



Proceso para la Construcción de un Instrumento de Investigación Dirigido a Conocer la Percepción de Estudiantes Universitarios sobre los Objetivos Institucionales de una Universidad Pública

Process for the construction of a research instrument aimed at understanding the perception of university students regarding the institutional objectives of a Public University

Leydia Reigosa

Universidad de Panamá. Centro Regional Universitario de Veraguas. Panamá

leydia.reigosa@up.ac.pa

<https://orcid.org/0009-0007-9275-6815>

Irasema de Martínez

Universidad de Panamá. Centro Regional Universitario de Veraguas. Panamá

irasema.vega@up.ac.pa

<https://orcid.org/0009-0003-0302-2213>

Recibido:20/4/2024 Aceptado: 2/6/2024

DOI <https://doi.org/10.48204/reict.v4n1.5381>

RESUMEN

La siguiente propuesta de estudio tiene como propósito validar un instrumento de investigación con el fin de recopilar la información necesaria para generar una metodología de autoevaluación institucional sobre la percepción sobre los objetivos institucionales, tomando en consideración aquellos aspectos relacionados con el contexto educativo universitario. El instrumento fue sometido a consideración por expertos en el área, aplicando el método de encuesta, para que opinaran sobre el contenido del mismo. A partir de esta información se procedió a validar el instrumento y también se le midió la confiabilidad y extensibilidad, calculando el coeficiente de

Alfa de Cronbach, con el cual se certificó que el instrumento podrá ser aplicado como una metodología de autoevaluación. Para esto se aplicó el instrumento (vertido en un documento de Google Forms), a una muestra poblacional, compuesta por estudiantes (29), que estudian en el Centro Regional Universitario de Veraguas, en el tercer periodo académico de 2023. La primera versión del cuestionario está, construido, con ocho (8) dimensiones correspondientes a: claridad, alcance y relevancia, alineación, participación y compromiso, medición y evaluación, adaptabilidad y flexibilidad, retroalimentación y mejora continua y por último integración en la cultura institucional.

Finalmente, el cuestionario, contiene, veintiún (21) ítems construidos con una escala tipo Likert.

Palabras clave: indicadores educativos, evaluación de la educación, enseñanza superior, estudiante universitario, organismo de enseñanza

ABSTRAC:

The purpose of the following study proposal is to validate a research instrument in order to collect the necessary instrument in order to collect the necessary information to generate an institutional self-assessment methodology on the perception of institutional objectives, taking into consideration those aspects related to the university educational context. The instrument was submitted for consideration by experts in the area, applying the survey method, so that they could give their opinion on its content. Based on this information, the instrument was validated and its reliability and understandability were also measured, calculating the Cronbach's Alpha coefficient, with which it was certified that the instrument could be applied as a self-assessment methodology. For this, the instrument was applied (in a Google Forms document) to a population sample, composed of students (29), who study at the Veraguas Regional University Center, in the third academic period of 2023. The first version of the questionnaire is constructed with eight (8) dimensions corresponding to: Clarity, scope and relevance, alignment, participation and commitment, measurement and evaluation, adaptability and flexibility, feedback and continuous improvement and finally integration into the institutional culture. Finally the questionnaire contains twenty-one items constructed with a Likert-type scale.

Keywords: educational indicators, educational evaluation, higher education, university student, teaching body.

INTRODUCCIÓN

Neves (et al, 2012, como se cita en Hortiguela, et al., 2016), se refiere a que en los últimos años el sistema universitario ha experimentado cambios sustanciales tanto en estructura como en el planteamiento de la docencia, afectando directamente al tipo de profesores, a sus metodologías y dando paso a unos sistemas de valoración desempeño docente en los que prima fundamentalmente, por encima de la educación percibida por los estudiantes, el aspecto investigativo.

La evaluación institucional, así como los demás procesos institucionales, se constituyen herramientas que permiten la optimización de la institución educativa. (Tafur, 2013), colaborando, también, en el cumplimiento de sus objetivos institucionales, aspecto que es valorado con la autoevaluación, como indicador clave de pertinencia y eficacia de sus propuestas académicas.

La autoevaluación institucional, paso necesario para la acreditación universitaria que es concebida por un proceso esencial para garantizar la calidad y excelencia en la educación superior, que consiste en una evaluación exhaustiva llevada a cabo por organismos especializados, que examinan diversos aspectos de una institución educativa, desde su infraestructura y recursos hasta sus programas académicos y resultados de aprendizaje. (Corredor, 2018).

