

Percepción estudiantil sobre la administración del aprendizaje en la Facultad de Contaduría y Administración de la UACH.

Student perceptions of learning management at the Faculty of Accounting and Administration at UACH.

De la Rosa Flores, Carlos Cristian *, Armendáriz Vega, Jorge**,
Chávez Hernández, Paul Adrián***

*Doctor en Administración. Universidad Autónoma de Chihuahua, Facultad de Contaduría y Administración. Email: cdelarosa@uach.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8278-5283>.

**Doctor en Administración. Universidad Autónoma de Chihuahua, Facultad de Contaduría y Administración. Email: jarmendarizv@uach.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7850-4220>.

***Doctor en Administración. Universidad Autónoma de Chihuahua, Facultad de Contaduría y Administración. Email: pchavez@uach.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2236-3828>.

Correo para recibir correspondencia:

Jorge Armendáriz Vega
jarmendarizv@uach.mx

RESUMEN

OBJETIVO: Analizar la percepción de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) sobre la administración de la impartición del aprendizaje.

MATERIAL Y MÉTODO: Se llevó a cabo una investigación descriptiva y transversal durante 2024, sustentada en un enfoque mixto con método hipotético-deductivo. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta a 148 estudiantes, diseñada para indagar sobre aspectos demográficos, así como percepciones respecto a la administración educativa, el personal docente, la infraestructura y los recursos. La muestra se calculó con un nivel de confianza del 86% y un margen de error del 6%.

RESULTADOS: El 54.1% de los estudiantes evaluó la administración educativa como "Buena", mientras que el 64.9% consideró accesible al personal administrativo. En cuanto al personal docente, el 48.6% lo calificó como "Bueno" y el 54.7% los percibió como "Disponibles" fuera del horario de clases. La infraestructura fue evaluada como "Buena" por el 45.9%, y las instalaciones tecnológicas como "Adecuadas" por el 43.2%.

CONCLUSIONES: La percepción estudiantil refleja una satisfacción general respecto a la administración educativa, aunque persisten áreas susceptibles de mejora, particularmente en accesibilidad administrativa y recursos tecnológicos.

PALABRAS CLAVE: percepción, administración, docencia, infraestructura, satisfacción estudiantil.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To analyze students' perceptions from the Faculty of Accounting and Administration at Universidad Autónoma de Chihuahua [UACH] regarding the management of learning delivery.

MATERIAL AND METHOD: A descriptive and cross-sectional research study was conducted in 2024, based on a mixed approach with a hypothetical-deductive method. To collect data, a survey was administered to 148 students, designed to investigate demographic aspects, as well as perceptions regarding educational administration, teaching staff, infrastructure, and resources. The sample was calculated with a confidence level of 86% and a margin of error of 6%.

RESULTS: 54.1% of students rated the educational administration as "good", while 64.9% considered the administrative staff accessible. Regarding the teaching staff, 48.6% rated them as "good", and 54.7% perceived them as "available" outside the lesson hours. The infrastructure was rated as "good" by 45.9%, and the technological facilities as "adequate" by 43.2%.

CONCLUSIONS: Student perception reflects general satisfaction with educational administration, although areas for improvement remain, especially in administrative accessibility and technological resources.

KEYWORDS: perception, management, teaching, infrastructure, student satisfaction.

La calidad de la educación superior es un tema de gran relevancia en el contexto académico contemporáneo, y uno de los factores determinantes de esta calidad es la percepción de los estudiantes sobre la administración y la impartición del aprendizaje (Garbanzo, 2018). En este sentido, la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) no es una excepción. Esta facultad, que ha sido un pilar fundamental en la formación de profesionales en el área de negocios y contabilidad, enfrenta el reto constante de adaptar y mejorar sus métodos de enseñanza para satisfacer las necesidades y expectativas de sus estudiantes (Montenegro, 2020).

La percepción de los alumnos respecto a la administración de la impartición del aprendizaje es crucial, ya que influye directamente en su motivación, desempeño académico y satisfacción general con el proceso educativo (Hurtado, 2023). Esta percepción se ve afectada por diversos factores, como la calidad de los docentes, la infraestructura, los recursos educativos disponibles y la eficacia de la administración académica (Cuesta et al., 2016).

