

Artículo de investigación

# Calidad de la enseñanza en la educación superior en estudiantes de la Facultad de Ingeniería, Industria y Arquitectura - ULEAM

Amy Delgado-Saltos <sup>[1]</sup>  Lindsay Rangel-Anchundia <sup>[1]</sup>  David Loor-Vélez <sup>[1]</sup>  Mariuxi Zambrano-Chavarría <sup>[2]</sup> 

[1] Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). Facultad de Ingeniería, Industria y Arquitectura. Carrera de Ingeniería Industrial. Manta, Ecuador

[2] Consultora de estudios de mercados, marketing y administración de empresas.

Autor para correspondencia: [david.loor@uleam.edu.ec](mailto:david.loor@uleam.edu.ec)



## Resumen

El estudio analiza la calidad educativa desde la perspectiva de los estudiantes, enfocándose en aspectos como elementos tangibles, requisitos de los cursos, secretaría de estudios, otros servicios, docencia, y conexión con el mercado laboral. Los resultados revelan una brecha significativa entre las expectativas y percepciones de los estudiantes, especialmente en áreas como la infraestructura y la preparación para el mercado laboral. Se destaca la necesidad de mejorar y mantener la infraestructura educativa, modernizar los recursos tecnológicos y fortalecer los vínculos con el mercado laboral para elevar la calidad de la enseñanza y la satisfacción estudiantil. La investigación sugiere que una atención continua a estas áreas es crucial para cerrar la brecha entre las expectativas de los estudiantes y su experiencia real, contribuyendo así a una mejor formación profesional y académica.

Palabras Clave: *calidad educativa, infraestructura, docencia, mercado laboral, satisfacción estudiantil.*

## Quality of teaching in higher education for students of the Faculty of Engineering, Industry, and Architecture – ULEAM.

### Abstract

The study examines educational quality from the students' perspective, focusing on aspects such as infrastructure, faculty, and labor market connection. The findings reveal a significant gap between students' expectations and perceptions, particularly in areas such as tangible elements, course requirements, academic office services, other services, teaching, and connection to the labor market. The results reveal a significant gap between students' expectations and perceptions, particularly in areas like infrastructure and labor market preparation. The study highlights the need to improve and maintain educational infrastructure, modernize technological resources, and strengthen links with the labor market to enhance teaching quality and student satisfaction. The research suggests that continuous attention to these areas is crucial to closing the gap between students' expectations and real experiences, thus contributing to better professional and academic training.

Keywords: *educational quality, infrastructure, teaching, labor market, student satisfaction.*

## 1. Introducción

La calidad educativa en la educación superior es un tema de creciente relevancia en la actualidad, ya que refleja la búsqueda constante de excelencia en los procesos formativos que delinean el futuro de la sociedad. Este concepto trasciende la simple transmisión de conocimientos, abarcando una evaluación integral de la eficacia y pertinencia de los métodos de enseñanza, la idoneidad del currículo, la calidad del cuerpo docente, la infraestructura y los recursos disponibles, así como la capacidad de la institución para satisfacer las expectativas y necesidades de los estudiantes.

En el contexto de la Facultad de Ingeniería, Industria y Arquitectura de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), la calidad de la enseñanza se ha convertido en un eje central para el desarrollo académico y profesional de sus estudiantes. Este estudio se propone analizar y mejorar la calidad de la enseñanza en dicha facultad, con el objetivo de identificar y abordar las deficiencias que afectan el proceso de aprendizaje y el desarrollo de habilidades de los estudiantes.

La literatura revisada ofrece una visión amplia y profunda sobre la calidad educativa en diversas instituciones de educación superior. Por ejemplo, Piñera y Cruz (2022) evaluaron la calidad de los servicios universitarios en la Universidad Sámman de Jalisco, utilizando el cuestionario SERVQUAL, destacando la importancia de dimensiones como la seguridad y la empatía. Molina y Parreño (2023) también utilizaron SERVQUAL para evaluar la calidad educativa en la carrera de turismo de la UFA-ESPEL, resaltando la seguridad como un componente crucial debido al entorno militar. Por su parte, Uquillas-Granizos et al. (2022) encontraron brechas significativas en dimensiones como la capacidad de respuesta y la empatía en la Universidad Nacional de Chimborazo.

En el ámbito ecuatoriano, Guerrero-Aray et al. (2019) subrayan la importancia del docente en la calidad de la enseñanza, abogando por evaluaciones continuas para garantizar su adaptación a las demandas del entorno globalizado. Franco (2021) identificó factores extrínsecos e intrínsecos que motivan a los docentes a mejorar la calidad educativa en instituciones de educación superior. Estos estudios evidencian la necesidad de enfoques adaptativos y estrategias específicas para mejorar la calidad de la educación superior a nivel nacional e internacional.

A nivel mundial, la UNESCO (2023) destaca que actualmente hay aproximadamente 235 millones de estudiantes inscritos en instituciones universitarias, con una tasa de inscripción global en educación superior del 40%. Sin embargo, existen disparidades significativas entre diferentes regiones y naciones. La UNESCO está expandiendo sus

esfuerzos en la garantía de calidad para responder a la creciente demanda y la internacionalización de la educación superior, colaborando con los Estados Miembros para establecer agencias y mecanismos que mejoren la calidad educativa, especialmente en países en desarrollo.

En América Latina, la cultura de la evaluación educativa se ha desarrollado desde la década de 1990, con la implementación de modelos, políticas, estrategias, criterios, indicadores y estándares de calidad (Carbonell, Gutiérrez, Marín & Rodríguez et al., 2021). Guerrero-Aray et al. (2019) señalan que la calidad de la educación es un desafío crucial en la región, especialmente en el contexto de la integración global y las demandas sociales particulares.