Por su parte, Torres (2021), señala que los objetivos institucionales juegan un papel fundamental en este proceso, ya que son la brújula que guía a la universidad en su búsqueda de la mejora continua y el cumplimiento de sus metas y pueden abarcar una amplia gama de áreas, desde la excelencia académica hasta el compromiso con la comunidad y la innovación en la investigación.

Euroinnova (2023), señala que los objetivos institucionales son el “fin que se anhela alcanzar dentro de una organización o proyecto, a través de la ejecución de determinadas acciones” (p.1). De acuerdo con lo expuesto, se debe tener presente que unos objetivos institucionales claros y alineados sirven como brújula para guiar el rumbo de la institución hacia el éxito.

En el cumplimiento de la acreditación universitaria, se hace notoria la necesidad de conocer el funcionamiento a cabalidad de la institución educativa, enmarcada al cumplimiento de los objetivos institucionales que tiene establecidos la Universidad de Panamá. Flores (2021) plantea que:

La crisis que vive la Universidad de Panamá puede convertirse en una oportunidad para renovarse y reinventarse. La comunidad universitaria y nacional reclaman un nuevo modelo de

gestión institucional proactivo, propositivo, participativo, descentralizado y con capacidad de renovación, de suerte que cumpla con la doble misión de formar profesionales con las competencias y actitudes que requiere el desarrollo presente y futuro del país, al tiempo que con la investigación e innovación se convierta en centro de estudios de los problemas nacionales. (p. 5)

Las universidades necesitan mejorar continuamente su trabajo. Terán y Tituaña (2020) señalan que entender la percepción del estudiante universitario sobre los objetivos institucionales es crucial para el desarrollo y la mejora continua de una institución educativa, ya que éstos, son los principales beneficiarios y protagonistas del proceso educativo, por lo que sus opiniones y experiencias proporcionan una perspectiva valiosa sobre cómo se están cumpliendo los objetivos institucionales y cómo pueden mejorarse

En primer lugar, de acuerdo con Pegalajar (2021), el conocer la percepción del estudiante brinda información invaluable sobre la efectividad de diferentes quehaceres dentro de la institución educativa a nivel superior, especialmente, en lo relacionado con los objetivos institucionales y cómo éstos son llevados a la práctica. Autores como Hernández-García et al. (2012), afirman que los estudiantes son quienes viven día a día la experiencia educativa y pueden proporcionar retroalimentación detallada sobre si los programas académicos, las políticas, las iniciativas y los servicios institucionales están realmente cumpliendo con su propósito, por lo que sus opiniones pueden revelar áreas de éxito que merecen ser destacadas, así como áreas de mejora que necesitan atención inmediata.

Además, la percepción del estudiante puede ayudar a identificar discrepancias entre la visión institucional y la realidad experimentada por los estudiantes. A veces, puede haber una grieta entre lo que la universidad aspira a lograr y lo que los estudiantes realmente experimentan en su vida académica y extracurricular. (Grijalba et al., 2022). Al comprender estas discrepancias, la institución educativa puede ajustar sus estrategias, prácticas y servicios para alinearlos más estrechamente con sus objetivos declarados también es esencial para evaluar el impacto de las políticas y programas institucionales en la sociedad. (Grijalba-Villanueva et al., 2022).

La necesidad de este estudio surge de la observación de que, pese a la existencia de mecanismos de autoevaluación tradicionales, pocas herramientas se dedican específicamente a explorar la

congruencia entre las metas educativas de la institución y las expectativas de su comunidad estudiantil, identificadas a través de sus percepciones.

La importancia de este estudio radica en su potencial para contribuir al mejoramiento continuo de la calidad educativa; ya que, con el pasar de los años y la acreditación universitaria, se hace notoria la necesidad de conocer el funcionamiento a cabalidad de la institución educativa, enmarcada al cumplimiento de los objetivos institucionales que tiene establecidos la Universidad de Panamá.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para este estudio, se consideró realizarlo en dos fases. La primera de ellas es referente al diseño del instrumento y la segunda estuvo enfocada en la validación del instrumento construido dirigido a conocer la percepción de los estudiantes sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales, con el fin de aportar información valiosa para el proceso de toma de decisiones en la gestión universitaria. Para Hinojosa (2023) el diseño de instrumentos de investigación significa “crear instrumentos de investigación para obtener resultados de mayor calidad, confiables y procesables. Es un proceso complejo, por lo que hay que tener en cuenta varios aspectos para su diseño: Validez, confiabilidad, replicabilidad y generalizabilidad”. (p. 1).