El presente estudio tiene como objetivo analizar y comprender cómo perciben los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la UACH la administración de la impartición del aprendizaje. Se busca identificar las fortalezas y debilidades del actual sistema administrativo y educativo, así como proponer estrategias que puedan mejorar la experiencia educativa de los alumnos. Para ello, se realizará una encuesta exhaustiva entre los estudiantes, complementada con entrevistas y grupos focales, para obtener una visión integral de sus opiniones y expectativas.

Este análisis es fundamental para la Facultad, ya que proporciona una retroalimentación valiosa que puede ser utilizada para implementar mejoras continuas en el proceso educativo. Además, los resultados de este estudio pueden servir como referencia para otras instituciones de educación superior que buscan optimizar la administración de la impartición del aprendizaje y, en última instancia, elevar la calidad de la educación que ofrecen (Poquioma et al., 2021).

La evaluación de la percepción de los estudiantes sobre la administración de la impartición del aprendizaje es un componente esencial para garantizar la calidad de la educación superior (Garbanzo, 2018). Comprender estas percepciones permite a las instituciones identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que respondan adecuadamente a las necesidades y expectativas de los estudiantes (Hurtado, 2023).

En la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH), la retroalimentación de los estudiantes es especialmente relevante debido a su papel

crucial en la formación de futuros profesionales en Contabilidad y Administración (Montenegro, 2020). La Facultad se enfrenta al desafío de proporcionar una educación que no solo cumpla con los estándares académicos, sino que también sea relevante y práctica para el entorno profesional actual (Rodríguez y Soto, 2019).

La percepción positiva de los estudiantes sobre la administración y la impartición del aprendizaje se ha relacionado con un mayor compromiso académico, mejores resultados en el desempeño estudiantil y una mayor satisfacción con el proceso educativo (Poquioma et al., 2021). Por lo tanto, evaluar estas percepciones puede ofrecer información valiosa que conduzca a mejoras sustanciales en la metodología de enseñanza, la administración educativa y el uso de recursos educativos.

Además, este estudio tiene el potencial de proporcionar un marco de referencia para otras instituciones de educación superior que buscan mejorar la administración de la impartición del aprendizaje. Las recomendaciones derivadas de los hallazgos pueden ser aplicables a contextos similares, contribuyendo así al enriquecimiento del conocimiento en la administración educativa y la mejora continua de la calidad educativa en un contexto más amplio (Garbanzo, 2018).

El marco teórico conceptual de este estudio se basa en la interrelación de varias teorías y conceptos clave relacionados con la percepción de los estudiantes, la administración educativa y la calidad del aprendizaje en el ámbito de la educación superior.

Fundamentación teórica

La presente investigación se fundamenta en diversos marcos conceptuales que explican la percepción de los estudiantes sobre la administración de la impartición del aprendizaje en el nivel superior. Esta se apoya en teorías clave de la calidad educativa, la administración educativa, el compromiso académico y el rol de los recursos institucionales, con base en literatura nacional e internacional.

Percepción de los estudiantes

La percepción es entendida como el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan información sensorial para construir una representación subjetiva de la realidad (Robbins y Judge, 2013). En el ámbito educativo, esta representación tiene un impacto directo en el desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes (Tinto, 1997). Cano (2008) señala que la percepción estudiantil constituye un indicador clave para valorar la eficacia de los procesos

de enseñanza-aprendizaje, pues revela las fortalezas y debilidades del sistema educativo desde la experiencia del usuario.

Teoría de la calidad educativa

De acuerdo con Harvey y Green (1993), la calidad educativa puede abordarse desde distintas perspectivas: excelencia, perfección, adecuación al propósito, transformación y valor por el dinero. En el contexto universitario, la "adecuación al propósito" es central, pues implica que la institución debe responder a las expectativas y necesidades de los estudiantes. Tam (2001) añade que una institución de calidad es aquella que satisface a sus estudiantes tanto en lo académico como en lo administrativo. Por su parte, el modelo SERVQUAL adaptado a la educación superior (Parasuraman et al., 1988) permite medir la calidad percibida a partir de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Administración educativa

La administración educativa implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos y procesos que intervienen en el hecho educativo, según Bracho (2003). Este enfoque cobra relevancia al considerar el modelo de gestión por resultados, el cual sugiere que una administración eficaz está orientada al cumplimiento de metas institucionales centradas en el aprendizaje. Murillo (2018) destaca que integrar la retroalimentación estudiantil como parte de la gestión permite fortalecer la eficacia organizacional.

