La "Infraestructura" en el contexto universitario se refiere al conjunto de instalaciones físicas y tecnológicas que una institución de educación superior posee y utiliza para facilitar y enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje (Bannister, 2002). Esto abarca desde edificios académicos, aulas, laboratorios y bibliotecas, hasta equipos de investigación avanzados, plataformas digitales y sistemas de gestión académica. Una infraestructura adecuada es esencial para garantizar que los estudiantes y docentes cuenten con un ambiente propicio para el desarrollo académico, la investigación y la innovación.

Además, la infraestructura universitaria no solo cumple una función práctica, sino que también tiene un impacto simbólico y cultural. Las instalaciones y recursos de una universidad reflejan su compromiso con la excelencia, su identidad y su posición en el ámbito educativo (Temple, 2008). Por ejemplo, una biblioteca bien equipada o un laboratorio de investigación avanzado pueden atraer a estudiantes y académicos de alto nivel, y reforzar la reputación de la institución.

Es crucial que las universidades inviertan continuamente en su infraestructura, adaptándose a las necesidades cambiantes de la comunidad académica y a los avances tecnológicos. Una infraestructura moderna y bien mantenida no solo mejora la calidad de la educación, sino que

también contribuye al bienestar y la satisfacción de estudiantes y docentes (Turner y Robson, 2001).

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

“Se cuenta con áreas exclusivas destinadas a laboratorios de las diferentes carreras, bibliotecas y áreas de informática. Estas áreas físicas varían de acuerdo con la Filial y la oferta académica de cada una. Se tiene en cuenta por sobre todo el espacio físico necesario para cada área operativa, climatizadas, con muebles aptos por cada área, servicios sanitarios en cada piso del edificio, área de café, áreas de esparcimiento, cantina y cocina, entre otros.

De igual manera, los espacios físicos de las dependencias académicas cuentan con los mismos criterios de calidad y comodidad.” Informante 10

“Las dependencias físicas cuentan con una infraestructura adecuada que cumple con los requisitos de seguridad, accesibilidad y funcionalidad. Esto incluye seguro de que los edificios están contruidos de acuerdo con las buenas normas de construcción vigentes, que se proporcionan salidas de emergencia adecuadas, sistemas de climatización y ventilación adecuados, así como servicios sanitarios en condiciones” Informante 2

“Los ambientes pedagógicos influyen altamente en la calidad educativa, ya que estos pueden propiciar o no mejores niveles de aprendizaje. La infraestructura física de la institución es apta para albergar la demanda actual, cuenta con los espacios requeridos para las actividades especializadas, que facilitan el quehacer pedagógico. Para ello se tiene en cuenta los altos estándares de disposición, con los especialistas más calificados en infraestructuras educativas” Informante 6

“Cada facultad tiene un edificio designado con salas de clases, laboratorios y áreas de estudio. Además, contamos con zonas comunes de esparcimiento y una biblioteca central con salas de informática. Priorizamos la seguridad y el confort. Todas las áreas cuentan con sistemas de ventilación, iluminación adecuada y tecnología de punta. Además, se realizan inspecciones periódicas para garantizar el buen estado de las instalaciones.” Informante 8

La infraestructura de la institución educativa juega un papel crucial en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Según los informantes, la institución cuenta con áreas exclusivas destinadas a laboratorios, bibliotecas, áreas de informática y otros espacios especializados que varían según la oferta académica de cada filial. Estos espacios no solo están diseñados para satisfacer las necesidades operativas, sino que también están equipados con muebles adecuados, sistemas de climatización, servicios sanitarios y áreas de esparcimiento, garantizando así un ambiente de calidad y comodidad para los estudiantes y el personal académico (Informante 10).

Además, la seguridad y funcionalidad de las instalaciones son una prioridad para la institución. Las dependencias físicas cumplen con los requisitos de seguridad y accesibilidad, asegurando que los edificios estén contruidos según las normas vigentes, con salidas de emergencia adecuadas, sistemas de climatización y servicios sanitarios en condiciones óptimas (Informante 2). Esta atención al detalle se refleja en la percepción de que los ambientes pedagógicos influyen significativamente en la calidad educativa. La infraestructura está diseñada para facilitar el quehacer pedagógico, cumpliendo con altos estándares y contando con especialistas calificados en infraestructuras educativas (Informante 6).

Por último, es evidente que la institución valora la especialización y la adaptabilidad de sus espacios. Cada facultad tiene un edificio designado con áreas específicas para clases, laboratorios y estudio. Además de las áreas académicas, se priorizan zonas comunes de esparcimiento y recursos tecnológicos avanzados. La institución también se asegura de mantener sus instalaciones en óptimas condiciones a través de inspecciones periódicas, reafirmando su compromiso con la excelencia en la educación (Informante 8).

La infraestructura adecuada en las instituciones educativas es esencial para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las áreas especializadas, como laboratorios, bibliotecas y espacios de informática no solo proporcionan los recursos necesarios para la instrucción, sino que también crean un ambiente propicio para el aprendizaje. Estos espacios, cuando están bien diseñados y mantenidos, pueden mejorar significativamente la experiencia educativa de los estudiantes (Strange y Banning, 2001). Además, la seguridad y funcionalidad de las instalaciones son cruciales para garantizar un ambiente de aprendizaje seguro y efectivo. Las investigaciones han demostrado que la calidad de la infraestructura educativa puede influir directamente en los resultados del aprendizaje y en la satisfacción general de los estudiantes (Earthman, 2004). Por último, la adaptabilidad y especialización de los espacios académicos, como las áreas designadas para facultades específicas y recursos tecnológicos avanzados, reflejan una tendencia global hacia la modernización y mejora continua de las instalaciones educativas (Temple, 2008).

4.9.2.3- Subcategoría: Personal Técnico Administrativo y de Apoyo

El "Personal Técnico Administrativo y de Apoyo" en el contexto universitario se refiere al conjunto de profesionales que, aunque no están directamente involucrados en la enseñanza, desempeñan roles esenciales para el funcionamiento y la gestión de la institución educativa (García,

2015). Estos individuos pueden trabajar en diversas áreas, desde administración y finanzas hasta servicios estudiantiles, recursos humanos y mantenimiento. Su labor es fundamental para garantizar que la universidad opere de manera eficiente y que se cumplan las necesidades académicas y administrativas de estudiantes, docentes y otros miembros de la comunidad universitaria. Además, el personal técnico puede estar especializado en áreas específicas, como tecnologías de la información, laboratorios o bibliotecas, y su expertise es crucial para apoyar las actividades académicas y de investigación (Pérez, 2017).

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

“En líneas generales, la gestión académica se apoya fuertemente en el plantel operativo, docente y administrativo. Se cuenta con una Dirección General Académica, que gerencia en su completez el área académica de la Institución, Dicha Dirección general se subdivide en áreas de atención específica, como ser, atención a Filiales, Atención a Alumnos, Área Virtual, etc. Algunas funciones que tiene la Dirección General Académica incluyen la planificación y coordinación de programas académicos, la supervisión del personal docente y operativo y la promoción de la calidad académica. A su vez, se cuentan con otras dependencias no menos importantes que sirven de apoyo a la Dirección General Académica, como ser, Dirección General de Investigación y Extensión, cuya función es recepcionar, mantener y proveer los conocimientos producidos en el ámbito científico y de la extensión universitaria. La Dirección General de Investigación y Extensión es la encargada de coordinar los comités de Investigación y Extensión, planificar el sistema de seguimiento y evaluación de los trabajos investigación y Extensión Universitaria.”

Informante 10

“Los Decanos o directores de facultades son responsables de la gestión de una facultad o escuela específica dentro de la universidad. Supervisan los programas académicos, los profesores y el personal administrativo de su área. Y los coordinadores académicos que son responsables de coordinar los programas académicos de una facultad o departamento. Trabajan en estrecha colaboración con los profesores para garantizar la calidad y la coherencia de los planos de estudio. El personal administrativo incluye roles como secretarios académicos, asistentes administrativos y personal de apoyo, la función de estos es gestionar los trámites administrativos relacionados con la gestión académica, como la matriculación de estudiantes, la programación de clases y la gestión de expedientes. Están los bibliotecarios que son responsables de gestionar los recursos de la biblioteca de la universidad, brindar apoyo en la búsqueda de información y ayudar a los estudiantes y profesores en la investigación académica. Contamos con personal de apoyo tecnológico quienes se encargan de brindar soporte técnico y tecnológico a profesores y estudiantes incluye la gestión de sistemas de aprendizaje en línea, el mantenimiento de redes y servidores, y la resolución de problemas técnicos. Y por último el personal de servicios estudiantiles quienes brindan apoyo a los estudiantes en áreas como la

*orientación académica, el asesoramiento estudiantil, la coordinación de prácticas profesionales y la gestión de servicios de bienestar estudiantil.” **Informante 7.***

“La institución cuenta con diferentes direcciones generales entre las cuales se puede mencionar la Dirección General Académica para todo lo referente a lo académico, la Dirección General de Investigación y Extensión Universitaria para lo referente a los trabajos de extensión e investigación, la Dirección General Administrativa para lo referente al área financiera y las sub direcciones o departamentos entre los cuales se puede mencionar la Dirección de Educación a Distancia para el soporte tecnológico en lo referente al área educativo, el Departamento de Titulación, el Departamento de Proyectos Académicos, el Departamento de Tesorería, bienestar estudiantil coordinación académica entre otras áreas específica de la institución.

*Es importante mencionar que cada Dirección o Departamento cuenta con un conjunto de personas o un equipo de personas que se encargan de las diferentes funciones de la institución.” **Informante 6***

*“La universidad cuenta con coordinadores académicos, asesores pedagógicos y un equipo de innovación educativa. Estos profesionales trabajan en conjunto para garantizar la calidad de la enseñanza y promover prácticas pedagógicas innovadoras”. **Informante 4***

La estructura organizativa y de gestión de la institución educativa se caracteriza por una clara división de responsabilidades y funciones, con el objetivo de garantizar la calidad y eficiencia de los procesos académicos y administrativos. La Dirección General Académica emerge como una entidad central en la gestión académica, supervisando y coordinando diversos programas y áreas específicas, como la atención a filiales y alumnos, y el ámbito virtual. Esta dirección, a su vez, se apoya en otras dependencias vitales, como la Dirección General de Investigación y Extensión, que se encarga de fomentar y supervisar las actividades de investigación y extensión universitaria (Informante 10).

Además, cada facultad o escuela dentro de la universidad tiene líderes específicos, como decanos o directores, que supervisan los programas académicos y el personal de su área. Los coordinadores académicos trabajan en estrecha colaboración con los docentes para asegurar la coherencia y calidad de los currículos. Además de estos roles académicos, la institución cuenta con un amplio equipo de personal administrativo y de apoyo, que abarca desde secretarios académicos hasta bibliotecarios y personal de tecnología, todos desempeñando funciones esenciales para el buen funcionamiento de la universidad (Informante 7).

La diversidad de direcciones y departamentos refleja la complejidad y amplitud de las operaciones de la institución. Cada dirección o departamento, ya sea la Dirección General Administrativa, la Dirección de Educación a Distancia o el Departamento de Tesorería, tiene un equipo dedicado que se encarga de las funciones específicas de esa área. Esta estructura organizativa, respaldada por equipos de profesionales especializados, como asesores pedagógicos y equipos de innovación educativa, garantiza que la universidad pueda responder de manera efectiva a las demandas y desafíos del entorno educativo contemporáneo (Informantes 6 y 4).

En conclusión, *la subcategoría “Personal Técnico Administrativo y de Apoyo”* en el contexto universitario es una pieza fundamental para el correcto funcionamiento de las instituciones educativas. Estos profesionales, aunque no están directamente involucrados en la enseñanza, desempeñan roles esenciales en la gestión, administración y soporte de las actividades académicas y operativas (Martínez, 2013). Su labor va más allá de las tareas administrativas rutinarias; contribuyen activamente al logro de los objetivos educativos y estratégicos de la universidad.

La eficiencia y eficacia de estos profesionales impactan directamente en la calidad de la educación y en la experiencia del estudiante. Según Sánchez (2016), la formación y capacitación continua del personal técnico y administrativo es crucial para adaptarse a los cambios y desafíos del entorno educativo moderno. Además, su interacción con estudiantes, docentes y otros hace que su papel sea esencial en la construcción de un ambiente universitario propicio para el aprendizaje y la investigación.

Por otro lado, la integración y colaboración entre el personal técnico, administrativo y el cuerpo docente es vital para el éxito de cualquier institución educativa (Gómez, 2018). Esta sinergia permite una mejor coordinación, comunicación y ejecución de procesos, lo que se traduce en una mejor calidad educativa y en la consecución de los objetivos institucionales.

4.9.3-Categoría: Gestión de la Información y Análisis Institucional

La categoría "Gestión de la Información y Análisis Institucional" en el contexto educativo se refiere al conjunto de prácticas y herramientas que las instituciones utilizan para recopilar, analizar y utilizar datos con el objetivo de mejorar la toma de decisiones y la calidad educativa

(Torres, 2017). Esta gestión abarca desde la recopilación de datos sobre el rendimiento estudiantil y la eficacia de los programas académicos hasta la evaluación de las operaciones administrativas y financieras. El análisis institucional, por su parte, se centra en interpretar estos datos para identificar tendencias, desafíos y oportunidades, permitiendo a las instituciones adaptarse y responder de manera proactiva a las necesidades cambiantes del entorno educativo.

Además, la gestión adecuada de la información es esencial para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en las instituciones educativas. Al proporcionar acceso a datos precisos y actualizados, las universidades pueden demostrar su compromiso con la excelencia académica y la mejora continua. Asimismo, el análisis institucional permite a las universidades establecer referencia, "estándar" o punto de comparación, y compararse con otras instituciones, lo que puede ser útil para identificar áreas de mejora y establecer objetivos estratégicos (Ramírez, 2019).

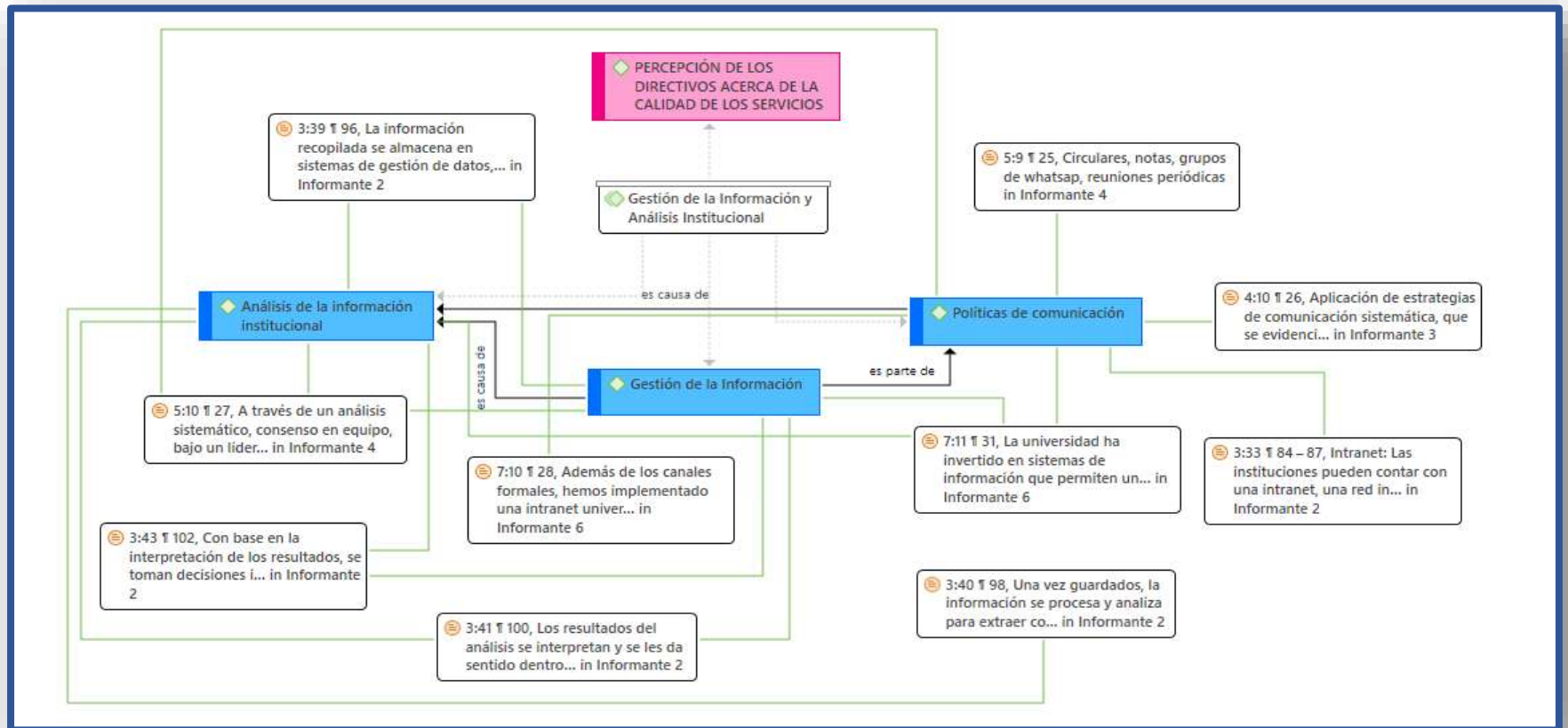
En la figura 3 de la red semántica se observa primer lugar, **3.1. la subcategoría "Análisis de la información institucional"** se refiere al proceso sistemático de recolección, interpretación y uso de datos relacionados con las diversas operaciones y actividades de una institución. Este análisis busca comprender el desempeño y la eficacia de la organización en diferentes áreas, identificando tendencias, fortalezas, debilidades y oportunidades para la mejora (García, 2015). A través de este análisis, las instituciones pueden tomar decisiones informadas, establecer objetivos estratégicos y desarrollar planes de acción basados en evidencia.

