

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**

Elaborado por:

José Octavio Camarena Rodríguez

Cédula: 8-388-242

Asesor:

Dr. Darío Atencio Guerra

2026

HOJA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

ASESOR

LECTOR (A)

LECTOR (A)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, cuyo apoyo incondicional y paciencia han sido la base para alcanzar esta meta. A mis padres, por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. A Olga María y José de la Cruz, por su amor, comprensión y por recordarme siempre que los sueños se alcanzan con disciplina y fe. También se lo dedico a mi hermano de sangre José Alexis, a mi hermano de otra madre Franklin Augusto y al que ha estado en los últimos años como apoyo incondicional Eibis Josué.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mi director de tesis, Doctor Darío Atencio, por su guía experta, sus valiosas observaciones y su apoyo constante durante este proceso y en todo lo que tiene que ver con mi crecimiento profesional. Extiendo mi gratitud a los administrativos de esta Casa de estudio, Universidad Autónoma de Chiriquí, por brindarme las facilidades y recursos necesarios para la realización de esta investigación.

A mi familia, por su comprensión y paciencia en los momentos de ausencia. A mis amigos y colegas, por su motivación y ánimo inquebrantable. Finalmente, a todos aquellos que, de manera directa o indirecta, contribuyeron a la culminación de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

	Pagina
ÍNDICE GENERAL	6
ÍNDICE DE FIGURAS	10
ÍNDICE DE CUADROS	11
ÍNDICE DE GRÁFICAS	12
ÍNDICE DE TABLAS.....	13
ÍNDICE DE ANEXOS	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I MARCO INTRODUCTORIO	19
1.1 Antecedentes.....	20
1.2 Aspectos Generales	32
1.3 Supuestos Generales.....	40
1.4 Identificación y definición de las variables	42
1.5 Objetivos.....	44
1.5.1 Objetivo General	44
1.5.2 Objetivos Específicos	44
1.5.3 Objetivo Creativo	45
1.5.4 Limitaciones o restricciones del trabajo	45

1.6 Justificación (importancia y aporte)	45
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	49
2.1 Marco Filosófico de la investigación	50
2.2 Bases teóricas	52
2.2.2 Gestión de Calidad	55
2.2.3. Calidad del servicio	59
2.3.4 Teorías relacionadas	63
2.5 Enfoques y desarrollo de la gestión educativa	71
2.5.1. Enfoque sistemático de la gestión educativa	71
2.5.2 Enfoque Gerencial de la gestión educativa	73
2.5.3 Formación Profesional de profesores	78
2.6 Satisfacción diferencia entre percepción y expectativa.....	81
2.7 Modelos de medición de la calidad del servicio.....	82
2.7.1 El modelo SERVQUAL	82
2.7.2 El modelo GAPS O Brechas.....	83
2.7.3 El modelo SERVPERF.....	83
2.7.4 El modelo SERVQUAL mejorado	84
2.8 Dimensiones de la satisfacción.....	84
2.8.1 Niveles de Satisfacción del cliente	84

2.8.2 La satisfacción del estudiante	85
2.8.3 La satisfacción enfocada al estudiante universitario	86
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	89
3.1 Tipo de Investigación	90
3.2 Fuente de Información, Población y Muestra.....	91
3.2.1 Fuentes de información.....	91
3.2.2 Población y Muestra	92
3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	95
3.3.1 Técnicas de recolección de datos	95
3.3.2 Instrumentos de recolección de datos.....	96
3.3.3 Análisis documental	98
3.4 Variables de la Investigación.....	98
3.5 Instrumentos para la recolección de datos.....	99
3.6 Validación del instrumento.....	99
3.7 Técnicas de Análisis	99
CAPÍTULO IV	100
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	100
CAPÍTULO IV	101
4.1 Análisis y presentación de los resultados	101

4.2 Discusión de los resultados	116
CAPÍTULO V. PROPUESTA.....	123
5.1 Propuesta	124
Conclusiones.....	146
Recomendaciones	148
Referencias Bibliográficas.....	151
ANEXOS.....	158

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo Conceptual de la satisfacción del Cliente.....	69
Figura 2 Cálculo de muestra.....	94

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de las variables	42
Cuadro 2 Población de estudio.....	92

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Género	102
Gráfica 2 Frecuencia	103
Gráfica 3 Calidad del Servicio Educativo. Dimensión Evidencia Física	105
Gráfica 4 Calidad del Servicio Educativo. Dimensión Fiabilidad	109
Gráfica 5 Satisfacción estudiantil.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencia.....	103
Tabla 2 Calidad educativa	104
Tabla 3 Calidad del servicio educativo.....	109
Tabla 4 Satisfacción estudiantil.....	111
Tabla 5 Cronograma de Actividades	133
Tabla 6 Presupuesto.....	135

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario.....	159
Anexo 2 Validación del instrumento de recolección de información a través del juicio de los expertos	161
Anexo 3 Formato para la Validación del Instrumento	163
Anexo 4 Consentimiento Informado	165

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio educativo ha emergido como un tema central en la discusión contemporánea sobre la efectividad y la relevancia de las instituciones de educación superior en un mundo globalizado y en constante cambio. En este contexto, la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí se enfrenta al reto de garantizar no solo la excelencia académica, sino también la satisfacción de sus estudiantes, quienes son los principales actores en el proceso educativo. La interrelación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil es un fenómeno complejo que merece un análisis exhaustivo, dado que influye directamente en la formación de profesionales competentes y en la reputación institucional.

La educación superior, entendida como un bien público y un motor de desarrollo social y económico, requiere un enfoque crítico que contemple las expectativas y necesidades de los estudiantes. Estos, al ser los beneficiarios directos del proceso educativo, poseen una perspectiva única que puede ofrecer valiosas informaciones sobre la calidad de los servicios que reciben. En este sentido, la presente investigación se propone evaluar cómo los diferentes atributos del servicio educativo impactan en la percepción de satisfacción de los estudiantes, así como identificar áreas de mejora que permitan a la Facultad de Administración de Empresas no solo cumplir con los estándares académicos, sino también superar las expectativas de su comunidad estudiantil.

La elección de esta temática responde a la urgencia de adaptarse a un entorno educativo que demanda innovación, flexibilidad y pertinencia. A medida que las tecnologías avanzan y las dinámicas del mercado laboral evolucionan, las instituciones deben reconsiderar sus enfoques pedagógicos y administrativos. Este estudio se fundamenta en el marco teórico de la calidad educativa, que abarca dimensiones como la gestión académica, la infraestructura, el cuerpo docente y el soporte administrativo, y busca establecer relaciones significativas entre estos factores y el nivel de satisfacción estudiantil.

A través de un enfoque metodológico cuantitativo, se llevó a cabo una evaluación integral del servicio educativo ofrecido por la facultad. Esta evaluación no solo permitió identificar fortalezas y debilidades en la oferta académica, sino que también proporcionará una base sólida para la formulación de recomendaciones estratégicas orientadas a mejorar la experiencia educativa. La investigación se apoyará en encuestas, entrevistas y grupos focales con estudiantes, docentes y personal administrativo, garantizando así una visión holística del fenómeno estudiado.

En ese sentido la tesis doctoral quedó estructurada de la siguiente forma: En el Capítulo I se esboza el Marco Introdutorio que abarca los Antecedentes, Aspectos Generales, Supuestos Generales, Objetivos, Objetivo General y Objetivos Específicos, Objetivo Creativo, Limitaciones o restricciones del trabajo y la Justificación (importancia y aporte). Seguido del Capítulo II que comprende el Marco Teórico, la Revisión de la

Literatura, el Marco Filosófico de la investigación, los Antecedentes Internacionales y los Antecedentes Nacionales, así como las Bases teóricas.

Posteriormente se refleja el Capítulo III referido a los aspectos metodológicos de la investigación, tales como: Tipo de Investigación (enfoque, alcance, diseño), Fuente de Información, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos (recolección, presentación y análisis), Instrumentación, Técnicas de recolección, Análisis documental, Variables de la Investigación, Instrumentos para la recolección de datos, Validación del instrumento, Técnicas de Análisis. Seguido del capítulo IV referido al Análisis y Presentación de los Resultados, así como la Discusión de los resultados. Finalmente se muestra el Capítulo V enfocado a presentar la Propuesta. Luego se reflejan las Conclusiones, Recomendaciones y las Referencias Bibliográficas de la investigación.

Esta tesis doctoral no solo busca contribuir al campo del conocimiento sobre calidad educativa y satisfacción estudiantil, sino que también aspira a generar un impacto positivo en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Al abordar estos temas desde una perspectiva crítica y analítica, se espera ofrecer herramientas prácticas que faciliten la mejora continua del servicio educativo, asegurando que los estudiantes reciban una formación que no solo cumpla con los estándares académicos, sino que también prepare a los futuros líderes empresariales para enfrentar los desafíos del siglo XXI. El lector está invitado a acompañar este viaje investigativo, donde cada capítulo

desentrañará nuevas dimensiones sobre la calidad educativa y su relación intrínseca con la satisfacción estudiantil.

CAPÍTULO I
MARCO INTRODUCTORIO

MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Antecedentes

Desde tiempos históricos ha quedado evidenciado que el ser humano siempre se ha preocupado por la calidad. Lo ha demostrado de diversas maneras, por ejemplo, controlando la calidad de los productos que consumía mediante el método de observación y otros procesos podía discernir qué productos podía comer y aquellos que eran peligrosos para la vida. Otra evidencia, se ve cuando el hombre utilizó sus manos como primera herramienta, luego evolucionó al uso de huesos de animales, mejorando lo que podían hacer con sus manos.

Luego en civilizaciones antes de Cristo, como los egipcios contaban con inspectores que comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Al entrar la era de industrial se vio más necesario el control de calidad, existían talleres cuyo objetivo era producir con niveles de estandarización y el trato era fabricante directo con cliente, siendo el primero el responsable de la calidad a lo largo de todo el proceso.

Si bien es cierto, el concepto de calidad se empezó a utilizar haciendo referencia al producto como tal, incluyendo su proceso de confección hasta el producto final, no se limitó a esto, con el tiempo la calidad fue enfocada incluso en el cliente, enfoque basado en el cliente. Esto incluye el servicio que ofrecen las universidades, de hecho, se han convertido en instrumentos centrales de política de la educación superior, aunque todavía no existe un consenso universal sobre la mejor manera de gestionar la calidad en la educación superior.

Existen investigaciones sobre el tema, es decir donde se evalúa la calidad del servicio universitario y la satisfacción de los estudiantes. Un estudio realizado por Harvey y Williams (2010) sobre las prácticas de aseguramiento de la calidad producidas durante los últimos 15 años en diferentes países concluye que los sistemas de aseguramiento de la calidad no han mejorado realmente la educación superior, sobre todo cuando los procesos de evaluación están vinculados a ejercicios de rendición de cuentas. La falta de credibilidad y la utilización de modelos industriales —particularmente el modelo de calidad total— serían algunas de las explicaciones de esta falta de efectividad.

Otro estudio sobre el impacto de los sistemas de aseguramiento y mejora de calidad de la educación superior europea (Loukkola, 2010) realizado en 222 universidades de 36 países europeos indica que la existencia de estructuras de apoyo a la calidad en las Universidades, se constituyen en el marco de procesos de evaluación institucional, aunque no siempre están institucionalizadas. También señala que la información resultante de los procesos de evaluación no siempre es accesible a la comunidad de profesores y estudiantes por cuanto es considerada confidencial o de sólo acceso de las máximas autoridades institucionales.

Existen diversos organismos internacionales que han manifestado su interés y han aportado mejoras para el desarrollo de la calidad educativa; la Organización de la Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura para América Latina (UNESCO) en las últimas dos décadas han diseñado políticas públicas para mejorar e implementar la Enseñanza y Formación Técnica y Profesional, siendo el pilar siguiente “La Estrategia aspira a apoyar (...) y dotar a todos los jóvenes y adultos con las competencias necesarias

para el empleo, el trabajo decente, el espíritu empresarial y el aprendizaje a lo largo de toda la vida (...)” (UNESCO, 2016, párr. 3).

De igual forma, la Organización de Estados americanos (OEA), 2016, a través de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) se ha pronunciado sobre la realidad profesional, en la cual se manifiesta que el sistema de formación profesional aún es demasiada rígida y obsoleta que obstaculiza la modernidad y perfeccionamiento de la calidad de la formación superior.

Con respecto a la problemática planteada, en cuanto a los Antecedentes Internacionales, en primer lugar, se cita el trabajo de (Ortíz, 2023), cuyo objetivo fue analizar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los estudiantes mediante la aplicación del modelo HEDPERF en las universidades de la zona 3 del Ecuador. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta digital a 260 estudiantes universitarios de la zona 3. Los resultados de esta investigación mostraron que el modelo de la satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios educativos, según el modelo teórico propuesto, comprendió 8 dimensiones.

En consecuencia, del estudio realizado se puede deducir que la lealtad del estudiante hacia una IES no está directamente entrelazada; al contrario de lo que sucede con la imagen y la infraestructura institucional, que son determinantes de satisfacción de los estudiantes. Finalmente se concluyó que, para mejorar la satisfacción de los estudiantes con los resultados educativos, los administradores de la Universidad deben tomar medidas para mejorar la calidad del proceso de servicio educativo, especialmente la calidad de las actividades educativas.

Otra investigación interesante es la de (Amaro, 2022), titulado Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate – 2021. El objetivo general de dicho trabajo se basó en demostrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06 – ATE - 2021. La investigación fue de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo.

La población fue finita con una muestra conformada por un total de 336 estudiantes de los niveles de 4to. y 5to grado de secundaria. El instrumento empleado para medir la variable de estudio fue el cuestionario, elaborado con 22 ítems para la calidad de servicio y con 32 ítems para la satisfacción del estudiante. Ambos instrumentos fueron validados por criterio de expertos metodológicos y temáticos. Asimismo, los resultados evidenciaron que los instrumentos son confiables, ya que el estadístico alfa de Cronbach indicó una fiabilidad de 0.806 para la variable calidad de servicio y 0.812 para la variable satisfacción del estudiante. Se determinó que los resultados obtenidos en el estudio son satisfactorios. Por otro lado, se utilizó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.914, significancia 0.000 menor a 0.05. Es por ello, que el autor concluyó que existe una relación positiva perfecta entre las variables de estudio, donde el estudiante es influenciado por diversos estímulos, experiencias e impulsos, como recomendación planteó la implementación de diversas estrategias para conocer la conducta humana.

Además, se considera relevante el trabajo de (Vaca, 2019), titulado Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes. El objetivo principal de esta investigación fue determinar si la variable independiente está

asociada a las variables dependientes. El enfoque es cuantitativo; la investigación es de corte transversal ya que se presentó solo una intervención en un solo momento. El método de muestreo utilizado fue el muestreo probabilístico de técnica aleatoria simple; dicha muestra es aquella en donde el sujeto o unidad de observación tiene la misma probabilidad de ser elegido.

La población fue de N=195 estudiantes. La muestra representativa determinada a partir de la población y mediante el cálculo de la fórmula fue de 130 alumnos del turno matutino; sexto semestre. En cuanto al género; el femenino son 48 estudiantes que representa el 37% y el masculino son 82 estudiantes que representa el 63% de la población en estudio. El diseño es no experimental. Las variables de estudio son: independiente calidad del servicio educativo (causa) y variable dependiente satisfacción (Efecto). Se plantearon dos hipótesis de investigación las cuales se aceptaron. El instrumento utilizado (SERVQUAL) consta de dos variables nominales 22 ítems de escala Likert. El método de consistencia interna basado en alfa de Cronbach arrojó una fiabilidad del instrumento de .941. Para el análisis estadístico se utilizó el SPSS (Statistical Package for the Social Science)

Igualmente, de acuerdo al estudio de impacto, de carácter exploratorio, llevado a cabo por Daniela Torre y Gonzalo Zapata, del Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA), Universia 2012, y presentado en la revista “Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica, Educación Superior, Informe 2012”.

Este estudio realizado en siete países tenía como propósito principal “mejorar la gestión de la calidad de la educación superior, tanto a nivel de los sistemas nacionales como

de las instituciones, contribuir a la generación de conocimientos y confianzas mutuas acerca de la calidad de la educación superior”.

Para el estudio se consideró el impacto y los efectos evidenciados en los distintos sistemas de educación superior de la selección de países escogidos: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, España, México y Portugal.

Se realizó un análisis transversal de los diversos informes elaborados en cada uno de los países participantes. Los resultados se presentan de acuerdo a tres dimensiones planteadas: a) Sistema de educación Superior, b) Aseguramiento de Control de Calidad -macro-, c) Gestión institucional, docencia -micro-.

Entre las conclusiones por dimensiones se pueden destacar “En todos los países que participaron del estudio existen agencias de AC instaladas y en operación desde mediados o fines de los años 90, que cuentan con criterios y procedimientos de evaluación de la calidad, los que han sido aplicados con regularidad en, a lo menos, un sector significativo de cada sistema de educación superior.

La opinión en cuanto a la institucionalidad y funcionamiento del AC se aprecia más positiva cuando su avance es más acotado, sus procesos se encuentran más focalizados y su institucionalidad es centralizada. Las percepciones son algo más negativas en aquellos países con una cobertura mayor, diversidad de procesos e institucionalidad descentralizada”

Con relación al aseguramiento de Control de Calidad: “En el caso de Latinoamérica existe una marcada percepción acerca de una falta de coordinación a nivel nacional y desconfianza entre y al interior de los países. Los grandes avances consignados en materia de movilidad son casi exclusivamente percibidos como iniciativas individuales de las

propias universidades, generadas a partir de convenios bilaterales, al margen de los arreglos entre países, si es que existen”.

Por otro lado, en cuanto a la Gestión Institucional se concluye lo siguiente: “Bajo esta dimensión se exploraron posibles cambios, generados al interior de las propias universidades, que pudieran ser adjudicados al AC. Esta dimensión dice relación con el AC interno, esto es, aquellas prácticas de control, mejoramiento y garantía de la calidad que se desarrollan como parte de la gestión institucional propia”.

Raúl Atria, del Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA), Universia 2012, y presentado en la revista “Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica, Educación Superior, Informe 2012”, con el tema “Tendencias de la Educación Superior en América Latina: el contexto para el aseguramiento de la calidad”. El autor sigue el estudio de la OCDE (2008) donde los objetivos es examinar la expansión y diversificación de los sistemas, heterogeneidad estudiantil, nuevas formas de gobierno institucional y de financiamiento. “el objetivo contextualizar el aseguramiento de la calidad de la educación superior en el escenario de los intensos cambios que experimenta la educación superior contemporánea en América Latina”.

Entre algunas conclusiones, llama la atención sobre el surgimiento de las Universidades Privadas y la pregunta es ¿cómo es la calidad de estas instituciones? “Se puede decir que aquellas instituciones que nacieron regidas por un proyecto académico nítido, con objetivos precisos y con un razonable respaldo económico, han ido afirmando su calidad a un tranco sostenido y tienen por tanto un buen pronóstico de calidad. Estas instituciones podrían ser englobadas bajo la noción de «apropiación académica» en el

sentido de que el proyecto de desarrollo respectivo y las políticas de gestión correspondientes, están fuertemente ligados a patrones que provienen de la cultura académica. Hay otras instituciones en el ámbito privado que son casos de «apropiación empresarial» donde el proyecto de desarrollo respectivo y su gestión, se enmarcan estrictamente dentro de la lógica de decisiones de negocios.

De allí que el estado debe tener participación directa, creando políticas y programas aplicados en el ámbito de la Educación Superior, “pueden distinguirse los siguientes roles básicos:

- Formulación de la política pública y determinación de las bases institucionales del sistema de educación superior y su vinculación con el desarrollo nacional.

- Regulación, evaluación y aseguramiento de la calidad de las ofertas académicas y profesionales.

- Financiamiento selectivo y priorizado de funciones e instituciones del sistema.

- Promoción de la equidad y la igualdad de oportunidades a lo largo del sistema.

- Gestión directa de instituciones estatales de educación superior.

- Registro, sistematización y amplia difusión de la información pública sobre el sistema y sus instituciones.”

El licenciado Sergio Carrasco Díaz, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú, presentó el estudio titulado “Gestión Educativa y Calidad de Formación profesional en la Facultad de educación de la UNSACA” (enero 2002)” El objetivo general de dicho estudio era, analizar la Gestión Educativa para determinar su relación con la calidad de Formación Profesional. En este estudio la población fue de 829 alumnos y 75

profesores y la muestra representativa de 256 alumnos y 30 docentes, representando un 30 % en ambos casos, con una metodología cuantitativa.

Los resultados obtenidos por el autor concluyen que “La gestión Institucional tiene relación directa y positiva con la formación profesional que se realiza en la Facultad de Educación de la UNCASA, se ha determinado que existe una relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Formación Profesional”; además, se concluye, que: “existe una relación directa entre la Gestión Educativa y la Calidad de Formación Profesional en la Facultad de Educación en la UNSACA”. De este estudio aparte de los resultados, pone de manifiesto que la calidad de la gestión educativa abarca muchas áreas, la parte administrativa, la parte operativa y la parte de formación docente. Todas estas deben estar alineadas para prestar un servicio de calidad a los estudiantes.

En cuanto a los Antecedentes nacionales, en el año 2020, un estudio realizado por (González & Pérez, 2020), titulado "Calidad del Servicio Educativo en Universidades de Panamá: Un Enfoque desde la Satisfacción Estudiantil" se centró en evaluar la calidad del servicio educativo en varias instituciones de educación superior en Panamá. El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, así como identificar las dimensiones más valoradas por los mismos.

La metodología empleada en esta investigación fue cuantitativa, utilizando un diseño descriptivo-correlacional. Se aplicó una encuesta estructurada a 300 estudiantes de diversas facultades, donde se evaluaron aspectos como la atención académica, la infraestructura, los recursos tecnológicos y la comunicación con el personal docente. Los

datos fueron analizados mediante técnicas estadísticas, incluyendo análisis de correlación y regresión.

Los resultados indicaron que existe una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. En particular, los estudiantes valoraron positivamente la atención personalizada y el apoyo académico recibido, mientras que manifestaron insatisfacción con respecto a la infraestructura y los recursos tecnológicos disponibles. Las conclusiones del estudio resaltaron la importancia de implementar mejoras en las áreas identificadas para incrementar la satisfacción de los estudiantes y, por ende, su rendimiento académico. Los autores sugirieron que las universidades deben adoptar un enfoque más centrado en el estudiante, considerando sus necesidades y expectativas para mejorar la calidad del servicio educativo.

Este antecedente proporciona un marco relevante para la investigación actual sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, ya que destaca la necesidad de evaluar estos aspectos en el contexto panameño.

Asimismo, la Dra. Mariana A. de McPherson en la revista de la Universidad Tecnológica de Panamá, presentó un artículo con el tema “Evaluación y Acreditación Universitaria en Panamá, una necesidad urgente por satisfacer”, simplifica adecuadamente en qué consiste el proceso de Evaluación y Acreditación Universitaria, entre temas, señala “Ante la proliferación de universidades y ofertas académicas como respuesta a la demanda, se hace necesario valorar la calidad de las mismas. Además, la valoración de la calidad en las universidades promueve la planificación estratégica y la gestión académico-

administrativa, promueve la proyección social y la inserción en el desarrollo nacional y, finalmente, beneficia al desarrollo del país”.

Las universidades estatales en Panamá han realizado sus procesos de autoevaluación institucional con las guías de SICEVAES y, algunos programas han utilizado otras guías como las del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior SINAES, de Costa Rica. Otros han utilizado las de ACAAI o las de la Agencia de Acreditación Centroamericana de la Educación Superior en el Sector Agroalimentario y de Recursos Naturales, ACESAR. Por su parte, las universidades particulares que se han autoevaluado lo han hecho con éstos u otros sistemas como ISO, para documentar procesos y controlar su calidad. La evaluación de la calidad universitaria requiere:

- Crear instancias nacionales independientes y definir normas de calidad reconocidas en el plano internacional.

- Prestar la atención debida a las particularidades de los contextos institucionales, nacional y regional.

- Integrar a todos los protagonistas en el proceso de evaluación institucional o de programas.