Teoría del compromiso académico

Fredricks, Blumenfeld y Paris (2004) conceptualizan el compromiso académico como un constructo multidimensional compuesto por tres dimensiones: conductual, emocional y cognitiva. Un estudiante comprometido es aquel que participa activamente, muestra interés por aprender y se identifica con su institución. Kahu (2013) resalta que el compromiso se ve influido por factores estructurales, como la calidad docente, la claridad administrativa y el acceso a recursos. Una administración cercana y eficiente contribuye al compromiso emocional, fortaleciendo el vínculo del estudiante con la institución.

Recursos educativos e infraestructura

Los recursos educativos y la infraestructura física y tecnológica son componentes esenciales para el éxito del proceso educativo. El World Bank UNESCO (2016) destaca que la calidad de los

espacios de enseñanza, el acceso a TIC, bibliotecas y laboratorios impactan directamente en la calidad del aprendizaje. Cuesta et al. (2016) encontraron que la percepción estudiantil mejora significativamente cuando los espacios educativos están bien equipados y mantenidos.

Retroalimentación estudiantil

La participación de los estudiantes en la evaluación de su experiencia educativa se ha convertido en una práctica fundamental en los sistemas de aseguramiento de la calidad. En México, los CIEES (2020) establecen que la opinión de los estudiantes debe considerarse para la mejora continua de los programas educativos. Yorke (2003) subraya que las instituciones que incorporan sistemáticamente la retroalimentación estudiantil mejoran su capacidad de respuesta institucional y la satisfacción general del alumnado.

Percepción y satisfacción estudiantil

Diversos estudios han demostrado que la percepción de los estudiantes respecto a la administración educativa está estrechamente ligada a su satisfacción general con el proceso de aprendizaje. González y Pino (2017) encontraron que la calidad percibida de la gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción académica de los estudiantes de educación superior en España. Estos hallazgos son consistentes con los resultados de Canchaya (2021), quienes en su investigación sobre universidades latinoamericanas concluyeron que una administración eficiente y sensible a las necesidades estudiantiles mejora notablemente la percepción y satisfacción de los alumnos.

Factores que influyen en la percepción estudiantil

La percepción de los estudiantes sobre la administración del aprendizaje está influenciada por diversos factores, incluyendo la calidad del personal docente, la infraestructura educativa y los recursos disponibles. En un estudio realizado por Belanger y Orozco (2019), se identificó que la competencia y accesibilidad de los docentes, así como la disponibilidad de recursos tecnológicos, son factores clave que afectan positivamente la percepción estudiantil. Este estudio resalta la importancia de un entorno educativo bien equipado y de profesores capacitados para el éxito académico.

Impacto de la tecnología en la educación

El uso de la tecnología en la educación superior ha sido un tema recurrente en la literatura reciente. Según Patiño (2024), la integración de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración educativa no solo facilita la gestión académica, sino que también mejora la experiencia de aprendizaje de los estudiantes. Su estudio destaca que las plataformas educativas en línea y las herramientas digitales de gestión contribuyen a una percepción más positiva de la administración del aprendizaje.

Evaluación de la calidad educativa

La evaluación de la calidad educativa desde la perspectiva de los estudiantes es un enfoque crucial para la mejora continua de las instituciones de educación superior. Un estudio de Mejía (2021) sobre universidades mexicanas reveló que la retroalimentación de los estudiantes es esencial para identificar áreas de mejora en la administración educativa. La investigación sugiere que las encuestas y los grupos focales son métodos efectivos para recopilar información valiosa que puede guiar las políticas y prácticas administrativas.

Comparativas internacionales

Comparar las percepciones de estudiantes en diferentes contextos culturales y educativos proporciona una visión más amplia de los desafíos y mejores prácticas en la administración del aprendizaje. Por ejemplo, la investigación de Olesova y Richardson (2015) en universidades de Estados Unidos y Reino Unido muestra que, aunque existen diferencias culturales, los principios fundamentales de una buena administración educativa son universales: transparencia, accesibilidad y respuesta a las necesidades estudiantiles.

La revisión de la literatura sugiere que una administración educativa eficiente y sensible es fundamental para la satisfacción y percepción positiva de los estudiantes en la educación superior. Los estudios revisados destacan la importancia de factores como la calidad del personal docente, la infraestructura y los recursos tecnológicos, así como la evaluación continua de la calidad educativa a través de la retroalimentación estudiantil. Estos elementos son esenciales para crear un entorno de aprendizaje que responda adecuadamente a las expectativas y necesidades de los estudiantes.