Para el diseño del instrumento, se utilizó un cuestionario, Meneses (2016) define el cuestionario como “el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas”. (p. 9). Para conocer la percepción de los objetivos institucionales de la universidad, el diseño se basa en los aspectos técnicos, interpersonal y ambiente según Céspedes, et al (2011) el cual utilizan en su instrumento basado en la “Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica” (p. 77). El mismo está apto para el momento y la situación, basado en 21 ítems, 8 dimensiones, donde cada una de las dimensiones contiene una escala de Likert, donde totalmente en desacuerdo vale 0 punto como valor mínimo; en desacuerdo, 1 punto; neutral, 2 puntos; de acuerdo, 3 puntos y totalmente de acuerdo, 4 puntos como valor máximo.

La validación y construcción de un instrumento es un paso fundamental para la investigación científica, ya que "permite recopilar datos precisos y confiables que pueden ser utilizados para comprender mejor un fenómeno o problema" (Muñiz, 2010, p. 23). Para esta etapa se contó con la validación de juicio de expertos mediante la prueba piloto a un grupo de 29 estudiantes

universitarios. El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Pérez & Cuervo, 2008, citado por Robles & Rojas, 2015).

La percepción de los objetivos institucionales y la prueba de confiabilidad se dio a través del Alfa de Cronbach. Goncalves et al. (2015) señalan al Alfa de Cronbach como “un índice para medir la consistencia interna de una escala que sirve para evaluar la extensión en que los ítems de un instrumento son correlacionados” (p. 131).

RESULTADOS

La construcción del instrumento estuvo basado en las recomendaciones de Céspedes, el cual utilizan en su instrumento basado en la “Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica, en su diseño dio como resultado un instrumento compuesto por 21 ítems y 8 dimensiones referidas a claridad, alcance, alineación, participación y compromiso, medición y evaluación, adaptabilidad y flexibilidad, retroalimentación y mejora continua y la integración en la cultura institucional.

En la segunda fase de la validación se determinan los siguientes resultados luego de la prueba piloto y la aplicación del Alfa de Cronbach quedando de la siguiente manera. (Ver tablas).

Tabla 1.

Resultados de las dimensiones e ítems.

Dimensión 1: Claridad	Ítems	Resultados según Alfa de Cronbach
	1. ¿En general considera que los objetivos institucionales de la universidad son claros y fácilmente comprensibles?	0.9089
	2. Considera que la comunidad educativa está clara en cuanto a los objetivos institucionales.	1.2562
	3. Cree que los objetivos institucionales se alinean de manera coherente con la misión y visión de la universidad.	0.9557
	4. La universidad proporciona recursos o información adicional para ayudar a comprender y contextualizar los objetivos institucionales.	1.1133

Dimensión 2: Alcance y relevancia	1. ¿Los objetivos abordan una amplia gama de áreas relevantes para la misión de la universidad?	0.9557
	2. ¿Los objetivos ofrecen relevancia ante los desafíos y oportunidades actuales?	0.6232

Como se observa en la tabla 1, muestra la dimensión de claridad, donde el ítem de mayor puntaje fue el # 2 referido a un puntaje de 1.2562 y el ítem de menor puntaje fue el # 1 referido a un puntaje de 0.9089. Otra de la dimensión que muestra es de alcance y relevancia, donde el ítem de mayor puntaje fue el # 1 referido a un puntaje de 0.9557 y el ítem de menor puntaje fue el # 2 referido a un puntaje de 0.6232. En vista de este resultado, los ítems correspondientes a estas dimensiones no necesitan una mejora de los mismos ya que se encuentran en un rango promedio dentro del nivel de aceptación que sugiere el Alfa de Cronbach.

Tabla 2.