En Ecuador, estudios como el de Zambrano et al. (2023) destacan los esfuerzos del Estado por garantizar una educación inclusiva y de calidad, centrandose en estrategias en la gratuidad de la educación y la mejora de las capacidades profesionales de los docentes. Sin embargo, Guerrero-Aray et al. (2019) mencionan la falta de un diagnóstico verdadero sobre la calidad de la educación, lo cual es fundamental para implementar mejoras efectivas.

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) enfrenta desafíos similares a muchas otras instituciones de educación superior, incluyendo recursos limitados, deficiencias en infraestructura, dificultades para retener docentes calificados y la adaptación a cambios tecnológicos. Estos factores influyen en la percepción y experiencia de los estudiantes respecto a la calidad de la enseñanza. Por ello, es vital evaluar y mejorar continuamente la calidad educativa en la ULEAM para garantizar una formación de alta calidad que beneficie tanto a los estudiantes como a la comunidad en general.

## 2. Metodología

La presente investigación adopta un diseño no experimental, de tipo descriptivo y transversal, utilizando tanto un enfoque bibliográfico como de campo. La modalidad no experimental implica que los datos se recopilan sin manipular las variables de estudio, permitiendo observar las condiciones tal como se presentan en el entorno natural (Hernández Sampieri et al., 2014). El enfoque descriptivo se centra en la caracterización de las percepciones y opiniones de los estudiantes sobre la calidad de la enseñanza en la Facultad de Ingeniería, Industria y Arquitectura de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM).

El enfoque cuantitativo es fundamental para este estudio, ya que facilita la recolección y análisis de datos numéricos, permitiendo identificar patrones y relaciones estadísticas que describen objetivamente la situación actual (Creswell, 2014). La naturaleza cuantitativa de la investigación proporciona datos objetivos y medibles, cruciales para evaluar la calidad

de los servicios educativos desde la perspectiva de los estudiantes.

La población de estudio se compone de los estudiantes matriculados en la Facultad de Ingeniería, Industria y Arquitectura de la ULEAM. Para asegurar la representatividad de los resultados, se determinó una muestra significativa de 382 estudiantes, seleccionados mediante un muestreo aleatorio estratificado (Scheaffer et al., 2011). Este método asegura que se consideren las diversas carreras y niveles académicos dentro de la facultad, proporcionando una visión holística y equilibrada de las percepciones estudiantiles.

Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario estructurado basado en el modelo SERVQUAL, adaptado al contexto educativo (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Este instrumento mide la calidad del servicio en seis dimensiones clave: Elementos Tangibles, Requisitos de los Cursos, Secretaría de Estudios, Otros Servicios, Docencia, y Conexión con el Mercado Laboral. El cuestionario fue validado por expertos en el campo de la educación superior para asegurar su relevancia y fiabilidad (Hernández Sampieri et al., 2014). Los estudiantes respondieron a las preguntas utilizando una escala Likert de siete puntos, que va desde "muy en desacuerdo" hasta "muy de acuerdo", permitiendo capturar una amplia gama de percepciones y niveles de satisfacción. Además, se incluyó una sección extra donde los estudiantes tuvieron que indicar el nivel de importancia a diversas afirmaciones.

La recolección de datos se realizó de manera digital, utilizando la plataforma Microsoft Forms, lo cual facilitó la administración y compilación de respuestas. La distribución del cuestionario se llevó a cabo mediante correos electrónicos y plataformas de comunicación interna de la universidad, asegurando una alta tasa de respuesta y una cobertura adecuada de la población objetivo.

Para el procesamiento de los datos, se emplearon técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, utilizando el software IBM SPSS Statistics, versión 25. Este análisis incluyó la generación de tablas de frecuencia, gráficos y medidas de tendencia central, así como de estadísticas de fiabilidad (Field, 2013). La integridad y precisión de los datos fueron aseguradas mediante procedimientos de control de calidad durante la etapa de recolección y análisis de datos.

### 3. Resultados

La **Tabla 1** presenta los coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) para distintas dimensiones evaluadas en el contexto de la calidad de servicio de la enseñanza en la educación superior, específicamente en estudiantes de la Facultad de Ingeniería, Industria y Arquitectura de la

ULEAM. Los resultados se dividen en expectativas, percepciones e importancia.

*Tabla 1: Coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach).*

Dimensión	Número de ítems	Alfa de Cronbach
EXP - Elementos tangibles	11	0,968
EXP - Requisitos de los cursos	10	0,970
EXP - Secretaría de estudios	5	0,970
EXP - Otros Servicios	5	0,949
EXP - Docencia	7	0,981
EXP - Conexión con el mercado laboral	4	0,949
EXP - Otros	2	0,915
PERC - Elementos tangibles	11	0,941
PERC - Requisitos de los cursos	10	0,942
PERC - Secretaría de estudios	5	0,960
PERC - Otros Servicios	5	0,875
PERC - Docencia	7	0,961
PERC - Conexión con el mercado laboral	4	0,932
PERC - Otros	2	0,806
Importancia	7	0,953

En la dimensión "EXP - Elementos tangibles" se observa un alto nivel de confiabilidad ( $\alpha = 0.968$ ) con 11 ítems, similar a "EXP - Requisitos de los cursos" ( $\alpha = 0.970$ ) y "EXP - Secretaría de estudios" ( $\alpha = 0.970$ ). La "Docencia" presenta un alfa de Cronbach de 0.981, el más alto entre las dimensiones evaluadas, indicando una excelente consistencia interna.