Según la estadística básica del 2022 de la Universidad Autónoma de Chihuahua, la Facultad de Contaduría y Administración cuenta con una matrícula de 4011 estudiantes en los niveles de

Licenciatura en la sede de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua (Universidad Autónoma de Chihuahua, 2022).

MATERIAL Y MÉTODO

Se trató de una investigación descriptiva y transversal, cuyo propósito fue analizar la percepción de los estudiantes sobre la administración de la impartición del aprendizaje en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Para alcanzar este objetivo, se adoptó un enfoque mixto, basado en el método hipotético-deductivo, lo cual permitió integrar tanto información cuantitativa como cualitativa.

Con el fin de obtener datos representativos, se aplicó un cuestionario a 148 estudiantes de Licenciatura, cuya muestra fue determinada mediante la fórmula clásica para cálculo muestral:

$$\text{Tamaño de Muestra} = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{c^2}$$

donde:

- Z representa el nivel de confianza (86%),
- p es la proporción esperada de la población (0.5),
- c corresponde al margen de error (6%).

La técnica de encuesta fue seleccionada debido a su eficacia para recabar percepciones subjetivas de manera estructurada. Esta técnica permitió abordar dimensiones clave del estudio como la calidad administrativa, el desempeño docente, la infraestructura institucional y los recursos educativos.

Para el procesamiento de los datos se utilizó estadística descriptiva, con el objetivo de identificar tendencias y patrones generales en las respuestas de los estudiantes. Esta técnica facilitó la organización e interpretación inicial de los datos recolectados, permitiendo establecer el grado de satisfacción o insatisfacción percibida en cada dimensión evaluada.

Adicionalmente, se aplicó un análisis de correlación, con el propósito de explorar posibles relaciones entre variables, como por ejemplo entre la percepción de la infraestructura y el nivel de satisfacción general, o entre la accesibilidad de los administrativos y la percepción de la

administración educativa. Este análisis permitió identificar vínculos relevantes que ayudan a comprender de forma más profunda los factores que influyen en la percepción estudiantil.

Las herramientas empleadas para el análisis fueron Microsoft Excel y hojas de cálculo, lo cual permitió realizar una tabulación ordenada de los datos y generar gráficas para su mejor comprensión.

Instrumento

Se desarrolló un cuestionario de 15 preguntas diseñado para evaluar la percepción de los estudiantes sobre la administración de la impartición del aprendizaje en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Estas preguntas están formuladas para obtener información detallada y útil para el análisis del artículo.

Tabla 1

Cuestionario para evaluar la percepción de la administración de la impartición del aprendizaje

Sección	Ítem	Pregunta	Opciones de respuesta
Datos demográficos	1	Edad	Respuesta abierta
	2	Sexo	Masculino / Femenino / Otro
	3	Semestre que cursa	Respuesta abierta
	4	Carrera que estudia	Respuesta abierta
Administración educativa	5	¿Cómo calificaría la calidad de la administración educativa?	Muy buena / Buena / Regular / Mala / Muy mala
	6	¿Qué tan accesibles son los administrativos?	Muy accesibles / Accesibles / Poco accesibles / Nada accesibles
	7	¿Con qué frecuencia son tomadas en cuenta sus sugerencias?	Siempre / A menudo / Algunas veces / Rara vez / Nunca
Personal docente	8	¿Cómo evalúa la calidad del personal docente?	Muy buena / Buena / Regular / Mala / Muy mala
	9	¿Qué tan disponibles están los profesores fuera del horario?	Muy disponibles / Disponibles / Poco disponibles / Nada disponibles
	10	¿Los métodos de enseñanza facilitan su aprendizaje?	Totalmente de acuerdo / De acuerdo / Ni de acuerdo ni en desacuerdo / En desacuerdo / Totalmente en desacuerdo
Infraestructura y recursos	11	¿Cómo califica la infraestructura física?	Muy buena / Buena / Regular / Mala / Muy mala
	12	¿Qué tan adecuadas son las instalaciones tecnológicas?	Muy adecuadas / Adecuadas / Poco adecuadas / Nada adecuadas
	13	¿Cómo evalúa los recursos educativos disponibles?	Muy buena / Buena / Regular / Mala / Muy mala
Satisfacción y sugerencias	14	¿Qué tan satisfecho/a está con la administración educativa?	Muy satisfecho/a / Satisfecho/a / Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a / Insatisfecho/a / Muy insatisfecho/a
	15	¿Qué sugerencias tiene para mejorar?	Respuesta abierta

Nota. Elaboración propia con base en datos de la encuesta aplicada (2024).