Asimismo, Bernal (2021), en su estudio titulado “La educación superior en Panamá, situación, problemas y desafíos, en la revista *Theorethikos*, año V, número 2, Universidad Francisco Gavidia, San Salvador, El Salvador. El estudio estaba organizado en cuatro partes: Ambiente externo, evolución histórica del nivel, las fortalezas y debilidades del sistema de educación superior y finalmente la relación con los sectores productivos y el

Gobierno. Todo esto con el propósito de contribuir la visión y estrategias que posibiliten su desarrollo en armonía con las demandas y el futuro de la sociedad.

Es sumamente importante el punto dos del estudio y por tal motivo se hará referencia, en particular al punto 2.2 de su investigación que tiene como subtítulo “Calidad y Pertinencia”. Entre sus conclusiones señala que “mediante investigaciones, publicaciones, infraestructura para la investigación, celebración de eventos científicos (congresos, encuentros, talleres, etc.), formación de investigadores y difusión del conocimiento científico. “en la educación superior está afectada por el bajo nivel de financiamiento, la reducida dedicación del personal a esta función, la poca difusión de sus resultados, la débil inserción de los hallazgos científicos a las actividades productivas y a los proyectos de desarrollo social del país; el rápido deterioro de la infraestructura científica disponible, la débil capacidad de reposición y renovación tecnológica, vista su acelerada obsolescencia y elevados costos”

Todos los antecedentes presentados, permiten tener claro que el concepto de Gestión Universitaria tiene diversas aristas, y que es apropiado realizar un estudio que permita determinar la calidad de servicios educativos que ofrece la Universidad Autónoma de Chiriquí en particular en la Facultad de Administración de Empresas.

Actualmente, se sigue planificando, implementando y ejecutando la simplicidad de los sistemas administrativos para demostrar credibilidad y sinceridad ante las acciones burocráticas de la Institución; posiblemente este sistema aún seguirá perdurando; pues, el sistema de simplificación estatal de los entes descentralizados.

El personal institucional (Administrativo y docente), conoce sus funciones y actividades operativas, demuestra capacidad en su campo en las buenas prácticas educativas; pero, con las nuevas normas, se consigue una sobrecarga documentaria e informativa a la jefatura inmediata. De allí que la calidad de los servicios es importante evaluarlas y determinar si está relacionada con la satisfacción de los estudiantes.

1.2 Aspectos Generales

Estado general o diagnóstico situacional del problema

La calidad de la educación superior en Panamá ha sido un tema de creciente preocupación en los últimos años, en un contexto donde la globalización y la demanda de profesionales altamente capacitados son cada vez más exigentes. A nivel nacional, el sistema educativo panameño enfrenta desafíos significativos que afectan la calidad de la formación universitaria, tales como la desigualdad en el acceso a recursos educativos, la falta de infraestructura adecuada y la necesidad de actualización curricular que responda a las demandas del mercado laboral.

En Panamá, el crecimiento exponencial de instituciones de educación superior ha llevado a una diversificación en la oferta académica. Sin embargo, este crecimiento no siempre ha estado acompañado de mecanismos efectivos para garantizar la calidad educativa. La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) y el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (CONEA) han trabajado en la creación de estándares y criterios de evaluación para las universidades, pero los resultados han sido mixtos. La falta de un sistema robusto de acreditación y evaluación

continua ha permitido que algunas instituciones operen sin cumplir con los estándares mínimos de calidad.

El Ministerio de Educación y otras entidades gubernamentales han implementado políticas para mejorar la educación superior, como programas de capacitación docente y la promoción de la investigación. Sin embargo, estos esfuerzos a menudo se ven limitados por restricciones presupuestarias y una planificación inadecuada.

En este marco nacional, la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI) se presenta como un caso emblemático. Fundada en 1977, esta institución ha buscado ser un referente en la educación superior en la región occidental del país. A nivel local, la UNACHI ha implementado diversas iniciativas para evaluar y mejorar su calidad educativa. Entre ellas se destacan:

1. Acreditación de Carreras: La UNACHI ha trabajado en la acreditación de algunas de sus facultades y programas académicos con el objetivo de cumplir con estándares nacionales e internacionales. Este proceso es crucial para asegurar que los egresados cuenten con las competencias necesarias para enfrentar los retos del mercado laboral.

2. Evaluaciones Internas: La universidad ha establecido mecanismos internos de evaluación que permiten identificar áreas de mejora en su oferta académica. Estas evaluaciones incluyen encuestas a estudiantes y egresados, así como auditorías académicas periódicas.

3. Fortalecimiento de la Investigación: Se ha promovido la investigación como pilar fundamental del desarrollo académico, incentivando a docentes y estudiantes a participar

en proyectos que contribuyan al avance del conocimiento y a la solución de problemas locales.

4. Colaboraciones Internacionales: La UNACHI ha buscado establecer alianzas con universidades extranjeras para enriquecer su currículo y ofrecer programas de intercambio que beneficien a sus estudiantes.

5. Capacitación Docente: Se han implementado programas de formación continua para el cuerpo docente, buscando que estén actualizados en metodologías de enseñanza y en las tendencias del conocimiento en sus respectivas áreas.

A pesar de estos esfuerzos, la UNACHI enfrenta retos significativos, como la necesidad de una mayor inversión en infraestructura tecnológica y recursos didácticos, así como la urgencia de fortalecer su vinculación con el sector productivo para asegurar que sus programas académicos respondan a las necesidades del mercado laboral.

La calidad educativa en las universidades panameñas, y específicamente en la Universidad Autónoma de Chiriquí, es un tema complejo que requiere un enfoque multidimensional. Si bien se han hecho esfuerzos significativos para evaluar y mejorar esta calidad, es fundamental continuar trabajando en políticas integrales que garanticen una educación superior pertinente, inclusiva y de alta calidad que prepare adecuadamente a los futuros profesionales del país. Esto implica no solo una mejora en las prácticas internas de las instituciones, sino también un compromiso continuo por parte del Estado y la sociedad civil para fortalecer el sistema educativo en su conjunto.

Desde esta perspectiva, se comprende que el control de la calidad es una etapa clave en cualquier proceso productivo, esto es muy importante ya que se podrá garantizar la

correcta realización de los procesos llevados a cabo y de esta manera tendrá más garantía de que lo producido cumpla con los correspondientes objetivos planteados. Si se habla de servicios la evaluación de la calidad también es de mucha importancia.

Existen modelos que han sido creados en forma exclusiva para la educación y son aceptados a nivel internacional, pero son los usuarios quienes podrán indicar cómo esta gestión de calidad, esto incluye tanto administrativos, académicos y los estudiantes. La implementación de los controles de Calidad educativa permitirá la medición constante y mejoramiento continuo que permita simplificar procesos, eliminar fallos, errores y costos sumados.

La calidad es un camino, no un logro limitado. De allí que debe evaluarse o bien medirse, uno de los indicadores es el conocer el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo,

La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes son aspectos fundamentales en la educación superior, ya que influyen en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes, así como en la reputación y competitividad de las instituciones educativas. En el caso específico de la Facultad de Administración de empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, se considera necesario evaluar la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes para identificar áreas de mejora y garantizar una experiencia educativa satisfactoria.

Sin embargo, existe escasa investigación en esta área en el contexto de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Aunque se encuentran estudios sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en otras instituciones educativas a nivel

nacional e internacional, no se han realizado investigaciones específicas en esta facultad. Esto limita la capacidad de la universidad para identificar y abordar los problemas y necesidades específicas de sus estudiantes de administración de empresas.

Además, se ha observado que algunos estudiantes muestran insatisfacción con respecto a diversos aspectos del servicio educativo, como la planificación curricular, la calidad del profesorado, los recursos didácticos y la infraestructura. Estas preocupaciones pueden afectar negativamente su experiencia educativa y su rendimiento académico. Por lo tanto, es necesario realizar una evaluación exhaustiva de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de administración de empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

En este sentido, esta tesis doctoral tiene como objetivo principal analizar la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de administración de empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Para lograr esto, se utilizarán diferentes métodos de investigación, como encuestas y análisis documental, con el fin de recopilar datos relevantes sobre la percepción y experiencia de los estudiantes. Los resultados obtenidos proporcionarán información valiosa para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para mejorar la calidad del servicio educativo y aumentar la satisfacción estudiantil.

Desde esta perspectiva, se comprende que la calidad del servicio educativo se ha convertido en un tema de creciente interés en el ámbito académico y administrativo, dado que influye directamente en la satisfacción y el rendimiento de los estudiantes. Según (Kotler & Keller, 2016), la calidad del servicio se refiere a la percepción que tienen los

consumidores sobre el nivel de excelencia de un servicio, lo cual es esencial para la fidelización de los estudiantes y su éxito académico. En este contexto, las instituciones de educación superior deben evaluar continuamente sus servicios para adaptarse a las necesidades cambiantes de sus estudiantes y del mercado laboral.

En el caso específico de la Universidad Autónoma de Chiriquí, la Facultad de Administración de Empresas enfrenta desafíos significativos en términos de calidad educativa, a pesar de contar con un cuerpo docente calificado y una infraestructura adecuada. Esta situación plantea interrogantes sobre cómo estos factores afectan la satisfacción de los estudiantes, un aspecto clave para su compromiso y rendimiento académico (Zeithaml, 1990).

La satisfacción estudiantil no solo está relacionada con la calidad del servicio educativo, sino también con otros aspectos como la atención al cliente, la comunicación entre docentes y alumnos, y el ambiente académico. Según (Heskett, 1994), una experiencia positiva en el entorno educativo puede aumentar la motivación y el desempeño de los estudiantes. Por tanto, es fundamental analizar cómo estos elementos interactúan en la Facultad de Administración de Empresas y cómo impactan en la percepción general de los estudiantes sobre su formación.

Además, el contexto socioeconómico en el que se encuentra la Universidad Autónoma de Chiriquí también influye en la calidad del servicio educativo. La diversidad cultural y las diferencias económicas entre los estudiantes pueden afectar sus expectativas y experiencias educativas. Esto sugiere que es necesario realizar un estudio contextualizado

que considere estas variables para obtener una evaluación más precisa de la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil (Oliver, 1999)

La falta de estudios previos que aborden específicamente la calidad del servicio educativo en esta facultad resalta la necesidad de una investigación exhaustiva. Aunque existen trabajos sobre la satisfacción estudiantil en otras instituciones, es clave adaptar estos enfoques al contexto particular de la Universidad Autónoma de Chiriquí. La ausencia de datos empíricos sobre este tema limita la capacidad de los administradores para tomar decisiones informadas que mejoren la calidad educativa (Aldridge, 1998)

Por ello, se considera necesario diseñar un instrumento de evaluación que permita recoger datos precisos y relevantes sobre las percepciones de los estudiantes respecto a los distintos aspectos del servicio educativo que reciben. Esto no solo beneficiará a los estudiantes, sino también a la administración al facilitar la identificación de áreas de mejora.

El análisis de la calidad del servicio educativo debe incluir no solo las dimensiones académicas, sino también factores como la atención personalizada, el apoyo administrativo y las oportunidades de desarrollo profesional. Estas dimensiones son clave para comprender cómo se configura la experiencia educativa en la Facultad de Administración de Empresas. Un enfoque integral permitirá identificar áreas críticas que requieren intervención (Parasuraman, 1998).

Por otro lado, es fundamental considerar el impacto de la tecnología en la educación actual. La digitalización ha transformado los métodos pedagógicos y las expectativas de los estudiantes. La integración de plataformas digitales en el proceso educativo puede mejorar significativamente la calidad del servicio, pero también puede generar insatisfacción si no

se implementa adecuadamente. Este aspecto debe ser incluido en el análisis para proporcionar una visión más completa del fenómeno estudiado.

Esta investigación busca también contribuir al desarrollo de estrategias efectivas que mejoren tanto la calidad del servicio educativo como la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Administración de Empresas. Al identificar las áreas que requieren atención, se busca fomentar un entorno académico más propicio para el aprendizaje y el desarrollo profesional. Esto no solo beneficiará a los estudiantes actuales, sino también a futuras generaciones que formarán parte de esta institución educativa.

En conclusión, la evaluación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí es un tema relevante que requiere atención inmediata. A través de un estudio exhaustivo y bien fundamentado, se espera ofrecer recomendaciones prácticas que contribuyan a mejorar la experiencia educativa y el rendimiento académico dentro de esta facultad.

Desde esta perspectiva surge el siguiente cuestionamiento: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí?

Sub Problemas:

- ¿Cuáles son las características del servicio educativo que ofrece la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí?
- ¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la calidad del servicio educativo de la

Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí?

- ¿Cuáles son los atributos de la calidad del servicio educativo que pueden influir en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración De Empresas de la Universidad Autónoma De Chiriquí?

- ¿Cómo será un plan para el mejoramiento continuo de los servicios educativos que incrementen el nivel de satisfacción de los estudiantes?

Delimitación o alcance del proyecto

Esta investigación permitirá evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, y determinar si ésta, tiene relación con la calidad del servicio educativo que se le ofrece. Se espera identificar los atributos de la calidad del servicio educativo que se ofrecen.

Este trabajo investigativo se realizará en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí y se tomará como referencia el año 2023, se aplicará un instrumento para determinar el grado de satisfacción de los estudiantes y su relación con la calidad del servicio educativo, en el segundo semestre del año citado.

1.3 Supuestos Generales

Hipótesis o Supuestos generales

Según Hernández (2014), las investigaciones cuantitativas tienen hipótesis cuando el planteamiento de la investigación precisa que el alcance sea comparativo, correlacional o explicativo. Dado que no existe investigación sobre la satisfacción estudiantil en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, esta investigación tendrá alcance correlacional, presentamos las hipótesis relacionadas:

Hipótesis nula:

La calidad del servicio educativo no se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Hipótesis alterna:

La calidad del servicio educativo si se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

1.4 Identificación y definición de las variables

Cuadro 1 Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Calidad del Servicio Educativo	La calidad del servicio educativo se refiere a la implementación de un sistema de gestión que busca optimizar procesos, eliminar fallos y costos innecesarios, y erradicar la no-calidad en el ámbito educativo. Esta variable implica ser eficaz y eficiente en la formación de los estudiantes, desarrollando en ellos competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas que les permitan integrarse exitosamente en el mundo laboral y contribuir a la	La calidad del servicio educativo se medirá a través de un conjunto de indicadores que incluyen la evaluación de la metodología docente, la competencia del profesorado, la disponibilidad de recursos educativos (bibliotecas, laboratorios, tecnología), y la atención y apoyo académico brindado a los estudiantes. Estos indicadores se recopilarán mediante encuestas y entrevistas a estudiantes y docentes.	Para medir la calidad del servicio educativo, se utilizarán instrumentos como cuestionarios estructurados que evalúen las percepciones de los estudiantes sobre la enseñanza, los recursos disponibles y el apoyo académico. Se aplicarán escalas de Likert para cuantificar las respuestas, permitiendo un análisis estadístico que relacione estos aspectos con la satisfacción estudiantil.

	sociedad del futuro (Senlle Gutiérrez, 2005).		
Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Satisfacción Estudiantil	La satisfacción estudiantil es el bienestar que experimentan los alumnos al sentir que sus expectativas académicas han sido cumplidas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. Esta variable refleja la percepción general de los estudiantes sobre su experiencia académica y su adecuación a sus expectativas y necesidades (Surdez-Pérez, 2018).	La satisfacción estudiantil se evaluará mediante indicadores que incluyen el grado de cumplimiento de expectativas académicas, la percepción sobre la calidad de la enseñanza, el nivel de apoyo institucional recibido, y la satisfacción con los recursos educativos disponibles. Estos indicadores se recogerán a través de encuestas diseñadas para medir el bienestar y las percepciones de los estudiantes.	Para medir la satisfacción estudiantil, se emplearán instrumentos como encuestas con escalas de Likert que evalúen diversos aspectos de la experiencia académica. Se incluirán preguntas sobre la percepción del cumplimiento de expectativas, la calidad del servicio educativo recibido y el nivel de satisfacción general. Los datos obtenidos serán analizados estadísticamente para establecer correlaciones con la calidad del servicio educativo.

Fuente: Elaboración propia (2025)

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Analizar la calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar las características del servicio educativo proporcionado por la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, a través de un análisis de los componentes curriculares, metodológicos, de infraestructura y recursos disponibles para los estudiantes

- Evaluar la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo ofrecido por la Facultad de Administración de Empresas, mediante la aplicación de encuestas que midan aspectos como la atención docente, el ambiente académico y los recursos educativos.

- Determinar el nivel de satisfacción general de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas, utilizando instrumentos cuantitativos y cualitativos que permitan evaluar su experiencia académica, incluyendo factores como la calidad docente, el apoyo administrativo y la relevancia del currículo en relación con sus expectativas y necesidades profesionales.

- Identificar atributos de la calidad del servicio educativo que puedan influir en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración De Empresas de la Universidad Autónoma De Chiriquí.

- Presentar un plan para el mejoramiento continuo de los servicios educativos que incrementen el nivel de satisfacción de los estudiantes.

1.5.3 Objetivo Creativo

- Proponer un modelo de gestión de calidad aplicable a la Facultad De Administración De Empresas de la Universidad Autónoma De Chiriquí.

1.5.4 Limitaciones o restricciones del trabajo

Se pudiera esperar que por la situación mundial post COVID, se haga un poco difícil tener acceso a la documentación de la administración de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

1.6 Justificación (importancia y aporte)

La presente investigación, titulada Evaluación de la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, se justifica en múltiples dimensiones que abarcan su pertinencia, conveniencia, relevancia social, valor teórico, utilidad práctica y factibilidad.

La evaluación de la calidad del servicio educativo en instituciones de educación superior es un tema de creciente interés en el contexto actual, donde la competencia entre universidades y la demanda de formación profesional de alta calidad son cada vez más exigentes. La Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí se encuentra en un proceso de mejora continua y adaptación a las necesidades del mercado laboral. Esta investigación se alinea con los objetivos institucionales de fortalecer la calidad educativa y responder a las expectativas de los estudiantes, lo que la convierte en un estudio pertinente y necesario.

Asimismo, la conveniencia de esta investigación radica en su capacidad para proporcionar información valiosa sobre la percepción y satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios educativos ofrecidos. Al identificar áreas de mejora y fortalezas, la Facultad podrá implementar estrategias efectivas que optimicen la experiencia académica,

lo que resulta conveniente tanto para los estudiantes como para la administración institucional. Además, los resultados permitirán establecer un diálogo constructivo entre las partes interesadas, promoviendo un ambiente educativo más colaborativo.

Desde una perspectiva social, esta investigación tiene un impacto significativo al contribuir a la formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo económico y social de la región. La satisfacción estudiantil está directamente relacionada con la calidad del aprendizaje y el futuro desempeño profesional. Al mejorar la calidad del servicio educativo, se está invirtiendo en el capital humano que impulsará el crecimiento y desarrollo sostenible en la comunidad, lo que resalta la relevancia social de este estudio.

Teóricamente, esta investigación aporta al cuerpo de conocimiento existente sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. A través del análisis de variables clave y su interrelación, se busca enriquecer el marco conceptual relacionado con la evaluación educativa. Los hallazgos pueden ser utilizados como base para futuras investigaciones en contextos similares, permitiendo así una mayor comprensión de los factores que influyen en la calidad del servicio educativo en instituciones de educación superior.

De igual forma, la utilidad práctica de esta investigación es evidente, ya que proporcionará recomendaciones concretas y basadas en evidencia para mejorar la calidad del servicio educativo en la Facultad de Administración de Empresas. Las estrategias derivadas de los resultados podrán ser implementadas por la administración académica para elevar los estándares educativos, lo que beneficiará directamente a los estudiantes. Además, los hallazgos servirán como guía para otras facultades dentro de la universidad y otras instituciones educativas que busquen evaluar y mejorar sus servicios.

Finalmente, la factibilidad de esta investigación está garantizada por el acceso a los recursos necesarios, incluyendo la disponibilidad de datos, herramientas metodológicas adecuadas y el apoyo institucional. La colaboración con la administración de la Facultad y el compromiso de los estudiantes para participar en el estudio aseguran que se puedan llevar a cabo las actividades de recolección y análisis de datos sin contratiempos.

Esta investigación se considera pertinente y conveniente, especialmente por su relevancia social significativa, un valor teórico sustancial, una utilidad práctica clara y una

factibilidad bien fundamentada. Por lo tanto, se espera que sus resultados contribuyan a mejorar la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

En cuanto a los aportes de la investigación, en primer lugar, los estudiantes son el núcleo de esta investigación y se beneficiarán directamente a través de una mejora en su experiencia académica. Al identificar áreas críticas de mejora en la calidad del servicio educativo, se podrán implementar cambios que optimicen los métodos de enseñanza, los recursos disponibles y la atención al estudiante, lo que contribuirá a incrementar su satisfacción general.

Por otro lado, los docentes también obtendrán beneficios significativos, ya que la investigación proporcionará retroalimentación constructiva sobre la efectividad de sus métodos de enseñanza. Esta información les permitirá identificar áreas en las que pueden mejorar, fomentando un proceso de desarrollo profesional continuo y fortaleciendo su metodología docente. Asimismo, la administración universitaria se beneficiará al contar con datos concretos para la toma de decisiones. Los resultados servirán como base para formular políticas y estrategias que mejoren la calidad educativa, permitiendo a la universidad alinearse con estándares internacionales y, potencialmente, facilitar procesos de acreditación.

Desde una perspectiva empresarial, los hallazgos de esta investigación tendrán implicaciones significativas para el mercado laboral. Las empresas se beneficiarán al contar con graduados más preparados y competentes, lo que puede traducirse en una fuerza laboral más productiva y eficiente. Además, esta investigación puede abrir oportunidades para establecer alianzas entre la universidad y el sector privado, facilitando programas de prácticas profesionales y capacitaciones que beneficien tanto a estudiantes como a empresas.

Finalmente, a nivel social, los aportes esperados incluyen una contribución al desarrollo económico del país. La formación de profesionales altamente calificados fortalecerá el capital humano de Panamá, lo que puede resultar en un desarrollo económico sostenible. Además, los resultados promoverán un diálogo sobre la importancia de la calidad educativa en todos los niveles, incentivando a otras instituciones a evaluar y mejorar

sus servicios. En resumen, esta investigación tiene el potencial de generar un impacto significativo en múltiples niveles, beneficiando no solo a los actores directos del proceso educativo, sino también al sistema educativo panameño en su conjunto.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Filosófico de la investigación

En primer lugar, es necesario destacar la relevancia de la filosofía de la educación como base teórica para comprender los procesos educativos y sus implicaciones en la formación integral de los individuos. La filosofía de la educación nos invita a cuestionar y reflexionar sobre el propósito y los fines de la educación, así como sobre los valores y principios que deben orientarla. En este sentido, la evaluación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí se enmarca en una visión filosófica que reconoce la educación como un derecho y un pilar fundamentales para el desarrollo humano y social.

El marco filosófico de la tesis doctoral titulada "Evaluación de la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí" se fundamenta en corrientes contemporáneas que analizan la intersección entre educación, calidad y satisfacción. Desde una perspectiva crítica, la educación no es solo un proceso de transmisión de conocimientos, sino un espacio de construcción de significados y desarrollo integral del individuo. Según Freire (2000), la educación debe ser un acto de liberación que fomente el pensamiento crítico y la reflexión, lo que implica que la calidad del servicio educativo debe ser evaluada no solo en términos de resultados académicos, sino también en su capacidad para empoderar a los estudiantes y fomentar su participación activa en su propio proceso de aprendizaje.

Asimismo, la calidad del servicio educativo puede ser entendida a través del enfoque de la gestión por calidad total, que enfatiza la importancia de satisfacer las necesidades y

expectativas de los estudiantes como clientes del proceso educativo. Según Garvin (1988), la calidad se puede definir a partir de cinco dimensiones: rendimiento, características, confiabilidad, conformidad y servicio. En este sentido, la evaluación de la calidad del servicio educativo en la Facultad de Administración de Empresas debe considerar cómo estos elementos influyen en la satisfacción estudiantil, lo que permite no solo una mejor comprensión de las expectativas de los alumnos, sino también la identificación de áreas de mejora en el proceso educativo.

Asimismo, el marco filosófico también se nutre del enfoque constructivista, que sostiene que el aprendizaje es un proceso activo donde los estudiantes construyen su conocimiento a partir de experiencias previas y contextos sociales. Vygotsky (1978) argumenta que el entorno social y cultural juega un papel crucial en el desarrollo cognitivo, lo que implica que la calidad del servicio educativo debe adaptarse a las particularidades del contexto en el que se imparte. Esta perspectiva resalta la importancia de evaluar no solo los métodos pedagógicos utilizados, sino también cómo estos impactan en la satisfacción y el compromiso de los estudiantes con su formación académica.