Por otra parte, **la subcategoría 3.2. "Gestión de la Información"** se refiere al conjunto de procesos, herramientas y estrategias que las instituciones de educación superior emplean para recopilar, organizar, almacenar y distribuir información relevante relacionada con sus operaciones académicas, administrativas y estratégicas (Pérez, 2018). Esta gestión no solo se centra en la administración de datos, sino también en garantizar que la información sea accesible, confiable y útil para la toma de decisiones. En el ámbito universitario, una gestión eficaz de la información es esencial para respaldar la investigación, la enseñanza, la planificación estratégica y la rendición de cuentas, permitiendo a la institución adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno educativo y responder de manera efectiva a los desafíos emergentes.

La subcategoría 3.3-"Políticas de comunicación" se refieren al conjunto de directrices y principios que guían la manera en que una organización gestiona, distribuye y utiliza la información y la comunicación en sus diversas formas (Rodríguez, 2016). Estas políticas

establecen los criterios y procedimientos para garantizar que la comunicación sea efectiva, coherente y alineada con los objetivos y valores de la organización. En el contexto de las instituciones y organizaciones, las políticas de comunicación son esenciales para definir los canales, los públicos objetivos, los mensajes clave y las responsabilidades en materia de comunicación, asegurando que la información fluya adecuadamente tanto interna como externamente.

Red Semántica 3. Categoría Gestión de la Información y Análisis Institucional



Nota.: Gráfico obtenido a partir del análisis cualitativo en el software ATLAS. Ti

4.9.3.1-Subcategoría: Análisis de la Información Institucional

El "Análisis de la Información Institucional" en el ámbito universitario se refiere al proceso sistemático mediante el cual las instituciones de educación superior examinan y evalúan datos y estadísticas relacionados con sus operaciones y actividades (Sánchez, 2017). Este análisis abarca diversas áreas, desde el rendimiento académico de los estudiantes y la eficacia de los programas educativos hasta la gestión administrativa y financiera. Al interpretar estos datos, las universidades pueden identificar tendencias, desafíos y oportunidades, lo que les permite tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias que mejoren la calidad educativa y la eficiencia operativa.

El adecuado análisis de la información institucional es esencial para la planificación estratégica, la toma de decisiones basada en evidencia y la rendición de cuentas en el contexto universitario. Permite a las instituciones adaptarse a los cambios en el entorno educativo, responder a las necesidades de los estudiantes y actores educativos, y garantizar la excelencia en la enseñanza, la investigación y el servicio a la comunidad (Gómez, 2019).

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

"En nuestra universidad, el manejo de la información abarca distintas etapas y prácticas que son esenciales para la gestión institucional. Permítame explicarle cómo funciona este proceso: Primero, recolectamos datos de múltiples fuentes, ya sean estudiantes, docentes, administrativos, encuestas, registros, entre otros. Estos datos pueden ser tanto cuantitativos, como números y estadísticas, como cualitativos, como opiniones. Una vez recopilados, estos datos se almacenan en sistemas especializados, garantizando su seguridad y confiabilidad. Posteriormente, se lleva a cabo un análisis detallado de esta información, utilizando diversas técnicas y herramientas, con el fin de identificar tendencias y patrones. Luego, interpretamos los resultados del análisis en el contexto de la universidad, comprendiendo su impacto en áreas como la planificación, finanzas y desarrollo estudiantil. Finalmente, basándonos en esta interpretación, tomamos decisiones informadas que buscan optimizar y mejorar nuestra gestión en diferentes áreas de la institución." **Informante 1**

"La universidad utiliza sistemas de inteligencia de negocio para analizar datos y tomar decisiones. Cada departamento tiene acceso a dashboards personalizados que les permite monitorizar y gestionar su área de manera eficiente." **Informante 2**

“Hemos implementado un avanzado sistema de gestión del conocimiento que es esencial para nuestra operativa diaria. Este sistema no solo se encarga de recopilar datos, sino que también se asegura de que la información sea relevante y esté actualizada. Una vez que la información es recopilada, el sistema la procesa y analiza, identificando patrones, tendencias y áreas de oportunidad. Pero lo que realmente destaca de nuestro sistema es su capacidad para distribuir esta información de manera eficiente a los diferentes departamentos y niveles de la universidad. Ya sea para la alta dirección, que necesita datos macro para la toma de decisiones estratégicas, o para un profesor que quiere entender mejor el rendimiento de sus estudiantes, el sistema proporciona la información adecuada en el momento adecuado. Además, se ha incorporado una función de retroalimentación, donde los usuarios pueden aportar sus observaciones o correcciones, asegurando así que el conocimiento se construya de manera colaborativa y se mantenga siempre actualizado. En resumen, este sistema es una herramienta vital que nos permite ser más ágiles, informados y efectivos en nuestra toma de decisiones.” **Informante 4**

“Desde que llegué a la universidad, he notado un cambio significativo en la forma en que manejamos la información. La inversión que se ha hecho en sistemas de información ha sido realmente transformadora. Antes, cada departamento o área trabajaba con sus propios sistemas y bases de datos, lo que a veces generaba duplicidades o incluso contradicciones en la información. Pero ahora, con la implementación de estos sistemas integrados, toda la información fluye de manera coherente y unificada. Esto no solo facilita la toma de decisiones, ya que siempre trabajamos con datos actualizados y consistentes, sino que también promueve una cultura de transparencia. Todos, desde el personal docente hasta la alta dirección, tienen acceso a la información que necesitan, y esto se refleja en una gestión más eficiente y transparente. Además, al tener un sistema integrado, podemos hacer análisis más profundos y detectar tendencias o áreas de mejora que antes pasaban desapercibidas. En resumen, esta inversión ha sido esencial para asegurar que la universidad se mantenga a la vanguardia y pueda responder de manera ágil a los desafíos del entorno educativo actual.” **Informante 6**

La gestión y análisis de la información en la universidad se ha convertido en un elemento esencial para la toma de decisiones a todos los niveles. La institución ha realizado inversiones significativas en sistemas avanzados de gestión del conocimiento e inteligencia de negocio. Estos sistemas permiten recopilar, almacenar y analizar datos de manera eficiente, asegurando que la información fluya de manera coherente y unificada entre los diferentes departamentos.

Además, herramientas como dashboards personalizados (en español, "tablero de instrumentos" o "panel de control") y técnicas de análisis detallado han potenciado la capacidad de la universidad para identificar tendencias, patrones y áreas de oportunidad. Esta transformación en la gestión de la información ha mejorado notablemente la transparencia y eficiencia en la operativa diaria, permitiendo una respuesta más ágil a los desafíos del entorno educativo.

La colaboración y retroalimentación entre los distintos departamentos y niveles de la universidad es otro aspecto destacado. Esta interacción asegura que la información sea relevante, actualizada y refleje las necesidades reales de la comunidad universitaria, promoviendo una cultura de mejora continua y adaptabilidad en un contexto educativo en constante evolución.

El análisis de la información institucional se ha consolidado como una herramienta vital para las instituciones educativas en su búsqueda de la excelencia y la mejora continua. Según Martínez y Rodríguez (2016), este análisis permite a las universidades no solo evaluar su desempeño en áreas clave, sino también identificar oportunidades y desafíos en su entorno. Al recopilar y analizar datos de diversas fuentes, las instituciones pueden obtener una visión más clara de su situación actual y trazar estrategias más efectivas para el futuro. Esta práctica, respaldada por la creciente disponibilidad de herramientas tecnológicas avanzadas, ha llevado a una gestión más informada y basada en evidencia, permitiendo a las universidades adaptarse y responder de manera más ágil a las demandas del entorno educativo contemporáneo (González-Pérez, 2019).

4.9.3.2-Subcategoría: Gestión de la Información

La "Gestión de la Información" en el contexto universitario se refiere al conjunto de procesos y prácticas que permiten a las instituciones educativas recopilar, almacenar, procesar y distribuir información relevante para su operación y toma de decisiones. Esta gestión abarca desde datos académicos, como calificaciones y programas de estudio, hasta información administrativa y financiera. Según Pérez y García (2017), la correcta gestión de la información es esencial para garantizar la eficiencia operativa, la transparencia y la rendición de cuentas en las universidades. Además, en la era digital, las instituciones educativas tienen acceso a una cantidad sin precedentes de datos, lo que, si se gestiona adecuadamente, puede ofrecer aportes valiosos para la mejora continua y la innovación en la educación superior (Ramírez y Sánchez, 2018).

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

“En nuestra universidad, la gestión de la información es una prioridad. Contamos con un sistema centralizado que recopila datos de todas las facultades y departamentos. Esta información es procesada y analizada por un equipo especializado, que luego distribuye los informes relevantes a las áreas correspondientes. Además, hemos implementado protocolos de seguridad para garantizar la confidencialidad y protección de los datos.

*Regularmente, realizamos talleres y capacitaciones para el personal, asegurando que todos estén al tanto de las mejores prácticas en la gestión de la información”. **Informante 10***

*“La gestión de la información en nuestra universidad se basa en la colaboración y la transparencia. Utilizamos plataformas digitales que permiten a profesores, estudiantes y administrativos acceder y compartir información en tiempo real. Además, hemos establecido comités que supervisan y evalúan la calidad y relevancia de la información que se comparte, garantizando que sea precisa y actualizada. Es un proceso continuo de mejora y adaptación a las necesidades cambiantes de la comunidad universitaria”. **Informante 2***

*“Nos apoyamos fuertemente en la tecnología para la gestión de la información. Hemos invertido en sistemas avanzados que no solo almacenan datos, sino que también facilitan su análisis. Estos sistemas nos permiten identificar tendencias, hacer proyecciones y tomar decisiones basadas en datos concretos. Además, promovemos una cultura de intercambio de información entre los diferentes departamentos, fomentando la colaboración y el trabajo en equipo.” **Informante 3***

*“En nuestra universidad, la gestión de la información es vista como un recurso estratégico. No solo se trata de recopilar datos, sino de transformarlos en conocimiento que pueda ser utilizado para mejorar nuestros procesos y ofrecer una mejor educación a nuestros estudiantes. Para ello, contamos con equipos interdisciplinarios que trabajan juntos en la recopilación, análisis y distribución de la información. También hemos establecido alianzas con otras instituciones y expertos en el campo para mantenernos a la vanguardia en este ámbito.” **Informante 4.***

A través de los discursos se pueden observar con relación a la **subcategoría de “Gestión de la información”** se ha convertido en una prioridad esencial para optimizar los procesos académicos y administrativos. La universidad ha reconocido la importancia de contar con sistemas centralizados y avanzados que permitan recopilar, procesar y analizar datos de manera eficiente. Estos sistemas, respaldados por equipos especializados, facilitan la identificación de tendencias y la toma de decisiones basadas en datos concretos. Además, la implementación de protocolos de seguridad y capacitaciones regulares garantiza la protección y confidencialidad de la información, así como el uso adecuado de las herramientas por parte del personal.

La colaboración y la transparencia son pilares fundamentales en la gestión de la información. Las universidades han adoptado plataformas digitales que promueven el acceso y el intercambio de información en tiempo real entre profesores, estudiantes y administrativos. Estas plataformas, junto con comités de supervisión, aseguran que la información compartida sea precisa, relevante y actualizada. Esta cultura de colaboración y transparencia no solo mejora la

comunicación interna, sino que también se adapta continuamente a las necesidades cambiantes de la comunidad universitaria.

Por último, la visión estratégica de la gestión de la información se centra en transformar los datos recopilados en conocimientos valiosos. Esta perspectiva busca mejorar los procesos universitarios y enriquecer la experiencia educativa de los estudiantes. Para lograrlo, las universidades cuentan con equipos interdisciplinarios dedicados a la recopilación, análisis y distribución de la información. Además, la colaboración con otras instituciones y expertos en el campo permite a las universidades mantenerse a la vanguardia y adoptar las mejores prácticas en la gestión de la información.

Es importante, resaltar que la subcategoría de Gestión de la Información es un proceso esencial que abarca la recopilación, almacenamiento, análisis y distribución de datos relevantes para la toma de decisiones académicas y administrativas. Esta gestión se ha vuelto crucial en la era digital, donde la cantidad de información disponible es abrumadora y la necesidad de filtrar y utilizar datos relevantes es primordial. Según Smith y Watson (2018), la gestión eficiente de la información puede mejorar significativamente la calidad de la educación, optimizar los recursos y facilitar la planificación estratégica en las instituciones de educación superior. Además, la implementación de sistemas avanzados y plataformas digitales permite a las universidades adaptarse rápidamente a los cambios y responder a las demandas emergentes de la comunidad académica. Por otro lado, Johnson et al. (2019) destacan que la gestión de la información también promueve la transparencia, la colaboración y la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos y actores involucrados en el proceso educativo.

4.9.3.3-Subcategoría: Políticas de Comunicación

La subcategoría “Políticas de comunicación” en el ámbito universitario son esenciales para establecer directrices claras sobre cómo se debe transmitir y recibir la información dentro de la institución. Según Torres y Ramírez (2017), estas políticas no solo se refieren a la forma en que la universidad se comunica con el exterior, sino también a cómo se lleva a cabo la comunicación interna entre docentes, estudiantes, personal administrativo y otros actores relevantes. Estas políticas buscan garantizar que la información se comparta de manera efectiva, transparente y coherente, respetando los valores y la misión de la institución.

Además, en un mundo cada vez más digitalizado, las políticas de comunicación también abordan el uso de plataformas digitales y redes sociales. Como señalan Gómez y Fernández (2019), las universidades deben adaptarse a las nuevas formas de comunicación y aprovechar las herramientas digitales para llegar a una audiencia más amplia y diversa. Esto implica no solo compartir noticias y logros académicos, sino también fomentar la interacción y el diálogo con la comunidad universitaria y el público en general.

Por último, es fundamental que las políticas de comunicación se revisen y actualicen regularmente para reflejar los cambios en el entorno comunicativo y las necesidades de la comunidad universitaria. La comunicación efectiva puede mejorar la reputación de la universidad, fortalecer su identidad y promover un sentido de pertenencia entre sus miembros (López y Sánchez, 2020).

A continuación, las evidencias empíricas más relevantes desde la perspectiva de los informantes:

“En nuestra universidad, hemos adoptado un enfoque integrado en cuanto a las políticas de comunicación. No solo nos basamos en métodos tradicionales, como las reuniones presenciales, que siguen siendo esenciales para ciertas discusiones y decisiones, sino que también hemos incorporado herramientas digitales para facilitar la comunicación. Esta combinación de estrategias nos permite mantener un flujo constante de información y diálogo entre los diferentes departamentos y niveles de la institución. Además, al aprovechar las plataformas virtuales, podemos llegar a un público más amplio y garantizar que todos estén informados y conectados, independientemente de su ubicación. Esta fusión de enfoques tradicionales y modernos en nuestra política de comunicación refleja nuestro compromiso con la adaptabilidad y la inclusión en la era digital.”
Informante 10.

“En nuestra institución, hemos reconocido la importancia de adaptarnos a los tiempos actuales. Por ello, hemos implementado políticas de comunicación que combinan tanto las interacciones físicas como las digitales. Aunque las reuniones presenciales siguen siendo fundamentales para ciertos temas, hemos incorporado plataformas digitales que nos permiten mantenernos conectados y compartir información de manera más eficiente. Estas herramientas nos han ayudado a mejorar la colaboración entre departamentos y a garantizar que todos estén al tanto de las actualizaciones y cambios relevantes.”
Informante 9

“La comunicación es esencial en cualquier organización, y en la universidad no es la excepción. Hemos adoptado una serie de políticas que buscan fortalecer la comunicación en todos los niveles. Aunque seguimos valorando las reuniones presenciales para discusiones en profundidad, también hemos visto el potencial de las herramientas digitales. Estas nos permiten mantener un flujo constante de comunicación, facilitando la

coordinación y el intercambio de ideas. Es un equilibrio entre lo tradicional y lo moderno.” Informante 5

“Desde mi perspectiva, la universidad ha hecho grandes avances en términos de comunicación. Antes, dependíamos casi exclusivamente de las reuniones presenciales y los anuncios en tableros de anuncios. Ahora, con la implementación de políticas de comunicación más modernas, utilizamos plataformas digitales que nos permiten interactuar en tiempo real, compartir documentos y organizar reuniones virtuales. Esta combinación de métodos tradicionales y digitales ha mejorado significativamente la eficiencia y la transparencia en nuestra comunicación institucional” Informante 4

Las políticas de comunicación en el ámbito universitario han experimentado una evolución significativa en respuesta a las demandas de la era digital. Las universidades, reconociendo la importancia de adaptarse a los tiempos actuales, han adoptado un enfoque integrado que combina tanto métodos tradicionales, como las reuniones presenciales, como herramientas digitales modernas. Estas herramientas digitales, como las plataformas virtuales, permiten una comunicación en tiempo real, facilitando la colaboración entre departamentos, la coordinación y el intercambio de ideas. Además, estas estrategias combinadas garantizan que todos los miembros de la comunidad universitaria estén informados y conectados, independientemente de su ubicación.