RESULTADOS

Datos demográficos

Se recolectaron un total de 148 respuestas válidas. En cuanto al sexo, el 62.8% de los encuestados fueron hombres (n = 93), mientras que el 37.2% fueron mujeres (n = 55). La edad de los participantes osciló entre los 17 y 37 años, concentrándose principalmente entre los 20 (23%, n = 34) y 21 años (14.2%, n = 21). Otros grupos etarios representaron porcentajes inferiores al 4%.

Tabla 2

Distribución de estudiantes por sexo y edad

Variable	Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sexo	Masculino	93	62.8%
	Femenino	55	37.2%
Edad	17	17	11.5%
	18	20	13.5%
	19	22	14.9%
	20	34	23.0%
	21	21	14.2%
	Otros (25-37)	34	22.9%

Nota. Elaboración propia con base en datos de la encuesta aplicada (2024).

Respecto al semestre cursado, el 18.2% se encontraba en quinto semestre (n = 27), seguido por el primer semestre con un 12.8% (n = 19), lo que sugiere una mezcla de estudiantes con y sin experiencia institucional previa.

Tabla 3

Percepción de la calidad de la administración educativa y accesibilidad administrativa

Dimensión evaluada	Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Calidad de la administración	Muy buena	19	12.8%
	Buena	80	54.1%
	Regular	45	30.4%
	Mala	4	2.7%
Accesibilidad del personal administrativo	Muy accesibles	36	24.3%
	Accesibles	96	64.9%
	Poco Accesibles	15	10.1%
	Nada accesibles	1	0.7%

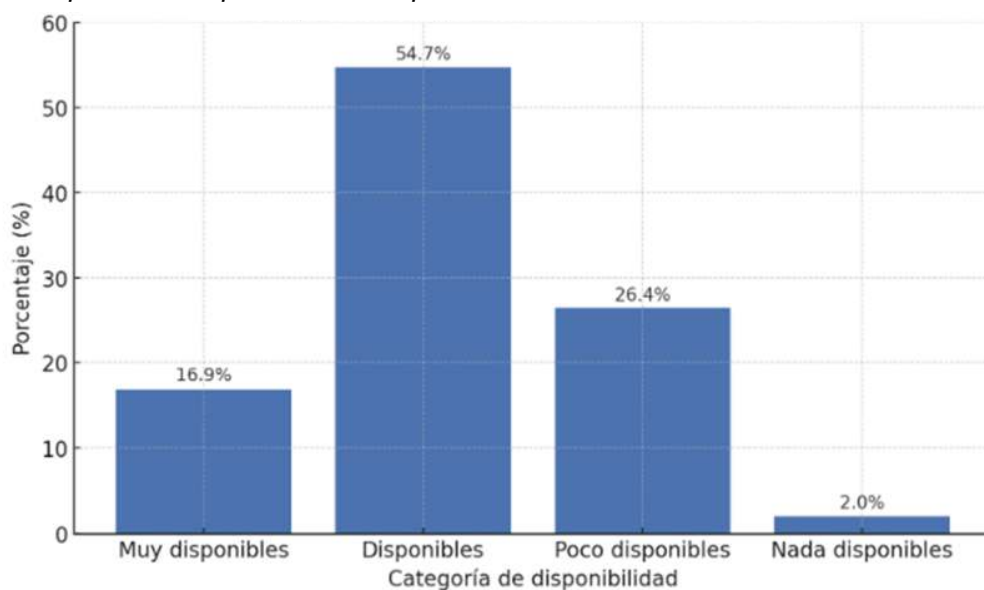
Nota. Elaboración propia con base en datos de la encuesta aplicada (2024).

Al analizar la variable "calidad de la administración educativa", se observa que el 54.1% la calificó como "Buena", seguido por un 30.4% que la percibió como "Regular". Solo el 12.8% la consideró

"Muy buena", lo que indica una valoración mayoritariamente positiva, aunque con oportunidades de mejora.

En cuanto a la accesibilidad de los administrativos, el 64.9% manifestó que son "Accesibles", y un 24.3% los calificó como "Muy accesibles". No obstante, el 10.1% señaló que son "Poco accesibles", lo cual destaca un área a fortalecer para optimizar la atención al estudiante.