De igual forma, el marco filosófico de esta tesis doctoral también se enriquece con aportes de la ética y la epistemología, que nos invitan a reflexionar sobre los valores éticos que deben guiar la evaluación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, así como sobre los criterios epistemológicos que sustentan la validez y fiabilidad de los procesos evaluativos en el ámbito educativo.

En líneas generales, el marco filosófico de una tesis doctoral sobre la evaluación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de

Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí se fundamenta en una visión crítica, reflexiva y ética de la educación, que reconoce su importancia como motor de desarrollo humano y social. Desde esta perspectiva, la filosofía se convierte en una herramienta fundamental para comprender, analizar y transformar la realidad educativa, promoviendo una educación de calidad que responda a las necesidades y expectativas de los estudiantes y contribuya al bienestar colectivo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de la Calidad Educativa en Universidades Latinoamericanas

La gestión de la calidad educativa en universidades latinoamericanas ha cobrado relevancia en las últimas décadas, impulsada por la necesidad de responder a un entorno globalizado y competitivo. En este contexto, se han desarrollado diversas teorías y modelos que buscan mejorar la calidad del servicio educativo. Entre ellos, el enfoque de gestión por competencias ha ganado notoriedad, enfatizando la importancia de formar profesionales capaces de enfrentar los desafíos del mercado laboral (Pérez & González, 2021). Este enfoque no solo se centra en la adquisición de conocimientos, sino también en el desarrollo de habilidades y actitudes que son esenciales para el desempeño profesional.

Un modelo exitoso en la gestión de la calidad educativa es el Modelo de Acreditación Institucional, que ha sido adoptado por varios países de la región. Este modelo permite evaluar y certificar la calidad de las instituciones educativas a través de estándares definidos. Según (Martínez R. , 2022). este sistema no solo promueve la mejora continua, sino que también garantiza que las universidades cumplan con criterios mínimos de calidad. En Panamá, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (ANIG) ha

comenzado a implementar este modelo, lo que ha llevado a un aumento en el interés por parte de las instituciones para obtener acreditaciones.

Otro elemento clave para alcanzar la calidad educativa es la formación continua del cuerpo docente. La literatura sugiere que un profesorado bien capacitado es fundamental para garantizar una educación de calidad (Rojas & Hernández, 2023). En este sentido, las universidades deben invertir en programas de desarrollo profesional que actualicen las competencias pedagógicas y disciplinarias de sus docentes. Esto no solo impacta en la enseñanza, sino también en la motivación y satisfacción del alumnado.

La participación activa de los estudiantes en el proceso educativo es otro aspecto esencial para la gestión de la calidad. Según (López & Torres, 2021), involucrar a los estudiantes en la toma de decisiones académicas y administrativas fomenta un sentido de pertenencia y compromiso con su institución. Esta participación puede manifestarse a través de comités estudiantiles, encuestas de satisfacción y foros de discusión, donde se escuchen sus inquietudes y propuestas. De esta manera, las universidades pueden adaptar sus programas a las necesidades reales de sus estudiantes.

La evaluación continua es un componente crítico en la gestión de la calidad educativa. Implementar mecanismos de evaluación permite a las instituciones identificar áreas de mejora y ajustar sus estrategias pedagógicas. Según (Fernández, 2022), las evaluaciones deben ser tanto internas como externas, involucrando a diferentes grupos de interés como docentes, estudiantes y egresados. Esta retroalimentación constante ayuda a crear un ciclo de mejora continua que beneficia a toda la comunidad educativa.

El uso de tecnología también juega un papel fundamental en la gestión de la calidad educativa. En el contexto actual, donde la educación a distancia ha ganado protagonismo, las universidades deben asegurarse de que sus plataformas tecnológicas sean accesibles y efectivas (González & Ramírez, 2023). La integración de herramientas digitales no solo facilita el acceso al conocimiento, sino que también permite personalizar el aprendizaje y atender a diferentes estilos educativos. Esto se traduce en una experiencia más rica y satisfactoria para los estudiantes.

Además, la colaboración interinstitucional es una estrategia que puede potenciar la calidad educativa. Las alianzas entre universidades, empresas y organismos gubernamentales pueden generar sinergias que beneficien a todos los actores involucrados (Martínez & Ruiz, 2022). Estas colaboraciones pueden traducirse en programas conjuntos, intercambios académicos y proyectos de investigación que fortalezcan tanto la formación académica como la inserción laboral de los egresados.

En Panamá, el proceso hacia una mayor calidad educativa ha enfrentado desafíos significativos. La diversidad cultural y socioeconómica del país presenta tanto oportunidades como obstáculos para implementar políticas educativas efectivas (Hernández & Salas, 2023). Las universidades panameñas deben ser conscientes de estas particularidades y diseñar estrategias que se adapten a su contexto específico. Esto implica no solo mejorar la infraestructura y los recursos, sino también fomentar un entorno inclusivo que respete y valore la diversidad.

La gestión administrativa también influye en la calidad educativa. Una administración eficiente puede facilitar el cumplimiento de los objetivos académicos y

garantizar el uso adecuado de los recursos disponibles (Rivas & Ortega, 2021). Las universidades deben adoptar prácticas administrativas transparentes y participativas que permitan una mejor toma de decisiones y una asignación óptima de recursos. Esto contribuirá a crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo académico.

El liderazgo institucional es otro factor determinante en la gestión de la calidad educativa. Los líderes universitarios deben ser visionarios y estar comprometidos con la mejora continua (Pérez & González, 2021). Un liderazgo efectivo puede inspirar a docentes y estudiantes a trabajar juntos hacia objetivos comunes, creando un clima organizacional favorable para el aprendizaje. La capacidad de adaptación ante cambios y desafíos es esencial para mantener altos estándares de calidad.

Finalmente, es clave fomentar una cultura de calidad dentro de las instituciones educativas. Esto implica no solo cumplir con estándares externos, sino también cultivar un compromiso interno hacia la excelencia (López & Torres, 2021). Las universidades deben promover valores como la responsabilidad, el respeto y el trabajo en equipo entre todos sus miembros. Una cultura sólida orientada hacia la calidad puede ser el motor que impulse mejoras sostenibles en el tiempo.

2.2.2 Gestión de Calidad

La teoría de la calidad trata precisamente sobre el cómo crear. La Teoría de la calidad trata precisamente sobre el cómo crear las condiciones internas en la persona para que las cosas se den de la mejor manera, es decir una mejora continua. Es para crear una conciencia del bien saber, bien ser, bien hacer y bien tener.

“Siendo la calidad un concepto multidimensional que ofrece una perspectiva compleja y muy discutida en la práctica de su solución, que debería comprender todas las funciones y actividades de la Educación Superior (UNESCO, 1998; Escudero, 2002; Bojalil, 2004)

Cabe resaltar que la gestión de calidad es una forma que nos permite a cualquier empresario ya sea micro, mediano y gran empresa sin importar su tamaño, se debe organizar, planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desenvolvimiento de la misión de la misma, a través de los servicios que ofrece, con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción.

Ishikawa (2019), plantea el diagrama de causa -Efecto, se utiliza como una herramienta sistemática para encontrar, seleccionar y documentar las causas de la variación de la calidad de la producción y organizar la producción entre ellos. Cabe señalar que el objetivo a bien entender de esta teoría, es brindar a las empresas manufactureras, productos de bajo costo de mayor calidad, aquí involucra la cultura organizacional de la gerencia con la meta siempre de velar por desarrollar, diseñar, crear, manufacturar y tener siempre productos de excelente calidad.

Es de gran importancia por el autor, la implementación de métodos estadísticos para la mejor toma de decisiones empresariales, hoy en día se debe tener presente que, según los resultados estadísticos, que se arrojan dependiendo del tipo de productos que ofrecemos, podemos mirar más allá con respecto a la visión, misión de nuestro negocio.

La revolución de la era digital ya está en su etapa productiva por lo tanto la información que nos presente, según resultados, será de gran utilidad para los accionistas,

gerentes, jefes de departamentos, personal en general en cuanto al comportamiento, de nuestras ventas.

2.2.2.1 Gestión de calidad Basada en la fabricación

González (2008), hace resaltar que, basados en la fabricación, “Están basados en la norma ISO 9001 del 2008 que establece los requisitos que deben cumplir estos sistemas de cualquier organización, sin embargo, no precisa el cómo y dónde”.

Basada en la fabricación se trata de un concepto, que utiliza como fundamento de la calidad la conformidad con las especificaciones recogidas en el diseño del producto. Los procesos junto a las estrategias de fabricación se encargan de garantizar la calidad.

Todo esto nos quiere indicar, una vez teniendo en cuenta todas las actividades necesarias hay que mantener en constante fiscalización, y conservar la calidad necesaria desde la materia prima, el diseño del producto, que es enviado a la fábrica, hasta que el producto es entregado al cliente para su preparación o utilización.

2.2.2.2 Gestión de la calidad basada en el cliente

Hoy en día, todo negocio debe tener como norte la satisfacción de las necesidades del cliente, y estar en constante esfuerzo para superar sus niveles de satisfacción. En muchas ocasiones hay que ponerse en el lugar del cliente, para visualizar sus demandas actuales y futuras, todo debe estar hipervinculado con los objetivos de la empresa.

Según Charles D. Zimmermann y John W. Enell, (1993), el concepto de calidad del servicio parte de la “Aptitud para el Uso”, las empresas de servicios (bancos, compañías de transporte, hospitales y otras organizaciones) están todas comprometidas en servir a los seres humanos, la relación es constructiva, solo si el servicio responde a las necesidades del

cliente, en precio, plazo de entrega y adecuación a los objetivos. El grado en el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente, a medida que se presta, es lo se le llama “actitud para el uso”.

La actitud para el uso queda determinada por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosa como lo es la puntualidad, cortesía, consistencia, accesibilidad, exactitud, limpieza, entre otros, según sea el caso del servicio a solicitar. El que juzga la aptitud para el uso es el cliente, no la empresa.

Los elementos básicos de la aptitud para el uso son las características de la calidad que son los atributos, del servicio que se necesitan para alcanzar esa actitud las cuales pueden agruparse así psicológicas, temporales, contractuales, éticas, técnicas, entre, otras. Una vez que la empresa ha identificado las características de la calidad más apreciada por los clientes, debe proceder a planificar para ellas su calidad de diseño y su calidad de conformidad.

Basado en toda teoría, el cliente es la razón de ser de cualquiera empresa que brinda un producto o servicio y es de suma importancia en el mundo de los negocios de no perderlo. De simple es, sin no hay cliente no hay ventas, y sin ventas no hay negocio.

2.2.2.3 Gestión de la calidad basada en el producto

Philip Crosby, 1961, lanza el concepto de cero defectos, enfatizando la participación de recursos humano dado que se considera que las fallas vienen de errores del ser humano. Sin embargo, en los Estados Unidos la importancia de la calidad como elemento clave de la competitividad no logra captarse por completo hasta finales de los años setenta cuando empieza a manifestarse la exitosa presencia japonesa en el mercado norteamericano.

El concepto de gestión de calidad basado en la producción apunta que por lo general los consumidores se van a inclinar por aquellos productos o servicios disponibles y con menor precio,

2.2.3. Calidad del servicio

Este, concepto bastante generalizado sobre el término de Calidad de Servicio, pero si se quiere profundizar, en el significado e implicaciones de lo que significa la Calidad en el Servicio al cliente, es conveniente citar a, John Tschohl (2001) el cual define la Calidad de Servicio “como la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma.”

Servicio es un conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad que después se puede decir que se convierte en una oportunidad en un determinado lugar, donde las personas exigen algo, para satisfacer sus necesidades ya sea personalizado, material, el servicio al cliente es un gran modelo en cual ofrecen diversos servicios al público.

El Servicio es vender, almacenar, entregar, pasar inventarios, comprar, instruir al personal, las relaciones entre los empleados, los ajustes, la facturación, la gestión del crédito, las finanzas y la contabilidad, Mercadeo, las Relaciones públicas por lo general esta figura se da en entidades del estado, y el procesamiento de datos. En todas las actividades realizadas por cualquier empleado de una empresa existe un elemento de servicio, ya que,

en última instancia, todas ellas repercutirán en el nivel de calidad real o percibido en los productos comprados por los clientes.

2.2.3.1. Calidad del servicio educativo

Según (Palominos Belmar, Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015) lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. El concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, las percepciones de los clientes. Por lo tanto, la calidad del servicio es la satisfacción del cliente, lo cual se logra cuando sobrepasan sus expectativas, deseos o percepciones.

Características del servicio educativo

Según (Vásquez, 2014) las características que poseen los servicios, y que los distinguen de los productos son:

- Intangibilidad: Esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse probarse, sentirse oírse ni olerse antes de la compra.

- Heterogeneidad: Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos.

- Inseparabilidad: En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

- Percibibilidad: Los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento.

- Ausencia de Propiedad: Los compradores de servicios adquieren un derecho, (a recibir una prestación), uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas.

Factores del servicio educativo

Según (Palominos Belmar, Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015) En su trabajo de investigación de Calidad de los Servicios Educativos según los estudiantes de una Universidad pública en Chile.

Se consideran los siguientes factores:

- Reputación de la institución: Actitud acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio, dentro de ello predomina los valores y principios organizacionales que pueda estar recibiendo, esta actitud condiciona, por ejemplo, la futura ocupación del servicio, la difusión que realizará de la institución entre sus vínculos significativos, etcétera, afectando directamente al prestigio e imagen institucional de la casa de estudios.

- Imagen institucional: Idea que tiene un público acerca de una empresa, marca, producto o servicio. (Capriotti, 2012). Experiencias: "La experiencia es, sin ninguna duda, el primer producto surgido de nuestro entendimiento al elaborar éste la materia bruta de las impresiones sensibles".

- Valores y principios organizacionales: Se refieren a las creencias y convicciones que influyen decisivamente en el comportamiento de los miembros de una organización. “Estos principios orientan y determinan cómo los miembros de una organización perciben e interpretan los problemas y toman decisiones. (Morales, 2005).

- Involucramiento del usuario: El sistema de producción de servicios es la producción y consumo simultáneo del servicio, este sistema implica la participación, desempeño y actitud por parte de los estudiantes, ya que juegan un rol muy importante en la producción del servicio y que un fallo puede poner en riesgo el servicio propio y el que reciben otros consumidores.

2.2.3.2 Calidad del servicio en la educación universitaria

La preocupación por la calidad institucional de la educación universitaria, ha crecido de manera considerable en muchos países, incluso en aquellos que tenían más tradición en tal sentido (Escudero, 2002; Tristá, 2010; Isaac, 2014), siendo la calidad un concepto multidimensional que ofrece una perspectiva compleja y muy discutida en la práctica de su solución, que debería comprender todas las funciones y actividades de la Educación Superior (UNESCO, 1998; Escudero, 2002; Bojalil, 2004).

El reto de la calidad no puede dissociarse de la búsqueda del rendimiento y del establecimiento de criterios de evaluación. Es conveniente que estas normas y criterios tomen en cuenta la variedad de las situaciones. La necesidad de desarrollar una cultura de la evaluación es inseparable de la noción de calidad que a su vez está íntegramente vinculada a una democratización efectiva del sistema de Educación Superior (UNESCO, 1998; Bavaresco, 2006; Vargas y Alda, 2011).

2.2.3.3 Evaluación de la calidad educativa

La evaluación de las políticas, actores del proceso educativo y organizaciones se ha convertido en una práctica común en aquellos países que quieren tener éxito en el propósito de tener una educación de calidad extendida para todos. No es posible competir en adecuadas condiciones, individual ni nacionalmente, si periódicamente no se hacen ejercicios de reflexión acerca del qué se hace, cómo se hace y en qué medida se satisfacen las expectativas y aspiraciones de los usuarios del producto o servicio educativo que se presta (Díaz, 2010).

El gran desafío que enfrenta América Latina en materia de evaluación es generar una cultura que promueva su práctica cotidiana en todos los campos del quehacer educativo y que la evaluación sea vista como una herramienta eminentemente formativa. No es un proceso fácil puesto que las personas no están acostumbradas a ser evaluadas; por el contrario, muestran resistencia.

2.3.4 Teorías relacionadas

2.3.4.1 Teoría Neo institucionalista

El neoinstitucionalismo estudia los rasgos de las estructuras institucionales económicas que posibilitan el desarrollo de los pueblos. De acuerdo a Burgos Silva (2002), el análisis económico neo institucionalista define la institucionalidad jurídica y el desarrollo económico, cuestiona el derecho como instrumento del desarrollo económico y reconoce a las instituciones informales y promueve mecanismos institucionales considerados como óptimos.

La teoría neo institucionalista argumenta que la importancia de los marcos de referencia normativos y las reglas de comportamiento para guiar, constreñir, y crear poder en las organizaciones las que se consideran consistentes de estructuras y actividades cognitivas, normativas y regulativas que dan significado al comportamiento social.

Los análisis en ciencia política desde la perspectiva del nuevo institucionalismo a partir de las consideraciones de la elección racional de los individuos a los incentivos que ofrecen las instituciones entendidas como las reglas que prescriben, proscriben y permiten los comportamientos.

2.3.4.2 Teoría acerca de la satisfacción

La satisfacción como un estado mental del estudiante o una acción por atender una necesidad, está en función a la calidad, en este caso del servicio de formación profesional que se brinda. Por esta razón, en un momento que la actividad universitaria está dirigida a lograr la acreditación de la calidad del servicio que brinda, la satisfacción, se constituye en una variable que no se puede dejar de conocer. Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014) considera que:

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento.

2.3.4.3. Teoría de la percepción

La percepción es una forma de crear una impresión inconsciente o deliberada sobre la realidad física del medio ambiente a través de los sentidos. También es conocida como

nuestro proceso de construcción sensorial organizacional y como percibimos un proceso de construcción significativo.

En ese sentido, Robbins y Judge (2013) definen a la percepción al proceso general de captar objetos y sucesos del ambiente generadores de estímulos y preparar una reacción psicológica, bajo parámetros subjetivos relacionados con la experiencia y vivencias personales con el fin de lograr identificarlos, entenderlos y darles significados, la cual afecta su comportamiento y no necesariamente coincide con la realidad en sí. Son tres, los factores que más resaltan y afectan a la percepción de la persona, cuando hay relación con las actitudes, motivos, intereses, experiencias y expectativas: establecerse en el objeto (esto se da si hay relación con la novedad), sus características físicas, y finalmente dónde y cuándo ocurre la percepción.

Cuando las personas se observan y se trata de explicar los comportamientos entre sí, estos siempre estarán influenciados por las suposiciones que se hagan sobre el estado interno de la otra persona. Los comportamientos son internos si estos dependen del control que se tiene uno mismo y externo cuando imaginamos por qué la otra persona tuvo cierto tipo de comportamiento. Con todo esto se puede concluir que, esta parte es subjetiva ya que dependerá en gran medida de factores tangibles o intangibles, internos como externos.

2.3.4.4 Norma ISO 10004: 2018

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités

técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité.

Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC. La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación.

La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto. Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

Para este particular nos remitiremos a la Norma ISO 10004:2018 que ha sido preparada por el Comité Técnico, Gestión de la Calidad- Satisfacción del Cliente- Directrices para el seguimiento y la medición. (Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring). Esta Norma es muy compatible con la ISO 9001 y va encaminado a los mismos objetivos en particular el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. Se alista a continuación la relación con la Norma en mención:

- ISO 9001:2015, 4.3, sobre el alcance del sistema de gestión de la calidad

- ISO 9001:2015, 5.1.2, sobre el enfoque al cliente
- ISO 9001:2015, 6.2.1, sobre los objetivos de calidad
- ISO 9001:2015, 8.2.1 c), sobre la comunicación con el cliente
- ISO 9001:2015, 9.1.2, sobre la satisfacción del cliente
- ISO 9001:2015, 9.1.3, sobre al análisis y la evaluación
- ISO 9001:2015, 9.3.2 c), sobre las entradas de la revisión de la dirección
- ISO 9001:2015, 10.1 sobre la mejora.

Existen otras normas relacionadas tal como la Norma ISO 9004, ISO 10001, ISO 10002 y la ISO 10003.

2.4.4.4.1 Marco de trabajo para la aplicación de la Norma ISO 10004: 2018

La Norma ISO 10004:2018 hace mucha referencia al seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Provee un marco de trabajo para lograr estos objetivos, presentamos los elementos que se debe tener en consideración para esto:

Contexto de la organización:

El seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente es asunto de planificación, diseño, desarrollo, operación, mantenimiento y mejora de los procesos. La identificación de los siguientes elementos permitirá lograr esto:

- Cuestiones internas y externas que son pertinentes para que la organización logre sus objetivos.
- Las partes interesadas que sean pertinentes para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

- El alcance de los procesos, incluyendo los límites y aplicabilidad, teniendo en cuenta los dos elementos antes mencionados.

Establecimiento:

La organización será responsable de establecer un enfoque sistemático para lograr el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. No se debe dejar a la improvisación, antes bien debe contar con el respaldo de la alta dirección, el liderazgo y el compromiso de toda la organización, con una estructura de gobierno corporativo. Los capítulos 7 al 8 pone de relieve que es un proceso y debe realizarse de forma sistemática que debe ser constante.

2.3.4.4.2 Planificación, diseño y desarrollo:

El propósito y los objetivos influyen en qué, cuándo, cómo y de quién se recogen los datos. La medición es muy importante para la mejora continua, de allí que es de capital importancia que se definan claramente los objetivos de seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes.

Determinación del alcance y la frecuencia:

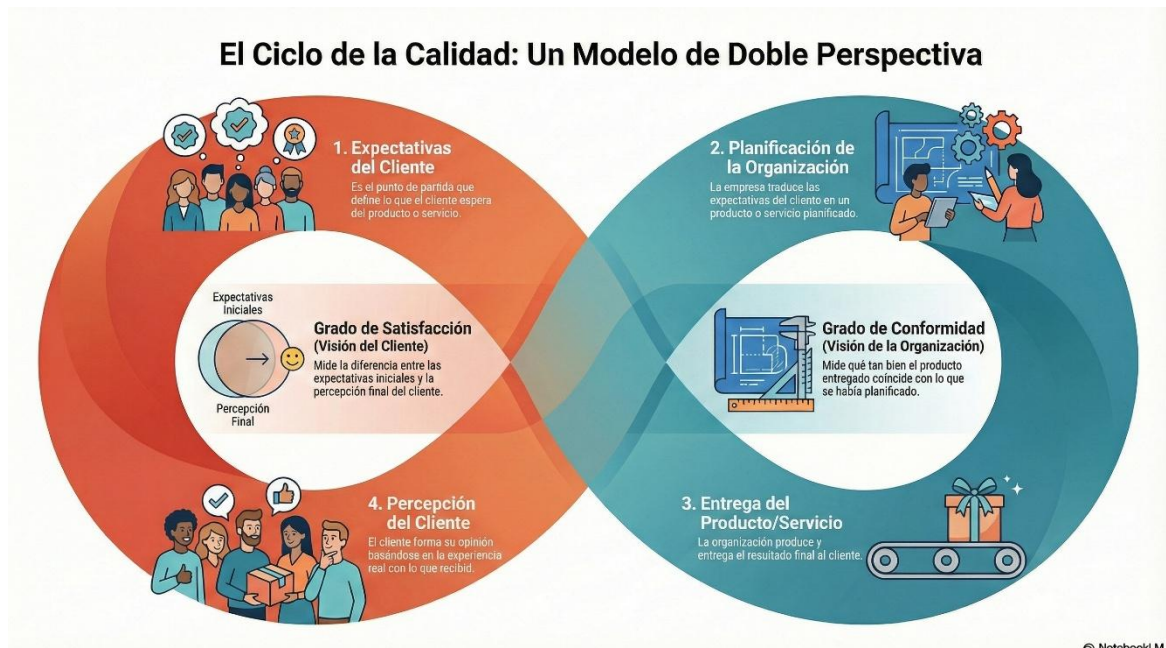
Al recopilar la información se debe tener presente que esta pueda abarcar desde datos relativos a una característica específica. Y el alcance de la evaluación depende del tipo de segmentación, estos pudieran ser: por cliente; por región; por periodo de tiempo; por mercado; por producto; por servicio.