La adopción de estas políticas modernas de comunicación refleja el compromiso de las universidades con la adaptabilidad, la inclusión y la transparencia en la era digital. Antes, la dependencia de las reuniones presenciales y los anuncios tradicionales limitaba el alcance y la eficiencia de la comunicación. Sin embargo, con la implementación de plataformas digitales y la valoración de las interacciones físicas, las universidades han logrado un equilibrio que mejora significativamente la eficiencia en la comunicación institucional. Esta fusión de enfoques tradicionales y modernos asegura que la información fluya constantemente, manteniendo a todos al tanto de las actualizaciones y cambios relevantes en la institución.

Por último, resumiendo información establece que, la subcategoría Política de Comunicación en el ámbito universitario son esenciales para garantizar una comunicación efectiva y coherente entre todos los miembros de la comunidad académica. Según Smith (2015), las políticas de comunicación bien estructuradas pueden mejorar la colaboración, la toma de decisiones y la satisfacción general de los estudiantes y el personal. Estas políticas, que a menudo se basan en teorías de comunicación organizacional, buscan establecer directrices claras sobre cómo se debe

comunicar la información, qué canales se deben utilizar y cómo se deben manejar los desafíos de comunicación (Jones y Harris, 2017).

En el contexto universitario, las políticas de comunicación también están influenciadas por la creciente digitalización de la educación. Con la proliferación de las tecnologías de la información y la comunicación, las universidades están adoptando herramientas digitales para facilitar la comunicación entre departamentos, profesores y estudiantes (García, 2018). Estas herramientas, combinadas con políticas de comunicación sólidas, pueden mejorar la eficiencia, la transparencia y la inclusividad en la comunicación universitaria. Sin embargo, es esencial que estas políticas se revisen y actualicen regularmente para reflejar las cambiantes necesidades y expectativas de la comunidad universitaria (López, 2019).

4.10- Triangulación de Fuentes

La triangulación permite lograr la credibilidad de la información obtenidas y emitida por los informantes, los cuales pudieran mentir, omitir datos o tener una visión distorsionada de la realidad. Será necesario contrastarla con lo de otros o recogerla en momentos diferentes. En este sentido Denzin (1978) afirma que, al comparar y contrastar diferentes fuentes o métodos, los investigadores pueden identificar consistencias y discrepancias, lo que les permite obtener una comprensión más completa y precisa del fenómeno estudiado.

A continuación, se presenta la triangulación de los datos cualitativos, de acuerdo con lo expresado por los informantes:

4.10.1- Triangulación de la Categoría Gestión Académica

Tabla 42. Categoría Gestión Académica

Categoría	Informante 5	Informante 6	Informante 3	Informante 4	Aspectos donde concuerdan	Aspectos donde difieren	Síntesis
Gestión Académica	Contamos con comités académicos... Estos departamentos aportan experiencia y participan en el diseño curricular	La institución cuenta con un selecto plantel conformado por docentes y técnicos con alto grado de formación y capacitación... que entre ellos articulan eficientemente todo lo concerniente y pertinente para	En la institución existe una dirección que se encarga de la elaboración de proyectos, esta dirección cuenta con un equipo académico para la elaboración y	Esta dimensión se desprende de un equipo técnico y capacitado en dicha área... La institución se hace visible mediante las distintas estrategias innovadoras del mundo del marketing	-Todos los informantes coinciden en que la institución tiene estructuras y equipos dedicados a la gestión académica. -Se destaca la importancia de la colaboración	-Mientras el Informante 5 y 3 se centran en la estructura interna (comités, coordinadores, departamentos), el Informante 6 y 4 abordan la formación y capacitación del personal y las estrategias de marketing y	La gestión académica en la institución se lleva a cabo a través de diversas estructuras y equipos, como comités académicos, coordinadores de programas, y departamentos académicos. Estos grupos trabajan en colaboración para formular y revisar planes y programas de estudio, aportando

la eficaz toma de decisión y la implementación efectiva de los distintos programas.”	verificación de los programas y planes académicos de las nuevas ofertas	para mayor y mejor alcance de todas las principales informaciones de las distintas ofertas académicas	entre diferentes actores académicos para la formulación y revisión de planes y programas de estudio. -Se resalta la formación y capacitación de los docentes y técnicos que integran la institución.	promoción respectivamente. -El Informante 3 menciona una dirección específica para la elaboración de proyectos, mientras que el Informante 5 habla de comités y departamentos académicos.	experiencia y conocimientos especializados. Además, la institución valora y promueve la formación y capacitación continua de su plantel, y utiliza estrategias innovadoras para la promoción de sus ofertas académicas. La colaboración y la formación son pilares fundamentales en la gestión académica de la institución.
--	---	---	---	--	---

4.10.2- Triangulación de la Categoría Gestión Administrativa y Apoyo al Desarrollo Institucional

Tabla 43- Categoría Gestión Administrativa y Apoyo al Desarrollo Institucional

Categoría	Informante 1	Informante 10	Informante 5	Informante 8	Aspectos donde concuerdan	Aspectos donde difieren	Síntesis
Gestión Administrativa y Apoyo al Desarrollo Institucional	“La institución organiza anualmente simposios y conferencias internacionales, invitando a representantes de otras universidades. Estos eventos permiten establecer contactos y discutir posibles colaboraciones”	“Contamos con una oficina de relaciones internacionales que se dedica a gestionar y fortalecer alianzas estratégicas con otras universidades alrededor del mundo. Esta oficina identifica posibles socios académicos y negocia acuerdos de colaboración.”	"Promovemos programas de intercambio estudiantil y docente con universidades de renombre internacional. Estos intercambios no solo enriquecen la experiencia educativa, sino que también sientan las bases para futuras alianzas académicas.”	“Nuestros departamentos académicos frecuentemente colaboran en proyectos de investigación con sus homólogos en otras universidades. Estas colaboraciones suelen derivar en publicaciones conjuntas y fortalecen nuestros lazos académicos.”	-Todos los informantes destacan la importancia de establecer y fortalecer alianzas y colaboraciones con otras universidades e instituciones académicas. -Se menciona la organización de eventos, programas de intercambio y proyectos de investigación conjuntos como medios para fomentar	Mientras el Informante 1 se centra en la organización de eventos, el Informante 10 destaca la labor de una oficina específica de relaciones internacionales. El Informante 5 enfatiza los programas de intercambio y docente, mientras que el Informante 8 se centra en la colaboración en proyectos de investigación.	La gestión administrativa y el apoyo al desarrollo institucional en la institución se caracterizan por un fuerte énfasis en la colaboración y alianza con otras universidades e instituciones académicas. A través de la organización de eventos, programas de intercambio y proyectos de investigación conjuntos, la institución busca

	estas colaboraciones. -Se resalta la existencia de estructuras y equipos específicos dentro de la institución dedicados a gestionar estas alianzas y colaboraciones.	fortalecer sus lazos académicos y enriquecer la experiencia educativa de su comunidad. Para ello, cuenta con estructuras y equipos específicos, como una oficina de relaciones internacionales, que se dedican a gestionar y fortalecer estas alianzas. La colaboración y la alianza con otras instituciones son consideradas esenciales para el crecimiento y desarrollo de la institución.
--	--	--

Nota.: Tabla obtenida a partir de la triangulación de fuentes, de directivos de la Universidad, año 2023

4.10.3- Triangulación de la Categoría Gestión de la Información y Análisis Institucional

Tabla 44. Categoría Gestión de la Información y Análisis Institucional

Categoría	Informante 1	Informante 2	Informante 4	Informante 6	Aspectos donde concuerdan	Aspectos donde difieren	Síntesis
Gestión de la Información y Análisis Institucional	"En nuestra universidad, el manejo de la información abarca distintas etapas y prácticas que son esenciales para la gestión institucional. Permítame explicarle cómo funciona este proceso: Primero, recolectamos datos de múltiples fuentes, ya sean estudiantes, docentes, administrativos, encuestas, registros, entre otros. Estos datos pueden ser tanto cuantitativos, como números y estadísticas, como cualitativos, como	"La universidad utiliza sistemas de inteligencia de negocio para analizar datos y tomar decisiones. Cada departamento tiene acceso a dashboards personalizados que les permite monitorizar y gestionar su área de manera eficiente."	"Hemos implementado un avanzado sistema de gestión del conocimiento que es esencial para nuestra operativa diaria. Este sistema no solo se encarga de recopilar datos, sino que también se asegura de que la información sea relevante y esté actualizada. Una vez que la información es recopilada, el sistema la procesa y analiza, identificando patrones, tendencias y áreas de oportunidad. Pero lo que realmente destaca	"Desde que llegué a la universidad, he notado un cambio significativo en la forma en que manejamos la información. La inversión que se ha hecho en sistemas de información ha sido realmente transformadora. Antes, cada departamento o área trabajaba con sus propios sistemas y bases de datos, lo que a veces generaba duplicidades o incluso contradicciones en la información. Pero ahora, con la implementación	Todos los informantes destacan la importancia de recopilar, almacenar, analizar e interpretar datos para la toma de decisiones. -Se resalta la implementación de sistemas especializados para la gestión de la información. -Se menciona la necesidad de garantizar la seguridad, confiabilidad	-Mientras el Informante 1 ofrece una descripción detallada del proceso de gestión de la información, el Informante 2 se centra en las herramientas específicas utilizadas. -El Informante 4 destaca la función de retroalimentación y la construcción colaborativa del conocimiento, mientras que el Informante 6 enfatiza el cambio y la	La gestión de la información y el análisis institucional en la universidad se basan en un proceso estructurado que abarca desde la recopilación hasta la interpretación y toma de decisiones basadas en datos. La implementación de sistemas especializados y la promoción de una cultura de transparencia y

opiniones. Una vez recopilados, estos datos se almacenan en sistemas especializados, garantizando su seguridad y confiabilidad. Posteriormente, se lleva a cabo un análisis detallado de esta información, utilizando diversas técnicas y herramientas, con el fin de identificar tendencias y patrones. Luego, interpretamos los resultados del análisis en el contexto de la universidad, comprendiendo su impacto en áreas como la planificación, finanzas y desarrollo estudiantil. Finalmente, basándonos en esta interpretación,	de nuestro sistema es su capacidad para distribuir esta información de manera eficiente a los diferentes departamentos y niveles de la universidad. Ya sea para la alta dirección, que necesita datos macro para la toma de decisiones estratégicas, o para un profesor que quiere entender mejor el rendimiento de sus estudiantes, el sistema proporciona la información adecuada en el momento adecuado. Además, se ha incorporado una función de retroalimentación, donde los usuarios pueden	de estos sistemas integrados, toda la información fluye de manera coherente y unificada. Esto no solo facilita la toma de decisiones, ya que siempre trabajamos con datos actualizados y consistentes, sino que también promueve una cultura de transparencia. Todos, desde el personal docente hasta la alta dirección, tienen acceso a la información que necesitan, y esto se refleja en una gestión más eficiente y transparente. Además, al tener un sistema integrado, podemos hacer análisis más profundos y	y actualización de la información. -Se enfatiza la importancia de la transparencia y el acceso a la información por parte de diferentes niveles y departamentos de la universidad.	transformación que ha experimentado la universidad en este ámbito.	acceso a la información son esenciales para garantizar una gestión eficiente y adaptada a las necesidades actuales. La inversión en tecnología y la colaboración entre departamentos son fundamentales para mantener a la universidad a la vanguardia y responder de manera ágil a los desafíos del entorno educativo.
---	--	--	---	---	---

tomamos decisiones informadas que buscan optimizar y mejorar nuestra gestión en diferentes áreas de la institución."	aportar sus observaciones o correcciones, asegurando así que el conocimiento se construya de manera colaborativa y se mantenga siempre actualizado. En resumen, este sistema es una herramienta vital que nos permite ser más ágiles, informados y efectivos en nuestra toma de decisiones."	detectar tendencias o áreas de mejora que antes pasaban desapercibidas. En resumen, esta inversión ha sido esencial para asegurar que la universidad se mantenga a la vanguardia y pueda responder de manera ágil a los desafíos del entorno educativo actual."
---	---	---

Nota.: Tabla obtenida a partir de la triangulación de fuentes, de directivos de la Universidad, año 2023

4.11- Triangulación entre métodos (Datos cualitativos y cuantitativos)

Tabla 45. Triangulación entre métodos

Categorías/Variables			Aspectos donde concuerdan (Coincidencias)	Aspectos donde difieren (Divergencias)	Síntesis
Organización de la enseñanza			Tanto los datos cualitativos como cuantitativos destacan la buena organización de la enseñanza, evidenciando una adecuada mezcla de asignaturas y alineación con el perfil profesional.	Mientras en el ámbito cualitativo, distintos informantes señalaron variadas perspectivas sobre cómo fortalecer alianzas (como organizar eventos o establecer oficinas de relaciones), en el ámbito cuantitativo, se evidencia una divergencia en la percepción de la flexibilidad horaria y la pertinencia del currículo entre estudiantes y docentes. Esta dualidad refleja que, aunque se concuerde en la importancia de ciertos aspectos, hay diferencias en cómo se valoran o perciben las implementaciones específicas.	La organización curricular de la universidad es altamente valorada, identificando una adecuada combinación de materias obligatorias y optativas y una alineación con el perfil profesional deseado. Esta estructura es vista como propicia para el desarrollo académico y profesional de los estudiantes.
Comunicación y clima organizacional			Ambos grupos, desde perspectivas cualitativas y cuantitativas, valoran positivamente la comunicación y el clima organizacional en la universidad, considerando	A nivel cualitativo, la importancia de una comunicación eficiente y un buen clima organizacional es un consenso. Sin embargo, cuantitativamente, podría existir una disparidad en cómo	La comunicación efectiva y un clima organizacional saludable son esenciales para el bienestar y satisfacción de la comunidad universitaria. Estos aspectos son destacados por su relevancia en el desempeño y

	esenciales estos aspectos en el ámbito educativo.	se califica el proceso de comunicación, la gestión de quejas, y otros procesos administrativos entre estudiantes y docentes, evidenciando que, aunque ambos grupos valoran estos elementos, la experiencia directa puede diferir.	cohesión entre los miembros de la institución.
Actitud y comportamiento docente	Se reconoce de manera unánime (cualitativo y cuantitativo) la actitud positiva y el comportamiento del cuerpo docente, subrayando su compromiso con la condición académica de los estudiantes y el proceso enseñanza-aprendizaje.	Desde la perspectiva cualitativa, se resalta la comunicación fluida, la preocupación académica y el fomento de la participación en clases. No obstante, en el aspecto cuantitativo, se detecta una diferencia en la percepción sobre las capacidades de los docentes para transmitir conocimientos. Mientras que los docentes tienen una alta autopercepción de sus habilidades, los estudiantes ven áreas de mejora. Esta discrepancia sugiere que, a pesar de reconocer y valorar ciertas actitudes y comportamientos, puede existir una brecha en la percepción de su efectividad.	Se destaca unánimemente la actitud positiva y el comportamiento del cuerpo docente hacia los estudiantes. Su preocupación, motivación y disponibilidad para guiar y mantener una comunicación fluida son vistos como pilares para un proceso de enseñanza-aprendizaje efectivo.

Instalaciones	Tanto en los datos cualitativos como cuantitativos, se destaca la relevancia de las instalaciones adecuadas en el proceso educativo. La percepción general es que las condiciones de las aulas, bibliotecas, y otros espacios son cruciales para la formación académica.	Aunque no se mencionó directamente en los datos cualitativos, los datos cuantitativos revelan una marcada diferencia en la percepción sobre las prácticas de evaluación. Si bien los docentes muestran uniformidad en su percepción, los estudiantes tienen opiniones más mixtas, lo que puede indicar una disparidad entre cómo se perciben y aplican las evaluaciones y cómo estas son experimentadas por los estudiantes.	Las instalaciones físicas, como aulas, bibliotecas y laboratorios, juegan un papel crítico en el proceso educativo. Aunque hay una percepción general positiva sobre su calidad y adecuación, existen variaciones en los niveles de satisfacción entre docentes y estudiantes.
Evaluación	La evaluación implementada en la universidad es, en su mayoría, bien percibida por ambas partes (cualitativa y cuantitativa). Se subraya la importancia de una evaluación efectiva para el proceso educativo.	Cuantitativamente, hay una variabilidad en cómo docentes y estudiantes perciben y valoran las prácticas de evaluación, especialmente en relación con la evaluación de conocimientos.	Las prácticas de evaluación en la universidad son mayormente valoradas de manera positiva. Se reconoce su importancia para el proceso educativo, pero también se identifican áreas de mejora, especialmente en cuanto a la percepción de cómo se evalúan los conocimientos de los estudiantes.