Resultados de las dimensiones e ítems

Dimensión 3: Alineación	Ítems	Resultados según el Alfa de Cronbach
	1. ¿Los objetivos institucionales están alineados con la misión y visión de la universidad?	0.8325
	2. ¿Siente que los objetivos reflejan los valores y objetivos fundamentales de la institución?	0.5714
Dimensión 4: Participación y compromiso	1. ¿Los miembros de la comunidad universitaria sienten que tienen la oportunidad de contribuir a la definición y consecución de los objetivos?	0.8276
	2. ¿Existe un sentido de compromiso hacia la consecución de los objetivos?	0.3621

La tabla 2 muestra, la dimensión de alineación, donde el ítem de mayor puntaje fue el # 1 referido a un puntaje de 0.8325 y el ítem de menor puntaje fue el # 2 referido a un puntaje de 0.5714. En vista de este resultado se mejoró la redacción del ítem #2 quedando de la siguiente manera: **Considera que los objetivos están alineados de manera efectiva con los valores fundamentales y metas de la institución.** De igual manera, la tabla muestra la dimensión de participación y compromiso, donde el ítem de mayor puntaje fue el # 1 referido a un puntaje de 0.8276 y el ítem de menor puntaje fue el # 2 referido a un puntaje de 0.3621. En vista de este resultado se mejoró

la redacción del ítem #2 quedando de la siguiente manera: **Se percibe un compromiso sólido y tangible hacia el logro de los objetivos.**

Tabla 3.

Resultados de la dimensión e ítems

Dimensión 5: Medición y evaluación	Ítems	Resultados según el Alfa de Cronbach
	1. ¿Se establecen indicadores y métricas para medir el progreso hacia los objetivos?	0.6502
	2. ¿Se comunica de manera efectiva el progreso y los resultados sobre el logro de los objetivos institucionales?	0.8054
Dimensión 6: Adaptabilidad y flexibilidad	1. ¿Los objetivos pueden adaptarse a cambios en el entorno o necesidades emergentes?	0.9926
	2. ¿Se promueve la flexibilidad y la capacidad de respuesta a nuevas circunstancias?	0.8867

Se puede observar en la tabla 3, la dimensión de medición y evaluación, donde el ítem de mayor puntaje fue el # 2 referido a un puntaje de 0.8054 y el ítem de menor puntaje fue el # 1 referido a un puntaje de 0.6502. Por otro lado, la dimensión de adaptabilidad y flexibilidad, muestra el ítem de mayor puntaje fue el # 1 referido a un puntaje de 0.9926 y el ítem de menor puntaje fue el # 2 referido a un puntaje de 0.8867. En vista de este resultado, los ítems correspondientes a estas dimensiones no necesitan una mejora de los mismos ya que se encuentran en un rango promedio dentro del nivel de aceptación que sugiere el Alfa de Cronbach.

Tabla 4.

Resultados de las dimensiones e ítems

Dimensión 7: Retroalimentación y mejora continua	Ítems	Resultados según el Alfa de Cronbach
	1. ¿Se fomenta la retroalimentación de los miembros de la comunidad universitaria sobre los objetivos?	0.734
	2. ¿Se utilizan los comentarios y datos para mejorar continuamente la definición y ejecución de los objetivos?	1.0443

Dimensión 8: Integración en la cultura institucional	1. ¿Los objetivos académicos son una parte esencial de la cultura universitaria?	0.6776
	2. ¿Los objetivos personales son fomentados y apoyados en el campus?	0.9926
	3. ¿La comunidad universitaria valora la definición y el logro de metas a nivel académico?	0.8374
	4. ¿Los estudiantes se sienten motivados para establecer y perseguir objetivos en su vida cotidiana en el campus?	1.3621
	5. ¿La cultura universitaria promueve la planificación y el seguimiento de objetivos?	0.5714

La tabla 4, muestra la dimensión de retroalimentación y mejora continua, donde el ítem de mayor puntaje fue el # 2 referido a un puntaje de 1.0443 y el ítem de menor puntaje fue el # 1 referido a un puntaje de 0.734. También muestra la dimensión de integración en la cultura institucional, donde se puede observar que el ítem de mayor puntaje fue el # 4 referido a un puntaje de 1.3621 y el ítem de menor puntaje fue el # 5 referido a un puntaje de 0.5714. En vista de estos resultados, los ítems correspondientes a estas dimensiones no necesitan una mejora de los mismos ya que se encuentran en un rango promedio dentro del nivel de aceptación que sugiere el Alfa de Cronbach.