Por otro lado, en las percepciones (PERC), la confiabilidad es también alta, destacando la "Docencia" con un alfa de 0.961 y la "Secretaría de estudios" con 0.960. No obstante, se observa una disminución relativa en la dimensión "PERC - Otros Servicios" ( $\alpha = 0.875$ ) y "PERC - Otros" ( $\alpha = 0.806$ ), aunque aún dentro de niveles aceptables de confiabilidad. Finalmente, la dimensión "Importancia" demuestra un alfa de Cronbach de 0.953, confirmando la solidez de las mediciones.

En general, estos resultados indican que las dimensiones evaluadas presentan una alta consistencia interna, sugiriendo que los ítems utilizados son adecuados para medir de manera fiable los constructos relacionados con la calidad de la enseñanza en la educación superior.

La Error! Reference source not found. presenta un análisis detallado de las medias de expectativa y percepción de los alumnos, junto con las puntuaciones de brecha, distribuidas

por diversas dimensiones y declaraciones específicas. En general, se observa una tendencia consistente en la que las puntuaciones de percepción son sistemáticamente inferiores

a las expectativas, indicando una brecha negativa en todos los ítems evaluados.

Tabla 2: Resumen de medias de expectativa y percepciones de los alumnos y puntuaciones de brecha (Por preguntas).

Dimensión	Declaración	Expectativa Puntuación	Percepción Puntuación	Puntuación de Brecha
Elementos tangibles	Salas de clases confortables (buena visibilidad, tamaño de sala de acuerdo con el número de alumnos, etc.)	6,45	4,93	-1,52
Elementos tangibles	Salas de clases con un adecuado equipamiento tecnológico (proyector, pantallas digitales, etc.)	6,43	4,90	-1,53
Elementos tangibles	Salas de computación con cantidad y calidad adecuada a los requerimientos del alumno (monitores, internet, con disponibilidad de programas específicos, etc.)	6,47	4,48	-1,99
Elementos tangibles	Una biblioteca con gran cantidad y calidad de material de estudio (cantidad mínima, material vigente, acceso a material de otras facultades).	6,31	4,35	-1,96
Elementos tangibles	Salas de estudios confortables (cantidad adecuada, con un ambiente apropiado para estudiar)	6,42	4,61	-1,81
Elementos tangibles	Buenas instalaciones deportivas (canchas, etc.)	6,23	4,37	-1,86
Elementos tangibles	Adecuadas instalaciones de servicios higiénicos (baños limpios, papel higiénico a disposición, tachos de basura, jabón).	6,27	4,05	-2,22
Elementos tangibles	Buena ubicación y fácil acceso a la movilización	6,24	4,84	-1,4
Elementos tangibles	Docentes y personal administrativo con buena presencia.	6,42	5,13	-1,29
Elementos tangibles	Suficientes áreas de esparcimiento.	6,32	4,60	-1,72
Elementos tangibles	Instalaciones con buena apariencia (limpia, moderna y atractiva).	6,42	4,72	-1,70
Requisitos de los cursos	Las asignaturas que se imparten son exigentes.	6,12	5,36	-0,76
Requisitos de los cursos	Las asignaturas que se imparten llevan a la práctica la teoría aprendida.	6,35	4,97	-1,38
Requisitos de los cursos	Los cursos de inglés te dejan con un adecuado nivel para trabajar en el mundo laboral.	6,23	4,29	-1,94
Requisitos de los cursos	Las asignaturas permiten desarrollar habilidades comunicacionales y de liderazgo (saber hablar bien frente al público, desarrollar la personalidad y habilidades interpersonales, empatía).	6,33	4,66	-1,67
Requisitos de los cursos	Las clases son participativas.	6,33	5,11	-1,22
Requisitos de los cursos	Las materias de la misma rama que son impartidos por distintos profesores tienen el mismo nivel de exigencia	6,34	4,77	-1,57
Requisitos de los cursos	Se entregan las herramientas adecuadas para un buen desempeño en el mercado laboral.	6,38	4,56	-1,82
Requisitos de los cursos	El plan de estudios es acorde al área de interés del alumno.	6,35	4,73	-1,62
Requisitos de los cursos	Se verifica coordinación entre los profesores que imparten una misma rama de conocimiento (materia, planificación, programación).	6,41	4,82	-1,59
Requisitos de los cursos	Existe coordinación docente entre las materias impartidas de ramas paralelas.	6,41	5,10	-1,31
Secretaría de estudios	El personal administrativo entrega información de manera oportuna y precisa a los alumnos (al momento de inscribirse, tomar materias, elevar solicitudes, al requerir alguna información específica).	6,35	4,74	-1,61