Nota.: Tabla obtenida a partir de la triangulación entre métodos, de la calidad de servicios de la Universidad, año 2023

CONCLUSIONES

Basándose en los hallazgos derivados del análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, y en consonancia con las principales teorías que respaldan la investigación y los objetivos específicos definidos, se presentan las siguientes conclusiones:

Con relación al primer objetivo: Describir las valoraciones acerca de la calidad de servicios universitarios desde la perspectiva de docentes y estudiantes de una universidad privada. Se presentan los hallazgos más relevantes por dimensiones:

La dimensión "Competencia del cuerpo docente" en la universidad privada estudiada refleja percepciones divergentes entre estudiantes y docentes. Por un lado, los estudiantes valoran positivamente la preparación académica y la pertinencia de los materiales proporcionados, pero identifican áreas de mejora en la capacidad comunicativa y la claridad en la enseñanza. Por otro lado, los docentes muestran una autopercepción sumamente positiva sobre su competencia, destacando su preparación, actualización y capacidad pedagógica. A pesar de estos hallazgos alentadores, es fundamental equilibrar estas percepciones y considerar la naturaleza subjetiva de la autoevaluación docente.

La dimensión "Organización de la enseñanza o de la carrera" revela una percepción ampliamente positiva por parte del cuerpo docente, lo que subraya la calidad y pertinencia de la estructura curricular implementada. Esta valoración favorable resalta la efectiva combinación de contenidos teóricos y prácticos, una adecuada oferta de asignaturas y el balance entre estas, así como el énfasis en el desarrollo de habilidades y capacidades en los estudiantes. Adicionalmente, el hecho de que los docentes perciban que la carrera cumple con las expectativas iniciales de los estudiantes es un testimonio de la coherencia y transparencia en la propuesta educativa de la institución.

La dimensión "Comunicación y clima organizacional" se observó que tanto estudiantes como docentes muestran una valoración predominantemente positiva. Los procesos de comunicación se perciben como adecuados, reflejando un entorno donde la transmisión de información y la retroalimentación son valoradas y efectivas. Además, áreas como el trato recibido por el personal, la convivencia y los procesos administrativos son bien valorados, evidenciando un ambiente educativo que no solo prioriza la enseñanza, sino también el bienestar y la interacción armoniosa entre todos sus miembros. Sin embargo, áreas como las soluciones para resolver problemas y las actividades de mejora e innovación han sido señaladas

como oportunidades de mejora, indicando la necesidad de una continua revisión y adaptación para satisfacer las expectativas de la comunidad universitaria.

La dimensión “Actitudes y Competencias del cuerpo docente” Ambos estudiantes y docentes de la universidad privada en cuestión tienen una percepción positiva sobre las "Actitudes y comportamientos del cuerpo docente".

Los estudiantes valoran altamente las acciones y comportamientos de sus docentes, identificando un entorno educativo donde la preocupación genuina, la motivación, la participación activa, la disponibilidad para la orientación y la comunicación fluida son elementos destacados. Estos aspectos no sólo crean un entorno propicio para el aprendizaje, sino que también refuerzan la relación estrecha entre docente y estudiante, vital para el proceso educativo.

Por otro lado, los docentes también presentan una visión positiva, aunque con un enfoque más introspectivo. Ellos reconocen su compromiso y esfuerzo en las mismas áreas que los estudiantes valoran. Sin embargo, es relevante señalar que, aunque en su mayoría confirman mantener una comunicación fluida con los estudiantes, existe un porcentaje que se mantiene neutral respecto a este punto. Esta diferencia puede sugerir una variabilidad en las experiencias de comunicación entre docentes o una autopercepción más crítica de algunos docentes sobre sus habilidades comunicativas.

La dimensión “Instalaciones y Equipamientos” Tanto docentes como estudiantes muestran una percepción generalmente positiva en relación con las instalaciones y equipamientos de la institución. Ambos grupos valoran la adecuación de las aulas, la calidad del equipamiento en laboratorios y salas de informática, y la importancia del mantenimiento constante para garantizar la operatividad y seguridad de las instalaciones. Estos elementos, conforme a sus valoraciones, contribuyen a un ambiente académico propicio y enriquecen la experiencia educativa.

Sin embargo, no se debe pasar por alto que, a pesar de la percepción positiva predominante, tanto estudiantes como docentes identificaron áreas específicas de mejora. La disponibilidad de recursos bibliográficos y la actualización constante de equipamientos son aspectos señalados como cruciales para el proceso educativo.

La dimensión “Evaluación” es evidente que la universidad goza de una percepción positiva sobre la calidad de su evaluación. Los estudiantes, en su mayoría, consideran que la

evaluación implementada es adecuada, contribuyendo a su desarrollo académico. Sin embargo, se destaca una preocupación por parte de los estudiantes en relación con la evaluación de sus conocimientos, donde un segmento significativo siente que no es adecuada. Por otro lado, los docentes muestran una confianza uniforme y notable en sus prácticas evaluativas. Esta confianza refleja una posible alineación con las políticas y prácticas de evaluación de la universidad, aunque también resalta la necesidad de autoevaluación y retroalimentación para garantizar la pertinencia y efectividad de dichas prácticas.

Con relación al segundo objetivo: Caracterizar el nivel de percepción de docentes y estudiantes acerca de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada. Se encontraron los siguientes resultados, tanto estudiantes como docentes muestran una percepción generalmente positiva sobre la calidad de los servicios universitarios. Específicamente, el 73,2% de los estudiantes y el 60% de los docentes clasifican estos servicios entre "Muy buena calidad" y "Excelente calidad", lo que denota una alta satisfacción y refleja el compromiso y eficiencia de la institución. No obstante, hay un segmento de ambas poblaciones (12,5% de estudiantes y 10% de docentes) que percibe la calidad como "Mala", lo cual indica la necesidad de identificar y abordar áreas específicas de mejora. Estas áreas, si se atienden adecuadamente, pueden fortalecer aún más la imagen y la oferta de servicios de la universidad.

Con relación al tercer objetivo: Examinar las diferencias en la percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios de estudiantes y docentes de una universidad privada, considerando el género, estado civil y la carrera. Se encontraron los siguientes:

El examen de las diferencias de percepción sobre las dimensiones de calidad en los servicios universitarios **según el género**, tanto en estudiantes como en docentes, proporciona resultados reveladores. Para los estudiantes, la mayoría de las dimensiones evaluadas no mostraron diferencias estadísticamente significativas en función del género, a excepción de "Actitudes y comportamientos del docente", lo que sugiere una posible área de atención en cuanto a la formación y desarrollo docente. En contraste, en la percepción de los docentes, se encontraron diferencias significativas en todas las dimensiones analizadas según género, siendo las docentes quienes otorgaron una percepción más alta en términos de calidad en todas las áreas en comparación con sus contrapartes masculinas. Este hallazgo subraya la importancia de considerar las diferencias de género al diseñar estrategias de mejora en los servicios universitarios y en la experiencia educativa.

Se analizó cómo el estado civil de estudiantes y docentes podría influir en su percepción sobre diferentes dimensiones de la calidad de los servicios universitarios. Entre estudiantes, se detectaron diferencias significativas en áreas como la competencia del cuerpo docente, comunicación y clima organizacional, actitudes y comportamientos del docente, con una variación notable entre estudiantes solteros y casados. Por su parte, los docentes presentaron diferencias en la percepción del clima organizacional, actitudes y comportamientos del docente y evaluación en función de su estado civil. Es evidente que el estado civil, al introducir distintos contextos vitales y responsabilidades, puede afectar la manera en que tanto estudiantes como docentes perciben y valoran la calidad educativa.

La percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios universitarios, al ser segmentada por carrera, brinda datos específicos sobre las expectativas y experiencias de diferentes grupos disciplinarios. En la universidad analizada, las diferencias en la percepción entre las carreras de Licenciatura en Educación Escolar Básica, Derecho, Ciencias de la Educación y Psicología no resultaron ser estadísticamente significativas en ninguna de las seis dimensiones evaluadas. Sin embargo, se notaron tendencias leves, como una percepción ligeramente más elevada en Derecho en comparación con Educación y Psicología en cuanto a la organización de la enseñanza.

Con relación al cuarto objetivo: Comparar la percepción sobre las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios entre estudiantes y docentes de una universidad privada.

La percepción sobre la calidad de los servicios universitarios revela diferencias significativas en diversas dimensiones entre estudiantes y docentes en una universidad privada. Estas diferencias reflejan no sólo las expectativas y valoraciones de ambos grupos sino también áreas potenciales de mejora en la institución. Específicamente, aspectos como la competencia del cuerpo docente, la organización de la enseñanza, la comunicación y clima organizacional, y las actitudes y comportamientos del docente, muestran brechas perceptivas que necesitan ser abordadas para asegurar una educación de alta calidad. Por otro lado, la percepción homogénea en cuanto a instalaciones y evaluación sugiere una satisfacción general en esos ámbitos, aunque es esencial no caer en la complacencia y mantener un enfoque de mejora continua.

Con relación al último y quinto objetivo: Caracterizar las percepciones de los directivos acerca de la calidad de los servicios que ofrece la universidad privada. La

información fue recolectada mediante datos cualitativos: A continuación, se presenta por categoría:

Gestión Académica: El manejo académico en la entidad se realiza mediante varios sistemas y conjuntos, tales como equipos académicos, líderes de programas y divisiones de estudio. Estas unidades colaboran conjuntamente para diseñar y actualizar currículos, aportando su experticia y sabiduría específica. La entidad también prioriza y fomenta el desarrollo y la actualización constante de su personal, implementando tácticas novedosas para la difusión de sus programas académicos. La cooperación y la capacitación son columnas esenciales en la administración académica de la entidad.

Gestión Administrativa y Apoyo al Desarrollo Institucional: La gestión administrativa de la institución se centra en la colaboración con otras entidades educativas. Mediante eventos, intercambios y proyectos conjuntos, busca reforzar lazos académicos y mejorar la experiencia educativa. Dispone de equipos, como una oficina de relaciones internacionales, para gestionar estas alianzas. La colaboración con otras instituciones es vital para su desarrollo.

Gestión de la Información y Análisis Institucional: La universidad gestiona la información mediante un proceso que va desde la recogida hasta la toma de decisiones basadas en datos. Usa sistemas especializados y promueve transparencia, invirtiendo en tecnología y colaborando entre departamentos para mantenerse actualizada y enfrentar desafíos educativos con agilidad.

Después de un exhaustivo análisis de datos cuantitativos y cualitativos, se han identificado aspectos claves sobre la calidad de los servicios universitarios desde múltiples perspectivas en una universidad privada. Las percepciones sobre la competencia del cuerpo docente, organización de la enseñanza, comunicación y clima organizacional, actitudes y competencias de los docentes, varían entre estudiantes, docentes y directivos. Si bien hay una valoración generalmente positiva, las diferencias de percepción apuntan a áreas que requieren atención. Aspectos como la comunicación, la autoevaluación docente y las instalaciones son ejes centrales de discusión. Además, las características demográficas, como el género y el estado civil, influyen en estas percepciones, lo que subraya la necesidad de una respuesta institucional adaptada a diversos grupos de interés. Por parte de los directivos, se reconoce la importancia de una gestión académica y administrativa colaborativa, así como de una gestión

de la información eficiente. Es esencial que la universidad continúe evaluando y adaptando sus servicios, incorporando feedback de todas las partes interesadas, para ofrecer una experiencia educativa de excelencia y responder a las expectativas y necesidades de su comunidad académica.

RECOMENDACIONES

Basándose en los resultados de la investigación presentada, podemos extraer las siguientes recomendaciones:

- ✓ ***Mejorar la comunicación docente:*** Aunque los estudiantes valoran la preparación académica de los docentes, es esencial trabajar en mejorar la capacidad comunicativa y la claridad en la enseñanza.
- ✓ ***Promover la autoevaluación docente:*** Es necesario fomentar la reflexión y autoevaluación entre el cuerpo docente para que tengan una percepción más objetiva de sus competencias y áreas de mejora.
- ✓ ***Revisar el número de estudiantes por clase:*** La proporción docente-estudiante puede impactar la calidad de la enseñanza. Es esencial evaluar y ajustar este aspecto para garantizar una enseñanza de calidad.
- ✓ ***Incorporar perspectivas variadas:*** Además de las percepciones del cuerpo docente, es vital considerar las opiniones de otros interesados como estudiantes, exalumnos o egresados y empleadores para tener una visión más completa de la calidad educativa.
- ✓ ***Fortalecer las soluciones a problemas y actividades de innovación:*** A pesar de que la comunicación y el clima organizacional son positivos, es fundamental trabajar en soluciones más efectivas para resolver problemas y promover la innovación en la institución.
- ✓ ***Potenciar la relación docente-estudiante:*** Dadas las diferencias en percepciones sobre la comunicación, se deben diseñar estrategias que refuercen la relación entre docentes y estudiantes, asegurando una comunicación fluida.

- ✓ ***Actualizar y ampliar recursos:*** Es esencial que la universidad considere mejorar la disponibilidad y actualización de recursos bibliográficos y equipamientos para enriquecer aún más la experiencia educativa.
- ✓ ***Revisar y mejorar el sistema evaluativo:*** Aunque las percepciones generales sobre la evaluación son positivas, se debe considerar la revisión y mejora de ciertos aspectos del sistema evaluativo, incorporando retroalimentación tanto de docentes como de estudiantes.
- ✓ ***Identificar de manera detallada las áreas específicas percibidas*** como "Mala calidad" o con márgenes de mejora, e implementar planes de acción concretos para abordar estas deficiencias. Es esencial involucrar a estudiantes y docentes en este proceso, posiblemente a través de grupos focales o comités de mejora, para asegurar que las soluciones propuestas sean efectivas y alineadas con las necesidades reales de la comunidad.
- ✓ Se recomienda a la universidad emprendan iniciativas de investigación y acción basadas en estos hallazgos, promoviendo una formación y un ambiente universitario inclusivos, equitativos y adaptados a las necesidades de su comunidad. La implementación de políticas y prácticas basadas en la evidencia asegurará no solo la satisfacción de los estudiantes y docentes, sino también la excelencia educativa en un entorno en constante cambio.
- ✓ Promover la transparencia, podría ser útil considerar la implementación de plataformas de acceso abierto, donde se compartan ciertos conjuntos de datos con la comunidad académica y el público en general.

Estas recomendaciones, basadas en los resultados presentados, pueden ayudar a la universidad privada estudiada a mantener y potenciar su estándar de calidad educativa. Actuar proactivamente en base a estas recomendaciones no sólo mejorará la calidad de los servicios ofrecidos, sino que también reforzará la imagen de la universidad y su compromiso con la excelencia académica y la satisfacción de su comunidad.

REFERENCIAS

- ANEAES. (2014) Instituciones de educación superior, Paraguay.
- Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (2017). Mecanismo de Evaluación y Acreditación Institucional. www.aneaes.gov.py.
- Andión, G, M. (2007). Sobre la calidad en la educación superior: una visión cualitativa. Universidad Autónoma Metropolitana. Distrito Federal México. Pp. 83-92.
- Altbach, P. G., & Knight, J. (2007). La internacionalización de la educación superior: Motivaciones y realidades. *Journal of Studies in International Education*, 11(3-4), 290-305.
- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73-85.
- Alves, R., & Raposo, M. (2007). The measurement of the perceived quality of higher education: A study of the SERVQUAL scale. *Service Industries Journal*, 27(7), 865-881.
- Andión Gamboa, M, (2007), Sobre la calidad en la educación superior: una visión cualitativa *Revista Reencuentro*, núm. 50, diciembre, 2007, pp. 83-92.
- Aguilar Gavira, S., & Barroso Osuna, J. M. (2014). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 47, 73-88.
- Araya-Castillo, L., Bucarey, C. G. J., Oradini, N. B., Flores, Y. R., Jara, V. Y., & Barraza, N. C. (2020). Importancia de la calidad de servicio en la Educación superior a distancia.
- Araya, J., Martínez, J., Torche, P., y Madrid, J. (2015). ¿Qué es la educación de calidad para directivos y docentes? *Revista Calidad en la Educación*. Vol. 2. 103-135.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Fideas G. Arias Odón.

- Astin, A. W. (1993). Lo que importa en la universidad: cuatro años críticos revisados. Jossey-Bass.
- Atia, Stefanell Santiago, Peralta Miranda y Salgado Herrera. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla.
- Astin, A. W. (1993). What matters in college? Four critical years revisited. Jossey-Bass.
- Akpoyomare, A. I., & Agu, O. P. (2014). Assessment of students' satisfaction with food services in higher education institutions using CINEFOOD. Journal of Foodservice Business Research, 17(3), 226-240
- Barreyro, G.B. Camargo H. (2018). El Paraguay y la acreditación de carreras de grado en el Mercosur. Rev. Cient., São Paulo. https://www.researchgate.net/publication/330091149_El_Paraguay_y_la_acreditacion_de_carreras_de_grado_en_el_Mercosur
- Bejarano, F. E. C., Nina, J. E. R., Pacheco, L. G. C., Gámez, K. P. M., & Gonzales, A. R. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. Universidad Ciencia y Tecnología, 25(108), 23-29. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/427>
- Biggs, J., & Tang, C. (2011). Enseñanza para el aprendizaje de calidad en la universidad. Open University Press.
- Bodero, H. (2014). El impacto de la calidad educativa. Apuntes. cienc. soc. 2014; 04/01
- Bonwell, C. C., & Eison, J. A. (1991). Aprendizaje activo: creando entusiasmo en el aula (Informe de Educación Superior ASHE-ERIC No. 1). ERIC Clearinghouse en Educación Superior.