2.3.4.4.3 Asignación de Recursos

Los responsables de determinar y proporcionar los recursos, sea humanos o materiales, necesarios para realizar el seguimiento y la medición de la satisfacción del

cliente. Con relación al equipo humano debe ser competente y esté comprometido con los objetivos de la institución, con relación a lo físico incluye: estructuras, equipos y software que permitan cumplir con las expectativas trazadas.

Figura 1 Modelo Conceptual de la satisfacción del Cliente



Fuente: ISO 10004: 2018 Anexo B (Traducción Oficial)

Este diagrama ilustra el ciclo de calidad que vincula la planeación de una empresa con la experiencia final del usuario. El proceso comienza con las expectativas del consumidor, las cuales sirven como base para que la organización diseñe y entregue un producto o servicio específico. Una métrica fundamental es el grado de conformidad, que mide qué tanto se ajusta el resultado final a los planes originales de la entidad. Simultáneamente, el esquema destaca la percepción del cliente como el factor determinante para evaluar el éxito de lo recibido. Finalmente, la relación entre lo que el usuario esperaba y lo que percibió define el nivel de satisfacción general. De este modo, la imagen resume

cómo la visión corporativa y la subjetividad del comprador deben alinearse para alcanzar la excelencia.

2.3.4.5 Ciclo PHECA o Ciclo Deming (W. Edwards Demming)

El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), o en castellano PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) fue desarrollado en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming, razón por la que es conocido como “Ciclo de Deming”.

Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad. El círculo de Deming lo componen 4 etapas cíclicas, de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo, de forma que las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

1. Planificar.

Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Estableciendo los objetivos se realiza un diagnóstico y se define la problemática. Posteriormente, se define una teoría de solución que permite llevar a la variable a mejorar a un punto óptimo.

Finalmente se define un plan de trabajo a implementar. En esta etapa utilizaremos herramientas de planificación como: AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos): Herramienta para el desarrollo de productos y servicios seguros; Diagrama de Gantt: Planificación y seguimiento de actividades y proyectos; Método de diseño intuitivo Poka-yoke: Diseño a prueba de errores; QFD (Despliegue de la función calidad): Introducción al

análisis de necesidades y expectativas, Diagrama Pert: Diagrama para el diseño de procesos operacionales en proyectos.

2. Hacer.

En esta etapa, básicamente se pone en práctica el plan de trabajo planeado, estableciendo algún control de seguimiento para asegurar el apego al programa. En esta etapa utilizaremos herramientas como: Diagrama de Gantt, Lista de verificación de tareas realizadas.

3. Verificar.

Se lleva a cabo la verificación, en la que se validan los resultados obtenidos y se comparan con los planeados. Para realizarla, es importante que se hayan establecido indicadores de resultados ya que “lo que no se puede medir no se puede mejorar”. En esta etapa utilizaremos herramientas de control como: Diagrama de Ishikawa, Diagrama de Pareto, Diagrama de correlación, Cuadro de mando.

4. Actuar.

Finalmente, los resultados de la investigación los comparan con la actividad y luego implementan mejoras. Si se introducen los beneficios necesarios al verificar los resultados, los cambios deben realizarse sistemáticamente y determinar la continuidad de los ingresos.

2.5 Enfoques y desarrollo de la gestión educativa

2.5.1. Enfoque sistemático de la gestión educativa

Enfoque sistémico La perspectiva sistémica de la Gestión Institucional, concibe a las organizaciones educativas como entidades globales e integrales con una misión claramente establecida y legitimada que consiste en formar a los recursos humanos para

que intervengan de manera productiva en el desarrollo de la sociedad de la que forman parte. “El estudio de los sistemas involucra a todas sus partes relacionándose entre sí, lo que equivale a decir que las propiedades de los sistemas no pueden describirse si se estudian en términos de sus elementos por separado” (Correa de Urrea, Álvarez atehortúa, & Correa Valderrama, s/f, pág. 6)

Una de las premisas centrales de esta postura teórica, consiste en reconocer que las instituciones educativas, están conformadas por una estructura formal que las identifica como organizaciones que cuentan con los dispositivos requeridos para cumplir cabalmente con la función formativa que se les ha asignado socialmente, a partir de las relaciones que se dan entre los diferentes elementos y procesos que las conforman y que definen su funcionamiento y la interdependencia que establecen con el contexto en el que se encuentran inmersas.

“El análisis se enfoca en la estructura y en cómo funcionan los elementos, mientras que la síntesis se enfoca en el propósito y en el por qué los elementos operan como lo hacen. El análisis mira hacia adentro de los elementos y la síntesis mira hacia afuera de ellos” (Nieto, 2013, pág. 126)

2.5.1.1 Concepto de sistema

Se entiende por un sistema a un conjunto ordenado de componentes relacionados entre sí, ya se trate de elementos materiales o conceptuales, dotado de una estructura, una composición y un entorno particulares. Se trata de un término que aplica a diversas áreas del saber, como la física, la biología y la informática o computación.

2.5.1.2 Tipos de sistemas

La educación puede dividirse en informal, no formal y formal. La educación informal es el proceso que dura toda la vida por el cual cada persona adquiere y acumula conocimientos, capacidades, actitudes y comprensión a través de las experiencias diarias y del contacto con su medio. Se desarrolla en un ámbito extraescolar (Práctica libre de actividades artísticas, deportivas y relaciones entre las personas). No existen planes de estudio ni acreditación directa.

2.5.1.3 Postulados del enfoque de sistemas respecto a la gestión educativa

La teoría de sistemas, la profundización teórica en el concepto de tecnología (instrumentos y ferretería vs. procedimientos de acción), la aparición de un nuevo paradigma en la psicología (conductismo vs. cognoscitivismo) que incrementa la comprensión de los procesos internos de aprendizaje de los sujetos, el desarrollo de la investigación educativa sobre los métodos de enseñanza, y los estudios sobre el impacto de los mass-media, conduce a que se reformulen los supuestos teóricos, conceptuales, los ámbitos de aplicación y la naturaleza de la TE.

Por consiguiente, podemos deducir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de utilizar sus demás recursos para alcanzar las metas establecidas (Stone, Gilbert & Freeman, 1997).

2.5.2 Enfoque Gerencial de la gestión educativa

La gerencia educacional es una herramienta fundamental para el logro y funcionamiento efectivo de la estructura organizativa por lo tanto se puede decir, que la gerencia educativa es el proceso de organización y empleo de recursos para lograr los

objetivos preestablecidos a través de una eficiente organización donde el gerente educativo debe dirigir su equipo hacia el logro de los objetivos de la organización pero durante una continua motivación donde estimule inspeccione oriente y premie constantemente la labor desarrollada a la vez de ejecutar la acción y función de gerenciar, por tal motivo se puede decir que no hay gerencia educativa cuando la planificación sea normativa, en razón a la rigidez de este tipo de planificación tampoco existe gerencia educativa cuando la organización funciona centralizada aunque su diseño sea descentralizado, no existe la gerencia educativa cuando se delega o hay carencia de liderazgo.

2.5.2.1 Proceso de Planificación

La planificación, en esta fase el Gerente con su equipo, decide qué y cómo hacerlo, para convertir a la escuela en un centro de excelencia pedagógica, de acuerdo al proyecto educativo que orienta los procesos de enseñanza en el aula, a partir de un diagnóstico de su realidad, la fijación de objetivos a lograr, los cursos de acción a seguir y los recursos a asignar (Ander-Egg, 1993; Graffe, 2000b). Además, servirá de insumo fundamental a las otras etapas del proceso de dirección.

- La organización, que implica el diseño de la estructura formal para el desarrollo de la gestión de la escuela, facilitando la integración y coordinación de las actividades de los docentes, alumnos y otros agentes; y el empleo de los recursos para desarrollar los procesos, programas y proyectos, que involucran la división del trabajo y de funciones, a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad y un esquema de las relaciones entre sus actores y con su entorno (Schein, 1982; Amarante, 2000).

- La dirección, asociada con el liderazgo, la motivación y la creación de un clima organizacional por parte del directivo, que integre las potencialidades de los diferentes sujetos, a partir del compromiso de todos con el proyecto educativo para mejorar la docencia y la administración de los recursos de la escuela (Koontz et al., 1983: 423; Ander-Egg, 1993; Graffe, 2000a).

- El control y seguimiento de la gestión, para asegurar la ejecución de la programación de acuerdo al esquema de responsabilidades y distribución del trabajo que se diseñó, para lograr los objetivos y metas asignados a los diferentes actores o unidades del centro escolar; e introducir ajustes a la programación y a la asignación de recursos (Molins, 1998; Ruiz, 2000; Graffe, 2000b).

En tal sentido, es importante establecer indicadores, criterios y un sistema de información para evaluar y retroalimentar al gerente sobre el avance y nivel de cumplimiento de los objetivos, metas y actividades previstas (Ruetter y Conde, 1998); todo ello con el objeto de evaluar continuamente los resultados e impactos en términos del nivel de rendimiento de los alumnos y de los procesos docentes y administrativos, a fin de tomar decisiones sobre ajustes a la programación (Graffe, 2000a).

2.5.2.2 Proceso de Organización

La organización escolar hace referencia a dos niveles; por un lado, al sistema educativo formal en su conjunto y, por otro, al centro docente que constituye un subsistema organizativo semiautónomo en la administración como tal se pueden señalar tres niveles los cuales estudiaremos continuación.

- Gerentes de primera línea. Las personas responsables del trabajo de las demás, que ocupan el nivel más bajo de una organización, se llaman gerentes de primera línea o primer nivel. Los gerentes de primera línea dirigen a empleados que no son gerentes; no supervisan a otros gerentes.

- Gerentes medio. El termino gerencia media incluye varios niveles de una organización. Los gerentes de niveles medios dirigen las actividades de gerentes de niveles más bajos y, en ocasiones, también las de empleados de operaciones.

- Alta gerencia. La alta gerencia está compuesta por una cantidad de personas comparativamente pequeña y es la responsable de administrar toda la organización. Estas personas reciben el nombre de ejecutivos. Establecen las políticas de las operaciones y dirigen la interacción de la organización con su entorno. Algunos cargos típicos de la alta gerencia son " director general ejecutivo ", " director " y " subdirector ".

2.5.2.3 Proceso de Dirección

Según Castillo J. (2000), la dirección es el tercer proceso de la administración y gerencia, también se define como la función que consiste en orientar las acciones de una empresa, una organización o una persona hacia un determinado fin. Implica un conjunto de términos que se explicarán más adelante como son: Liderazgo, comunicación, motivación y trabajo en equipo.

La Dirección consiste en usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales. Dirigir significa crear una cultura y valores compartidos, comunicar las metas a los empleados de la empresa e infundirles el deseo de un desempeño excelente.

Al dirigir se motiva a los departamentos y divisiones enteras, lo mismo que a quienes colaboran directamente con el jefe. En una era de incertidumbre, de competencia internacional y de creciente diversidad de la fuerza de trabajo, la capacidad de moldear la cultura, de comunicar metas y de motivar es indispensable para el éxito. Daft (2004)

2.5.2.4 Proceso de control

Cuando se habla de control muchas veces se refiere a la cuarta función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento, en el que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas y puede ser considerada como una de las más importantes para una óptima labor gerencial. El control ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia.

- Desde la perspectiva limitada, el control se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos forma parte central de la acción de control.

- Bajo la perspectiva amplia, el control es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. Este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional ya que parte del principio que es el propio comportamiento individual quien define en última instancia la eficacia de los métodos de control elegidos en la dinámica de gestión.

2.5.3 Formación Profesional de profesores

2.5.3.1 Criterios de selección

El propósito de este apartado es traducir, en criterios de aplicación, un segmento fundamental de la concepción de la enseñanza universitaria de la Institución. El resultado de esta aplicación será un perfil mínimo deseable de referencia acerca de cómo debe ser un candidato para convertirse en docente de esta Universidad.

Para una descripción ordenada, se procederá a la revisión de los criterios de selección en los cuatro niveles siguientes de caracterización del candidato: como integrante personal de la Universidad; como integrante de una comunidad científica; como profesor/a o especialista de una disciplina determinada (nivel académico-profesional); y como docente (nivel pedagógico-didáctico).

2.5.3.2 Competencias y destrezas del futuro docente

La profesión de docente o profesor es, sobre todo vocacional. Debe gustarte mucho enseñar para disfrutar de ello, pero si es así, es una de las profesiones más agradecidas, por no hablar de las deseadas y envidiadas vacaciones que tienen, como las que teníamos todos al ir al colegio. No obstante, ser un buen profesor es difícil, y se requieren una serie de capacidades o habilidades. A continuación, se muestran algunas de ellas:

Dominar las nuevas tecnologías: Los docentes deben crecer en este ámbito y aprovechar el avance que suponen las nuevas tecnologías aplicadas al aula, adaptándose a la realidad actual.

Relacionarse constructivamente con los alumnos: Tener una buena relación y comunicación con tus alumnos ayuda enormemente al proceso formativo y a su desarrollo,

dándose así la atención requerida individual y aumentando las posibilidades de que reciban el aprendizaje más fácilmente.

Planificar el proceso de enseñanza: Es la competencia fundamental que organiza lo que se quiere enseñar y lo que se espera que los alumnos aprendan. No sólo se trata de aplicar un manual al pie de la letra, es necesario saber seleccionar qué contenidos y recursos aplicar en cada clase.

Administrar las metodologías de la didáctica: Es necesario que cada profesor conozca diversas metodologías de enseñanza para poder aplicarlas adecuadamente en cada situación (clases individuales, trabajos en grupo, refuerzo, etc.).

Investigar sobre la enseñanza: No sólo los alumnos deben aprender, sino que el profesor debe estar continuamente aprendiendo. Para ello, debe investigar y reflexionar sobre la práctica del docente, aplicando lo que crea conveniente y modificando algunos procesos, siempre mirando por el bien de los alumnos y su desarrollo.

2.5.3.3 Análisis de la selección de contenidos

Criterios de selección de los contenidos

Zabalza (1987) considera la selección de contenidos como un proceso de toma de decisiones, sobre la base de criterios explícitos que corresponden a la significación lógica, representatividad, actualidad, relevancia y contextualización. Los criterios que hemos contemplado para seleccionar los contenidos se refieren, fundamentalmente, a los aspectos epistemológicos, psicológicos, sociológicos y pedagógicos, los cuales se abren a una diversidad de enfoques y opciones múltiples para los estudiantes.

- Criterio epistemológico: Hace referencia a la estructura lógica de la materia. Se intenta diferenciar los contenidos esenciales de los secundarios y sus relaciones mutuas. Establece el marco conceptual y sitúa la materia en el marco de referencia de las Ciencias de la Educación en relación con otras ciencias de las que se nutre y en las que se fundamenta.

Criterio de representatividad: Es necesario para seleccionar los aspectos más relevantes del contenido, así como las aportaciones de los autores más destacados en este ámbito.

- Criterio de especificidad: Lo hemos adoptado ya que la materia dispone de un conjunto de contenidos que los estudiantes no trabajarán en otras disciplinas, tal es el caso de los bloques tercero y cuarto que presentamos y su referencia a temáticas específicas.

- Criterio psicológico: Elegido por contemplar la significación psicológica y su incidencia en la educación (Piaget, Bruner, Ausubel), de forma que los estudiantes realicen aprendizajes significativos que les permitan ir articulando el conocimiento, los procedimientos y las actitudes de manera coherente. Aunque el equilibrio entre la significación lógica y psicológica es difícil conseguir en la práctica, este criterio ha estado presente en la elaboración del programa.

Criterio sociológico: Ha sido tenido en cuenta en la labor de contextualizar el programa, dado que los contextos tienen una referencia social muy clara. El conocer las problemáticas, las necesidades y las características de la sociedad circundante facilita a los estudiantes su inserción y responsabilidad social. El programa tiene una estructura equilibrada entre los aspectos teóricos y los prácticos, buscando siempre la integración de una y otra parte.

Criterio pedagógico: Se ha aplicado para intentar hacer llegar a los destinatarios un programa que tenga en cuenta su adaptabilidad, el desarrollo de una nueva sensibilidad, a la vez que se ofrece una fundamentación teórica consistente. Los contenidos curriculares se conciben abiertos a la discusión y debate críticos y presentan la posibilidad de ampliación por parte de los implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

2.6 Satisfacción diferencia entre percepción y expectativa

Para Guardño (2014) el concepto de calidad por los clientes no tiene el mismo significado que le dan los profesionales de la calidad. Porque los clientes adquieren servicios por dos motivos: uno de ellos para sentirse bien y el segundo para solucionar sus problemas, y no por razones propias de la organización prestadora de servicios. Por consiguiente, la calidad que el cliente ve o percibe no es lo que la organización pone dentro, sino lo que el cliente adquiere de ella y lo que pagará.

Los clientes compran por las expectativas de los beneficios que piensan recibir de la organización. De esa manera, reciben calidad cuando se les satisface sus expectativas, solucionan sus problemas y les aporta beneficios.

Cottle (1991), citado por Guardño, dice que la fórmula de satisfacción del cliente se puede expresar de acuerdo con la información como diferencia entre la percepción y la expectativa.

Así esta diferencia operativa actúa en la mente de cada estudiante y el resultado es un indicador del nivel de su satisfacción.

De acuerdo con el autor, se resalta la idea que un estudiante se mostrará satisfecho y entusiasta cuando la calidad educativa percibida sea igual o superior a lo que esperaba recibir.

Todos los estudiantes parten de una actitud previa hacia el servicio y hacia la institución educativa quien debe brindar calidad educativa orientada al servicio del estudiante y permitir, al final, fidelizar con él. Ésta es una razón importante para tener un sistema de atención del estudiante durante el proceso formativo y ser parte en el corto plazo de las políticas de gestión y calidad total de las instituciones, de forma que, el estudiante reciba siempre la ayuda oportuna con capacidad de satisfacer sus necesidades.

2.7 Modelos de medición de la calidad del servicio

2.7.1 El modelo SERVQUAL

(Martin Juan 2018) según Juan el modelo Servqual es uno de los más populares en la investigación de calidad de servicios, además de ser la aplicación más común en la investigación de mercado, así como en otras industrias como la hostelería y la economía. Se puede decir que el origen de este modelo se deriva del estudio de Parasuraman, Zeitham y Berry en 1985, basado en el modelo de expectativa brecha de percepción. En este año, Parasuraman, Zeitham y Berry ilustraron que las percepciones de calidad de los consumidores están influenciadas por una serie de cuatro brechas distintas que ocurren en las organizaciones.

Servqual: las 4 brechas en la calidad de servicio

Estas lagunas en el lado del proveedor de servicios, que pueden impedir la prestación de servicios que los consumidores perciben como de alta calidad, son:

- Brecha 1: diferencia entre las expectativas del consumidor y las percepciones de la administración sobre las expectativas del consumidor.

- Brecha 2: diferencia entre las percepciones de la administración de las expectativas del consumidor y las especificaciones de calidad del servicio.

- Brecha 3: diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio realmente entregado.

- Brecha 4: diferencia entre la entrega del servicio y lo que se comunica sobre el servicio a los consumidores.

- Brecha 5: hay una quinta brecha, que consiste en la diferencia entre la expectativa del servicio y la calidad percibida del servicio.

2.7.2 El modelo GAPS O Brechas

El análisis GAP, también llamado análisis de brechas, es un tipo de evaluación interna que permite conocer la diferencia entre el estado actual de la empresa y el que se pretende alcanzar. Este tipo de análisis se realiza valorar la situación de una empresa en diversas áreas, desde el área de ventas, hasta el desarrollo de nuevos productos, pasando por la gestión de sistemas de seguridad.

2.7.3 El modelo SERVPERF

SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (service performance) para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la

parte que hace referencia a las expectativas de los clientes. El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor [1] quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio.

2.7.4 El modelo SERVQUAL mejorado

El SERVQUAL es una escala de ítems múltiples para medir las percepciones del cliente de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985; 1988; 1991). El instrumento es un cuestionario con dos partes, compuesto por 22 ítems que miden las expectativas de los clientes y 22 ítems con palabras semejantes para medir las percepciones o experiencias de los clientes. Evaluar la calidad del servicio implica computar la diferencia entre las puntuaciones que los clientes dieran a los pares de afirmaciones de expectativa/percepción. El SERVQUAL se creó como un instrumento diagnóstico para identificar áreas de fuerza y flaqueza en la disponibilidad de los servicios.

2.8 Dimensiones de la satisfacción

2.8.1 Niveles de Satisfacción del cliente

Kotler y Armstrong (2016), refieren que la satisfacción del cliente es el resultado de comparar la percepción del cliente o el desempeño percibido del servicio o producto adquirido con las expectativas previas que él tenía de este servicio o producto. Entonces, luego de realizada la adquisición de un servicio, los clientes experimentan mentalmente una satisfacción, cuyo resultado le determina la lealtad hacia una marca o empresa. Hay tres

niveles de satisfacción y están en función del desempeño percibido del servicio o producto (P) y las expectativas del cliente (E), siendo éstas:

Complacencia: $P > E$.

Satisfacción: $P = E$. –

Insatisfacción: $P < E$.

Este trabajo de investigación utiliza 5 niveles de satisfacción, la cual se relaciona con la escala de Likert de 5 niveles, donde se asume el supuesto que cada nivel de satisfacción, está igualmente distanciado al próximo nivel de satisfacción o al anterior nivel de satisfacción, de acuerdo con la mayor o menor intensidad de la satisfacción percibida en la mente de la persona, según lo que afirma Kotler y Armstrong (2016).

Estos niveles de satisfacción equivalen a la intensidad percibida y requieren un peso numérico para su tratamiento cuantitativo. Este peso numérico se encuentra representado por los números caracterizados por niveles del 1 al 5, es tal como sigue:

- Muy satisfecho: equivalente al nivel de satisfacción 5
- Satisfecho: equivalente al nivel de satisfacción 4
- Indiferente: equivalente al nivel de satisfacción 3
- Poco satisfecho: equivalente al nivel de satisfacción 2
- Insatisfecho: equivalente al nivel de satisfacción 1

2.8.2 La satisfacción del estudiante

Según Herman Bustos (2012), Director de Marketing Educacional, las organizaciones educativas deben considerar a los estudiantes como clientes tal como sucede en las empresas. De esta forma, incorporar en el modelo de gestión educativa el servicio de

atención al cliente de manera permanente y garantizar a los estudiantes la entrega de servicios de calidad, de acuerdo con las necesidades que demanda el mercado laboral. Así como los estudiantes deben cumplir con el reglamento del estudiante institucional, también tienen derechos de exigir calidad educativa y que los servicios cubran o superen las expectativas de la oferta educativa.

2.8.3 La satisfacción enfocada al estudiante universitario

La satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. Los estudios sobre satisfacción estudiantil en las universidades como indicadores para evaluar la calidad educativa son particularmente importantes, porque la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico,

(Garbanzo, 2006), reduce la deserción (Osorio y Pérez, 2010; Alves y Raposo, 2005; Caballero, Abello y Palacios, 2007, Himmel, 2002), el cambio de carrera de los inscritos y, como señala Sinclair (2014), es un requisito para el éxito en el aprendizaje. A su vez, una comprobada calidad educativa fortalece la imagen y el prestigio de la institución.

Uno de los principios universales de la gestión de la calidad es el enfoque al cliente. Al respecto, la Organización Internacional para la Normalización (ISO) establece que, las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas (ISO, 2005).

Además, la ISO 9001 (ISO, 2008), establece como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, así mismo que deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Las instituciones educativas, en esa búsqueda de oportunidades para mejorar, han venido identificando modelos para evaluar la satisfacción estudiantil en sintonía con las tendencias en gestión de la calidad y excelencia en el desempeño. Como lo señalan Álvarez y Vernaza (2013), lograr conocer la dimensión de la satisfacción de los estudiantes con la institución a la cual concurren, permitirá identificar aspectos tanto positivos como negativos, siendo estos últimos fundamentales al momento de determinar estrategias de mejora de la educación. Por su parte, Alves y Raposo (2004), plantean la importancia de encontrar formas viables de medir la satisfacción estudiantil universitaria, ya que permitiría a las instituciones conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores, y analizarla a lo largo del tiempo.

Normas ISO21001 – 2018. Sistemas de gestión para organizaciones educativas.

La norma ISO 21001:2018 integra un conjunto de herramientas necesarias para fortalecer los procesos de las organizaciones educativas. El modelo de gestión contempla la identificación de los indicadores de gestión con los que se deben realizar la evaluación y el análisis del desempeño de la empresa educativa, así como su eficacia. La norma ISO 21001:2018 se basa en la norma ISO 9001, y se encuentra alineado con otros sistemas de gestión, mediante la estructura de alto nivel (NYCE, 2023).