Secretaría de estudios	El personal administrativo es eficiente en resolver los problemas de los alumnos.	6,37	4,73	-1,64
Secretaría de estudios	El personal administrativo está accesible cuando el alumno lo necesita	6,36	4,73	-1,63
Secretaría de estudios	El personal administrativo tiene el conocimiento adecuado para responder a las necesidades de los alumnos.	6,42	4,94	-1,48
Secretaría de estudios	El personal administrativo tiene una buena disposición para atender a los alumnos.	6,38	4,96	-1,42
Otros Servicios	El personal de biblioteca tiene un buen trato con los alumnos	6,38	4,92	-1,46
Otros Servicios	El personal de biblioteca facilita la búsqueda de material de estudio para el alumno	6,37	4,99	-1,38
Otros Servicios	El personal auxiliar mantiene en excelente estado las salas y lugares públicos (limpieza).	6,36	5,23	-1,13
Otros Servicios	El personal de bienestar social tiene la capacidad de resolver los problemas del alumno (crédito universitario, becas, etc.)	6,36	4,70	-1,66
Otros Servicios	El personal de servicio conserva en buen estado las canchas (fútbol, basketball, etc.)	6,22	4,58	-1,64
Docencia	Los profesores muestran interés en lo que enseñan.	6,44	4,96	-1,48
Docencia	Los profesores motivan a los alumnos.	6,46	4,70	-1,76
Docencia	Los profesores cumplen con el sílabo entregado al principio del curso (son consistentes).	6,45	5,15	-1,30
Docencia	Los profesores están accesibles a los alumnos (tienen horarios para resolver consultas, tutorías, responden los correos - mensajes y cuenta con un horario de atención).	6,43	5,01	-1,42
Docencia	Los profesores tienen una buena disposición para atender a los alumnos.	6,46	4,93	-1,53
Docencia	Los profesores transmiten de manera pedagógica sus conocimientos.	6,44	5,06	-1,38
Docencia	Los profesores muestran disposición para aclarar dudas y consultas.	6,50	5,20	-1,30
Conexión con el mercado laboral	Provee un nexo efectivo entre el mundo universitario y laboral (prácticas, charlas, etcétera).	6,38	4,61	-1,77
Conexión con el mercado laboral	Genera lazos entre los exalumnos y la facultad para crear mayores oportunidades de trabajo.	6,34	4,47	-1,87
Conexión con el mercado laboral	Realiza una preparación constante para ayudar al alumno a enfrentar el mercado laboral (charlas, seminarios, etc.)	6,39	4,42	-1,97
Conexión con el mercado laboral	Apoya a los egresados a conseguir su primer trabajo.	6,26	4,19	-2,07
Otros	Genera los espacios para crear actividades extracurriculares que fomenten las relaciones sociales entre los alumnos (campeonatos deportivos, encuentros culturales, fiestas, etc.)	6,28	4,80	-1,48
Otros	Brinda absoluta seguridad física a los alumnos.	6,42	4,72	-1,70

Las mayores brechas se encuentran en las categorías relacionadas con las instalaciones tangibles, tales como la adecuación de los servicios higiénicos (-2.22) y la calidad y cantidad de equipos en las salas de computación (-1.99). En términos de la conexión con el mercado laboral, los alumnos también reportan una significativa discrepancia entre expectativas y percepciones, especialmente en el apoyo para

conseguir el primer empleo (-2.07) y la preparación para enfrentar el mercado laboral (-1.97).

Por otro lado, aunque todas las dimensiones muestran brechas negativas, las más bajas se observan en las áreas relacionadas con los requisitos de los cursos, destacando la exigencia de las asignaturas (-0.76). Estos resultados

sugieren la necesidad de mejoras sustanciales en la infraestructura y servicios ofrecidos, así como en el apoyo y coordinación académica para alinear más estrechamente las percepciones de los estudiantes con sus expectativas.

La Tabla 3 proporciona un resumen de las medias de expectativas y percepciones de los alumnos, así como las puntuaciones de brecha correspondientes, clasificadas por dimensiones. Los datos revelan una discrepancia significativa entre las expectativas de los estudiantes y sus percepciones en todas las dimensiones evaluadas. La mayor brecha se observa en la dimensión "Conexión con el mercado laboral" (-1,9182), indicando una notable insatisfacción en cuanto a la preparación y apoyo ofrecido para la transición al mundo laboral. Por otro lado, las dimensiones "Docencia" y "Otros Servicios" presentan las brechas más bajas, con -1,4518 y -1,4560 respectivamente, aunque aún reflejan una disparidad considerable. La brecha promedio general para las siete dimensiones se sitúa en -1,600957, lo que subraya la necesidad urgente de abordar las deficiencias percibidas

en varios aspectos de la oferta educativa y los servicios asociados para mejorar la satisfacción estudiantil y cerrar las brechas entre expectativas y percepciones (**Figura 1**).

Tabla 3: Resumen de medias de expectativa y percepciones de los alumnos y puntuaciones de brecha (Por dimensiones).

Dimensión	Expectativa Puntuación	Percepción Puntuación	Puntuación de Brecha
Elementos Tangibles	6,3791	4,6342	-1,7449
Requisitos de los cursos	6,3254	4,8372	-1,4882
Secretaría de estudios	6,3764	4,8178	-1,5586
Otros Servicios	6,3387	4,8827	-1,4560
Docencia	6,4533	5,0015	-1,4518
Conexión con el mercado laboral	6,3416	4,4234	-1,9182
Otros	6,3508	4,7618	-1,5890
<b>Puntuación de brecha promedio general para las 7 dimensiones</b>			<b>-1,600957</b>