- Black, P., & Wiliam, D. (1998). Evaluación y aprendizaje en el aula. *Evaluación en Educación: Principios, Política y Práctica*, 5(1), 7-74.
- Boud, D., & Falchikov, N. (2007). *Repensar la evaluación en la educación superior: Aprendizaje a largo plazo*. Routledge
- Brunner, J. J. (2008). *Educación superior en América Latina: cambios y desafíos*. FLACSO.
- Campos, M. (2021). *Relación entre bienestar laboral y cohesión grupal*. Editorial Universitaria.
- Capelleras, J.L. y Veciana, J.M. (2004). Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria un análisis empírico. Tesis doctoral no publicada, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Cabrera, L. (2007). La actitud y comportamiento del docente: su influencia en el aprendizaje autónomo de sus estudiantes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(2), 1-15.
- Cuadrado, G. I., y Fernández, A. I. (2011). *La comunicación eficaz con los alumnos*. Wolters Kluwer España, S. A.
- Casanova, M. A. (2010). *La gestión educativa: enfoque y procesos*. Editorial La Muralla, S.A.
- Creswell, J. (2013). *Essential Skills for the qualitative Researcher*. Iowa: Repositorio University of Iowa.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Crismán, R. (2016). *La Construcción de Escalas de Medición para la Investigación Lingüística y sus Aplicaciones Didácticas: Una Propuesta con Respecto a la Modalidad Lingüística Andaluza*.
- Cowman S. (1993). Triangulation: a means of reconciliation in nursing research. *Journal of Advanced Nursing*; 1993, 788-792.

- Contreras Castañeda, E., Ana Mercedes Fraile Benítez, A. y Suárez Parra. Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana. REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN–Vol. 16 No 1–2019.
- Daros, W. ¿Qué es un marco teórico? Revista Enfoques, vol. XIV, núm. 1, enero-diciembre, 2002, pp. 73-112 Universidad Adventista del Plata Libertador San Martín, Argentina.
- Díaz Barriga, Frida, y Hernández R, G (2000): Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. México, McGraw-Hill (Serie Docente del siglo XXI).
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2011). The Sage Handbook of Qualitative Research. London, Inglaterra: Sage.
- Denzin, N. K. (1978). The research act: A theoretical introduction to sociological methods. New York: McGraw-Hill.
- Darling-Hammond, L. (2000). Calidad docente y rendimiento estudiantil. Archivos de análisis de políticas educativas.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). The Sage handbook of qualitative research. Sage.
- Devés, R. (2008). El desarrollo del posgrado en Chile. En J. J. Brunner, & C. Peña, Reforma a la educación superior (págs. 265-304). Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales.
- Durán Chinchilla, C, M, y Paéz Quintero, D.C. (2020). Una mirada sobre la calidad en educación superior, conceptos y reflexiones. Colombia: Editorial Redip
- Escobar-Pérez, J. & Cuervo-Martínez. A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Avances en medición, 6, 27.
- European Commission. (2002). European quality in public administration (EQUAP). European Commission, Brussels.
- Edwards, V. (1998). El concepto de calidad en educación. Chile: UNESCO-OREALC
- Edwards, V. (1991). El concepto de calidad de educación. Chile: UNESCO-OREALC.

Escudero, T. (2004). Evaluación educativa. Madrid: UNED

Fernández, A., & Martínez, R. (2016). La importancia de la percepción estudiantil en la educación universitaria. *Revista Universitaria de Calidad*, 9(1), 12-28.

Fernández, A. (2012). La organización del currículo universitario. Ediciones Rialp.

Fernández, A. (2016). Evaluación educativa. Editorial Universitaria.

Fernández, S., & García, A. (2021). Promoción del aprendizaje autónomo en la educación superior: una revisión de estrategias. *Revista de Educación Superior*, 72(1), 87-104.

Ferrera, J. M., & De la Cruz, R. M. (2019). Gestión de la calidad de servicios. En J. M. Ferrera (Ed.), *Dirección de operaciones y calidad* (pp. 39-68). Editorial Síntesis.

Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage.

Earthman, G. I. (2004). *Prioritización de las necesidades de las instalaciones escolares*. Lancaster, PA: Pro>Active Publications.

Fierro Moreno, E., & Martínez Ávila, M. (2015). La innovación estratégica como predictora de la innovación organizativa en las instituciones de educación superior en México. *Innovación Educativa* (México, DF), 15(69), 141-161.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732015000300009

Flores Cruz, D. J. (2017). Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay–2016. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5269>

García Ferrando M. La encuesta. En: García Ibáñez J, Alvira F. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.

- García, L., & Fernández, M. (2017). Habilidades socioemocionales en educación superior: Importancia y desarrollo. *Revista de Educación Superior*, 46(2), 89-105.
- García Guadilla, C. (2002). Situación y principales dinámicas de transformación de la educación superior en América Latina. Universidad Central de Venezuela.
- García, L. (2015). Gestión y administración en la educación superior. Madrid: Editorial Universitaria.
- García, L. (2018). Herramientas digitales en la comunicación universitaria. *Revista TecEdu*, 5(1), 45-58.
- García, R. S., López, M. P., & Martínez, J. A. (2018). Mejorando la comunicación pedagógica: Estrategias para el desarrollo del profesorado. *Enseñanza y Aprendizaje en la Educación Superior*, 12(4), 543-558.
- García, R., & López, M. (2020). Flexibilidad horaria y satisfacción estudiantil en la educación superior. *Revista de Educación Superior*, 48(2), 123-140.
- García-Peñalvo, F. J. (2015). Estructura y diseño de currículos educativos. Ediciones Pirámide.
- García, N. & Castro, I. (2021). Desarrollo profesional y bienestar docente. Ediciones Universitarias.
- García, L. (2019). La importancia de la autoevaluación en la docencia. Ediciones Pedagógicas.
- García, J. (2019). Actitudes y comportamientos docentes en la educación superior: una revisión. *Revista de Educación y Desarrollo*, 49(9), 21-34.
- García, J. (2019). Actitudes y comportamientos docentes en la educación superior: una revisión. *Revista de Educación y Desarrollo*, 49(9), 21-34.

- García, F., & Morales, L. (2017). La retención estudiantil y la calidad de servicios. *Revista de Educación Superior*, 35(3), 7-21.
- García Sánchez, M del R, Reyes Añorve, J y Godínez Alarcón, G. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de Ciencias Sociales y Humanísticas RICSH*. Vol. 6, Núm. 12 Julio - diciembre 2017. DOI: 10.23913/ricsh.v6i12.135
- Gento, S. y Vivas, M. (2003), "El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su formación", en *Acción Pedagógica*, vol. 12, núm. 2, pp. 16-27, España.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/riaa/article/view/2186/2817>
- Gómez, L. (2017). Participación y diseño curricular en la educación superior. *Revista de Estudios Superiores*, 45(2), 123-135.
- Gómez, A. (2018). *Sinergias en la educación superior: Integración del personal docente y administrativo*. Valencia: Publicaciones Universitaria.
- Gómez, L. (2019). *Estrategias de análisis institucional en educación superior*. Madrid: Editorial Académica.
- Gómez, L., & Fernández, A. (2019). *Redes sociales y educación superior: Estrategias de comunicación en la era digital*. Ediciones Académicas.
- Gómez, R., & Méndez, M. (2017). La influencia de la competencia docente en el rendimiento académico. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 8(22), 32-48.

- Gómez, M., & Rodríguez, L. (2019). Impacto de la educación integral y la pertinencia del currículo en la satisfacción estudiantil en la educación superior. *Revista de Educación Superior*, 63(4), 456-471.
- Gómez, E. (2020). *Prácticas de evaluación y cultura institucional*. Ediciones Universitarias.
- Gómez, R., & Méndez, M. (2017). La influencia de la competencia docente en el rendimiento académico. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 8(22), 32-48.
- González Marí, J. L. (2015, p. 21). *Modelos y Marcos Teóricos en la Investigación en Pensamiento Numérico en España*. Publicaciones Universidad de Málaga
- González, R. & García, A. (2019). *Comunicación en entornos académicos*. Ediciones Académicas.
- González-Pérez, J. (2019). *Tecnologías y análisis de información en instituciones educativas*. Valencia: Publicaciones Universitarias.
- González, L. & Fernández, A. (2019). *Participación activa en el aula*. Editorial Educativa.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: customer management in service competition*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- .
- Gutiérrez, C. (2021). Adaptabilidad y renovación en la educación superior. *Journal of Higher Education*, 52(4), 230-245.
- Gutiérrez, R. (2018). Incentivos para la investigación en universidades. *Revista de Investigación Educativa*, 34(1), 45-60.
- Gutiérrez, L. (2019). *Gestión de conflictos en instituciones educativas*. Editorial Escolar.
- Guskey, T. R. (2002). Professional development and teacher change. *Teachers and Teaching*, 8(3), 381-391.

- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining Quality. . Assessment and evaluation in higher education Vol 18, 9-34.
- Hernández R & Fernández, C, & Batista, L, L (2010): Metodología de la Investigación, Mc Graw-Hill Interamericana Editores, México.
- Hernández R, Fernández C y Batista L (2008). Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R. Fernández, C, C. Baptista, P, L. (2014). **Metodología de la investigación**, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. Sexta Edición.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2012). **Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta**, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R. (2020). Motivación y aprendizaje. Ediciones Docentes.
- Hernández, R. (2009). La calidad educativa y el tamaño de las clases. Morata.
- Hernández, R. (2003). La formación inicial del profesorado en la educación superior. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 5(1)
- Hernández, R., & Vázquez, A. (2019). Percepción docente y calidad universitaria: un estudio comparativo. Revista de Estudios Superiores, 22(1), 29-45.
- Herrera, S. (2020). Evaluación y adaptación de políticas de atención al estudiante. Journal of Higher Education, 53(2), 110-125.
- Hwang, Y. S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. Social Behavior and Personality: an international journal, 47(2), 1-12. <https://doi.org/10.2224/sbp.7622>.

- International Organization for Standardization. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- Jones, A., & Harris, M. (2017). Comunicación organizacional: Desafíos en la educación superior. *Revista de Investigación Educativa*, 10(2), 123-135.
- Johnson, C. D., Williams, E. R., & Davis, M. J. (2020). El papel del conocimiento y la actualización del profesorado en la satisfacción estudiantil: Una revisión de la literatura. *Revista de Educación Superior*, 58(2), 187-201.
- Johnson, A., & Brown, C. (2019). Expanding the Elective Course Offerings and Student Satisfaction in Higher Education. *Journal of Higher Education*, 56(3), 287-302.
- Johnson, L., Martínez, S., & García, P. (2019). *Tecnología y gestión de la información en universidades: Hacia una educación del siglo XXI*. Ediciones Universitarias.
- Johansen, O. (2012). Introducción a la Teoría de Sistemas Complejos. 1–17. <http://www.perubookstore.com/libro/CS784/introduccion-a-la-teoria-desistemas-complejos>
- Johnson, B. y Onwuegbuzie, A. (2004, October). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come [Los métodos de investigación mixtos: un paradigma de investigación cuyo tiempo ha llegado]. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26. Recuperado de <http://edr.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/7/14>.
- Knight, J. (2004). Internacionalización remodelada: Definición, enfoques y fundamentos. *Revista de Estudios en Educación Internacional*, 8(1), 5-31.
- Lemaitre, M, J. Mapa de temas críticos en el debate de la Educación Superior Pública y Educación Privada en América Latina y el Caribe. In: UNESCO-IESALC. *La Educación Superior Pública y Privada en América Latina y Caribe. Contexto de internacionalización y proyecciones de Políticas Públicas*, 2014, p. 132-154. Disponible en:. Acceso en: 10 abril 2015.

Ley General de la Educación 1264/98. Asunción -Paraguay

Ley Nro. 136//9 de Universidades (1993), República. Del Paraguay.

Ley Nro. 2072/2003. República. Del Paraguay

Letelier-Sanz, P, Maureira-Bustos, Y, Monroy-Acuña, Y, Navia-Pinto, K, Zapata-Saldías, S, Rodríguez-Fernández, A. (2021). Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de una universidad pública chilena. Revista Cubana de Educación Superior, 40(3), e13. Epub 01 de julio de 2021. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142021000300013&lng=es&tlng=pt.

López, M., & Fernández, A. (2018). La organización curricular y su impacto en el aprendizaje. Journal of Higher Education, 49(3), 65-80.

López, M. (2020). Métodos de evaluación en la educación superior. Editorial Académica.

López, F. (2019). Respuestas institucionales a inquietudes del personal. Ediciones Universitarias.

López-Noguero, F. (2007). La investigación sobre eficacia escolar: Situación actual y perspectivas futuras. Bordón. Revista de Pedagogía, 59(1), 109-130.

López, D. (2022). Acreditación y certificación en la educación superior. Editorial Académica.

López, J., & Sánchez, R. (2020). Identidad y comunicación en instituciones de educación superior. Editorial Educativa.

López, M. (2019). Actualización de políticas de comunicación en universidades. Cuadernos de Educación Superior, 73(3), 301-312.

- Navarro, M., & Iglesias, D. (2005). Calidad educativa y competencia docente. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38(5)
- Nhan, T., & Nguyen, H. C. (2018). Quality challenges in transnational higher education under profit-driven motives: The Vietnamese experience. *Issues in Educational Research*, 28(1), 138-152. <http://unsworks.unsw.edu.au/fapi/datastream/unsworks:49058/binb676fe8d-19ad-4444-93e0-ee6180bb4f2a?view=true>.
- Martín, C. (2012). *Metodología de la investigación*. Caracas. Editorial Rumor.
- Martínez, A., & Rodríguez, L. (2016). *Gestión de datos y análisis en la educación superior*. Barcelona: Ediciones U.
- Martínez, F. & Ortega, L. (2019). *Salud organizacional en educación*. Editorial Académica.
- Martínez, J. (2015). La competencia docente en el ámbito universitario. *Revista de Educación Superior*, 44(2), 23-45.
- Martínez L, Pérez Fernández, Pat Fernández y García Rodríguez (2018). La importancia de la calidad en la universidad pública. La percepción del estudiante en la Universidad Autónoma del Carmen.
- Martínez, J. (2018). *Clima organizacional en educación*. Ediciones Docentes
- Martínez, J., & Pérez, L. (2021). Alineación de los contenidos con el perfil profesional en la educación superior. *Enseñanza y Aprendizaje en la Educación Superior*, 17(2), 145-162.
- Martínez, L. (2013). *Roles y desafíos del personal administrativo en la educación superior*. Madrid: Editorial Universitaria.
- Martin, A. J., Collie, R. J., Mok, M. M. C., & McInerney, D. M. (2017). Motivación y compromiso en los años de secundaria: un análisis multinivel del papel de las creencias

de eficacia del profesor, el apoyo del profesor y las percepciones del estudiante sobre el apoyo del profesor. *Psicología Educativa Contemporánea*, 49, 32-43.

Matto Ríos. A.C. (2020). La calidad y la evaluación en la educación superior, una aproximación, *Revista Científica de la Facultad de Filosofía – UNA* (ISSN: 2414-8717) Vol. 12, enero - julio 2021 (1), pp. 239-249.

Marginson, S. (2013). La imposibilidad de mercados capitalistas en la educación superior. *Journal of Education Policy*, 28(3), 353-370.

Marginson, S. (2013). La dinámica de la competencia nacional y global en la educación superior. *Educación Superior*, 65(4), 413-430.

Mertens, D. (2007). Transformative paradigm: Mixed methods and social justice. *Journal of Mixed Methods Research*, 1, Pp. 212-225.

Meyer, J. H., & Land, R. (2005). Conceptos umbral y conocimientos problemáticos (2): Consideraciones epistemológicas y un marco conceptual para la enseñanza y el aprendizaje. *Educación Superior*, 49(3), 373-388.

Membrado, J. (2002): *Innovación y mejora continua, según el modelo EFQM de excelencia*. 2 ed. Madrid: Días de Santos.

Mendoza, B. (2020). Participación y diseño curricular en universidades. *Revista de Estudios Superiores*, 48(3), 145-160.

Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J., & Arzola, M. (2010). Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad venezolana. Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2010) - "Innovation and Development for the Americas", 1-9.

Méndez, C., & Rondón, M. (2012). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41(1), 197-207.

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Metodolog%C3%ADa+de+investigaci%C3%B3n+y+lectura+cr%C3%ADtica+de+estudios+Introducci%C3%B3n+al+an%C3%A1lisis+factorial+exploratorio+Carolina+M%C3%A9ndez+Mart%C3%ADnez1+Mart%C3%ADn+Alonso+Rond%C3%B3n+Sep%C3%BAveda&btnG=

Millán, G. (1990): Conferencia Regional sobre el Estado de Calidad de la Educación Superior, Buenos Aires: MERCOSUR.

Mollis, M. (1993). Evaluación de la calidad universitaria: elementos para su discusión. Revista del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Educación de la UBA. Año II, N. ° 3.

Morales, P. (2020). Evaluación y adaptación de programas de incentivo en educación superior. *Journal of Higher Education Policy*, 25(3), 210-225.

Middlehurst, R. (2004). Changing internal governance: A discussion of leadership roles and management structures in UK universities. *Higher Education Quarterly*, 58(4), 258-279.