La Norma ISO 21001 se ha desarrollado siguiendo la Estructura de Alto Nivel que comparten todas las normas ISO de sistemas de gestión. Su clara vinculación con la ISO 9001 (cuyos requisitos quedan incluidos) proporciona una orientación a la eficiencia de los procesos y a la satisfacción de las partes interesadas. Asimismo, facilita la integración con otras normas de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, etc.

El Objetivo de la Certificación de la Norma ISO 21001 se basa en mejorar los procesos y atender a las diferentes necesidades de las personas que hacen uso de los servicios de las instituciones educativas, haciéndolos más eficientes y eficaces. El modelo de gestión contempla la identificación de los indicadores de gestión con los que se deben realizar la evaluación y el análisis del desempeño de la empresa educativa y su eficacia.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que se busca evaluar la percepción del personal estudiantil sobre la calidad del servicio educativo. Según Creswell (2014), el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos, lo que permite establecer patrones y relaciones entre variables. En este caso, se emplearán encuestas estructuradas para obtener datos que reflejen la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa y su satisfacción. Este enfoque es especialmente adecuado para estudios que buscan generalizar hallazgos a partir de muestras representativas de una población (Babbie, 2016).

Asimismo, la investigación se clasifica como descriptiva con apoyo de campo. La investigación descriptiva tiene como objetivo principal detallar las características de un fenómeno o situación particular (Hernández, Fernández, Baptista, 2014). En este caso, se describe la calidad del servicio educativo en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí y se analiza cómo esta se relaciona con la satisfacción estudiantil. La inclusión del apoyo de campo implica que los datos serán recolectados directamente en el entorno educativo, lo que permite una mayor validez y relevancia en los resultados obtenidos (González Hernández, 2017).

El método utilizado es cuantitativo, lo que implica que se aplicará un análisis estadístico a los datos recolectados. Según Muñiz (2010), el método cuantitativo permite establecer relaciones causales o correlacionales entre variables mediante la utilización de técnicas estadísticas. En este estudio, se busca determinar si existe una relación significativa

entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil, lo cual es fundamental para entender cómo mejorar el servicio educativo ofrecido.

El diseño de la investigación es no experimental transversal correlacional. Un diseño no experimental implica que las variables no serán manipuladas por el investigador, sino que se observarán en su contexto natural (Creswell, 2014). El diseño transversal permite recoger datos en un único momento en el tiempo, ofreciendo una visión instantánea de las percepciones de los estudiantes sobre la calidad educativa y su satisfacción (Hernández et al., 2014).

El enfoque correlacional es clave para medir y evaluar la relación entre las dos variables de interés: calidad educativa y satisfacción estudiantil. Según Field (2013), este tipo de diseño permite identificar si existe una asociación significativa entre las variables, lo cual puede tener implicaciones importantes para la mejora del servicio educativo.

En síntesis, esta investigación adoptará un enfoque cuantitativo, con un tipo descriptivo con apoyo de campo y un método correlacional, utilizando un diseño no experimental transversal para analizar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

3.2 Fuente de Información, Población y Muestra

3.2.1 Fuentes de información

Según Gómez “por fuente de los datos estadísticos se entiende el origen de la información utilizada en el estudio o análisis, es decir, de dónde vienen o se tomaron los datos. La fuente puede ser primaria o secundaria” (2018, p. 37).

3.2.1.1 Fuentes primarias

La información recabada por el cuestionario que se utilizará como instrumento, adicional se solicitará al personal administrativo y revisión de la documentación disponible sobre la gestión de calidad que exista.

3.2.1.2 Fuentes secundarias

Entre las fuentes de información secundarias se utilizará información primaria pero sintetizada y reorganizada, se utilizarán fuentes bibliográficas, diccionarios, enciclopedias, artículos de revistas científicas y sitios web acreditados.

3.2.1.3 Fuentes terciarias

Se requerirá de Directorios telefónicos o direcciones de correos electrónicos de los estudiantes, académicos y personal administrativo. Ficheros de las Bibliotecas que permitan acceder a literaturas adecuadas.

3.2.2 Población y Muestra

La población de estudio estará compuesta por estudiantes del tercer y cuarto año de las Carreras Profesionales de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Cuadro 2 Población de estudio

Carrera	Año	Diurno	Vespertino	Nocturno	Fines de semana	Total
Contabilidad	3er año	36	16	36	24	112
Contabilidad	4to Año	25	0	43	26	94
Administración de Empresas	3era año	98	0	44	0	142

Administración	4to Año	61	16	63	0	140
de Empresas						
Total		220	32	186	50	488

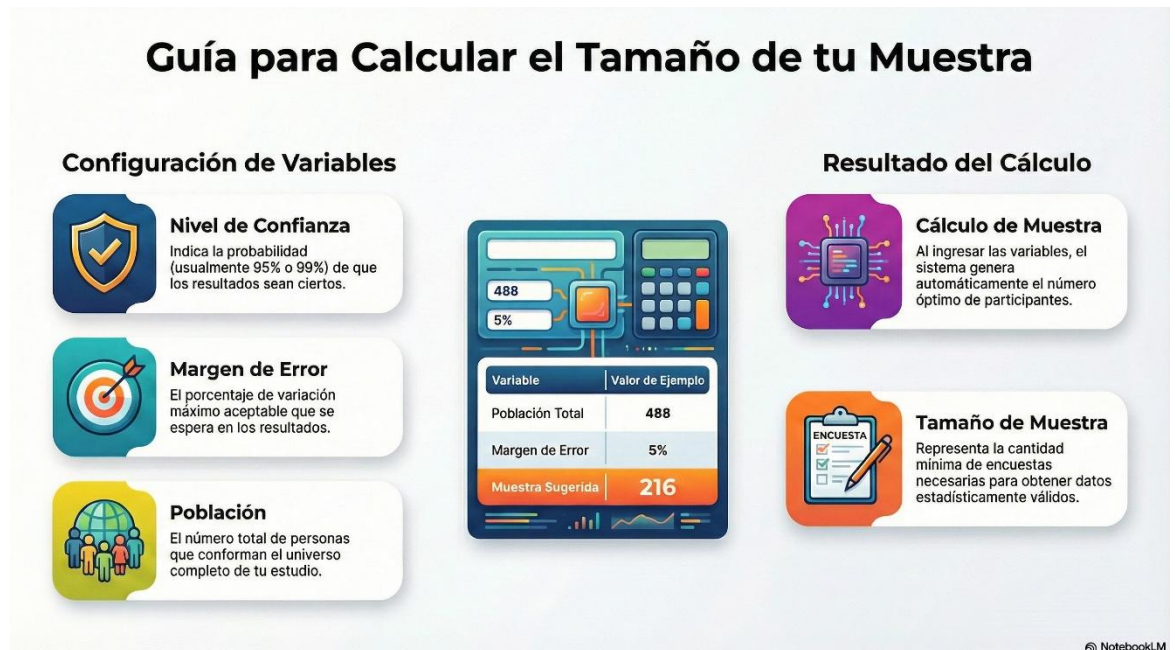
Fuente: Elaboración propia sobre la base estadísticas Universidad Autónoma de Chiriquí.

Una vez definidos los datos del estrato seleccionado, es importante aclarar que el muestreo en esta investigación fue de tipo probabilístico estratificado. Chávez (2001), señala, que el muestreo probabilístico estratificado es el que se efectúa sobre la base de los estratos de la población.

Por otro lado, Hernández y otros (2001), plantea que no basta que cada uno de los elementos muestrales tengan la misma probabilidad de ser escogidos, sino que además es necesario estratificar la muestra en relación con estratos o categorías que se presentan en la población y que aparte son relevantes para los objetivos del estudio, por ello se diseña una muestra probabilística estratificada.

Por su parte, para Arias (1999), el muestreo probabilístico estratificado consiste en dividir la población en subconjuntos o estratos cuyos elementos posean características comunes, así los estratos son homogéneos internamente. De acuerdo con la muestra estratificada reflejada se procedió a calcular la muestra a ser encuestada, con base en la calculadora de muestra Question pro, con una población de cuatrocientos ochenta y ocho (488), un margen de error de 5% y una confiabilidad del 95%, la cual arrojó un total de 216 sujetos para la muestra, tal como se observa en la siguiente figura 2:

Figura 2 Cálculo de muestra



Fuente: Question Pro (2025)

Para calcular esta muestra estadística, se deben considerar tres conceptos fundamentales que aparecen en las herramientas de cálculo como la mostrada en las fuentes:

- **Población:** Se refiere al número total de individuos o elementos que conforman el grupo completo que se desea estudiar. En el ejemplo de las fuentes, se utiliza una población de 488.
- **Nivel de confianza:** Es un porcentaje que indica qué tan seguro puedes estar de que la población seleccionaría una respuesta dentro de un rango determinado. Las opciones estándar que se presentan son del 95% o 99%.
- **Margen de error:** Representa el porcentaje de variación aceptable que existe en los resultados de la encuesta. En la ilustración se utiliza un valor de 5.

Al combinar estos factores, se obtiene el Tamaño de muestra, que es la cantidad de respuestas completas y válidas que necesitas recolectar para que tu investigación sea estadísticamente significativa. Según los datos reflejados (95% de nivel de confianza, 5 de margen de error y 488 de población), el tamaño de muestra resultante es de 216

3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

Para llevar a cabo una investigación rigurosa y obtener datos válidos y confiables, se emplearon dos técnicas complementarias para la recolección de datos: la observación y la encuesta mediante cuestionarios. Ambas técnicas son esenciales para proporcionar una visión integral sobre la calidad educativa en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

En primer lugar, la observación como una técnica fundamental en la investigación cualitativa y cuantitativa, que permite al investigador recopilar datos de manera directa y en el contexto natural donde se producen los fenómenos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la observación se define como el proceso sistemático de registrar comportamientos, eventos o características en un entorno específico. En este estudio, se solicitará documentación a la administración de la facultad para corroborar la gestión de calidad educativa existente. Esta documentación puede incluir informes de evaluación, políticas educativas y resultados de encuestas previas, lo que permitirá obtener un panorama claro sobre las prácticas y estándares implementados en la institución. La triangulación de datos obtenidos a través de la observación y documentos administrativos fortaleció la validez de los hallazgos (Creswell, 2014).

En segundo lugar, la Encuesta mediante Cuestionario. La segunda técnica utilizada fue la encuesta, específicamente a través de un cuestionario estructurado. Esta técnica es ampliamente reconocida por su capacidad para recolectar datos de un gran número de participantes de manera eficiente y sistemática. Según Muñiz (2010), el uso de cuestionarios permite obtener información cuantitativa que puede ser analizada estadísticamente, facilitando la identificación de patrones y tendencias en las respuestas. En este caso, se diseñó un cuestionario que incluyó preguntas cerradas y escalas de Likert para medir la percepción de los estudiantes sobre diversos aspectos de la calidad educativa, tales como la metodología de enseñanza, recursos disponibles y atención al estudiante.

El cuestionario fue administrado a una muestra estratificada probabilística de estudiantes, lo que permitió generalizar los resultados a toda la población estudiantil. Además, se garantizó la validez del instrumento mediante pruebas piloto y ajustes basados en los comentarios recibidos (Field, 2013). La combinación de ambas técnicas, observación y encuesta proporcionó una base sólida para analizar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. Aunado a ello, se aplicó el consentimiento informado como norma ética de investigación.

3.3.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario como instrumento y se aplicó vía presencial y virtual a los estudiantes seleccionados y descritos en la muestra. El cuestionario es un instrumento de recolección de datos fundamental que consiste en un conjunto estructurado de preguntas sobre una o más variables a medir, ideal para obtener información de muestras amplias, ya

sea en formato físico o digital, para describir comportamientos o actitudes (Hernández, 2014).

Se aplicó el cuestionario con información de calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil utilizando el método SERVQUAL, el cual consiste en dos fases, la primera fase midió las expectativas de calidad del servicio educativo del cliente o usuario, en otras palabras, se pregunta sobre lo que el usuario o cliente califica como un servicio ideal o excelente.

Por otra parte, la segunda fase del instrumento calculaba la percepción de satisfacción del servicio, es decir el servicio real que recibe. La medición de la calidad del servicio es la discrepancia entre el servicio ideal y el real (el recibido), a este resultado se le llama gap o falla. En resumen, el instrumento abarca en sus dos primeros ítems el género del estudiante y la frecuencia de uso de los servicios educativos. Luego, la variable uno midió la calidad del servicio educativo en sus dimensiones de evidencia física y fiabilidad y la segunda variable calcula la satisfacción de los estudiantes en su dimensión expectativas.

Entre algunos de los criterios sobre los cuales se desarrollaron los ítems son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, cortesía, credibilidad, accesibilidad entre otros. El instrumento estuvo diseñado de tal manera que el usuario indicó su nivel de agrado o desagrado mediante una escala de Likert para evaluar cada ítem de los dos cuestionarios, que variaba desde uno hasta cinco, siendo uno (1) muy en desacuerdo y cinco (5) totalmente de acuerdo.

La calidad percibida del servicio es igual a percepciones menos expectativas, es decir, $GAP = \text{Percepción} - \text{Expectativas}$. La puntuación de las escalas puede variar, siendo

que cuanto menor la puntuación, mejor la evaluación del servicio, en contraste, altos niveles de GAP menor es la calidad del servicio. Para que los clientes o usuarios, en este caso estudiantes contesten este cuestionario, se utilizará un software para enviar por vía WhatsApp o bien por correo electrónico.

El cuestionario tiene la función de recolectar datos y mediante el análisis responder a la pregunta del trabajo de investigación ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma De Chiriquí?

3.3.3 Análisis documental

Para procesar la información se utilizó el software informático de SPSS V 23.0. Bajo el siguiente procedimiento: se dará un número correlativo a cada encuesta, luego se prepara la plantilla que consiste en definir los indicadores en el software estadístico SPSS, y luego se registra la información de la encuesta. Para obtener información resumida se calcula en base a la matriz de operacionalización de las variables el valor de cada dimensión de la calidad, así como el de satisfacción logrando obtener información de cada variable de estudio.

3.4 Variables de la Investigación

Variable Independiente

Calidad del servicio educativo

Definición Conceptual: la calidad significa incorporar un sistema de gestión que permita simplificar procesos, eliminar fallos, errores y costos añadidos, terminar con la no-calidad en el sentido más amplio, y especialmente ser eficaz y eficiente en la formación de

las personas que integren la sociedad del futuro. Y para hacer esto posible es necesario desarrollar en los estudiantes las competencias técnicas, conocimientos y habilidades específicas para integrarse en el mundo laboral en una sociedad (Senlle & Gutierrez, 2005).

Variable Dependiente

Satisfacción estudiantil

Definición Conceptual: Bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas (Surdez-Pérez, 2018).

3.5 Instrumentos para la recolección de datos

El instrumento para la recolección de datos diseñado para esta investigación constaba de catorce (14) preguntas, con alternativas de respuestas de acuerdo a la escala de Likert (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre) (Ver Anexo A).

3.6 Validación del instrumento

La validación del instrumento para la recolección de datos se realizó mediante el juicio de tres expertos sobre el tema planteado. Asimismo, la confiabilidad del cuestionario se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, el cual señala que la concordancia mayor a 0.80 considera que la escala es fiable (Cronbach, 1951), se trata de un concepto muy asociado al error de medida, ya que, a mayor fiabilidad, menor error de medida.

3.7 Técnicas de Análisis

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos una vez tabulados y codificados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO IV

4.1 Análisis y presentación de los resultados

La sección de resultados de una investigación o de un trabajo de grado resume los hallazgos encontrados en una secuencia lógica, producto de la recopilación de datos del estudio y los análisis estadísticos que se realizaron. Por tanto, es importante tener en cuenta que los resultados de la investigación no prueban ni demuestran nada.

El objetivo de esta sección es informar sin ningún tipo de interpretación subjetiva, esta se limita a transmitir los datos de la manera más objetiva y sencilla posible. En cambio, el análisis y la interpretación de los resultados se encuentran en la sección de discusión del documento. Varios autores coinciden en afirmar que la sección de resultados debería responder a la siguiente pregunta: ¿qué encontró en su investigación?

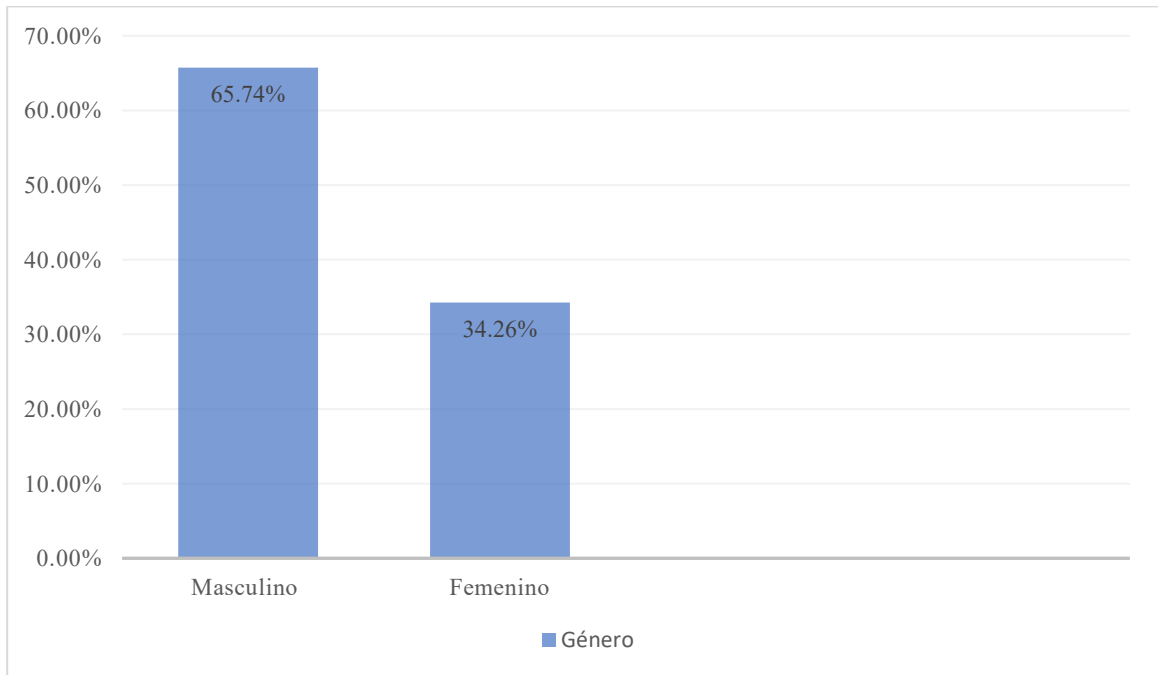
Alternativas de respuestas:

1 Nunca 2 Casi Nunca 3 Algunas Veces 4 Casi Siempre 5 Siempre.

1- Datos Generales:

Género

Gráfica 1 Género



Fuente: El Investigador (2025)

El sesenta y seis por ciento (66%) de los encuestados se manifestó de sexo masculino y un treinta cuatro por ciento (34%) del género femenino.

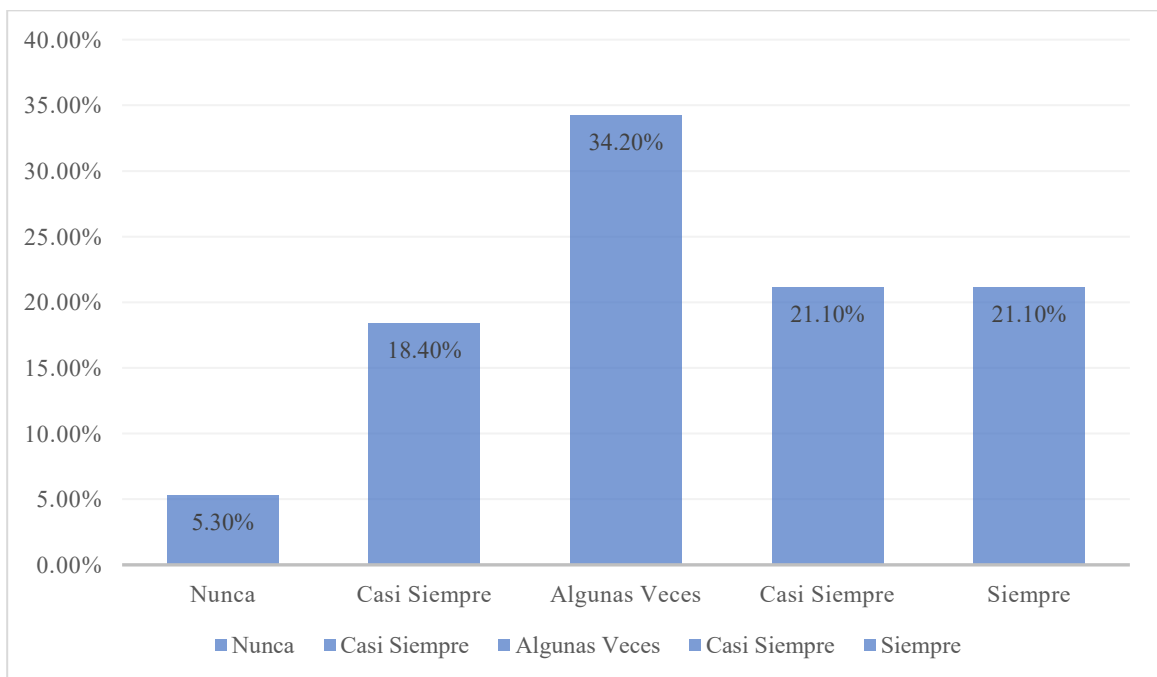
Ítem 2- ¿Con cuánta frecuencia requiere de los servicios educativos de la Facultad de Administración de la Universidad Autónoma de Chiriquí?

Tabla 1 Frecuencia.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
5,3%	18,4%	34,2%	21,1%	21,1%

Fuente: El Investigador (2025)

Gráfica 2 Frecuencia



Fuente: El Investigador (2025)

Más de cuarenta por ciento (40%) de los encuestados manifestó que siempre o casi siempre requiere de los servicios educativos de la Facultad de Administración de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Otro cuarenta y cinco por ciento aproximadamente (45%) señaló que usa estos servicios en algunas ocasiones. De allí la importancia de la

eficiencia de estos servicios universitarios y de la percepción que de ellos poseen los estudiantes de dicha casa de estudios.

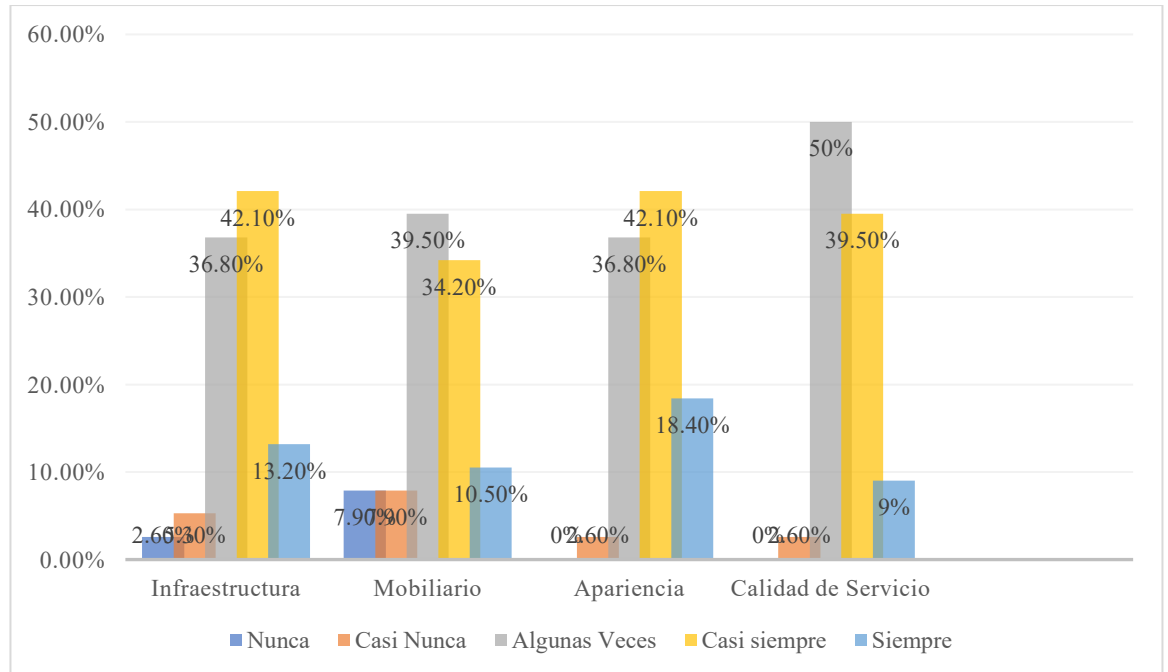
Tabla 2 Calidad educativa

Variable 1 Calidad de Servicio Educativo

No.	Dimensión: Evidencia Física	1	2	3	4	5
3	¿En qué medida considera que la infraestructura física de la Facultad de Administración de Empresas se alinea con los estándares requeridos para la prestación de los servicios educativos ofrecidos?	2,6%	5,3%	36,8%	42,1%	13,2%
4	¿Considera acorde la comodidad y funcionalidad del mobiliario y los espacios físicos disponibles para el desarrollo de las actividades académicas?	7,9%	7,9%	39,5%	34,2%	10,5%
5	¿Considera satisfactoria la apariencia personal y la presentación profesional de los colaboradores de la facultad?	0%	2,6%	36,8%	42,1%	18,4%
6	¿Considera que la calidad del servicio proporcionado por el personal es adecuada para satisfacer las necesidades educativas de los estudiantes?	0%	2,6%	50%	39,5%	9%

Fuente: El Investigador (2025)

Gráfica 3 Calidad del Servicio Educativo. Dimensión Evidencia Física



Fuente: El Investigador (2025)

En cuanto al ítem 3, la evaluación de la infraestructura física de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí revela que un 42,1% de los encuestados considera que esta se alinea “casi siempre” con los estándares requeridos para la prestación de los servicios educativos. Este resultado sugiere una percepción mayoritariamente positiva, aunque también indica que hay espacio para mejoras significativas en la infraestructura.