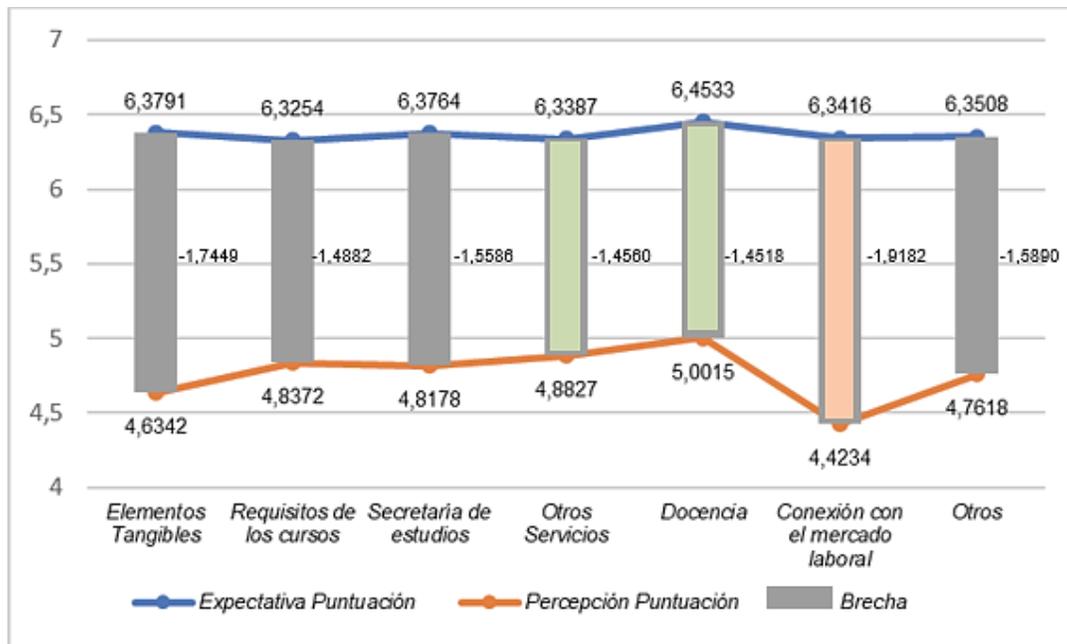


Figura 1: Análisis de puntuación de brechas.

#### 4. Análisis de discusión

En el estudio realizado, se investigaron las diferencias entre las expectativas y percepciones de los alumnos en varias dimensiones clave relacionadas con su experiencia académica.

##### Dimensión 1: Elementos Tangibles

En la evaluación de los Elementos Tangibles, que incluyen la infraestructura educativa y los recursos tecnológicos disponibles en la facultad, los resultados mostraron una brecha significativa entre las expectativas de los estudiantes y su percepción real. La expectativa promedio en esta dimensión es de 6,3791, mientras que la percepción promedio es de 4,6342, resultando en una puntuación de brecha de -1,7449. Este resultado indicó una discrepancia considerable que sugiere que los alumnos tienen altas

expectativas en cuanto a la calidad y adecuación de las instalaciones y el equipamiento tecnológico, pero que la percepción de estos elementos es notablemente más baja.

Los estudiantes valoran altamente aspectos como la comodidad de las aulas, el equipamiento tecnológico, la calidad de las salas de computación, y la disponibilidad de materiales en la biblioteca. Sin embargo, la brecha observada en esta dimensión reveló que la infraestructura actual y los recursos disponibles no cumplen plenamente con las expectativas de los estudiantes. Por ejemplo, la insuficiencia en la cantidad y calidad de los recursos tecnológicos, así como en la adecuación de los espacios físicos, parece ser un factor clave que contribuye a esta brecha.

La dimensión de Elementos Tangibles destaca una preocupación importante respecto a la infraestructura y recursos tecnológicos, que son esenciales para un entorno de aprendizaje efectivo. La percepción negativa en esta dimensión puede reflejar problemas como instalaciones anticuadas, equipos tecnológicos deficientes o mal mantenidos, y falta de comodidad en los espacios destinados para el estudio y la enseñanza.

Para abordar estas brechas, es crucial que la facultad evalúe y mejore las condiciones físicas y tecnológicas, asegurando que las aulas, laboratorios y bibliotecas sean modernos, funcionales y adaptados a las necesidades de los estudiantes. Esto podría incluir actualizaciones en el equipamiento, ampliación de los recursos tecnológicos, y mejoras en el mantenimiento de las instalaciones. La inversión en estos aspectos no solo podría reducir la brecha entre expectativas y percepciones, sino también elevar la satisfacción general de los estudiantes, contribuyendo a un entorno educativo más eficaz y agradable.

### **Dimensión 2: Requisitos de los cursos**

En la dimensión de Requisitos de los Cursos, se observa una brecha entre las expectativas de los estudiantes y su percepción real de la calidad de los recursos educativos y la relevancia de los contenidos del curso. Con una puntuación promedio de expectativa de 6,3254 y una percepción promedio de 4,8372, la brecha resultante de -1,4882 sugiere que los estudiantes esperan más de los cursos en términos de calidad y aplicabilidad de los contenidos que lo que realmente perciben.

Los estudiantes muestran altas expectativas respecto a la exigencia de las asignaturas, la conexión entre teoría y práctica, y la preparación para el mercado laboral. Sin embargo, la percepción de la calidad de los cursos no cumple con estas expectativas. La brecha indica que, aunque los cursos son percibidos como útiles en algunos aspectos, hay deficiencias notables en la manera en que los requisitos de los cursos cumplen con las necesidades y expectativas de los alumnos.

Específicamente, los estudiantes valoran la capacidad de los cursos para desarrollar habilidades comunicacionales y de liderazgo, así como la coherencia en el nivel de exigencia entre materias similares impartidas por diferentes profesores. Sin embargo, la percepción de que los cursos proporcionan herramientas adecuadas para un buen desempeño en el mercado laboral y que el plan de estudios está bien alineado con el área de interés del alumno parece ser insatisfactoria. Este desajuste puede ser atribuido a una falta de coordinación entre los contenidos teóricos y su aplicación práctica, así como a una posible desconexión entre los cursos ofrecidos y las demandas del mercado laboral.

Para cerrar esta brecha, es fundamental que la institución revise y ajuste sus programas de estudio para asegurar que los cursos ofrezcan una formación rigurosa y práctica que responda a las expectativas del alumnado. Mejorar la coordinación entre los diferentes cursos y garantizar que los contenidos se alineen con las necesidades profesionales actuales pueden ser pasos clave para aumentar la satisfacción estudiantil. Asimismo, una mayor integración de actividades prácticas y una evaluación más efectiva de la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos podrían mejorar la percepción general de los requisitos de los cursos y reducir la brecha entre expectativas y percepciones.