Ospina, R, D (2011). Evaluación de la calidad en Educación Superior. Programa de doctorado en formación inicial y permanente de profesionales de la educación educativa.

Odden, A., & Kelley, C. (2002). Paying teachers for what they know and do: New and smarter compensation strategies to improve schools. Corwin Press

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multipleitem Scales for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40

Pascarella, E. T., & Terenzini, P. T. (1991). How college affects students. Jossey-Bass.

Paraskevas, A. (2004). "Service quality in higher education: the role of student expectations." *Journal of Educational Administration*, Vol. 42 No. 3, pp. 2-26.

- Pérez, A. (2018). Evaluación y adaptación de programas académicos. *Journal of Higher Education*, 50(3), 210-225.
- Pérez, J., & Alarcón, D. (2020). Estrategias para mejorar la percepción docente sobre la calidad universitaria. *Revista Universitaria de Investigación*, 13(1), 7-19.
- Pérez-García, P. (2011). Flexibilidad y organización curricular. Ediciones Octaedro.
- Pérez, M., & Ruiz, A. (2018). Mejora continua y percepciones en universidades privadas. *Revista de Gestión Universitaria*, 11(2), 34-47.
- Pérez, A., & Castro, E. (2018). El clima organizacional en instituciones educativas: una revisión teórica. *Revista de Psicología Educativa*, 24(2), 89-97.
- Pérez Juste, R. (2006). Organización escolar: Cultura y educación. Madrid: Alianza.
- Pérez, L. (2017). Comunicación y clima organizacional en instituciones de educación superior. *Revista de Estudios Universitarios*, 38(1), 15-29.
- Pérez, M. (2017). El rol del personal técnico y administrativo en las universidades. Barcelona: Ediciones Académicas.
- Pérez, M., & García, L. (2017). Gestión de la información en instituciones educativas: Retos y oportunidades. Madrid: Editorial Universitaria.
- Pérez, R. (2018). Gestión de la información en instituciones de educación superior: Estrategias y prácticas. Barcelona: Ediciones Académicas.
- Pérez, R., & Sánchez, J. (2020). Alineación curricular con perfiles profesionales: un factor clave en la satisfacción estudiantil. *Revista de Educación Superior*, 68(3), 287-303.
- Pérez, J., & Castro, L. (2016). Motivación y retención en la educación superior: El papel de los incentivos. Editorial Académica.

- Pérez, A. & Ramírez, R. (2018). La evaluación en el aula: herramientas y técnicas. Editorial Docente.
- Pérez, A. (2018). La administración educativa y su impacto. Editorial Académica.
- RAE. (2001). Diccionario de la lengua española. Real Academia Española
- Ramírez, M. S., & Ospina, S. M. (2016). Enfoques y tendencias en gestión educativa: una aproximación conceptual. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 10(1), 9-25.
- Ramírez, M. (2019). Análisis institucional en la educación superior: Tendencias y desafíos. Buenos Aires: Ediciones Universitarias.
- Ramírez, J., & Sánchez, A. (2018). Innovación y tecnología en la gestión universitaria. Barcelona: Ediciones Académicas.
- Ramírez, M., & González, L. (2018). Políticas de atención estudiantil en la educación superior. Editorial Académica.
- Ramírez, M. (2019). Análisis institucional en la educación superior: Tendencias y desafíos. Buenos Aires: Ediciones Universitarias
- Ramírez, J. & Pérez, M. (2018). Atención a la condición académica estudiantil. Editorial Universitaria.
- Ramírez, M. (2013). La autonomía del aprendizaje en educación superior. Ediciones Akal.
- Ramírez, S. (2020). Innovación en la enseñanza universitaria. Editorial Universitaria
- Ramírez, Tulio (2007) Inversión y producción científica en Venezuela ¿una relación inversamente proporcional? *Revista de Pedagogía*. Vol. 37. Número 101. P. 75 [Revista en línea]. Venezuela. Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/659/65950543008.pdf>

- Ravela, P. (1994): Bases conceptuales del sistema nacional de evaluación de la calidad de la educación básica y media. Editorial M. de Cultura y Educación de la Nación, Buenos Aires.
- Rocco, T., Bliss, L., Gallagher, S. y Pérez-Prado, A. (2003, Spring). Taking the Next Step: Mixed Methods Research in Organizational Systems [Tomando el siguiente paso: Métodos mixtos de investigación en sistemas organizacionales]. Information Technology, Learning, and Performance Journal 21(1). Pp. 19-29.
- Rodríguez, M. (2019). Internacionalización y movilidad estudiantil: Programas de incentivo. Editorial Universitaria.
- Rodríguez, D. (2019). Retroalimentación en la evaluación. Ediciones Pedagógicas.
- Rodríguez, A. (2019). Gestión y calidad en la educación superior. Editorial Universitaria
- Romero, J., & Valencia, M. (2017). El docente universitario y su percepción sobre la calidad educativa. Revista Educación y Sociedad, 15(3), 60-75.
- Rodríguez, L., & López, A. (2016). La organización curricular en universidades de excelencia. Revista de Investigación Educativa, 34(1), 113-127
- Rodríguez, L., & López, A. (2016). La organización curricular en universidades de excelencia. Revista de Investigación Educativa, 34(1), 113-127.
- Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/1539>.
- Rubio Gómez, M.J., Aguilar Feijoo, R., Massa Sánchez, P., Maldonado Rivera, J. y Ramírez Asanza, I. (2005). Proceso de autoevaluación de los programas de educación a distancia basado en el proyecto. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Ruiz Bolívar, C. (2002). Técnicas y elaboración de instrumentos de investigación. Paidós. México
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Motivaciones intrínsecas y extrínsecas: definiciones clásicas y nuevas direcciones. Psicología Educativa Contemporánea, 25(1), 54-67.

- Sánchez, M., & López, P. (2015). Percepciones de calidad en servicios educativos. *Revista de Estudios Superiores*, 22(2), 30-45.
- Sánchez, R. (2016). *Gestión y administración en universidades: El papel del personal de apoyo*. Barcelona: Ediciones Académicas.
- Sánchez, R., & Martínez, P. (2017). *Estrategias y gestión en educación superior: Hacia una oferta académica de calidad*. Editorial Universitaria.
- Sánchez, R. (2017). *Gestión y análisis de la información en universidades*. Barcelona: Ediciones Universitarias.
- Sánchez, C. (2017). *Autoevaluación docente y mejora de la enseñanza*. Editorial Universitaria.
- Santana, R. (2018). Validação da escala SERVQUAL - um estudo empírico com alunos na instituição de ensino superior do Brasil, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro (Tesis doctoral). <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/13087>.
- Seymour, E. (1995). The loss of women from science, mathematics, and engineering undergraduate majors: An explanatory account. *Science Education*, 79(4), 437-473.
- Soto, P. (2017). *Participación y feedback en la educación*. Editorial Escolar.
- Soto, R. (2018). *Comunicación en el aula*. Ediciones Educativas
- Schargel, F. (1997): *Como transformar la educación a través de la gestión de la calidad total*, Guía práctica, Madrid: Díaz de Santos.
- Shiefelbein, E. (1988). Proyecto Principal de Educación del Caribe N° 16. Siete estrategias para elevar la calidad y eficiencia del sistema de educación (págs. 13-21). Santiago de Chile: UNESCO.

Strange, C. C., & Banning, J. H. (2001). Educando por el diseño del ambiente. San Francisco: Jossey-Bass.

Stake, R. E. (1995). The art of case study research. Sage.

Smith, J., & Watson, R. (2018). La gestión de la información en la educación superior: Desafíos y oportunidades. Editorial Académica.

Sánchez, A. (2016). Expectativas y satisfacción en la universidad. Narcea Ediciones.

Smith, J., & Naylor, R. (2001). Determinants of degree performance in UK universities: a statistical analysis of the 1993 student cohort. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 63(1), 29-60.

Smith, A. L., & Jones, B. R. (2019). Percepción de la competencia del profesorado en la educación superior: Una perspectiva estudiantil. *Revista de Educación Superior*, 45(3), 321-335.

Smith, J. (2015). Comunicación efectiva en la educación superior. Editorial Educativa.

Smith, J., Brown, R., & Jones, T. (2019). Relaciones entre profesores y estudiantes y rendimiento académico: un metaanálisis multinivel. *Revision de Investigación Educativa*, 89(1), 68-102.

Smith, E., et al. (2018). Diversification of Mandatory and Elective Courses in Higher Education: A Student Perspective. *Higher Education Review*, 62(4), 523-539.

Schulman, L. (1987). Conocimiento y enseñanza: Bases del nuevo reformismo. *Revista Educativa de Harvard*, 57(1), 1-22.

Schuster, J. H., & Finkelstein, M. J. (2006). The American faculty: The restructuring of academic work and careers. Johns Hopkins University Press.

- Suskie, L. (2018). Evaluación del aprendizaje estudiantil: Una guía sensata (3ra ed.). Jossey-Bass
- Schwartz, H, Jacobs, J. (1984). Sociología Cualitativa: Método para la reconstrucción de la realidad (C. Villegas, Trad.). México: Trillas.
- Scott, P. (1995). The meanings of mass higher education. Open University Press.
- Uquillas, G, G, G. Basantes, R. Ávalos, A, F. Jara, V. Basantes, S, S, D. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 7(1), 3-13. Recuperado a partir de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/504>
- Temple, P. (2008). Aprender espacios para el conocimiento superior. Londres: Paul Chapman Publishing.
- Tejada Fernández, J. (2000). Las competencias profesionales y la formación inicial del profesorado. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 38, 181-206.
- Torres, M. (2015). Planificación educativa en el ámbito universitario. Editorial Académica.
- Torres, M., & Ramírez, P. (2017). Comunicación y universidad: Desafíos en la era digital. Editorial Universitaria.
- Torres, J. (2017). Gestión de la información en instituciones educativas: Herramientas y prácticas. México: Editorial Educativa.
- Torres, P. (2018). Formación docente y evaluación. Ediciones Educativas. Torres, L., & Soto, P. (2018). Desafíos de la percepción docente en el contexto universitario. Revista de Investigación Universitaria, 19(2), 15-30.

- Torres, A., & Blanco, R. (2015). Bienestar estudiantil y éxito académico: Un enfoque integral. Editorial Universitaria.
- Torres, P. (2018). Formación docente y evaluación. Ediciones Educativas.
- Torres, J. (2014). El currículo escolar. Morata.
- Tuchman, G. (1980). Facts Of The Moment: The Study Of News. Symbolic Interaction. Volume 3, Issue 2. Pages 9-20
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(2), 63-84.
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55130462004.pdf>
- Tünnermann Bernheim, C., & de los Ángeles, C. A. (2007). Desafíos de la educación superior en el siglo XXI. Lima: IESALC-UNESCO.
- Tünnermann Bernheim, C. (2007). Desafíos de la educación superior en América Latina. Iberoamericana.
- Uquillas-Granizo, G. G., Basantes-Ávalos, R., Vinueza-Jara, A. F., & Basantes-Silva, S. D. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 7(1), 3-13.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/504>
- UNESCO. (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción. Recuperado de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113878_spa
- UNESCO. (2005). Directrices para la calidad de la educación superior en América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000144259>

- UNESCO. (2017). Calidad de los servicios educativos en educación superior. Recuperado de <https://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/Calidad-de-los-servicios-educativos-en-educacion-superior.pdf>
- Universidad Católica de Chile (2011). Sistema de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior: aspectos críticos y desafíos de mejoramiento, Temas de la Agenda Pública. Año 6 / No 45 /
- Van Damme, K. (2003): Standard and indicators in Institutional and Program accreditation in Higher Education. A conceptual framework and a proposal, Paper for the UNESCO-CEPES, UNESCO.
- Vázquez, M., Elizondo, A. Ramírez, J. (2015). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios. Innovaciones de negocios, 13(25), 71-95. <https://doi.org/10.29105/rinn13.25-4>.
- Vargas, J. (2019). Participación estudiantil en la formulación de políticas universitarias. Revista de Estudios Superiores, 47(3), 165-180.
- Vergara, J., & Quesada, V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 13, 108-122.
- Vega, R. (2017). Administración eficiente en educación. Editorial Universitaria
- Vega, S. & Mendoza, P. (2017). Orientación y acompañamiento estudiantil. Editorial Universitaria
- Villagra, M. Falcó de Ayala, L. Davalos, J. Cabrera, P. (2020). Percepción de la calidad de la educación superior en las universidades públicas ubicadas en el interior de Paraguay. Interfaz, 1(1), 47–56. <https://doi.org/10.57201/interfaz.2022.1.1.47>
- Zabalza, M. (2007). Competencias docentes del profesorado universitario. Narcea Ediciones.

Zeithalm, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Servicios de marketing: Integración de los servicios, clientes y tecnología*. McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo N°. 1. Cuestionarios

CUESTIONARIO PARA LOS ESTUDIANTES

Estimado Estudiante, el siguiente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre la calidad de los servicios universitarios. La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica y será utilizada en una investigación sobre “Percepción de la comunidad educativa acerca de la calidad de los servicios de una universidad privada”. Agradecemos de antemano su colaboración.

I. DATOS PERSONALES

Instrucciones: Lea usted con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” la casilla correspondiente. Escoja sólo una respuesta.

a. Edad:

b. Género 1) Masculino () 2) Femenino ()

c. Estado Civil

Soltero/a. () Casado/a. () Unión libre. (....) Divorciado/a. (...) Viudo/a. (...)

d. Carrera: ..

e. Año cursado:....

Instrucciones: A continuación, hay una serie de afirmaciones acerca de los servicios de calidad que ofrece la universidad. Por favor, indique cuánto se ajusta cada una de ellas en la calidad de servicio universitario. Use la siguiente escala de puntuación y marque con “X” la alternativa seleccionada. La escala de calificación es la siguiente:

5	4	3	2	1
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

NRO	PREGUNTA	5	4	3	2	1
1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases					
2	El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado					
3	La bibliografía disponible es suficiente (En la biblioteca con textos físicos y digital)					
4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje					
5	Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes					
6	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias					
7	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases					

8	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario					
9	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes					
10	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que hemos aprendido					
11	El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes					
12	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos					
13	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos					
14	Los profesores están actualizados en sus conocimientos					
15	Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos					
16	Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente					
17	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente					
18	Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente					
19	En esta carrera que sigo existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas					
20	En esta carrera que sigo existe una oferta amplia de asignaturas optativas					
21	En esta carrera que sigo existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos					
22	En la carrera que sigo se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes					
23	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes					
24	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje (desarrollo de clases).					
25	Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional					
26	El trato recibido de los profesores es adecuado					
27	Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas					
28	Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera que seleccioné					
29	El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado					
30	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada					
31	El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado					
32	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada					
33	Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre el público y la comunidad educativa son adecuados					
34	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados					
35	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado					
36	El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado					
37	El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado.					
38	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son los más adecuados.					
39	Las actividades de mejora e innovación aplicadas en la universidad son adecuadas					
40	Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas					
41	Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles					
42	La administración es eficaz para solucionar problemas					

9	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes					
10	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes					
11	El material entregado que entrego en mi clase es útil para los estudiantes					
12	Poseo un nivel suficiente de conocimientos teóricos					
13	Poseo un nivel suficiente de conocimientos prácticos					
14	Estoy actualizado con los contenidos que imparto en clase					
15	Soy capaz de transmitir adecuadamente los conocimientos a los estudiantes.					
16	Explico los contenidos con claridad suficiente					
17	Oriento en mi clase el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente					
18	Evalúo los conocimientos de los estudiantes adecuadamente					
19	En la/s carrera/s que enseño existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas					
20	En la/s carrera/s que enseño existe una oferta amplia de asignaturas optativas					
21	En la/s carrera/s que enseño existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos					
22	En la/s carrera/s que enseño se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes					
23	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes					
24	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje					
25	Los contenidos que enseño van con mi perfil profesional					
26	El trato recibido de colegas y autoridades es adecuado					
27	Demuestro eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas					
28	El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado					
29	La metodología que utilizó (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada					
30	El aprendizaje independiente que fomento con los estudiantes (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado					
31	Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa son adecuados					
32	La evaluación del aprendizaje que aplico (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada					
33	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados					
34	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado					
35	El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado					
36	El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado.					
37	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuados					
38	Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas					
39	Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas					
40	Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles					
41	La administración es eficaz para solucionar problemas					

Dimensiones del cuestionario

DIMENSIONES

- 1- Competencia del cuerpo docente (8 ítems): 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 27
- 2- Organización de la enseñanza o de la carrera (9 ítems) : 21, 22,23, 24, 25, 28, 29,30, y 31
- 3- Comunicación y clima organizacional (7 ítems): 33, 34, 35, 36, 37, 38, y 39
- 4- Actitudes y comportamientos del cuerpo docente (6 ítems): 5, 6, 7, 8, 9, y 26
- 5- Instalaciones y equipamientos (5 ítems): 1, 2, 3, 4 y 40
- 6- Evaluación (3 ítems): 10, 18, y 32
- 7- Asignaturas optativas (2 ítems): 19, y 20
- 8- Efectividad de los procesos administrativos (2 ítems): 41, y 42

Recodificación para el nivel de calidad de los servicios: Mala calidad, Buena calidad, Muy buena calidad y **Excelente** calidad

Anexo N°. 2. Validación de los instrumentos por Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

1- Cálculo de la consistencia interna del instrumento y Cálculo Global de la Confiabilidad del Instrumento

Tabla. 1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla. 2 estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,983	,984	42

Interpretación: Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach (las mismas recomendaciones para el coeficiente omega de McDonald) (p. 231)

Coeficiente alfa > .90 a .95 es excelente

Coeficiente alfa > .80 es bueno

Coeficiente alfa > .70 es aceptable

Coeficiente alfa > .60 es cuestionable

Coeficiente alfa < .50 es inaceptable

En este caso el instrumento diseñado para aplicar en la universidad, con una muestra de n=93, la ecuación del Alfa de Cronbach global arrojó un valor de 0,983 aproximándose a 1.