Figura 1
Percepción de disponibilidad del personal docente



Nota. Elaboración propia con base en datos de la encuesta aplicada (2024).

Respecto a la calidad del personal docente, el 48.6% la calificó como "Buena" y un 14.9% como "Muy buena", mientras que un 35.1% la consideró "Regular". Este resultado refleja un reconocimiento general hacia la preparación y desempeño del profesorado, aunque también evidencia oportunidades para mejorar las estrategias pedagógicas.

Sobre la disponibilidad fuera del horario de clase, el 54.7% indicó que los profesores están "Disponibles", y un 16.9% los calificó como "Muy disponibles", lo que evidencia una disposición aceptable por parte del cuerpo docente hacia el acompañamiento estudiantil.

Infraestructura y recursos educativos

En cuanto a la infraestructura física, el 45.9% la calificó como "Buena", el 33.1% como "Regular" y el 16.2% como "Muy buena". Esto indica una valoración positiva general, aunque con margen de mejora en aspectos específicos.

Por otro lado, las instalaciones tecnológicas fueron consideradas "Adecuadas" por el 43.2%, aunque un 31.8% opinó que eran "Poco adecuadas", lo cual sugiere limitaciones en la disponibilidad o funcionalidad de herramientas digitales.

Finalmente, respecto a los recursos educativos disponibles (libros, materiales, etc.), el 49.3% los evaluó como "Buenos" y el 34.5% como "Regulares".

Satisfacción general

De forma general, el 61.5% de los estudiantes reportó estar "Satisfecho/a" con la administración de la impartición del aprendizaje, mientras que un 24.3% se consideró "Muy satisfecho/a". Este resultado confirma una tendencia hacia la conformidad con el sistema educativo-administrativo de la facultad.

CONCLUSIONES

Perfil de la muestra: La mayoría de los estudiantes encuestados se ubican entre los 20 y 21 años, cursando principalmente los semestres intermedios. Esto aporta solidez a los hallazgos, ya que los participantes tienen suficiente experiencia para emitir juicios sobre la administración educativa.

Percepción de la administración educativa: Aunque la mayoría de los estudiantes califica positivamente la administración, el 30.4% la considera "Regular", lo que implica áreas de mejora en términos de eficacia y comunicación institucional.

Accesibilidad del personal administrativo: A pesar de que la mayoría los considera accesibles, persiste un grupo minoritario (10.1%) que encuentra dificultades en el contacto o la atención administrativa, lo que sugiere la necesidad de implementar medidas para mejorar la atención al usuario.

Evaluación del personal docente: Los resultados reflejan una percepción favorable respecto al profesorado, tanto en términos de competencia como de disponibilidad. No obstante, se recomienda fortalecer metodologías didácticas innovadoras y orientadas al aprendizaje activo.

Infraestructura y tecnología: Aunque la infraestructura física cumple con las expectativas generales, las limitaciones en instalaciones tecnológicas deben atenderse, ya que afectan la experiencia académica, especialmente en contextos de digitalización creciente.

Satisfacción estudiantil: La mayoría de los estudiantes se declara satisfecha, pero este dato debe complementarse con las observaciones cualitativas y sugerencias para mantener e incrementar los niveles de calidad percibida.

RECOMENDACIONES

Optimizar la accesibilidad administrativa: Se sugiere implementar canales digitales eficientes (chat institucional, formularios en línea, citas automatizadas) que faciliten el contacto con el personal administrativo.

Fortalecer la capacitación docente: Se recomienda promover programas de formación continua en pedagogía digital, estrategias centradas en el estudiante y uso de TIC, especialmente dirigidos a docentes con calificaciones "Regulares".

Mejorar la infraestructura tecnológica: Invertir en conectividad, mantenimiento y actualización de equipos de cómputo y plataformas digitales es esencial para asegurar un entorno de aprendizaje moderno y eficaz.

Promover la participación estudiantil: Establecer mecanismos de retroalimentación continua, como encuestas semestrales o comités estudiantiles, permitirá a la administración recoger insumos clave para la mejora institucional.

Monitoreo sistemático de percepciones: Se sugiere aplicar este tipo de estudios de manera periódica para dar seguimiento a la evolución de la percepción estudiantil y ajustar las políticas administrativas de forma dinámica.