### **Dimensión 3: Secretaría de estudios**

En la dimensión de Secretaría de Estudios, los resultados reflejan una notable brecha entre las expectativas de los estudiantes y la percepción real de los servicios administrativos y de apoyo estudiantil. La puntuación promedio de expectativa en esta dimensión es de 6,3764, mientras que la percepción promedio es de 4,8178, resultando en una brecha de -1,5586. Esta discrepancia indica que, aunque los estudiantes tienen altas expectativas sobre el soporte administrativo y los servicios de la Secretaría de Estudios, su experiencia real no cumple con estas expectativas.

Los estudiantes valoran aspectos como la prontitud y precisión de la información proporcionada por el personal administrativo, la eficiencia en la resolución de problemas, y la accesibilidad del personal cuando se necesita asistencia. Sin embargo, la brecha observada sugiere que estos servicios no están siendo percibidos de manera positiva. La falta de correspondencia entre las expectativas y la percepción real puede reflejar problemas en la calidad del apoyo recibido, tales como tiempos de respuesta lentos, información inexacta o insuficiente, y dificultades para acceder al personal adecuado.

El apoyo administrativo es crucial para la experiencia académica de los estudiantes, ya que facilita aspectos importantes como la inscripción en cursos, la resolución de problemas administrativos, y el acceso a información clave.

La brecha significativa en esta dimensión sugiere que los estudiantes pueden enfrentar desafíos al interactuar con los servicios administrativos, lo cual puede afectar negativamente su percepción general de la institución.

Para abordar estas deficiencias, es esencial que la facultad evalúe y mejore la eficiencia y calidad de los servicios administrativos. Esto podría implicar la implementación de sistemas más efectivos para la gestión de solicitudes y consultas, la capacitación continua del personal para garantizar un servicio de alta calidad, y la optimización de los procesos para reducir tiempos de espera y mejorar la precisión de la información proporcionada. Al mejorar estos aspectos, la institución no solo podrá reducir la brecha entre expectativas y percepciones, sino también aumentar la satisfacción estudiantil y fortalecer el apoyo administrativo que los estudiantes reciben durante su trayectoria académica.

#### **Dimensión 4: Otros Servicios**

En la dimensión de Otros Servicios, se observa una brecha considerable entre las expectativas y percepciones de los estudiantes sobre los servicios complementarios ofrecidos por la institución. Con una puntuación promedio de expectativa de 6,3387 y una percepción promedio de 4,8827, la brecha resultante de -1,4560 sugiere que, aunque los estudiantes tienen expectativas altas respecto a los servicios adicionales, la percepción de estos servicios es significativamente más baja.

Los servicios incluidos en esta dimensión abarcan una variedad de aspectos, como el trato del personal de biblioteca, la calidad del mantenimiento de las instalaciones, y la condición de las canchas deportivas. A pesar de que los estudiantes esperan un alto nivel de servicio en estos ámbitos, la percepción de la calidad de estos servicios es insatisfactoria.

Por ejemplo, el personal de biblioteca es valorado por su trato y la facilitación en la búsqueda de material de estudio, pero la percepción real de estos servicios muestra áreas de mejora. De manera similar, aunque el mantenimiento de las salas y lugares públicos es una función esencial, la percepción negativa sugiere que la limpieza y el estado general de las instalaciones no cumplen con las expectativas de los estudiantes. Además, el estado de las canchas deportivas, a pesar de ser un servicio importante para los estudiantes, también refleja una brecha considerable, indicando que la calidad de estas instalaciones no está a la altura de lo esperado.

La brecha en esta dimensión resalta una oportunidad para que la institución enfoque sus esfuerzos en mejorar estos servicios adicionales. Mejorar la calidad del mantenimiento, asegurar que el personal de servicios complementarios esté bien capacitado y mantenga altos estándares de atención, y actualizar las instalaciones deportivas son pasos importantes

para reducir la brecha observada. La atención a estos detalles no solo podría mejorar la percepción general de los servicios ofrecidos, sino también aumentar la satisfacción general de los estudiantes, contribuyendo a una experiencia universitaria más positiva y completa.

#### **Dimensión 5: Docencia**

En la dimensión de Docencia, se observa una brecha significativa entre las expectativas de los estudiantes y su percepción de la calidad de la enseñanza recibida. La expectativa promedio en esta dimensión es de 6,4533, mientras que la percepción promedio es de 5,0015, lo que resulta en una brecha de -1,4518. Esta diferencia indica que, aunque los estudiantes esperan un alto nivel de formación y desempeño por parte de los profesores, la percepción de estos aspectos es considerablemente inferior a lo esperado.

Los estudiantes valoran la capacidad de los profesores para mostrar interés en el contenido que enseñan, motivar a los alumnos, y cumplir con el sílabo del curso. Además, la disponibilidad de los profesores para resolver consultas y su disposición para aclarar dudas son aspectos clave que influyen en la percepción de la calidad educativa. Sin embargo, a pesar de que estas características son altamente valoradas, la percepción de los estudiantes sugiere que la realidad no cumple plenamente con estas expectativas.

El desempeño docente es fundamental para la experiencia educativa, ya que afecta directamente la calidad del aprendizaje y la satisfacción del estudiante. La brecha observada en esta dimensión sugiere que, aunque los profesores pueden estar bien capacitados y ser competentes en su área, hay áreas en las que la percepción de su desempeño podría no estar alineada con las expectativas. Esto podría deberse a varios factores, como la falta de interacción efectiva, insuficiente motivación de los estudiantes, o una comunicación poco clara sobre los objetivos del curso y la evaluación.