Esto significa que el valor de la consistencia interna del instrumento presenta un grado de confiabilidad ***“Excelente”***

Correlación elemento-total corregida: índice de homogeneidad corregido

En la tabla siguiente podemos observar los resultados aportados por el SPSS versión 26 la información relacionada con el apartado de ***“Correlación total de elementos corregida”*** (correlación ítem-test). Esta correlación indica la correlación lineal entre el ítem y la puntuación total en la escala (sin considerar el ítem que se está evaluando), señalando la magnitud y la dirección de esta relación).

Los ítems cuyos coeficientes de correlación ítem-total (extrayendo el ítem analizado) arrojan valores iguales o menores a 0.2 deben ser desechados o reformulados ya que su nivel de homogeneidad es insuficiente. En este caso observamos valores altos.

Tabla. 3. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1-Las condiciones de las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases.	164,96	922,538	,663	.	,983
2-El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado.	165,32	924,419	,655	.	,983
3-La bibliografía disponible es suficiente (En la biblioteca con textos físicos y digital)	165,10	927,870	,609	.	,983
4-Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	164,91	917,882	,756	.	,983

5-Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes.	164,70	920,611	,784	.	,983
6-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	164,60	919,682	,819	.	,983
7-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	164,57	921,827	,816	.	,983
8-Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario.	164,70	931,731	,673	.	,983
9-Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	164,70	929,491	,739	.	,983
10- Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que hemos aprendido.	164,74	923,393	,762	.	,983
11- El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes.	164,67	924,082	,787	.	,983
12- Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	164,57	919,087	,845	.	,982
13- Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos.	164,57	916,327	,892	.	,982

14- Los profesores están actualizados en sus conocimientos.	164,53	925,691	,809	.	,983
15- Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	164,60	919,582	,797	.	,983
16- Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	164,67	921,202	,786	.	,983
17- Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	164,77	914,778	,816	.	,983
18- Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	164,67	927,842	,756	.	,983
19- En esta carrera que sigo existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	164,78	921,452	,780	.	,983
20- En esta carrera que sigo existe una oferta amplia de asignaturas optativas	164,80	933,960	,679	.	,983
21- En esta carrera que sigo existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	164,58	927,325	,787	.	,983

22- En la carrera que sigo se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.	164,58	927,065	,835	.	,983
23- Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	164,61	929,979	,582	.	,983
24- El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje (desarrollo de clases).	164,93	926,005	,617	.	,983
25- Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	164,43	931,027	,864	.	,983
26- El trato recibido de los profesores es adecuado.	164,43	935,107	,746	.	,983
27- Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas.	164,54	924,590	,844	.	,982
28- Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera que seleccioné.	164,65	928,049	,804	.	,983
29- El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado.	164,51	928,172	,798	.	,983

30- La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada.	164,61	927,639	,838	.	,983
31- El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado.	164,54	931,490	,830	.	,983
32- La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada.	164,51	932,772	,802	.	,983
33- Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados.	164,69	924,275	,783	.	,983
34- Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.	164,69	927,735	,748	.	,983
35- El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado.	164,88	931,626	,642	.	,983
36- El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado	164,58	927,645	,791	.	,983

37- El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado.	164,52	925,852	,765	.	,983
38- Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son los más adecuados.	164,66	923,406	,822	.	,983
39- Las actividades de mejora e innovación aplicadas en la universidad son adecuadas.	164,65	922,149	,841	.	,982
40- Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas.	164,80	919,100	,769	.	,983
41- Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles.	164,64	937,672	,661	.	,983
42- La administración es eficaz para solucionar problemas.	164,75	932,268	,712	.	,983

2- Validez de la Estructura interna del instrumento

2.1- Análisis Factorial Exploratorio

Para validar el instrumento utilizado para la recolección de datos, se llevó a cabo la evidencia basada en estructura interna de los ítems mediante el AFE (Análisis Factorial Exploratorio) que constituye una técnica que frecuentemente se aplica en estudios relacionados con el desarrollo y validación de instrumentos y además permite explorar un conjunto de variables latentes o factores comunes que ayudan a explicar las respuestas emitidas por los participantes.

El análisis factorial exploratorio (AFE) es una técnica estadística que se utiliza para reducir la dimensionalidad de un conjunto de datos, identificando las relaciones subyacentes entre las variables observadas.

El AFE busca definir grupos de variables (más conocidos como factores o dimensiones) que estén altamente correlacionados entre sí” (Méndez y Rondón, 2012, 198). *El análisis factorial nos indica cómo tienden a agruparse los ítems o variables.*

El AFE parte del supuesto de que las variables observadas son indicadores de cierto número de factores o variables latentes comunes. Suponiendo que analizamos un conjunto de ítems seleccionado para medir un único factor, cada variable observada o ítem que se analiza está cuidadosamente seleccionado para que refleje alguna característica del factor que se pretende medir con él. (Segura et al, 2014, p. 1153)

Como se obtuvo un nivel excelente en la confiabilidad en el instrumento se puede calcular el análisis factorial exploratorio para la reducción de dimensiones. A continuación, se observa en la tabla de abajo los valores de:

Tabla. 4. Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,937
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5016,651
	gl	861
	Sig.	,000

Interpretación

Se realizó el análisis factorial exploratorio para estimar la validez de constructo del instrumento mediante el software SPSS versión 27. Se muestra en la tabla N°. 4 el cálculo mediante el estadístico de adecuación muestral Kayser-Meyer-Olkin (KMO)= 0.937 y la prueba de esfericidad de Bartlett, que resultó estadísticamente significativa, $\chi^2= 5016,651$; con gl=861 y el nivel de significación $p=0.000$, mostrando ambas la pertinencia de este análisis. (Siendo $KMO>.7$ y $p<.05$).

La medida KMO es un índice que varía entre 0 y 1 y que indica la proporción de varianza común entre las variables observadas. Un valor de KMO cercano a 1 indica que los datos son adecuados para realizar un AFE. En este caso, la medida KMO es de 0,937, lo que indica que los datos son adecuados para el análisis.

La prueba de esfericidad de Bartlett, por otro lado, evalúa si las variables observadas están correlacionadas. Si las variables no están correlacionadas, no es apropiado realizar un AFE. La prueba de Bartlett genera una estadística Chi-cuadrado y un valor p asociado. En este caso, la estadística Chi-cuadrado es de 5016,651 y el valor p es menor de 0,001. Esto indica que las variables están correlacionadas y, por lo tanto, los datos son adecuados para realizar un AFE.

En resumen, los resultados de la prueba de KMO y la prueba de Bartlett indican que los datos son adecuados para realizar un análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio.

En la tabla N°. 5 se empleó el método de extracción de Factorización de Ejes Principales con el método de máxima verosimilitud con rotación de oblimin directo, arrojando **seis factores** con un 74, 250 % de la varianza explicada (acumulado). Significa una buena variabilidad con relación a las respuestas dadas por los participantes.

Tabla. 5. Varianza total explicada

Factor	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total
1	25,596	60,943	60,943	25,352	60,361	60,361	12,306
2	2,026	4,824	65,767	1,798	4,280	64,641	19,525
3	1,560	3,713	69,480	1,263	3,006	67,647	14,331
4	1,346	3,205	72,685	1,099	2,618	70,265	17,820
5	1,154	2,749	75,434	,893	2,127	72,392	14,234
6	1,079	2,569	78,003	,780	1,858	74,250	1,385

7	,852	2,029	80,032				
8	,718	1,710	81,742				
9	,701	1,670	83,412				
10	,635	1,513	84,925				
11	,584	1,391	86,316				
12	,488	1,161	87,477				
13	,436	1,038	88,515				
14	,393	,937	89,451				
15	,386	,918	90,370				
16	,355	,846	91,215				
17	,345	,822	92,037				
18	,322	,768	92,805				
19	,286	,680	93,485				
20	,259	,616	94,101				
21	,246	,585	94,686				
22	,220	,523	95,209				
23	,210	,500	95,709				
24	,183	,436	96,145				
25	,176	,418	96,563				
26	,172	,409	96,971				
27	,154	,367	97,339				
28	,146	,347	97,686				
29	,130	,310	97,996				
30	,121	,289	98,285				
31	,104	,248	98,533				
32	,095	,227	98,760				
33	,085	,201	98,961				

34	,075	,178	99,139				
35	,071	,168	99,307				
36	,063	,149	99,456				
37	,059	,140	99,596				
38	,048	,115	99,712				
39	,039	,094	99,805				
40	,032	,077	99,883				
41	,031	,073	99,955				
42	,019	,045	100,000				

Método de extracción: factorización de eje principal.

a. Cuando los factores están correlacionados, las sumas de las cargas al cuadrado no se pueden añadir para obtener una varianza total.

La Matriz de estructura se observa en la siguiente tabla N°. 6, con seis factores, y con sus cargas factoriales. Los ítems que más peso tiene en cada factor son los que definen (mayor carga factorial). Podemos ver en la **Matriz de estructura** que las cargas factoriales son bastante alta, lo que explica suficientemente al factor agrupado (se agrupa en colores), además los valores superan **0.30** que hace, que sea significativo su valor. Se observa en el gráfico y en la tabla.

Tabla. 6. Matriz de estructura

	Factor					
	1	2	3	4	5	6
1-Las condiciones de las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases.	,362	-,491	,784	-,538	,422	
2-El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado.		-,525	,807	-,495	,438	

3-La bibliografía disponible es suficiente (En la biblioteca con textos físicos y digital)	,327	-,413	,819	-,439	,476	
4-Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	,424	-,658	,738	-,601	,479	
5-Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes.	,395	-,753	,672	-,646	,518	
6-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	,478	-,923	,535	-,644	,506	
7-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	,476	-,923	,561	-,620	,497	
8-Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario.	,531	-,583	,619	-,498	,445	
9-Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	,617	-,616	,659	-,553	,494	
10- Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que hemos aprendido.	,677	-,747	,482	-,541	,484	,400
11- El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes.	,694	-,719	,680	-,542	,435	
12- Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	,535	-,926	,570	-,641	,498	
13- Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos.	,583	-,916	,615	-,672	,589	

14- Los profesores están actualizados en sus conocimientos.	,485	-,866	,510	-,610	,557	
15- Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	,459	-,957	,494	-,567	,487	
16- Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	,660	-,783	,531	-,539	,504	,324
17- Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	,568	-,822	,633	-,585	,486	
18- Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	,737	-,708	,520	-,535	,456	
19- En esta carrera que sigo existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	,528	-,627	,630	-,588	,671	,419
20- En esta carrera que sigo existe una oferta amplia de asignaturas optativas	,632	-,505	,475	-,587	,507	
21- En esta carrera que sigo existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	,593	-,651	,538	-,565	,760	
22- En la carrera que sigo se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.	,503	-,749	,590	-,702	,682	
23- Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes.		-,457	,347	-,529	,769	

24- El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje (desarrollo de clases).	,349	-,392	,538	-,453	,817	
25- Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	,697	-,789	,540	-,645	,719	
26- El trato recibido de los profesores es adecuado.	,607	-,625	,425	-,715	,599	
27- Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas.	,705	-,742	,571	-,718	,579	
28- Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera que seleccioné.	,607	-,696	,560	-,673	,651	
29- El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado.	,676	-,616	,551	-,629	,731	
30- La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada.	,603	-,701	,598	-,716	,698	
31- El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado.	,652	-,668	,505	-,711	,762	
32- La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada.	,855	-,606	,538	-,705	,548	

33- Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados.	,550	-,577	,487	-,845	,617
34- Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.	,468	-,538	,516	-,697	,746
35- El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado.		-,502	,468	-,745	,503
36- El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado	,504	-,679	,612	-,733	,529
37- El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado.	,535	-,598	,471	-,897	,508
38- Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son los más adecuados.	,480	-,645	,608	-,874	,588
39- Las actividades de mejora e innovación aplicadas en la universidad son adecuadas.	,536	-,711	,625	-,783	,576
40- Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas.	,412	-,568	,697	-,743	,603
41- Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles.	,358	-,452	,546	-,649	,618
42- La administración es eficaz para solucionar problemas.	,361	-,565	,524	-,813	,485

Método de extracción: factorización de eje principal.

Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.

De ocho factores fueron reducidos en 6 factores que quedaron de la siguiente manera:

Los 6 factores distribuidos con el grupo de ítems que le corresponden:

Factor 1: Competencia del cuerpo docente: integra 8 ítems: 11,12,13,14,15,16,17, y 27

Factor 2: Organización de la enseñanza o de la carrera: integra 11 ítems: 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30 y 31

Factor 3: Comunicación y clima organizacional: integra 9 ítems: 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41 y 42

Factor 4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente: integra 6 ítems: 5, 6, 7, 8, 9 y 26

Factor 5: Instalaciones y equipamientos: integra 5 ítems: 1,2,3,4 y 40

Factor 6: Evaluación: integra 3 ítems: 10, 18 y 32

Tabla. 6. Matriz de estructura

		Factor					
		1	2	3	4	5	6
P11	-0,753						
P12.	-0,923						
P13	-0,923						
P14.	-0,583						
P15	-0,625						
P16.	-0,616						
P27.	-0,742						
P19		-0,627					
P20.		-0,505					
P21.		-0,651					
P22.		-0,749					
P23.		-0,457					
P24.		-0,392					

P25	-0,789				
P28	-0,693				
P29	-0,616				
P30	-0,701				
P31	-0,688				
P33		-0,577			
P34		-0,538			
P35		-0,502			
P36		-0,679			
P37.		-0,598			
P38		-0,645			
P39		-0,711			
P41		-0,452			
P42.		-0,562			
P5			-0,753		
P6			-0,923		
P7			-0,923		
P8.			-0,583		
P9			-0,616		
P26.			-0,625		
P1				0,784	
P2				0,807	
P3				0,819	
P4				0,738	
P40				0,738	
P10					-0,747
P18.					-0,708

P32					-0,855
P17					-0,850

Método de extracción: factorización de eje principal.

Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.

Observación: En el gráfico siguiente se visualiza la agrupación de números de ítems por Factor.

Correlaciones entre ítems

Las correlaciones de ítems se utilizan para evaluar si es correcto usar el Análisis Factorial Exploratorio. En este caso se observa en la siguiente tabla N°. 7:

Tabla N°. 7. Matriz de correlaciones factorial

Factor	1	2	3	4	5	6
1	1,000	-,522	,386	-,441	,392	,096
2	-,522	1,000	-,542	,612	-,498	-,117
3	,386	-,542	1,000	-,535	,482	,106
4	-,441	,612	-,535	1,000	-,583	-,044
5	,392	-,498	,482	-,583	1,000	,069
6	,096	-,117	,106	-,044	,069	1,000

Método de extracción: factorización de eje principal.

Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser.

Interpretación: Se ha obtenido una matriz no identidad. Si **la matriz de correlaciones es la matriz identidad (R=1)** significa que las intercorrelaciones entre las variables son nulas, y por tanto, las variables no pueden agruparse en factores o constructos (Crismán, 2016). En este caso **la matriz es no identidad**, por lo tanto, quedó agrupado en 6 (seis) factores.

Comunalidades

Se denomina “Comunalidad” a la proporción de la varianza explicada por los factores comunes en una variable. La Comunalidad (h) es la suma de los pesos factoriales al cuadrado en cada una de las filas. El Análisis Factorial comienza sus cálculos a partir de lo que se conoce como matriz reducida compuesta por los coeficientes de correlación entre las variables y con las comunales en la diagonal.

Por ejemplo, el ítem “Las condiciones de las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases” significa que 66% de proporción de la varianza queda explicada el ítem o variable y así se mira en la columna de Extracción se observa la varianza explicada.

Tabla. 8. Comunalidades

	Inicial	Extracción
1-Las condiciones de las aulas son adecuadas para el desarrollo de las clases.	,787	,661
2-El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado.	,732	,667
3-La bibliografía disponible es suficiente (En la biblioteca con textos físicos y digital)	,729	,690
4-Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	,839	,664
5-Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes.	,849	,693
6-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	,960	,889
7-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	,961	,896
8-Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario.	,742	,573
9-Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	,799	,646
10- Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que hemos aprendido.	,859	,768
11- El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes.	,851	,770
12- Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	,931	,873
13- Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos.	,943	,895
14- Los profesores están actualizados en sus conocimientos.	,892	,805
15- Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	,942	,920
16-Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	,893	,758

17- Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	,888	,777
18- Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	,853	,728
19- En esta carrera que sigo existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	,851	,750
20- En esta carrera que sigo existe una oferta amplia de asignaturas optativas	,816	,566
21- En esta carrera que sigo existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	,853	,746
22- En la carrera que sigo se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.	,860	,730
23- Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	,818	,634
24- El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje (desarrollo de clases).	,790	,708
25- Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	,893	,838
26- El trato recibido de los profesores es adecuado.	,826	,726
27- Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas.	,861	,784
28- Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera que seleccioné.	,855	,766
29- El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado.	,842	,744
30- La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada.	,907	,785
31- El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado.	,904	,795
32- La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada.	,894	,872
33- Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados.	,853	,780
34- Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.	,835	,691
35- El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado.	,783	,612
36- El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado	,829	,662

37- El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado.	,909	,849
38- Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son los más adecuados.	,869	,804
39- Las actividades de mejora e innovación aplicadas en la universidad son adecuadas.	,896	,752
40- Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas.	,859	,696
41- Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles.	,741	,539
42- La administración es eficaz para solucionar problemas.	,784	,683

Método de extracción: factorización de eje principal.