REFERENCIAS

- Bélanger, C., Longden, B. y Orozco, E. P. (2019). How Mexican students perceive their classroom experience from their professors. *Tertiary Education and Management*, 25(2), 161–180. <https://doi.org/10.1007/s11233-019-09019-y>
- Bracho, T. (2003). Administración centrada en la escuela. <https://repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/5247>
- Cano, E. (2008). La evaluación por competencias en la educación superior. Narcea. Profesorado, *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 12(3), 16. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/20503>
- Canchaya, E. M. (2021). Gestión educacional en Latinoamérica: revisión de marcos teóricos y prácticas emergentes. *Revista Educarnos*, 14(2), 147–156. <https://revistaeducarnos.com/wp-content/uploads/2021/07/edelmira.pdf>
- CIEES. (2024). Marco específico para la evaluación de programas educativos de TSU y licenciatura en modalidad escolarizada. https://www.ciees.edu.mx/documentos/MGE2024/anexos/Marco%20especifico%20TSU%20y%20licenciatura%20escolarizada.pdf?utm_source
- Cuesta, A., Glewwe, P. y Krause, B. (2016). School infrastructure and educational outcomes: A literature review, with special reference to Latin America. *Economía LACEA Journal*, 17(1), 95–130. <https://doi.org/10.31389/eco.47>
- Fredricks, J. A., Blumenfeld, P. C. y Paris, A. H. (2004). School engagement: Potential of the concept, state of the evidence. *Review of Educational Research*, 74(1), 59–109. <https://doi.org/10.3102/00346543074001059>
- Garbanzo, G. (2014). Factors associated with academic performance including socioeconomic level: A multiple regression study of university students. *Revista Electrónica Educare*, 18(1), 119-154. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/5566>
- González-Peiteado, M. Á., Pino-Juste, M. y Penado-Abilleira, M. (2016). Valoración psicométrica de un cuestionario para medir la satisfacción con la experiencia universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(1), 243–260. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331450972013>
- Harvey, L. y Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Hurtado-Vargas, C. (2023). Percepción de la calidad del servicio educativo en estudiantes universitarios de Lima. *Revista Científica UPSC*, 16(3), 45–59. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/16306/Percepcion_HurtadoVargas_Cynthia.pdf?sequence=1
- Kahu, E. R. (2013). Framing student engagement in higher education. *Studies in Higher Education*, 38(5), 758–773. <https://doi.org/10.1080/03075079.2011.598505>

- Mejía-Rodríguez, D. L. y Mejía-Leguía, E. J. (2021). Evaluación y calidad educativa: Avances, limitaciones y retos actuales. *Revista Electrónica Educare*, 25(3), 702–715. <https://doi.org/10.15359/ree.25-3.38>
- Montenegro, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56), 116–145. <https://doi.org/10.18800/educacion.202001.006>
- Murillo, F. J. (2018). Dirección Escolar: Factor Clave de Eficacia y de Cambio. REICE. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 4(4). <https://revistas.uam.es/reice/article/view/10088>
- Olesova, L., Yang, D. y Richardson, J. C. (2015). Cross-Cultural Differences in Undergraduate Students' Perceptions of Online Barriers. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 15(3), 68–79. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ935586.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_Multiple-Item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Patiño, D. A. (2024). Impacto de las tecnologías de la información y comunicación en la educación: estado actual de docentes y estudiantes. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 1004–1021. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1931>
- Poquioma Woo, M. A., Saldaña Poquioma, K. D. J., Barrenechea Moreno, H. G. y Prado Lozano, P. (2021). Gestión de la calidad en la educación superior: una revisión sistemática. *IGOVERNANZA*, 4(1), 334–356. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.160>
- Tam, M. (2001). Measuring quality and performance in higher education. *Quality in Higher Education*, 7(1), 47–54. <https://doi.org/10.1080/13538320120045076>
- Tinto, V. (1997). Classrooms as communities: Exploring the educational character of student persistence. *The Journal of Higher Education*, 68(6), 599–623. <https://doi.org/10.1080/00221546.1997.11779003>
- World Bank. (2016). World Development Report 2016: Digital Dividends. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0671-1> (worldbank.org)
- Yorke, M. (2003). Formative assessment in higher education: Moves towards theory and the enhancement of pedagogic practice. *Higher Education*, 45(4), 477–501. <https://doi.org/10.1023/A:1023967026413>