La infraestructura educativa es un componente crítico en la experiencia de aprendizaje de los estudiantes. Así lo afirma el autor Alshahrani (2020), “una infraestructura adecuada no solo facilita el proceso educativo, sino que también influye en la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes” (p. 32). Esta afirmación resalta la importancia de contar con espacios físicos que cumplan con las expectativas y

necesidades de los estudiantes, lo que a su vez puede impactar su motivación y compromiso con el aprendizaje.

El hecho de que una porción considerable de estudiantes no califique la infraestructura como óptima podría reflejar preocupaciones sobre aspectos específicos, como el mantenimiento, la disponibilidad de recursos tecnológicos o la adecuación de los espacios para actividades académicas. Por lo tanto, es fundamental realizar un diagnóstico más detallado que permita identificar áreas críticas y desarrollar un plan de acción que garantice que la infraestructura cumpla con los estándares necesarios para ofrecer una educación de calidad.

Con referencia a la pregunta 4, la evaluación de la comodidad y funcionalidad del mobiliario y los espacios físicos en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí revela que un 39,5% de los encuestados considera que estos aspectos son adecuados "algunas veces". Este resultado indica una percepción ambivalente entre los estudiantes, sugiriendo que si bien hay momentos en que los espacios cumplen con sus expectativas, no siempre se sienten plenamente satisfechos con las condiciones proporcionadas para el desarrollo de sus actividades académicas.

La comodidad y funcionalidad del mobiliario son factores relevantes para el aprendizaje efectivo. Esta afirmación coincide con lo expuesto por el autor Baird (2021), “un entorno de aprendizaje bien diseñado que prioriza la comodidad del mobiliario puede mejorar significativamente la concentración y el rendimiento académico de los estudiantes” (p. 11). Esta afirmación subraya la importancia de contar con espacios que no solo sean

estéticamente agradables, sino que también promuevan un ambiente propicio para el estudio y la interacción.

Dado que casi el 40% de los estudiantes reportan una satisfacción limitada con respecto a la comodidad y funcionalidad del mobiliario, es necesario que la universidad realice una evaluación exhaustiva de sus instalaciones. Esto no solo podría mejorar la experiencia educativa, sino también contribuir a un aumento en la satisfacción general de los estudiantes, lo cual es un indicador clave de la calidad del servicio educativo.

En cuanto al ítem 5, sobre la evaluación de la apariencia personal y la presentación profesional de los colaboradores de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí muestra que un 42,1% de los estudiantes considera que estos aspectos son "casi siempre" satisfactorios. Este resultado sugiere una percepción positiva, aunque también indica que hay un margen para mejorar en la presentación profesional del personal académico y administrativo.

Esta afirmación se sincroniza con lo expuesto por el autor Llopis (2020), quien sostiene que la apariencia personal y la presentación profesional son elementos clave en la construcción de una imagen institucional sólida y que “la imagen que proyectan los colaboradores de una institución no solo influye en la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo, sino que también afecta su motivación y compromiso” (p. 45). Esto implica que una presentación adecuada puede contribuir significativamente a un ambiente académico más profesional y respetado, lo cual es esencial para el desarrollo de una cultura institucional positiva.

A pesar de que un porcentaje considerable de estudiantes percibe la presentación profesional como satisfactoria, es fundamental que la facultad implemente estrategias para fortalecer aún más este aspecto. La formación continua en temas de imagen y comportamiento profesional podría ser un paso importante para elevar los estándares y asegurar que todos los colaboradores se alineen con las expectativas de los estudiantes.

Y en cuanto a la sexta pregunta del cuestionario formulada acerca de la evaluación de la calidad del servicio proporcionado por el personal de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí revela que un 50% de los estudiantes considera que este servicio es “casi siempre” adecuado para satisfacer sus necesidades educativas. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva, aunque también resalta la existencia de áreas de mejora que podrían ser abordadas para optimizar la experiencia educativa.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), “la calidad del servicio se define como la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido” (p. 16). La calidad del servicio educativo es fundamental para el éxito académico y la satisfacción estudiantil. En este contexto, el hecho de que la mitad de los estudiantes perciba el servicio como casi siempre adecuado indica que, si bien se están cumpliendo en gran medida sus expectativas, hay momentos en los que estas no se satisfacen completamente.

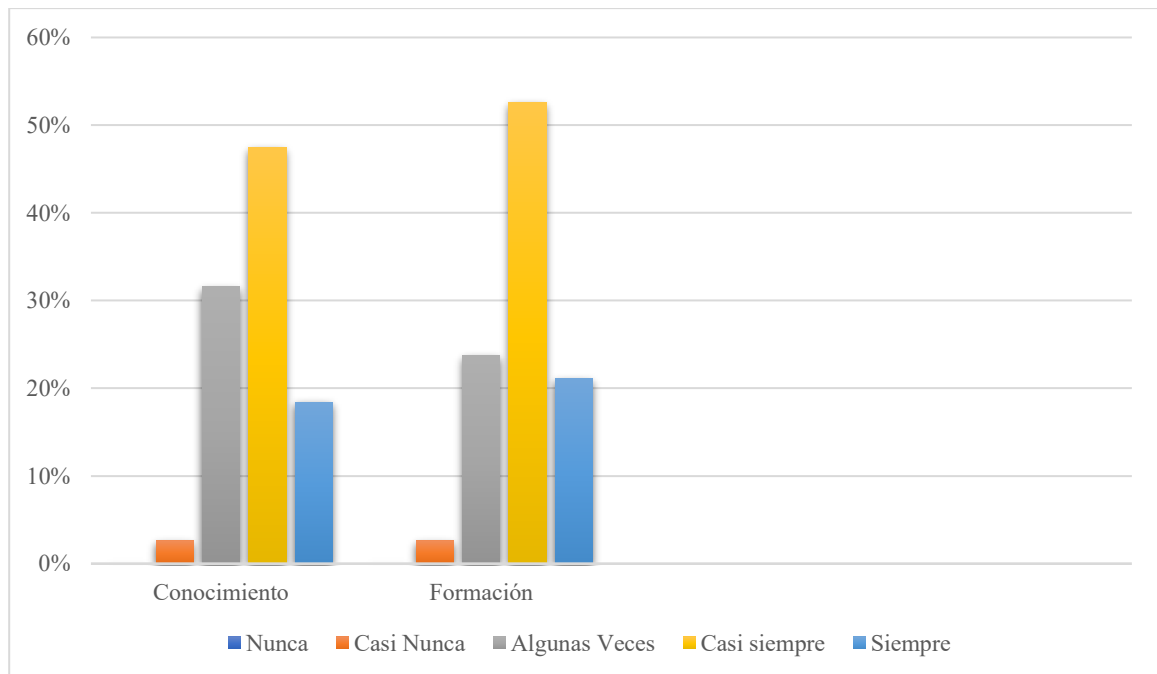
Tabla 3 Calidad del servicio educativo

Variable 1 Calidad de Servicio Educativo

No.	Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4	5
7	¿Percibe que el personal cuenta con el conocimiento y las competencias necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva?	0%	2,6%	31,6%	47,4%	18,4%
8	¿Considera que el equipo de trabajo dispone de la formación y el conocimiento adecuados para desempeñar sus responsabilidades en el ámbito educativo?	0%	2,6%	23,7%	52,6%	21,1%

Fuente: El Investigador (2025)

Gráfica 4 Calidad del Servicio Educativo. Dimensión Fiabilidad



Fuente: El Investigador (2025)

En cuanto a la respuesta a la pregunta sobre si los estudiantes perciben que el personal cuenta con el conocimiento y las competencias necesarias para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva revela que un 47,4% de los encuestados considera que esto ocurre "casi siempre". Este resultado sugiere una percepción positiva, aunque también indica que un porcentaje significativo de estudiantes puede tener dudas sobre la competencia del personal. La percepción de las competencias del personal docente y administrativo es clave, ya que está directamente relacionada con la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

Según Tinto (2012), "la calidad de la enseñanza y el compromiso de los educadores son fundamentales para el éxito académico de los estudiantes" (p. 89). Este enfoque resalta la importancia de asegurar que el personal no solo tenga el conocimiento técnico necesario, sino también las habilidades pedagógicas y comunicativas para interactuar efectivamente con los estudiantes. La percepción de competencia puede influir en la motivación y el rendimiento académico, por lo que es esencial abordar cualquier área de mejora identificada en este ámbito.

Para fortalecer la confianza en las competencias del personal, se recomienda implementar programas de desarrollo profesional continuo que permitan al personal actualizar sus conocimientos y habilidades, así como fomentar una cultura de retroalimentación donde los estudiantes puedan expresar sus inquietudes y sugerencias.

Mientras que la respuesta a la pregunta sobre si el equipo de trabajo dispone de la formación y el conocimiento adecuados para desempeñar sus responsabilidades en el ámbito educativo

revela que un 52,6% de los encuestados considera que esto ocurre "casi siempre". Este resultado sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto a la capacitación del personal, aunque también indica que una proporción significativa de estudiantes podría tener reservas sobre la competencia del equipo.

La formación continua del personal educativo es fundamental para garantizar una enseñanza de calidad. Según García (2020), "la capacitación y actualización del personal docente son esenciales para mejorar la calidad educativa y, por ende, la satisfacción estudiantil" (p. 45). Esta afirmación subraya la importancia de contar con un equipo bien preparado, ya que su conocimiento y habilidades impactan directamente en la experiencia educativa de los estudiantes.

Para mejorar aún más esta percepción, sería beneficioso implementar estrategias de desarrollo profesional que fortalezcan las competencias del equipo, así como establecer mecanismos de retroalimentación que permitan a los estudiantes expresar sus opiniones sobre la formación del personal.

Tabla 4 Satisfacción estudiantil

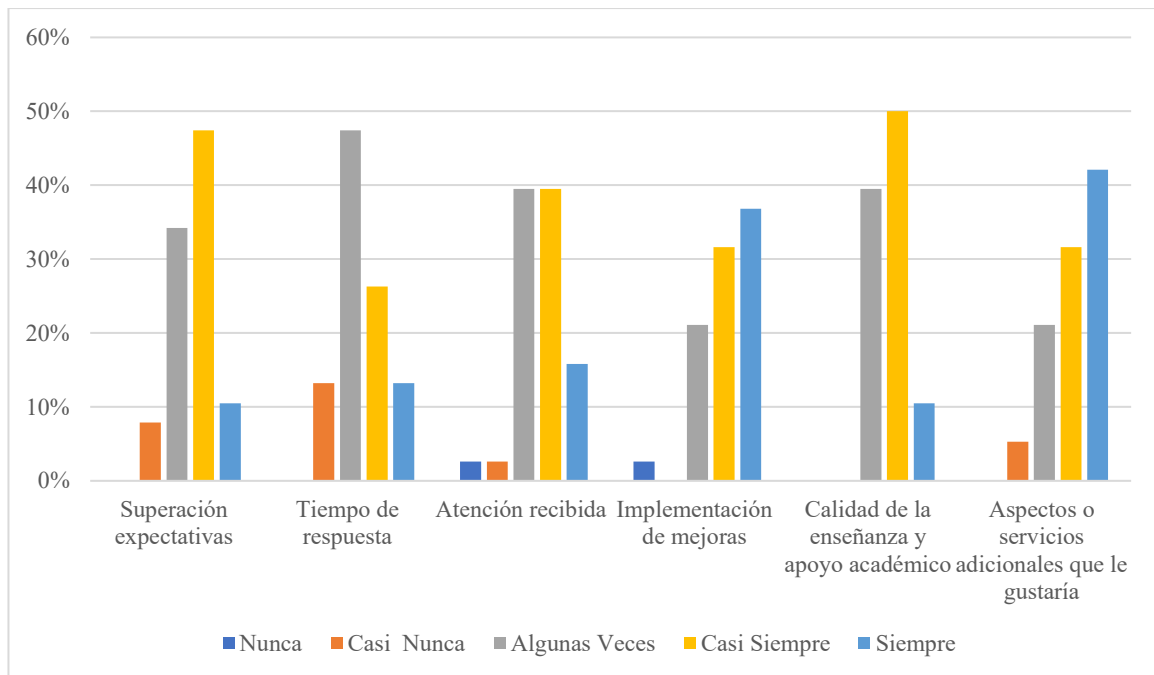
Variable 2: Satisfacción de los Estudiantes

No.	Dimensión: Expectativas	1	2	3	4	5
9	En su experiencia, ¿la calidad del servicio recibido por parte del personal de la Facultad de Administración de Empresas ha superado sus expectativas iniciales?	0%	7,9%	34,2%	47,4%	10,5%
10	¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta en relación con los servicios solicitados	0%	13,2%	47,4%	26,3%	13,2%

	por parte de los estudiantes? ¿Fue este tiempo adecuado y satisfactorio?					
11	¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal de la Facultad de Administración de Empresas, en términos de amabilidad, disposición y efectividad?	2,6%	2,6%	39,5%	39,5%	15,8%
12	Desde su perspectiva, ¿existen áreas específicas en las que se podrían implementar mejoras en las características del servicio educativo proporcionado por el personal de la Facultad de Administración de Empresas?	2,6%	0%	21,1%	31,6%	36,8%
13	¿La Facultad de Administración de Empresas ha cumplido con sus expectativas en relación con la calidad de la enseñanza y el apoyo académico recibido?	0%	0%	39,5%	50%	10,5%
14	¿Considera que existen aspectos o servicios adicionales que le gustaría que la Facultad de Administración de Empresas implementará para mejorar su experiencia educativa y satisfacer sus expectativas como estudiante?	0%	5,3%	21,1%	31,6%	42,1%

Fuente: El Investigador (2025)

Gráfica 5 Satisfacción estudiantil



Fuente: El Investigador (2025)

Como se observa en el gráfico anterior, la respuesta a la pregunta sobre si la calidad del servicio recibido por parte del personal de la Facultad de Administración de Empresas ha superado las expectativas iniciales revela que un 47,4% de los encuestados considera que esto ocurre "casi siempre". Este hallazgo indica una percepción positiva en relación con la calidad del servicio, aunque también sugiere que cerca de la mitad de los estudiantes puede no haber visto completamente satisfechas sus expectativas.

Según Parasuraman et al. (2019), “la calidad del servicio se define como la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido” (p. 32). Esta definición resalta la importancia de alinear las expectativas de los estudiantes con la realidad del servicio educativo proporcionado, lo que puede ser un factor clave para mejorar la

satisfacción general.

Para optimizar esta percepción, sería recomendable realizar encuestas periódicas que permitan identificar áreas de mejora y ajustar los servicios ofrecidos a las necesidades y expectativas de los estudiantes, promoviendo así una experiencia educativa más satisfactoria.

En cuanto a la evaluación del tiempo de respuesta en relación con los servicios solicitados por parte de los estudiantes revela que un 47,4% de los encuestados considera que este tiempo es "casi siempre" adecuado y satisfactorio. Este resultado sugiere que, aunque una porción significativa de los estudiantes se siente conforme con la rapidez en la atención, existe un margen considerable que podría beneficiarse de mejoras en este aspecto.

En opinión del autor Grönroos (2019), “la rapidez en la respuesta es un componente crítico de la calidad del servicio, ya que influye directamente en la percepción del cliente sobre la efectividad y eficiencia del servicio recibido” (p. 56). Esta afirmación subraya la importancia de optimizar los tiempos de respuesta para elevar la satisfacción general de los estudiantes y fortalecer la calidad del servicio educativo ofrecido.

Para abordar las inquietudes de aquellos que no se sienten completamente satisfechos, sería recomendable implementar estrategias que permitan una respuesta más ágil y efectiva a las solicitudes de los estudiantes, así como realizar un seguimiento continuo de estas métricas. Asimismo, los resultados de la encuesta indican que el 39,5% de los estudiantes se siente “algunas veces” satisfecho con la atención recibida por parte del personal de la Facultad de Administración de Empresas, en términos de amabilidad, disposición y efectividad. Este hallazgo sugiere que, aunque hay un reconocimiento de esfuerzos por parte del personal,

existe una percepción de inconsistencia en la calidad del servicio que podría afectar la experiencia educativa de los estudiantes.

Parafraseando a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad del servicio se define como la percepción del cliente sobre la diferencia entre sus expectativas y lo que realmente recibe. Esta afirmación pone de manifiesto la necesidad de identificar y abordar las expectativas de los estudiantes respecto a la atención que reciben. La formación continua del personal y la implementación de protocolos claros para el trato al estudiante podrían ser estrategias efectivas para mejorar esta percepción.

De igual manera, los resultados indican que un 36,8% de los estudiantes considera que “siempre” hay áreas específicas en las que se pueden implementar mejoras en el servicio educativo proporcionado por el personal de la Facultad de Administración de Empresas. Esta percepción resalta la necesidad de una evaluación continua y sistemática de los procesos educativos, lo cual es fundamental para garantizar la calidad del servicio. Según Harvey y Green (1993), “la calidad en educación no es un concepto estático, sino un proceso dinámico que requiere la participación activa de todos los actores involucrados” (p. 10). Esto sugiere que la retroalimentación de los estudiantes es muy útil para identificar áreas de mejora y fomentar un ambiente educativo más efectivo y satisfactorio.

Seguidamente, los resultados de la encuesta indican que el 50% de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas considera que "algunas veces" se han cumplido sus expectativas en relación con la calidad de la enseñanza y el apoyo académico recibido. Este hallazgo sugiere una percepción ambivalente respecto a la efectividad del servicio educativo, lo que podría señalar áreas de mejora en la formación académica y el soporte

brindado. Según Tinto (2012), “la calidad de la experiencia educativa juega un papel clave en la satisfacción del estudiante y su permanencia en la institución” (p. 87). Esto implica que la facultad debe prestar atención a las expectativas de los estudiantes y trabajar en estrategias que fortalezcan tanto la calidad de la enseñanza como el apoyo académico, para así mejorar su satisfacción general.

Finalmente, la respuesta del 42,1% de los estudiantes que afirma que “siempre” considera que deberían implementarse aspectos o servicios adicionales para mejorar su experiencia educativa es un indicador significativo de la necesidad de innovación y adaptación en la oferta académica de la Facultad de Administración de Empresas. Este dato sugiere que una parte considerable del estudiantado siente que su experiencia educativa podría ser enriquecida con recursos o servicios complementarios, lo que resalta la importancia de la retroalimentación continua en el proceso educativo.

Esta respuesta se encuentra en sintonía con la afirmación de los autores Harvey y Green (1993), quienes señalan que “la calidad se puede entender como un proceso de mejora continua que se adapta a las expectativas y necesidades cambiantes de los estudiantes” (p. 10). Este enfoque implica que la facultad debe estar atenta a las demandas de sus estudiantes y considerar la implementación de nuevas iniciativas que fortalezcan su satisfacción y compromiso.

4.2 Discusión de los resultados

Los hallazgos de la investigación sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Administración de Empresas de la

Universidad Autónoma de Chiriquí revelan una serie de tendencias significativas que merecen un análisis profundo. En particular, los resultados indican que un alto porcentaje de estudiantes (42,1%) considera que es necesario implementar servicios adicionales para mejorar su experiencia académica. Este dato resalta una clara percepción de insatisfacción o, al menos, de expectativas no cumplidas en relación con la oferta educativa actual.

La literatura existente respalda estos hallazgos, sugiriendo que la calidad del servicio educativo es un factor determinante en la satisfacción del estudiante. Según un estudio realizado por Ali y Zhou (2020), la calidad del servicio educativo está intrínsecamente relacionada con la satisfacción estudiantil, ya que los estudiantes tienden a valorar no solo el contenido académico, sino también el soporte y los servicios complementarios que reciben. Este enfoque holístico es esencial para entender cómo las universidades pueden mejorar su oferta educativa. De hecho, se ha argumentado que la satisfacción estudiantil se ve influenciada por una variedad de factores, incluidos la accesibilidad a recursos académicos, la atención al estudiante y la calidad del ambiente de aprendizaje (Baker et al., 2019).

En contraste, algunos estudios han señalado que, a pesar de las demandas de los estudiantes por mejoras en los servicios educativos, existe una desconexión entre las expectativas y la participación activa de los estudiantes en el proceso de retroalimentación. Por ejemplo, un estudio llevado a cabo por Alharbi et al. (2019) encontró que muchos estudiantes no estaban dispuestos a involucrarse activamente en la evaluación de los servicios que recibían, lo que puede limitar la efectividad de las mejoras implementadas. Este fenómeno podría estar presente en la población estudiada en nuestra investigación,

sugiriendo que, aunque los estudiantes reconocen la necesidad de cambios, puede haber barreras que les impidan expresar sus opiniones o participar en el proceso.

Además, el deseo expresado por los estudiantes de contar con servicios adicionales plantea preguntas sobre cuáles son esos servicios específicos que consideran necesarios. La literatura sugiere que los estudiantes valoran altamente el apoyo académico, como tutorías personalizadas y asesoramiento profesional (Kumar Kumar, 2021). Esto implica que las instituciones deben realizar investigaciones más específicas para identificar las áreas clave donde se requieren mejoras. La implementación de encuestas cualitativas o grupos focales podría ser una estrategia efectiva para profundizar en las expectativas y necesidades de los estudiantes.

Otro aspecto relevante es la relación entre la calidad percibida del servicio educativo y el rendimiento académico. Estudios recientes han demostrado que una mayor percepción de calidad del servicio está correlacionada con mejores resultados académicos (Pinar et al., 2020). Este hallazgo sugiere que invertir en la mejora de los servicios educativos no solo puede aumentar la satisfacción estudiantil, sino también contribuir al éxito académico general.

En la actual arquitectura de la educación superior, la gestión de la calidad ha trascendido su concepción tradicional como cumplimiento normativo para posicionarse como un imperativo de competitividad e isomorfismo institucional. Para la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI), la evaluación de la calidad del servicio no constituye simplemente un hito administrativo, sino una métrica estratégica determinante para su posicionamiento en el mercado académico. La

capacidad de la institución para orquestar una experiencia educativa integral define su sostenibilidad y prestigio, vinculando la eficiencia operativa con la percepción de valor del capital humano en formación.

La evidencia dictada en este análisis sintetiza los hallazgos empíricos del estudio con el objetivo general y la hipótesis alterna de la tesis doctoral, estableciendo el nexo causal que fundamenta la relación calidad-satisfacción. A través de este marco analítico, se busca decodificar las percepciones estudiantiles no como opiniones aisladas, sino como indicadores críticos de éxito institucional. Esta evaluación de resultados permite diagnosticar las disyunciones actuales en función de las metas de investigación propuestas, sentando las bases para una reingeniería de la oferta educativa.