Cálculo del Alfa de Cronbach por Factor (Dimensiones)

Factor 1. Competencia del Cuerpo Docente_(ítems 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 27)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	8

Interpretación: Excelente la confiabilidad del Factor 1 “. Competencia del Cuerpo Docente” tiene 96% de confianza.

Factor 2 Organización de la enseñanza o de la carrera: ítems: 19,20 21, 22, 23, 24, 25, 28, 20, 30,31

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	11

Interpretación: Corresponde a la escala “Excelente”, por tanto, la confiabilidad del Factor 3 “Organización de la enseñanza o de la carrera” tiene 95% de confianza

Factor 3 Comunicación y clima organizacional (ítems 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

,943	10
------	----

Interpretación: Corresponde a la escala “Excelente”, por tanto, la confiabilidad del Factor 3 “Comunicación y clima organizacional” tiene una confianza de 94%.

Factor 4 Actitudes y comportamientos del cuerpo docente (ítems 5, 6, 7, 8, 9, 26)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	5

Interpretación: Corresponde a la escala “Excelente”, por tanto, la confiabilidad del Factor 4 “Actitudes y comportamientos del cuerpo docente” tiene una confiabilidad de 90%.

Factor 5 Instalaciones y equipamientos (ítems 1,2, 3, 4, 40)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	5

Interpretación: Corresponde a la escala “Excelente”, por tanto, la confiabilidad del Factor 4 “5 Instalaciones y equipamientos” tiene una confiabilidad de 90%

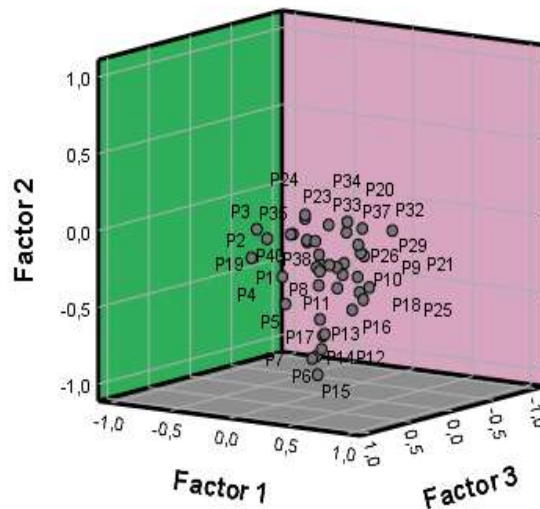
Factor 6 Evaluación (ítems 10, 18, 17, 32)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	4

Interpretación: Corresponde a la escala “Excelente”, por tanto, la confiabilidad del Factor 4 “Evaluación” tiene una confiabilidad de 90%.

Gráfico de factor en espacio de factores rotados



Anexo N°. 2. Validación de contenido por Juicio de Expertos

PLANILLA DE EXPERTOS

Estimado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Factores de calidad en los servicios universitarios”. La evaluación de instrumentos es de gran relevancia para la obtención de información válida y confiable, por lo que agradecemos desde ya su valiosa colaboración.

Antes de la evaluación del instrumento, le pedimos que nos proporcione la siguiente información:

Nombre y apellido: Dra. Ramona Bolívar

Grado académico: directora de Postgrado de la Universidad María Auxiliadora UMAX. Dra. en Educación y Par Evaluador de carreras de postgrado se la ANEAES, Tutora de Tesis e investigadora.

Años de Experiencia en validación de instrumentos: 25 año

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO CUANTITATIVO

El instrumento consiste en un cuestionario con opciones de respuesta tipo escala de Likert diseñada analizar los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan mayormente sobre la percepción de la calidad en estudiantes, docentes y directivos, en una universidad privada de la ciudad de Villarrica, Departamento del Guairá de la República del Paraguay, año 2023. Entre las dimensiones abordadas se menciona: Competencia del cuerpo docente (8 ítems); Organización de la enseñanza o de la carrera (9 ítems); Comunicación y clima organizacional (7 ítems); Actitudes y comportamientos del cuerpo docente (6 ítems); Instalaciones y equipamientos (5 ítems); Evaluación (3 ítems); Asignaturas optativas (2 ítems); y Efectividad de los procesos administrativos (2 ítems), el orden de los ítems es aleatorio, tal la sugerencia de la bibliografía. La evaluación de este instrumento consiste en completar la Tabla de Evaluación y la Tabla de Valoración general del cuestionario. Para la Tabla de Evaluación deberá asignar a cada ítem el puntaje que considere más apropiado, en una escala del 1 al 4, donde 1 representa el menor valor del atributo evaluado. Para ello, deberá considerar los siguientes indicadores:

Categoría	Indicador y puntaje
SUFICIENCIA S* (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para realizar su medición.) <i>*El puntaje se asigna a la dimensión.</i>	La cantidad de ítems no es suficiente para medir la dimensión. (1) La cantidad de ítems permite medir algún aspecto de la dimensión, pero no la dimensión completa. (2) Se debe incrementar la cantidad de algunos ítems para poder medir la dimensión. (3) La cantidad de ítems es suficiente. (4)
CLARIDAD CI (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.)	La redacción del ítem es confusa. (1) El ítem requiere modificaciones considerables en cuanto a la terminología empleada. (2) Se requiere una modificación mínima de algunos de los términos utilizados en la redacción del ítem. (3) El ítem es claro. Su semántica y sintaxis son adecuadas. (4)
COHERENCIA Co (El ítem tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo.)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. (1) El ítem podría estar relacionado con la dimensión. (2) El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. (3) El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión. (4)
RELEVANCIA R (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. (1) El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. (2)

	El ítem es relativamente importante. (3)
	El ítem es muy relevante y debe ser incluido. (4)

• **Tabla de evaluación (a cargo del experto)**

(En la columna S, el puntaje se asigna únicamente a la dimensión. En las demás columnas, el puntaje se asigna a cada ítem).

Dimensiones	Ítems	S	Cl	Co	R	Observaciones
Competencia del cuerpo docente	11-El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	4	4	4	3	
	12. Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos		3	4	4	
	13. Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos		4	4	4	
	14. Los profesores están actualizados en sus conocimientos.		4	4	4	
	15. Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos.		4	4	4	
	16. Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente					
	17. Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente					
	27. Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas		4	4	4	
Organización de la enseñanza o de la carrera	21. En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	4	4	3	3	
	22. En esta carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes		4	4	4	
	23. Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes		4	4	4	
	24. El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje		4	4	3	
	25. Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional		4	4	4	
	28. El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado		4	4	4	
	29. La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada		4	4	4	

	30. El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado		4	4	4	
	31. La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada,		4	4	4	
Comunicación y clima organizacional	33. Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados		4	4	4	
	34. El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado		4	4	4	
	35. El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado		4	4	4	
	36. El trato recibido por todo el personal implicado en la institución	4	3	4	4	
	37. Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuados		4	4	4	
	38. Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas		4	4	4	
	39. Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas.		4	4	4	
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	5. Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes		4	4	4	
	6. Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias		4	4	4	
	7. Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	4	4	4	4	
	8. Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario.		4	4	4	
	9. Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes		4	4	4	
	26. El trato recibido de los profesores es adecuado.		4	4	4	
Instalaciones y equipamientos	1. Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia		4	4	4	
	2. El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado		3	4	3	
	3. La bibliografía disponible es suficiente	4	4	4	4	
	4. Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	4	4	4	4	
	40. Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles		4	4	4	
Evaluación	10. Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes	4	4	4	4	

	18. Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente		4	4	4	
	32. Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados		4	4	4	
Asignaturas optativas	19. En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas		4	4	4	
	20. En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas		4	4	4	
Efectividad de los procesos administrativos	41. La administración es eficaz para solucionar problemas		4	4	4	
	42. Los procesos administrativos responden a las necesidades de los usuarios.		4	4	4	

• **Tabla de valoración general del cuestionario (a cargo del experto)**

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	✓		
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	✓		
La cantidad total de ítems está distribuida de forma equilibrada entre las dimensiones.	✓		
Las preguntas son claras y podrán ser comprendidas y respondidas por los encuestados.	✓		

OBSERVACIONES: Tras el análisis de la tabla de evaluación, es evidente que los ítems del cuestionario poseen, en su mayoría, un alto grado de claridad, coherencia y relevancia, evidenciado por la asignación de puntajes cercanos al valor máximo en dichas categorías. Las instrucciones son claras y que el número de preguntas no es excesivo. Además, la distribución equilibrada de ítems entre las dimensiones refuerza la calidad y estructura del cuestionario. Sin embargo, es esencial llevar a cabo la prueba piloto para futuras mejoras en el instrumento.



C.I. 8.543.183

Firma del Evaluador

Grilla para la evaluación de la Guía de Entrevista

Instrucciones: Marque con una equis (x) de acuerdo con la opinión en los criterios según la categoría que se especifica a continuación:

- **Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

- **Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

- **Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido por la información que aporta.

Escala a utilizar para evaluar

4	Excelente
3	Bueno
2	Aceptable
1	Deficiente

Categorías	Subcategoría	Guía de Entrevista	Claridad				Coherencia				Relevancia			
			4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
Percepción sobre la calidad de servicio	Dimensión pedagógica	1. Podrías señalar cuáles son los mecanismos para la vinculación del plantel académico con la universidad?	x				x				x			
		2. ¿Cuáles son los programas de incentivos que cuentan para la labor académica?	x					x			x			
		3. Con qué recursos humanos cuentan para la formulación de planes y programas de una oferta educativa?	x				x				x			
	Dimensión administrativa-organizacional	4. ¿Podrías explicar los mecanismos que tienen en cuenta para el aseguramiento de la calidad académica?	x				x				x			
		5. En cuanto a los procesos administrativos ¿Cómo se organizan? Con relación a la matriculación u otros trámites.	x				x				x			

		6. En la parte organizacional ¿Cómo se dan los roles con los actores educativos?	x					x					x			
	Dimensión infraestructura	7. ¿Cómo organiza las instalaciones físicas de la institución? (laboratorios, salas de información, bibliotecas y otros)	x						x					x		
		8. Cuáles son los criterios que tienen en cuenta para cumplir con la calidad de las dependencias físicas administrativas y pedagógicas?	x					x					x			
		9. Con qué tipo de herramientas pedagógicas cuenta la universidad para ofrecer a los estudiantes?	x					x					x			

OBSERVACIONES: El instrumento evaluado presenta una estructura bien definida, con indicadores claros y categorizados adecuadamente para medir las competencias y respuestas de los actores involucrados en la transición de la modalidad presencial a virtual durante la pandemia de COVID-19. La redacción de los ítems es en general clara, aunque en algunos casos podría beneficiarse de ligeras modificaciones para mejorar la precisión semántica. Se recomienda revisar la cantidad de ítems en ciertas dimensiones para asegurar una cobertura más exhaustiva de los aspectos evaluados, especialmente en áreas donde la suficiencia podría ser cuestionable. El cuestionario cumple con los requisitos fundamentales de claridad, coherencia y relevancia, sin embargo, se sugiere considerar la posibilidad de eliminar o simplificar ítems que resulten redundantes para optimizar la extensión del cuestionario.

C.I. 8.543.183

Firma del Evaluador

Anexo N°. 4. Carta de Consentimiento Informado

Consentimiento Informado a Estudiantes, directores y docentes

Fecha: 24 de julio de 2023

Sr/a. Lic. Luis Garay

Al saludarle muy atentamente, solicito, tenga a bien, brindar su apoyo al estudio, que me encuentro realizando como tesis para obtener el título de doctor en Educación, cuyo objetivo es: *Analizar los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan mayormente sobre la percepción de la calidad en estudiantes, docentes y directivos, en una universidad privada de la ciudad de Villarrica, Departamento del Guairá de la República del Paraguay, año 2023.*

Se solicita la aplicación de un cuestionario, en donde la identidad de la persona entrevistada se mantendrá en carácter anónimo, y toda la información que proporcione será tratada confidencialmente y utilizada exclusivamente en el marco del estudio antes mencionado.

De acceder a la solicitud realizada, requiero su autorización para aplicar el instrumento y grabar la entrevista, si ésta corresponde permitirá recuperar de manera íntegra la información proporcionada.

La participación en este estudio es voluntaria, por lo que, si acepta, le solicito proceder a suscribir esta solicitud de consentimiento informado, y que forma parte del protocolo en el marco del estudio.

De acuerdo a su disponibilidad para la entrevista, por favor indicar, día y hora que mejor se adecue a su agenda diaria, el encuentro se extenderá máximo 20 minutos, a partir de la fecha....., y ; al respecto estará recibiendo vía e-mail.

Día: Lunes; Martes; Miércoles; Jueves; Viernes

Hora de Inicio: 18:00; 18:30; 19:00; 19:30; 20:00

Nombre y Apellido: Luis Garay

e-mail: lcalabaz18@gmail.com

Firma:

Fecha: 24/07/2023

Se aguarda la devolución de respuesta

Al agradecer su apoyo hago propicia la ocasión para reiterarle mi atento saludo.

Doctorando Elvio Benítez

Anexo N°. 4. Carta de Consentimiento Informado

Consentimiento Informado a Estudiantes, directores y docentes

Fecha: 24 de julio de 2023

Sr/a: Abogada Zully Vanessa Fernández

Al saludarle muy atentamente, solicito, tenga a bien, brindar su apoyo al estudio, que me encuentro realizando como tesis para obtener el título de doctor en Educación, cuyo objetivo es: *Analizar los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan mayormente sobre la percepción de la calidad en estudiantes, docentes y directivos, en una universidad privada de la ciudad de Villarrica, Departamento del Guairá de la República del Paraguay, año 2023.*

Se solicita la aplicación de un cuestionario, en donde la identidad de la persona entrevistada se mantendrá en carácter anónimo, y toda la información que proporcione será tratada confidencialmente y utilizada exclusivamente en el marco del estudio antes mencionado.

De acceder a la solicitud realizada, requiero su autorización para aplicar el instrumento y grabar la entrevista, si ésta corresponde permitirá recuperar de manera íntegra la información proporcionada.

La participación en este estudio es voluntaria, por lo que, si acepta, le solicito proceder a suscribir esta solicitud de consentimiento informado, y que forma parte del protocolo en el marco del estudio.

De acuerdo a su disponibilidad para la entrevista, por favor indicar, día y hora que mejor se adecue a su agenda diaria, el encuentro se extenderá máximo 20 minutos, a partir de la fecha....., y ; al respecto estará recibiendo vía e-mail.

Día: Lunes; Martes; Miércoles; Jueves; Viernes

Hora de Inicio: 18:00; 18:30; 19:00; 19:30; 20:00

Nombre y Apellido: Zully Vanessa Fernández Recaslo

e-mail: zullyfernandez@gmail.com

Firma: [Firma]

Fecha: 24/07/2023

Se aguarda la devolución de respuesta

Al agradecer su apoyo hago propicia la ocasión para reiterarle mi atento saludo.

[Firma]
Doctorando Elvio Benítez

Anexo N°. 5. Carta de Solicitud para la Universidad

Vilarrica, 27 de abril de 2023.-

Señor:

Dr. Benjamín Chamorro

Rector de la Universidad Privada del Guaira

E. S. D.

Me dirijo a usted con el objeto de solicitar su colaboración para poder realizar una encuesta a los docentes y estudiantes de su prestigiosa universidad, con fines académicos para mi tesis doctoral. Me gustaría contar con la participación de los miembros de su institución como así mismo de su valioso aporte para llevar a cabo mi investigación de manera exitosa.

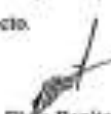
El propósito de esta encuesta es analizar la percepción que tienen los directivos, docentes y estudiantes sobre la calidad educativa que se imparte en su universidad, así como conocer su opinión acerca de las metodologías de enseñanza y las estrategias que se utilizan en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Le aseguro que la información recopilada será utilizada únicamente con fines académicos y se mantendrá en estricta confidencialidad, garantizando la privacidad de los participantes y la integridad de los datos recopilados.

Por lo tanto, solicito su permiso para llevar a cabo esta encuesta en su universidad y su colaboración en la difusión de la misma entre los directivos, docentes y estudiantes. Agradezco de antemano su disposición y colaboración en este proceso.

Quedo a la espera de su respuesta y agradezco de antemano su atención y colaboración en este importante proyecto.

Atentamente,


Elio Benítez

Doctorando

Universidad Iberoamericana

Recibí
Celia Quintana
CI 762388
8-09-23

Recibí
3-05-2023
Marta Quintana

Recibí
27/04/23
H. H. H.

Recibí
09-05-23
Marta Quintana