Para abordar esta brecha, es importante que la institución se enfoque en mejorar la calidad de la enseñanza mediante una serie de medidas. Esto podría incluir la implementación de programas de desarrollo profesional para los docentes, que enfoquen tanto en la mejora de sus habilidades pedagógicas como en su capacidad para motivar y conectar con los estudiantes. Además, fortalecer la comunicación entre profesores y estudiantes, y asegurar que los sílabos sean claros y realistas, puede contribuir a una experiencia educativa más coherente con las expectativas de los alumnos.

La brecha en la dimensión de Docencia refleja una necesidad de ajustar y mejorar la calidad del desempeño docente para alinear mejor las expectativas estudiantiles con la realidad percibida. Mejorar estos aspectos no solo puede reducir la brecha observada, sino también aumentar la satisfacción

general de los estudiantes y potenciar la efectividad del proceso educativo.

#### **Dimensión 6: Conexión con el mercado laboral**

En la dimensión de Conexión con el Mercado Laboral, se observa una brecha notable entre las expectativas y percepciones de los estudiantes respecto a la preparación y oportunidades profesionales que ofrece la facultad. Con una expectativa promedio de 6,3416 y una percepción promedio de 4,4234, la diferencia resultante de -1,9182 refleja una discrepancia significativa entre lo que los estudiantes esperan y lo que realmente experimentan.

Los estudiantes valoran la importancia de una conexión efectiva entre la universidad y el mundo laboral, incluyendo la facilitación de prácticas, eventos de networking y apoyo para la búsqueda de empleo. No obstante, la percepción de estos servicios y apoyos es considerablemente baja, sugiriendo que la facultad no está cumpliendo plenamente con sus expectativas en términos de preparación profesional y oportunidades laborales. Esta brecha puede indicar una falta de programas eficaces para la inserción laboral, una desconexión entre el currículo académico y las demandas del mercado, o insuficientes oportunidades para establecer conexiones profesionales relevantes.

Para mejorar esta situación, es crucial que la institución refuerce sus estrategias de vinculación con el mercado laboral. Esto podría incluir la creación de programas de prácticas más sólidos, la organización de eventos de networking con profesionales y exalumnos, y la implementación de talleres y seminarios orientados a la preparación para el empleo. Además, establecer colaboraciones con empresas y organizaciones puede proporcionar a los estudiantes oportunidades más concretas y valiosas. Implementar estas mejoras contribuirá a reducir la brecha entre las expectativas y percepciones de los estudiantes, fortaleciendo su preparación para el mercado laboral y aumentando su satisfacción con la formación recibida.

#### **Dimensión 7: Otros**

En la dimensión de **Otros Servicios**, que abarca aspectos como la seguridad física en el campus y la organización de actividades extracurriculares, se identifica una brecha significativa entre las expectativas de los estudiantes y la percepción real de estos servicios. La puntuación promedio de expectativa es de 6,3508, mientras que la percepción promedio es de 4,7618, resultando en una brecha de -1,5890. Esta diferencia refleja una notable discrepancia entre lo que los estudiantes esperan en términos de seguridad y actividades extracurriculares y lo que realmente experimentan.

Los estudiantes valoran enormemente la seguridad física en el campus y la oferta de actividades extracurriculares que

fomenten las relaciones sociales y el desarrollo personal. De manera general la universidad constantemente está brindando la información de cronogramas de actividades que son realizadas en el campus cada mes. Sin embargo, la percepción actual de estos servicios indica que no cumplen con las expectativas elevadas de los estudiantes (al menos para las carreras de la facultad de Ingeniería Industria y Arquitectura). La percepción negativa sugiere que la institución podría estar enfrentando problemas relacionados con la seguridad en el campus o con la organización y calidad de las actividades extracurriculares, que son cruciales para una experiencia universitaria completa y satisfactoria.

Esta brecha puede ser atribuida a una falta de adecuación en las medidas de seguridad implementadas o a una insuficiente variedad y organización de actividades que promuevan la interacción social y el desarrollo personal de los estudiantes. La percepción de que la seguridad no es completamente efectiva o que las actividades extracurriculares no están bien gestionadas puede afectar negativamente la experiencia general del estudiante en el campus.

Para abordar estas cuestiones, es esencial que la institución fortalezca sus estrategias en ambos aspectos. Esto podría implicar la revisión y mejora de las medidas de seguridad para garantizar un entorno seguro y protegido, así como la ampliación y diversificación de las actividades extracurriculares ofrecidas. Organizar eventos y actividades que promuevan la participación y la cohesión social entre los estudiantes puede enriquecer la vida universitaria y contribuir a una experiencia más satisfactoria. Implementar estas mejoras ayudará a reducir la brecha entre expectativas y percepciones, y fortalecerá la experiencia global de los estudiantes en el campus.

## **5. Conclusiones**

La investigación realizada revela que la calidad de la enseñanza tiene un impacto significativo tanto en la satisfacción como en el desempeño académico de los estudiantes. El análisis de las distintas dimensiones evaluadas —Elementos Tangibles, Requisitos de los Cursos, Secretaría de Estudios, Otros Servicios, Docencia, y Conexión con el Mercado Laboral— muestra que existe una brecha considerable entre las expectativas de los estudiantes y sus percepciones reales en varias áreas clave.

En particular, los resultados indican que las expectativas de los estudiantes en términos de calidad de enseñanza, recursos educativos, y apoyo administrativo superan ampliamente sus percepciones actuales. Las brechas observadas en las dimensiones de Docencia y Requisitos de los Cursos sugieren que, aunque los estudiantes valoran altamente la calidad y la aplicabilidad del contenido académico, las percepciones sobre la efectividad de la enseñanza y la

preparación profesional no cumplen con estas expectativas. Esto indica que la calidad de la enseñanza, en términos de motivación, competencia docente, y relevancia del currículo, desempeña un papel crucial en la satisfacción y el desempeño académico.