Alinear el corpus de datos obtenidos con el objetivo general de "analizar la calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción de los estudiantes" es una operación intelectual necesaria para validar la efectividad de la gobernanza universitaria. Este ejercicio permite transformar la observación estadística en inteligencia estratégica, discerniendo cómo la oferta de servicios impacta directamente en la percepción de valor del estudiantado.

Los resultados arrojan un dato de urgencia estratégica: un 42,1% de los estudiantes demanda la implementación de servicios adicionales. Lejos de ser una cifra marginal, este porcentaje representa una crisis latente y una brecha de servicios (SERVQUAL gap) que amenaza el prestigio institucional. Para una Facultad de Administración, no cumplir con las expectativas del 42,1% de sus usuarios sugiere una desalineación con los principios de eficiencia y satisfacción de mercado que la misma facultad imparte. Esta brecha evidencia

que la infraestructura de soporte actual es insuficiente para satisfacer las expectativas académicas contemporáneas.

Sustentando esta interpretación, Ali y Zhou (2020) argumentan que la calidad percibida trasciende lo estrictamente curricular, integrando el soporte administrativo y los servicios complementarios como factores críticos de satisfacción. Asimismo, Baker et al. (2019) postulan que la experiencia del estudiante debe abordarse desde un enfoque holístico, donde el ambiente de aprendizaje y el apoyo institucional son tan determinantes como el contenido docente. En consecuencia, la calidad percibida en la Facultad está intrínsecamente ligada a una visión integral del servicio, donde cualquier deficiencia operativa se traduce en un riesgo para la retención y la satisfacción, exigiendo una validación rigurosa de la relación directa entre estas variables.

Desde el rigor metodológico, el contraste de la hipótesis alterna es el pilar que sostiene la validez científica de esta investigación. Al postular que la calidad del servicio se relaciona directamente con la satisfacción, se establece un paradigma donde la mejora de los insumos educativos genera un incremento proporcional en la valoración del usuario. El análisis de los datos empíricos permite rechazar la hipótesis nula, confirmando que existe un nexo causal significativo entre la gestión de la calidad y la experiencia del estudiante.

Los hallazgos en la UNACHI validan la hipótesis alterna mediante la evidencia de que, bajo un enfoque holístico, el deterioro o la ausencia de servicios de soporte afecta de forma inmediata y negativa la satisfacción global. La correlación es inequívoca: cuando los elementos periféricos —pero esenciales— del servicio fallan, la percepción institucional se degrada. Esta validación empírica otorga una base científica para argumentar que la calidad

no es un atributo estático, sino una dinámica relacional donde el soporte continuo es fundamental.

Para robustecer este argumento, es imperativo considerar las aportaciones de Pinar et al. (2020), quienes establecen que una mayor percepción de calidad no solo satisface al estudiante, sino que impacta de manera directa en su rendimiento académico. En el contexto de una Business School, este rendimiento es el precursor fundamental de la empleabilidad futura del egresado. Por tanto, invertir en calidad del servicio es, en última instancia, invertir en la competitividad profesional de sus estudiantes. No obstante, la realización plena de esta relación directa enfrenta disyunciones estructurales y desafíos operativos que requieren un examen minucioso de la participación estudiantil.

En cuanto a la evaluación de Disonancias y Barreras en la Percepción de Calidad, la retroalimentación estudiantil constituye un mecanismo de autorregulación esencial para la mejora continua. Sin embargo, la efectividad de este proceso depende de la simetría entre la demanda de calidad y el compromiso del estudiante con los procesos de evaluación institucional.

La investigación ha identificado una disyunción estructural: existe una desconexión entre el alto porcentaje de demanda de mejoras y la baja participación activa en los mecanismos de evaluación. Aplicando la perspectiva de Alharbi et al. (2019), esta falta de involucramiento actúa como una barrera que genera una asimetría de información, limitando la capacidad de la Facultad para implementar mejoras precisas. Los estudiantes, en ocasiones, no perciben la relevancia de las evaluaciones actuales para su futuro

profesional, lo que resulta en un silencio estadístico que oscurece las causas raíz de la insatisfacción.

Para mitigar esta asimetría, la administración debe centrar sus esfuerzos en los servicios de alto valor que actúan como incentivos para el compromiso. Según Kumar & Kumar (2021), los servicios adicionales más valorados por los estudiantes de administración son las tutorías personalizadas y el asesoramiento profesional. Al fortalecer estos pilares, la institución no solo atiende el gap del 42,1% identificado, sino que alinea la oferta académica con las metas de empleabilidad de los estudiantes. Transformar la percepción de la evaluación de un "trámite" a una "herramienta de desarrollo profesional" es el cambio de paradigma necesario para derribar las barreras de comunicación identificadas.

CAPÍTULO V.
PROPUESTA

PROPUESTA

5.1 Propuesta

Título: Desarrollo de un Modelo Integral de Gestión de Calidad para la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí: Un Enfoque Innovador para la Mejora Continua y la Satisfacción Estudiantil.

Objetivo General

- Desarrollar un modelo integral de gestión de calidad que optimice los procesos académicos y administrativos de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí, promoviendo la mejora continua y elevando los niveles de satisfacción estudiantil.

Objetivos específicos

-Diagnosticar el Estado Actual de los procesos académicos y administrativos existentes en la Facultad de Administración de Empresas, identificando fortalezas, debilidades y áreas de mejora en relación con la calidad educativa.

- Definir Indicadores de Calidad claros y medibles que permitan la evaluación de la calidad de los programas académicos, la satisfacción estudiantil y la efectividad de los procesos administrativos, asegurando que se alineen con las mejores prácticas del sector educativo.

- Diseñar Estrategias de mejora continua innovadoras y prácticas para la mejora continua de los procesos académicos y administrativos, fomentando la participación activa de estudiantes, docentes y personal administrativo en el proceso de calidad.

- Configurar un sistema de evaluación y retroalimentación que permita el monitoreo y ajuste del modelo de gestión de calidad, garantizando su efectividad a lo largo del tiempo y su

adaptación a las necesidades cambiantes del entorno educativo.

- Fomentar la Cultura institucional de calidad orientada a la calidad dentro de la Facultad, involucrando a todos los actores educativos en la comprensión y práctica de los principios de gestión de calidad, con el fin de ofrecer garantías de un compromiso sostenible hacia la excelencia educativa.

Fundamentación teórica del Plan

La calidad educativa en la educación superior ha sido objeto de estudio y debate en las últimas décadas, dado su impacto directo en la satisfacción estudiantil y en la formación de profesionales competentes. Según el modelo de calidad educativa propuesto por Harvey y Green (1993), la calidad puede ser entendida desde diferentes perspectivas, tales como la excelencia, la adecuación al propósito, la satisfacción del cliente y el valor agregado. Este enfoque multidimensional es esencial para evaluar la calidad del servicio educativo en contextos universitarios, como el que se presenta en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

La satisfacción estudiantil es un indicador clave de la calidad del servicio educativo. Así lo expresan Sadeghi et al. (2020) en un estudio: “la satisfacción de los estudiantes está relacionada no solo con la calidad de la enseñanza, sino también con factores como el ambiente de aprendizaje, la interacción con los docentes y los recursos disponibles” (p. 5). Esto sugiere que una evaluación integral debe considerar múltiples dimensiones que afectan la experiencia académica del estudiante.

Además, el enfoque de mejora continua es fundamental en la gestión de la calidad educativa. Según Deming (1986), “la calidad no es un acto, es un hábito” (p. 20). Esto

implica que las instituciones educativas deben establecer mecanismos permanentes de evaluación y retroalimentación que permitan identificar áreas de mejora y aplicar cambios proactivos. En este sentido, el uso de indicadores de calidad se vuelve indispensable para monitorear y evaluar el desempeño académico y la satisfacción estudiantil.

La implementación de encuestas y grupos focales como herramientas para recoger información sobre la percepción estudiantil ha sido validada por diversos autores. Según Kwan et al. (2021), “la recolección sistemática de datos a través de encuestas permite a las instituciones educativas comprender mejor las necesidades y expectativas de sus estudiantes” (p. 112). Este enfoque participativo no solo promueve la transparencia, sino que también empodera a los estudiantes al involucrarlos en el proceso de evaluación.

Por último, el desarrollo profesional docente es un aspecto clave para garantizar la calidad educativa. Un estudio realizado por Méndez et al. (2022) destaca que “la capacitación continua de los docentes en metodologías activas y enfoques centrados en el estudiante es fundamental para mejorar la calidad del aprendizaje” (p. 78). Esto resalta la necesidad de establecer programas formativos que fortalezcan las competencias pedagógicas del personal docente, asegurando que estén alineados con las demandas del entorno laboral actual.

En síntesis, transformar la experiencia académica en la Facultad de Administración de Empresas requiere un enfoque integral que contemple la evaluación continua de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. Al adoptar una perspectiva multidimensional y proactiva, se podrán identificar áreas de mejora y fomentar una experiencia académica enriquecedora que prepare a los estudiantes para enfrentar los desafíos del mundo laboral.

Justificación

La propuesta titulada "Desarrollo de un Modelo Integral de Gestión de Calidad para la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí: Un Enfoque Innovador para la Mejora Continua y la Satisfacción Estudiantil" surge en un contexto en el que la educación superior enfrenta desafíos significativos relacionados con la calidad y la relevancia de sus programas. La creciente competencia entre instituciones educativas, junto con las expectativas cambiantes de los estudiantes y el mercado laboral, exige un enfoque renovado hacia la evaluación y mejora de la calidad educativa.

La calidad del servicio educativo es un componente crítico que influye en la experiencia académica de los estudiantes. Investigaciones recientes han demostrado que una experiencia académica positiva se traduce en un mayor compromiso estudiantil, mejores resultados académicos y una mayor tasa de retención (Kuh et al., 2017). En este sentido, la propuesta busca implementar un enfoque integral que permita evaluar no solo los aspectos académicos, sino también los factores emocionales, sociales y organizacionales que afectan la satisfacción estudiantil. Al adoptar un enfoque holístico, se busca fomentar un ambiente de aprendizaje que potencie el desarrollo integral de los estudiantes, alineándose con las tendencias actuales en educación centrada en el estudiante.

Desde una perspectiva gerencial, la propuesta responde a la necesidad de las instituciones educativas de adaptarse a un entorno en constante cambio. La gestión de la calidad educativa requiere la implementación de sistemas de evaluación que sean dinámicos y capaces de responder a las necesidades emergentes de los estudiantes y del mercado laboral. La integración de indicadores de calidad, junto con mecanismos de retroalimentación

continua, permitirá a la Facultad de Administración de Empresas no solo identificar áreas de mejora, sino también establecer estrategias proactivas para optimizar los procesos educativos. Esto contribuirá a mejorar la reputación institucional y a atraer a un mayor número de estudiantes, asegurando así la sostenibilidad y relevancia de la facultad en el contexto educativo panameño.

Desde una perspectiva teórica, esta propuesta se fundamenta en modelos contemporáneos de calidad educativa que enfatizan el papel central del estudiante en el proceso de aprendizaje. El modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) proporciona un marco robusto para evaluar la calidad del servicio educativo a través de dimensiones como la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Estos conceptos serán adaptados y aplicados en el contexto específico de la Facultad de Administración de Empresas, permitiendo una evaluación más precisa y contextualizada.

Además, se incorporarán teorías sobre satisfacción del cliente y su relación con la calidad del servicio, como el modelo de expectativas-confirmación (Oliver, 1980), que sugiere que la satisfacción se produce cuando las expectativas del estudiante son superadas por la realidad de su experiencia educativa. Al integrar estas teorías con prácticas educativas efectivas, se espera desarrollar un marco conceptual sólido que guíe la investigación y las intervenciones en la facultad.

En síntesis, la propuesta Desarrollo de un Modelo Integral de Gestión de Calidad para la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí: Un Enfoque Innovador para la Mejora Continua y la Satisfacción Estudiantil". Al abordar estos temas desde un enfoque integral que combina aspectos académicos, gerenciales y teóricos,

se espera contribuir al desarrollo de un modelo educativo más efectivo y alineado con las necesidades actuales y futuras del entorno educativo y laboral.

Etapas del Plan

La propuesta Desarrollo de un Modelo Integral de Gestión de Calidad para la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí: Un Enfoque Innovador para la Mejora Continua y la Satisfacción Estudiantil se desarrollará en varias etapas interrelacionadas que abordarán cada uno de los objetivos específicos planteados. A continuación, se detallan las etapas del plan:

Etapa 1: Diagnóstico de la Percepción Estudiantil

Objetivo Específico: Diagnosticar la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo.

1. Diseño de Instrumentos de Recolección de Datos:

- Elaborar encuestas estructuradas que aborden aspectos clave de la experiencia académica, como la calidad del docente, recursos disponibles, ambiente de aprendizaje y servicios de apoyo.
- Diseñar guías para grupos focales que faciliten una discusión abierta sobre fortalezas y debilidades en la oferta académica.

2. Recolección de Datos:

- Aplicar las encuestas a una muestra representativa de estudiantes.
- Realizar grupos focales con diferentes cohortes para obtener información cualitativa

complementaria.

3. Análisis de Resultados:

– Analizar los datos cuantitativos y cualitativos para identificar patrones, tendencias y áreas críticas que requieren atención.

Etapa 2: Análisis de Procesos Académicos

Objetivo Específico: Analizar los procesos académicos actuales.

1. Revisión Documental:

– Examinar el currículo actual, metodologías de enseñanza y recursos educativos disponibles.

– Comparar estos elementos con estándares nacionales e internacionales de calidad educativa.

2. Observación Directa:

– Realizar observaciones en el aula para evaluar la implementación de metodologías y el uso de recursos.

3. Evaluación del Logro de Objetivos de Aprendizaje:

– Analizar cómo los procesos académicos contribuyen al logro de los objetivos de aprendizaje establecidos en el currículo.

Etapa 3: Diseño e Implementación de Indicadores de Calidad

Objetivo Específico: Diseñar e implementar un conjunto de indicadores de calidad.

1. Definición de Indicadores:

- Establecer indicadores cuantitativos y cualitativos que midan la satisfacción estudiantil y la calidad del servicio educativo (ej., tasas de retención, tasas de graduación, satisfacción con los docentes).

2. Desarrollo de un Sistema de Monitoreo:

- Crear un sistema que permita la recolección continua y sistemática de datos sobre los indicadores definidos.

3. Implementación y Capacitación:

- Capacitar al personal administrativo y académico en el uso del sistema y en la interpretación de los datos recolectados.

Etapa 4: Establecimiento de Mecanismos de Retroalimentación

Objetivo Específico: Establecer mecanismos de retroalimentación continua.

. Creación de Espacios de Diálogo:

- Organizar reuniones regulares entre estudiantes, docentes y administración para discutir resultados y sugerencias sobre la calidad educativa.

2. Desarrollo de Canales de Comunicación:

- Implementar plataformas digitales donde los estudiantes puedan proporcionar retroalimentación anónima sobre su experiencia académica.

3. Ajustes en Prácticas Educativas:

- Utilizar la retroalimentación recibida para realizar ajustes en las prácticas educativas y responder a las necesidades cambiantes del alumnado.

Etapa 5: Desarrollo de Programas de Formación para Docentes

Objetivo Específico: Desarrollar programas de formación y capacitación para docentes.

1. Identificación de Necesidades Formativas:

– Realizar un diagnóstico sobre las competencias pedagógicas y metodológicas actuales del cuerpo docente.

2. Diseño del Programa de Capacitación:

– Elaborar un programa que incluya talleres, seminarios y cursos sobre mejores prácticas en educación superior, metodologías activas y evaluación del aprendizaje.

3. Implementación y Evaluación del Programa:

– Llevar a cabo el programa de capacitación y evaluar su impacto en la práctica docente y en la experiencia académica de los estudiantes.

Cada una de estas etapas está interconectada, formando un ciclo continuo que permite no solo evaluar y mejorar la calidad del servicio educativo, sino también fomentar un ambiente académico dinámico y adaptativo. A través de este enfoque integral, se busca transformar la experiencia académica en la Facultad de Administración de Empresas, garantizando que se ajuste a las necesidades y expectativas tanto de los estudiantes como del entorno laboral.

Cronograma de actividades

A continuación, se presenta un cronograma de actividades detallado para la implementación de la propuesta “Transformando la Experiencia Académica: Un Enfoque Integral para la Evaluación de la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción Estudiantil en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí”. Este

cronograma abarca un período de 12 meses y se organiza por trimestres, alineándose con los objetivos específicos planteados.

Tabla 5 Cronograma de Actividades

Meses 1-3: Diagnóstico de la Percepción Estudiantil

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Diseño de encuestas y guías para grupos focales	X		
Revisión y aprobación de instrumentos por parte de autoridades académicas	X		
Aplicación de encuestas a estudiantes		X	
Realización de grupos focales		X	
Análisis de datos recolectados			X
Elaboración de informe diagnóstico			X

Meses 4-6: Análisis de Procesos Académicos

Actividad	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Revisión documental del currículo y metodologías	X	X	
Observación directa en aulas	X	X	
Evaluación del logro de objetivos de aprendizaje		X	
Realización de grupos focales Elaboración de informe sobre procesos académicos			X

Meses 7-9: Diseño e Implementación de Indicadores de Calidad

Actividad	Mes 7	Mes 8	Mes 9
Definición de indicadores de calidad	X		
Desarrollo del sistema de monitoreo		X	
Capacitación al personal sobre el sistema		X	
Implementación del sistema y recolección inicial de datos			X

Meses 10-12: Establecimiento de Mecanismos de Retroalimentación y Desarrollo de Programas para Docentes

Actividad	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Creación de espacios de diálogo (reuniones, talleres)	X	X	
Desarrollo de canales de comunicación para retroalimentación	X		
Identificación de necesidades formativas para docentes		X	
Diseño del programa de capacitación para docentes		X	
Implementación del programa de capacitación			X
Evaluación del impacto del programa y ajustes necesarios			X

A lo largo del año, se realizarán reuniones mensuales con el equipo responsable para revisar

el progreso, ajustar cronogramas y asegurar que las actividades se alineen con los objetivos. Al finalizar el año, se elaborará un informe final que compile los hallazgos, las acciones implementadas y recomendaciones para futuras mejoras en la calidad educativa. Este cronograma proporciona una guía clara y estructurada para llevar a cabo la propuesta, asegurando que cada objetivo específico sea abordado de manera efectiva y en un tiempo razonable.

Presupuesto detallado

Seguidamente, se presenta un presupuesto detallado para la implementación de la propuesta titulada “Transformando la Experiencia Académica: Un Enfoque Integral para la Evaluación de la Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción Estudiantil en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí”. Este presupuesto se organiza por objetivos específicos y considera los costos asociados a cada actividad necesaria para lograr los objetivos.

Tabla 6 Presupuesto

Actividad	Descripción	Costo Unitario	Cantidad	Total
	1. Diagnóstico de la Percepción Estudiantil			
Diseño de encuestas y guías	Desarrollo de instrumentos de recolección	500	1	500
Aplicación de encuestas	Costo de impresión y	300	1	300

	distribución			
Facilitadores para grupos focales	Honorarios para moderadores	150	4	600
Análisis de datos	Contratación de analista externo	800	1	800
Informe diagnóstico	Redacción y diseño del informe final	200	1	200
			Sub total	2400
	2. Análisis de Procesos Académicos			
Revisión documental	Costo de acceso a materiales y recursos	200	1	200
Observación directa en aulas	Gastos de transporte y logística	150	5	750
Elaboración de informe sobre procesos	Redacción y diseño del informe final	200	1	200
			Sub total	1150
	3. Diseño e Implementación de Indicadores de Calidad			
Definición de indicadores	Talleres con expertos	500	2	1000
Desarrollo del sistema	Software y herramientas	1500	1	1500

de monitoreo	necesarias			
Capacitación al personal	Honorarios para capacitadores	200	2	400
			Sub total	2900
	4. Establecimiento de Mecanismos de Retroalimentación			
Creación de espacios de diálogo	Organización de talleres y reuniones	300	3	900
Desarrollo de canales de comunicación	Plataforma digital para retroalimentación	800	1	800
			Sub total	1700
	5. Desarrollo de Programas de Formación y Capacitación para Docentes			
Identificación de necesidades formativas	Consultoría para evaluación de necesidades	600	1	600
Diseño del programa de capacitación	Honorarios para diseñadores pedagógicos	800	1	800
Implementación del programa	Costo de materiales y logística	400	1	400
			Sub total	1800

Resumen Presupuesto Total

Subtotal Diagnóstico	2400
Subtotal Análisis	1150
Subtotal Indicadores	2900
Subtotal Retroalimentación	1700
Subtotal Capacitación	1800
Total General del Presupuesto:	10950

Factibilidad del Plan

Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica de la propuesta se refiere a la capacidad de implementar las actividades necesarias para evaluar y mejorar la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Recursos Técnicos:

Herramientas de Evaluación: Se utilizarán encuestas, grupos focales y análisis de datos, que son métodos ampliamente aceptados en la investigación educativa. La facultad cuenta con el acceso a software especializado para el análisis de datos (como SPSS o R), lo que facilita el procesamiento y la interpretación de los resultados.

Infraestructura: La universidad dispone de aulas, laboratorios y espacios adecuados para

llevar a cabo talleres, capacitaciones y reuniones con estudiantes y docentes.

Capacitación del Personal: Se contará con expertos en evaluación educativa y mejora continua que brindarán capacitación al personal involucrado en el proceso.

La propuesta es técnicamente viable, ya que se cuenta con las herramientas, infraestructura y capacitación necesarias para llevar a cabo las actividades propuestas.

Factibilidad Académica

La factibilidad académica se centra en la alineación de la propuesta con los objetivos educativos de la facultad y su capacidad para mejorar la experiencia académica de los estudiantes.

Justificación Académica:

Relevancia: La evaluación continua de la calidad educativa es fundamental para garantizar que los programas académicos cumplan con los estándares requeridos y respondan a las necesidades del mercado laboral.

Mejora Continua: Implementar un enfoque integral permitirá identificar áreas de mejora, promoviendo un ambiente académico que favorezca el aprendizaje significativo y la satisfacción estudiantil.

Participación Estudiantil: Involucrar a los estudiantes en el proceso de evaluación fomenta un sentido de pertenencia y compromiso con su educación.

La propuesta es académicamente viable, ya que se alinea con los objetivos institucionales y busca mejorar la calidad educativa a través de la participación activa de todos los actores involucrados.

3. Factibilidad Financiera

La factibilidad financiera evalúa si la propuesta puede ser sostenida económicamente y si los recursos necesarios están disponibles.

Presupuesto:

El presupuesto total estimado para implementar la propuesta es de \$10,950, que incluye costos para diagnósticos, análisis, diseño de indicadores, retroalimentación, y capacitación docente.

Se recomienda contemplar un 10% adicional como fondo contingente para imprevistos, lo que elevaría el total a aproximadamente \$12,045.

Fuentes de Financiamiento:

Fondos Institucionales: Se puede solicitar financiamiento a través de presupuestos anuales destinados a proyectos de mejora académica.

Colaboraciones Externas: Buscar alianzas con organizaciones educativas o gubernamentales que apoyen iniciativas de calidad educativa.

Patrocinios: Considerar la posibilidad de patrocinios por parte de empresas interesadas en mejorar la educación en la región.

La propuesta es financieramente viable, dado que los costos son razonables y existen múltiples fuentes potenciales de financiamiento.

4. Factibilidad Gerencial

La factibilidad gerencial implica evaluar si la estructura organizativa y el liderazgo de la facultad son capaces de implementar y supervisar el proyecto.

Estructura Organizativa:

Comité Coordinador: Se formará un comité integrado por docentes, estudiantes y

administradores que supervisará la implementación del proyecto, asegurando una gestión adecuada.

Roles Definidos: Cada miembro del equipo tendrá roles claramente definidos para evitar confusiones y garantizar una ejecución efectiva.

Liderazgo:

Compromiso Institucional: La facultad cuenta con un liderazgo comprometido con la mejora continua y la calidad educativa, lo que facilitará el apoyo necesario para llevar a cabo las actividades propuestas.

Capacitación Gerencial: Se ofrecerán capacitaciones para fortalecer las habilidades gerenciales del equipo encargado del proyecto.

La propuesta es gerencialmente viable, ya que se cuenta con una estructura organizativa adecuada y un liderazgo comprometido que facilitará su implementación exitosa.