La brecha en la Dimensión de Conexión con el Mercado Laboral refleja la necesidad de mejorar la relación entre la formación académica y las oportunidades profesionales, sugiriendo que una mayor integración de prácticas profesionales y redes laborales podría mejorar la preparación de los estudiantes para el mercado laboral. Además, las brechas en Otros Servicios y la Secretaría de Estudios destacan la importancia de optimizar el soporte administrativo y los servicios complementarios, lo cual es esencial para una experiencia educativa satisfactoria.

La calidad de la enseñanza influye profundamente en la satisfacción y el desempeño académico de los estudiantes, con áreas críticas identificadas donde las expectativas superan las percepciones. Mejorar la calidad educativa en términos de competencia docente, relevancia del currículo, apoyo administrativo, y conexión con el mercado laboral es fundamental para elevar la satisfacción estudiantil y optimizar el desempeño académico. Abordar estas brechas ayudará a garantizar una experiencia educativa más coherente con las expectativas de los estudiantes y contribuirá a su éxito académico y profesional.

## 6. Limitaciones

Existen limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados. En primer lugar, la investigación se basa en datos obtenidos a través de encuestas auto informadas, lo que puede introducir sesgos en las respuestas debido a la percepción subjetiva de los estudiantes y la posible falta de sinceridad en sus evaluaciones. Además, el estudio se centra exclusivamente en una única facultad dentro de una universidad, lo que limita la generalización de los hallazgos a otras instituciones o contextos académicos.

Otra limitación importante es la falta de un análisis a lo largo del tiempo que permita evaluar cómo cambian las percepciones y expectativas de los estudiantes. Este estudio proporciona una visión de la situación actual, pero no captura cómo estas percepciones pueden evolucionar. Asimismo, el estudio no toma en cuenta factores externos que podrían influir en las percepciones de los estudiantes, como cambios en el entorno socioeconómico o en las políticas educativas de la institución.

## Referencias

Carbonell, C., Gutiérrez, A., Marín, F., & Rodríguez, R. (2021). Calidad en la educación superior en América Latina: revisión sistemática. *Revista Venezolana de*

Gerencia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 345-360. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.21>

Creswell, J. (2014). *Investigación Cualitativa y Diseño Investigativo*. Obtenido de <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>

Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. SAGE edge. Obtenido de <http://repo.darmajaya.ac.id/5678/1/Discovering%20Statistics%20Using%20IBM%20SPSS%20Statistics%2028%20PDFDrive%20%29.pdf>

Franco, J. (2021). La motivación docente para obtener calidad educativa en instituciones de educación superior. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 64, 151-179. <https://doi.org/10.35575/rvucln.n64a7>

Guerrero-Aray, G., Suástegui-Solórzano, S., & Zambrano-Vera, G. (2019). La calidad de la enseñanza en la Educación Superior en Ecuador. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 13. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/934>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Molina-Herrera, J. ., & Parreño-Herrera, I. . (2023). Evaluación de calidad educativa a través del modelo servqual en la carrera de turismo de la UFA-ESPEL . 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 262-275. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1791>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multiple-item\\_Scale\\_for\\_Measuring\\_Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality)

Piñera, D., & Cruz, I. (2022). Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana. *Revista Educación*, 47(1). <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51806>

Scheaffer, L., Mendenhall, W., & Ott, L. (2011). *Elementos de muestreo*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/391156367/Elementos-de-Muestreo-Richards-L-Scheaffer-William-Mendenhall>

UNESCO. (20 de Abril de 2023). Lo que necesitas saber sobre la educación superior. Obtenido de UNESCO:

<https://www.unesco.org/en/higher-education/need-know>

Uquillas-Granizos, G., Basantes-Ávalos, R., Vinueza-Jara, A., & Basantes-Silva, S. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. FIPCAEC. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 7(1), 3-13. Recuperado a partir de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/504>

Zambrano, H., Aray, S., Cobacango, L., & Bernardo, J. (2023). Análisis de la educación superior en Ecuador: situación actual y mejora de calidad. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN, 7(13). Disponible en: <https://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/405/682>

### Contribución de los autores (CRediT)

**Delgado-Saltos, A.:** Conceptualización, Curación de datos y contenidos, Análisis formal de datos, Investigación, Redacción- borrador original. **Rangel-Anchundia, L.:** Conceptualización, Curación de datos y contenidos, Análisis formal de datos, Investigación, Redacción- borrador original. **Loor-Vélez, D.:** Conceptualización, Metodología, Administración de proyecto, Supervisión, Validación, Redacción-revisión y edición. **Zambrano-Chavarría, M.:** Conceptualización, Metodología, Administración de proyecto, Adquisición de fondos, Supervisión, Validación, Redacción-revisión y edición. Todos los autores han leído y aceptado la versión publicada del manuscrito.

### Conflicto de intereses

Los autores han declarado que no existe conflicto de intereses en esta obra.

### Nota del Editor:

**Descargo de responsabilidad:** Los datos, declaraciones, opiniones contenidas en el documento son responsabilidad únicamente de los autores y no de la *Revista Científica FINIBUS – Ingeniería, Industria y Arquitectura*. La Revista y sus editores renuncian a toda responsabilidad por daño a persona o propiedad resultante de los métodos, instrucciones, producto o idea mencionado en el contenido.





Derechos de autor 2025. Revista Científica FINIBUS - ISSN: 2737-6451.

Esta obra está bajo una licencia: Internacional Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0