En líneas generales, la propuesta “Transformando la Experiencia Académica” es factible desde las perspectivas técnica, académica, financiera y gerencial. Su implementación no solo mejorará la calidad del servicio educativo en la Facultad de Administración de Empresas, sino que también contribuirá a aumentar la satisfacción estudiantil y a fortalecer el compromiso institucional con la excelencia educativa. Se recomienda proceder con su ejecución, asegurando una planificación cuidadosa y una gestión efectiva.

Sistema de evaluación y control de la Propuesta

El presente Sistema de Evaluación y Control tiene como objetivo establecer un marco estructurado y sistemático para evaluar la calidad del servicio educativo y la satisfacción

estudiantil en la Facultad de Administración de Empresas. Este sistema permitirá identificar fortalezas y áreas de mejora, facilitando la toma de decisiones informadas y promoviendo una cultura de mejora continua.

Objetivos del Sistema

Evaluar la Calidad Educativa: Medir la efectividad de los programas académicos, metodologías de enseñanza y recursos disponibles, asegurando que se alineen con las expectativas y necesidades del mercado laboral.

Medir la Satisfacción Estudiantil: Recoger y analizar las opiniones de los estudiantes sobre su experiencia académica, identificando factores que influyen en su satisfacción y compromiso.

Fomentar la Mejora Continua: Implementar un ciclo de retroalimentación que permita realizar ajustes en tiempo real basados en los resultados obtenidos.

Promover la Transparencia: Garantizar que los procesos de evaluación sean claros, accesibles y comunicados a todos los interesados, incluidos estudiantes, docentes y administradores.

Componentes del Sistema

Herramientas de Evaluación

Encuestas Cuantitativas: Se diseñarán encuestas estructuradas para recopilar datos sobre la satisfacción estudiantil, utilizando escalas Likert para medir diversas dimensiones (calidad docente, infraestructura, servicios académicos, etc.).

Grupos Focales: Se realizarán sesiones de discusión con grupos representativos de estudiantes para profundizar en las percepciones y experiencias relacionadas con su

formación académica.

Evaluaciones Cualitativas: Se implementarán entrevistas y observaciones para obtener información más detallada sobre el proceso educativo y el ambiente académico.

Indicadores de Desempeño

Se establecerán indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitirán medir el éxito del sistema en función de objetivos específicos. Algunos ejemplos incluyen:

Tasa de Satisfacción Estudiantil: Porcentaje de estudiantes que reportan estar satisfechos con su experiencia académica.

Tasa de Retención: Porcentaje de estudiantes que continúan sus estudios en la facultad año tras año.

Calificaciones Promedio: Promedio de calificaciones obtenidas por los estudiantes en cursos clave.

Participación en Actividades Extracurriculares: Porcentaje de estudiantes involucrados en actividades que complementan su formación académica.

Proceso de Análisis y Retroalimentación

Análisis de Datos: Los datos recopilados se analizarán utilizando software estadístico para identificar patrones, tendencias y áreas críticas que requieran atención.

Informes Periódicos: Se generarán informes trimestrales que resuman los hallazgos y se presentarán a los órganos de decisión de la facultad para su revisión.

Sesiones de Retroalimentación: Se llevarán a cabo reuniones con docentes, administrativos y estudiantes para discutir los resultados y co-crear soluciones a las problemáticas identificadas.

Implementación del Sistema

La implementación del sistema se llevará a cabo en varias fases:

1. Fase de Preparación: Definición del equipo responsable, capacitación sobre herramientas de evaluación y diseño de instrumentos.
2. Fase de Ejecución: Aplicación de encuestas y realización de grupos focales, seguido del análisis de datos.
3. Fase de Retroalimentación: Presentación de resultados y discusión sobre posibles acciones a tomar.
4. Fase de Seguimiento: Monitoreo continuo del impacto de las acciones implementadas y ajuste del sistema según sea necesario.

Evaluación Continua del Sistema

El propio sistema será objeto de evaluación periódica para garantizar su relevancia y eficacia. Esto incluirá:

- Revisión anual del proceso y herramientas utilizadas.
- Actualización de indicadores según cambios en el contexto educativo o las necesidades institucionales.
- Incorporación de nuevas tecnologías o metodologías que mejoren la recolección y análisis de datos.

El Sistema de Evaluación y Control propuesto es una herramienta esencial para “Transformar la Experiencia Académica” en la Facultad de Administración de Empresas. Su enfoque integral permitirá evaluar la calidad del servicio educativo, pero además fomentará un ambiente colaborativo donde estudiantes, docentes y administradores trabajen

juntos hacia la mejora continua. A través de este sistema, se espera elevar los estándares educativos y asegurar una formación que responda a las demandas del entorno laboral actual.

Conclusiones

El análisis integral de los hallazgos revela que la Universidad Autónoma de Chiriquí se encuentra en una coyuntura interesante donde la gestión de la calidad debe alinearse con las expectativas de un estudiantado cada vez más exigente y orientado a resultados profesionales.

A continuación, se presentan las conclusiones fundamentales de este estudio:

-Confirmación del Nexó Causal entre Calidad y Satisfacción: La validación de la hipótesis alterna confirma que la calidad del servicio es el determinante primario de la satisfacción estudiantil y un motor del rendimiento académico, rechazando cualquier presunción de independencia entre ambas variables.

-Los Servicios de Soporte como Factor Diferenciador: La demanda del 42,1% de la población estudiantil subraya que la excelencia académica es insuficiente sin un robusto sistema de servicios adicionales, específicamente en las áreas de tutorías personalizadas y asesoramiento profesional.

-Superación de la Asimetría de Información y Apatía Participativa: Existe una barrera operativa crítica derivada de la falta de participación estudiantil, lo que requiere estrategias de comunicación que vinculen los procesos de calidad con el éxito profesional futuro del estudiante para incentivar su involucramiento.

La evaluación diagnóstica reveló que la calidad del servicio educativo en la Facultad de Administración de Empresas presenta áreas de fortaleza, especialmente en la formación teórica, pero también evidenció deficiencias significativas en aspectos prácticos y en la infraestructura educativa.

Se identificaron brechas en la comunicación y retroalimentación entre estudiantes y docentes, lo que afecta la percepción general sobre la calidad del servicio educativo.

Los resultados indican que, si bien hay un nivel moderado de satisfacción entre los estudiantes, existen áreas críticas que generan insatisfacción, como la calidad de las instalaciones y los recursos tecnológicos disponibles.

La percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo se ve influenciada por factores como la atención y el apoyo recibido por parte del personal académico y administrativo.

Se encontró una correlación significativa entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción estudiantil, lo que sugiere que mejoras en los servicios ofrecidos pueden traducirse directamente en una mayor satisfacción por parte de los estudiantes.

Los aspectos relacionados con la calidad docente y el apoyo académico son determinantes en la satisfacción general, indicando que estos elementos deben ser priorizados en las estrategias de mejora.

Se identificaron atributos clave como la disponibilidad de recursos académicos, la calidad del cuerpo docente, y el ambiente físico como factores influyentes en la satisfacción estudiantil.

La falta de recursos tecnológicos adecuados y espacios físicos confortables se destacó como una limitante importante para una experiencia educativa óptima.

El plan presentado para el mejoramiento continuo se basa en un enfoque sistemático que integra la retroalimentación estudiantil y las mejores prácticas educativas, lo cual es esencial para elevar los estándares educativos.

La implementación efectiva del plan requiere compromiso institucional y participación activa tanto del cuerpo docente como del estudiantado para asegurar su éxito a largo plazo.

En conclusión, los resultados obtenidos en esta tesis subrayan la necesidad urgente de reevaluar y mejorar los servicios educativos ofrecidos a los estudiantes. La discrepancia entre las expectativas y la realidad actual indica que hay un camino significativo por recorrer para alcanzar niveles óptimos de satisfacción estudiantil. Las futuras investigaciones deben centrarse en identificar los servicios específicos que los estudiantes consideran prioritarios y explorar cómo se pueden implementar cambios efectivos. Además, fomentar una cultura de participación activa entre los estudiantes podría ser clave para cerrar las brechas identificadas en esta investigación.

Recomendaciones

Como recomendación estratégica, se insta a la Facultad de Administración de Empresas a implementar metodologías de investigación cualitativa, tales como grupos focales y encuestas de respuesta abierta. Estas herramientas permitirán capturar los matices subjetivos y las necesidades específicas del segmento inconforme (42,1%), proporcionando la profundidad analítica que los métodos cuantitativos tradicionales no alcanzan a vislumbrar, asegurando así una transición sólida hacia la excelencia académica y la relevancia institucional.

Realizar un análisis exhaustivo de los programas académicos y metodologías de enseñanza, incorporando prácticas educativas más interactivas y centradas en el estudiante, para mejorar la calidad del servicio educativo.

Implementar un sistema de comunicación efectivo que facilite el intercambio de opiniones y sugerencias entre estudiantes y docentes, promoviendo un ambiente.

Realizar encuestas periódicas para monitorear el nivel de satisfacción estudiantil y utilizar esta información para implementar mejoras específicas en áreas críticas identificadas.

Desarrollar programas de capacitación para el personal académico y administrativo enfocados en la atención al estudiante, con el fin de mejorar la calidad del servicio percibida.

Priorizar la capacitación continua de los docentes en metodologías de enseñanza innovadoras y efectivas, asegurando que estén alineados con las expectativas y necesidades del mercado laboral.

Establecer un programa de mentoría donde estudiantes avanzados puedan apoyar a sus compañeros, fortaleciendo así el apoyo académico y mejorando la experiencia educativa global.

Invertir en infraestructura educativa y recursos tecnológicos, asegurando que estén a la altura de las expectativas actuales y futuras de los estudiantes.

Fomentar un ambiente inclusivo y participativo dentro del aula que promueva el aprendizaje activo y el desarrollo integral del estudiante.

Establecer un comité de mejora continua que incluya representantes estudiantiles, docentes y administrativos, encargado de supervisar e implementar las acciones propuestas en el plan.

Crear mecanismos de evaluación periódica del plan para ajustar estrategias según los resultados obtenidos y garantizar que se mantenga alineado con las necesidades cambiantes del entorno educativo.

Referencias Bibliográficas

- Aldridge, S. (1998). Measuring customer satisfaction in higher education. . **Quality Assurance in Education*, 6(4), 197-204.
- Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate - 2021*. Universidad Autónoma del Perú.
- Díaz, H. (24 de mayo de 2010). *Evaluación de la calidad educativa: situación y desafíos*.
<https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/>:
https://educared.fundaciontelefonica.com.pe/desafios/evaluacion_de_la_calidad_educativa/
- Fernández, J. (2022). Evaluación continua en educación superior: Un enfoque integral. *Revista Latinoamericana de Educación*, 15(3), 45-60.
- González, M., & Pérez, J. (2020). Calidad del Servicio Educativo en Universidades de Panamá: Un Enfoque desde la Satisfacción Estudiantil. *Revista Panameña de Educación Superior*, 10(2), 45-67.
- González, M., & Ramírez, A. (2023). Tecnología educativa: Retos y oportunidades en América Latina. **Educación y Tecnología**, 12(1), 23-38.
- Hernández, R., & Salas, M. (2023). Diversidad cultural y educación superior en Panamá: Desafíos y perspectivas. *Revista Panameña de Educación Superior*, 11(2), 67-82.
- Heskett, J. (21 de junio de 1994). *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. Free Press.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. (15th ed.). Pearson.

- López, S., & Torres, P. (2021). Participación estudiantil en la gestión universitaria: Un camino hacia la calidad educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 19(4), 12-29.
- Martínez, L., & Ruiz, C. (2022). Colaboración interinstitucional: Clave para mejorar la calidad educativa. *Revista Internacional de Educación*, 8(2), 34-50.
- Martínez, R. (2022). Acreditación institucional: Un modelo para garantizar la calidad educativa. *Revista Científica Educativa*, 14(1), 78-90.
- NYCE. (21 de mayo de 2023). *ISO 21001:2018 | SG de Organizaciones Educativas*.
<https://www.sige.org.mx/>: <https://www.sige.org.mx/servicios/iso-210012018-sistemas-de-gestion-de-organizaciones-educativas/>
- Oliver, R. (1999). Whence Customer Loyalty? . *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33-44.
- Ortíz, M. (2023). Administración de la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante universitario: una aproximación al modelo HEDPERF. *Revista de Economía del Caribe.*, 31(31), 23-38.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ecoca/n31/2145-9363-ecoca-31-1b.pdf>
- Parasuraman, A. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.
- Pérez, J., & González, M. (2021). Gestión por competencias en educación superior: Un enfoque necesario. *Revista Latinoamericana de Educación Superior*, 10(1), 15-30.
- Rivas, T., & Ortega, J. (2021). Liderazgo institucional en universidades: Hacia una gestión efectiva. *Revista de Administración Educativa*, 9(3), 56-72.

- Rojas, A., & Hernández, L. (2023). Formación docente continua: Un pilar para la calidad educativa. *Educación y Desarrollo*, 22(2), 44-59.
- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos.
- Surdez-Pérez, E. G. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.5294/edu.20>
- Vaca, J. (2019). Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes. *Debates en evaluación y curriculum. Congreso Internacional de Educación*. Sonora, México. <https://centrodeinvestigacioneducativauatx.org/publicacion/pdf2016/E003.pdf>
- Zeithaml, V. (30 de enero de 1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *The Free Press*.
- Harvey, L., y Williams, J. (2010). Fifteen years of quality in higher education. *Quality in Higher Education*.
- Ishikawa, K. (1989). Introduction to quality control. Asian Productivity Organization.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2016). Fundamentos de marketing. Pearson Educación.
- Cronin, J., y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.

- Garvin, D. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Free Press.
- Vásquez, R. (2014). *Gestión de la calidad en los servicios*. Editorial Universitaria.
- Palominos Belmar, J., Osorio Rubio, C., Quezada Llanca, M., Torres Ortega, P., y Lippi Valenzuela, M. (2015). Evaluación de la calidad de los servicios educativos. *Revista Educación Superior*.
- Capriotti, P. (2012). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Editorial Ariel.
- Morales, M. (2005). *Cultura organizacional y comportamiento institucional*. McGraw-Hill.
- Escudero, J. (2002). *La calidad en la educación superior*. Editorial Narcea.
- Bojalil, L. (2004). *Gestión educativa y calidad institucional*. Fondo de Cultura Económica.
- UNESCO (2016). *Estrategias para la educación técnica y profesional*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- OCDE (2008). *Tertiary education for the knowledge society*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
- OEA (2016). *Educación y desarrollo en América Latina*. Organización de Estados Americanos.
- Lookhoja, L. (2010). Quality assurance in higher education institutions. *European Journal of Education*.
- Ortiz, J. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil*. Editorial Académica.
- Torres, D., y Zapata, G. (2012). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica*. CINDA.
- McPherson, M. (2010). Evaluación y acreditación universitaria en Panamá. *Revista Tecnológica de Panamá*.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Freire, P. (2000). Pedagogía del oprimido. Siglo XXI Editores.
- Vygotsky, L. (1978). Mind in society: The development of higher psychological processes. Harvard University Press.
- Burgos Silva, J. (2002). Instituciones y desarrollo económico. Editorial Jurídica.
- Jiménez, A. (2011). Evaluación educativa y satisfacción estudiantil. Editorial Académica Española.
- Álvarez, L. (2014). Calidad educativa en universidades latinoamericanas. Editorial Trillas.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. Pearson.
- ISO (2018). ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad. Organización Internacional de Normalización.
- Correa de Uribe, A., Álvarez, J., y Correa Valderrama, S. (2006). Enfoque sistémico en la gestión organizacional. Editorial Universidad.
- Nieto, J. (2013). Teoría de sistemas aplicada a la educación. Editorial Síntesis.
- Stone, G., Gilbert, D., y Freeman, R. (1997). Management principles. Prentice Hall.
- Ander-Egg, E. (1993). Introducción a la planificación educativa. Editorial Humanitas.
- Schein, E. (1982). Organizational culture and leadership. Jossey-Bass.
- Amarante, A. (2000). Gestión educativa moderna. Editorial Kapelusz.
- Koontz, H., y O'Donnell, C. (2003). Administración: una perspectiva global. McGraw-Hill.
- Graffe, G. (2000). Gestión y evaluación institucional. Editorial Universitaria.
- Molins, M. (1998). Evaluación educativa y calidad. Editorial Paidós.

- Ruetter, R., y Conde, J. (1998). *Sistemas de evaluación institucional*. Editorial Trillas.
- Castillo, J. (2000). *Dirección y liderazgo organizacional*. Editorial Norma.
- Zabalza, M. (1987). *Diseño y desarrollo curricular*. Narcea Ediciones.
- Guardoño, J. (2014). *Satisfacción del cliente y calidad del servicio*. Editorial Académica.
- Cottle, D. (1991). *Customer satisfaction: How to maximize, measure, and market your company's ultimate product*. McGraw-Hill.
- Martín Juan, J. (2018). *Modelos de medición de calidad en servicios*. Editorial Universitaria.
- Herrmann, A. (2012). *Marketing educacional y satisfacción estudiantil*. Editorial Pearson.
- Garbanzo, G. (2006). Factores asociados al rendimiento académico. *Revista Educación*.
- Osorio, J., y Pérez, M. (2010). *Calidad educativa y deserción universitaria*. Editorial Académica.
- Alves, H., y Raposo, M. (2004). The influence of university image on student behavior. *Journal of Educational Research*.
- Caballero, A. (2007). *Gestión educativa y calidad*. Editorial Trillas.
- Abello, R. (2002). *Evaluación del desempeño académico*. Editorial Académica.
- Palacios, J. (2002). *Psicología del desarrollo educativo*. Editorial Alianza.
- Méndez, J. (2022). *Formación docente y calidad educativa*. Editorial Universitaria.
- Baker, M. (2019). *Marketing strategy and service quality*. Routledge.
- Ali, F., y Zhou, Y. (2020). Service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Education*.

Alharbi, A. (2019). Student engagement and service quality. *International Journal of Education*.

Deming, W. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.

Sadghi, M. (2020). Student satisfaction in higher education institutions. *Journal of Higher Education*.

Kwan, P. (2021). Student feedback and quality improvement. *Educational Research Review*.

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE EDUCACIÓN
DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

Respetado Estudiante:

De antemano le agradecemos por su colaboración, el que puedan darnos su opinión sobre los servicios educativos que ofrece la Universidad Autónoma de Chiriquí, para el proyecto de investigación titulado” Evaluación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de administración de empresas de la universidad autónoma de Chiriquí”.

1- Datos Generales:

Género a) Femenino _____ Masculino _____

2- Con cuanta frecuencia requiere de los servicios educativos de la Facultad de Administración de la Universidad Autónoma de Chiriquí?

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
5,3%	18,4%	34,2%	21,1%	21,1%

Variable 1 Calidad de Servicio Educativo

No.	Dimensión: Evidencia Física	1	2	3	4	5
3	¿La estructura física está de acorde los Servicios que ofrecen?					
4	¿Son cómodos los mobiliarios y los espacios físicos?					
5	¿Se siente cómodo con la apariencia personal de los colaboradores?					
6	¿El servicio prestado es el adecuado?					

No.	Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4	5
-----	-----------------------	---	---	---	---	---

7	¿Se encuentran uniformados y tienen buena apariencia cuidada los colaboradores?					
8	¿Respecto a la Puntualidad, están satisfecho los estudiantes?					
9	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?					
10	¿El equipo cuenta con el conocimiento adecuado para trabajar?					

Variable 2: Satisfacción de los Estudiantes

No.	Dimensión: Expectativas	1	2	3	4	5
11	¿La calidad de servicio fue mejor de lo esperado?					
12	¿El tiempo de respuesta fue el apropiado?					
13	¿Se siente satisfecho por la atención brindada?					
14	¿Cree que se puedan mejorar algunas características del servicio educativo.?					

Anexo 2 Validación del instrumento de recolección de información a través del
juicio de los expertos

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE
INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL JUICIO DE LOS EXPERTOS**

Título

- Evaluación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Administración de empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí

Objetivo general

- Analizar la calidad del servicio educativo y determinar si existe relación con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la calidad del servicio educativo actual que presta la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

- Determinar el nivel de satisfacción según la percepción de los estudiantes con relación a la calidad del servicio educativo de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

- Establecer la relación entre la calidad de servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

- Identificar atributos de la calidad del servicio educativo que puedan influir en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

- Presentar un plan para el mejoramiento continuo de los servicios educativos que incrementen el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Doctorando: José Camarena

INSTRUCCIONES

La encuesta que verá a continuación está dividida en módulos que representan las variables que serán evaluadas en la investigación, para realizar el proceso de validación, coloque en cada casilla una cruz correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de la respuesta según los criterios que a continuación se detallan:

- La claridad de la pregunta se refiere a que tan entendible es.
- La pertinencia de la pregunta se encuentra definida en términos de si corresponde al módulo.
- La redacción de la pregunta ubica si está bien el empleo de las palabras y acordes a la misma.
- La relevancia implica la importancia de la pregunta.

Anexo 3 Formato para la Validación del Instrumento

Nombre del Experto: Alejandro Pinto De Gracia

Cargo/Posición: Docente

Institución: Universidad de Panamá

Correo Electrónico: apdgracia@gmail.com

Teléfono de Contacto: 6576-4779

Ítem	Claridad	Si	No	Concreción	Si	No
1	Sí	<input type="checkbox"/>		Sí	<input type="checkbox"/>	
2	Sí	<input type="checkbox"/>		Sí	<input type="checkbox"/>	
3	Revisión	<input type="checkbox"/>		Revisión	<input type="checkbox"/>	
4	Revisión			Revisión	<input type="checkbox"/>	
5	Revisión	<input type="checkbox"/>		Revisión	<input type="checkbox"/>	
6	Revisión	<input type="checkbox"/>		Revisión	<input type="checkbox"/>	
7	Revisión	<input type="checkbox"/>		Revisión	<input type="checkbox"/>	
8	Revisión	<input type="checkbox"/>		Revisión	<input type="checkbox"/>	
9	Sí	<input type="checkbox"/>		Sí	<input type="checkbox"/>	
10	Sí	<input type="checkbox"/>		Sí	<input type="checkbox"/>	
11	Revisión	<input type="checkbox"/>		Revisión	<input type="checkbox"/>	
12	Revisión	<input type="checkbox"/>		Revisión	<input type="checkbox"/>	
13	Revisión	<input type="checkbox"/>		Revisión	<input type="checkbox"/>	
14	Revisión	<input type="checkbox"/>		Revisión	<input type="checkbox"/>	

Observaciones:

Las preguntas en su mayoría se presentan redactadas de una forma sencilla y precisa. No obstante, es importante asegurarse que las preguntas vayan acorde a los objetivos que se pretenden lograr, a fin de evitar malos entendidos o respuestas ambiguas. Lo importante es mantener el nivel de la investigación que es doctoral, permitiendo a su vez generar nuevos conocimientos y teorías, y esto debe evidenciarse en las preguntas y fin de obtener los resultados deseados por el investigador.

A manera de sugerencia, me gustaría recomendar una revisión de los siguientes puntos:

- ✚ La dimensión evidencia física: Las preguntas en su totalidad no explican a que espacio físico se refieren. Considero se puede profundizar un poco más en la redacción de las mismas. Están muy básicas.
- ✚ La dimensión fiabilidad: los Items 7, 8 considero se puede mejorar la redacción de las preguntas, ya que las mismas pueden ser subjetivas.
- ✚ La dimensión expectativa: considero se debe mejorar la redacción de las preguntas (profundidad de las mismas), ya que están presentadas de forma muy sencilla.

Firma del experto: Aljando Pinto De Gración. Fecha: 17/03/2025.

Anexo 4 Consentimiento Informado

Por este medio, usted da su autorización expresa y su consentimiento informado, que se requiere para el manejo y protección de sus datos personales, de conformidad con lo establecido la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, que dicta medidas "Sobre protección de datos personales". La Ley 81 del 26 de marzo del 2019, tiene como finalidad establecer los principios, derechos, obligaciones y procedimientos para la protección y tratamiento de datos concernientes a personas naturales ciudadanos y residentes en la República de Panamá.

Título del Proyecto: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

Yo, _____, cédula

Declaro que:

- He leído la hoja de información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por el investigador abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y sin que ello afecte a mi atención médica) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

SÍ NO

(Marcar lo que corresponda)

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha:

Firma.....

Investigador:
José Camarena