DISCUSIÓN

En la actualidad, la universidad tiene la necesidad de evaluar sus objetivos institucionales lo que implica considerar diversas dimensiones que abarcan desde la calidad académica hasta el impacto social. (Tamayo et al., 2015). Estas dimensiones proporcionan un marco exhaustivo para medir el desempeño y la garantía de su efectividad de la institución educativa, como un todo. (Pulido et al., 2023). Los hallazgos de esta investigación permiten señalar que identificar la opinión de la comunidad estudiantil es importante para conocer a una (Vega, 2020) la capacidad de la universidad para atraer, retener y graduar a profesionales talentosos y comprometidos. Factores como la tasa de graduación, (Terán-Cano, 2020), la satisfacción estudiantil (Cruz, 2024), el acceso a oportunidades de aprendizaje experiencial la práctica y y, finalmente, el apoyo a la diversidad y la inclusión son aspectos clave a considerar. (Bartolomé et al., 2021)

En todo sistema educativo, los estudiantes, son parte fundamental de la comunidad educativa, y la universitaria (Vega, 2020), no escapa a esta realidad, razón por la cual, sus opiniones proporcionan

una retroalimentación valiosa sobre cómo se están cumpliendo los objetivos institucionales en la práctica. (Pachas et al., 2020). Entender cómo perciben los estudiantes estos objetivos ayuda a garantizar que haya una alineación adecuada entre lo que la universidad aspira a lograr (Coronel, 2021) y las expectativas estudiantiles, identificando a la vez, áreas de mejora, permitiendo, también, a la institución implementar cambios y ajustes necesarios para fortalecer el cumplimiento de sus objetivos. (Macías & Vanga, 2021). Involucrar a los estudiantes a través de conocer su percepción del cumplimiento de los objetivos institucionales aumenta su sentido de pertenencia a la comunidad universitaria (Corona, 2020) y fortalece su compromiso con los objetivos de la institución. Cuando los estudiantes se sienten escuchados y ven que su opinión importa, es más probable que se comprometan activamente con los objetivos y valores de la institución. (Turpo-Gebera et al., 2021).

Crear un instrumento que facilite el conocimiento sobre la percepción de los estudiantes acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales es esencial para mejorar la calidad educativa (Huerta et al, 2020), fortalecer la comunidad universitaria (Pariona et al., 2021) y garantizar que la institución esté cumpliendo eficazmente con su misión y visión (Manrique et al., 2022), lo que sin duda, repercute en el impacto y la reputación académica, la visibilidad internacional (Marín et al., 2021), la atracción de talento y recursos externos, así como el impacto de la investigación y la innovación (Oseda et al., 2020) en la sociedad a la que la universidad sirve.

CONCLUSIONES

La validez y confiabilidad de un instrumento de investigación son aspectos fundamentales que influyen en la calidad de los resultados obtenidos. En este estudio, se implementó una estrategia que incluyó la validación del instrumento a través de la opinión de expertos y la prueba piloto con un grupo de estudiantes universitarios, así como la evaluación de la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Esto asegura que los datos recopilados sean precisos y confiables, lo que es esencial para comprender la percepción de los estudiantes sobre los objetivos institucionales de la universidad.

El diseño del instrumento se basó en la integración de diferentes aspectos técnicos y metodológicos, utilizando como referencia la literatura académica y adaptando modelos previamente validados en otros contextos. La utilización de un cuestionario estructurado con escalas de Likert y la incorporación de dimensiones específicas permitieron obtener información

detallada sobre la percepción de los estudiantes, lo que proporciona una base sólida para la toma de decisiones en la gestión universitaria.

Por último, la construcción del instrumento, inspirado en las recomendaciones de Céspedes y su trabajo sobre la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos en Costa Rica, ha resultado en un instrumento robusto compuesto por 21 ítems y 8 dimensiones clave. Estas dimensiones abarcan aspectos fundamentales como claridad, alcance, alineación, participación y compromiso, entre otros, que son críticos para comprender la percepción de los estudiantes sobre los objetivos institucionales de la universidad. Los resultados de la prueba piloto y la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach han demostrado la fiabilidad y consistencia interna del instrumento, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y la toma de decisiones en la gestión universitaria.

Referencias bibliográficas

- Alcalá Hortiguela, D., Ausin Villaverde, V., Delgado Benito, V., & Abella García, V. (2017). Análisis de la importancia de los criterios de evaluación y el reconocimiento académico docente universitario como indicadores de la calidad educativa en España. *Revista de la Educación Superior*, 46 (181), 75-81. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276017300031>
- Bartolomé, D., Martínez, L., & García, V. V. (2021). La inclusión en la educación superior ecuatoriana: algunas iniciativas. *Revista Espacios*, 42(9), 57-68. DOI: 10.48082/espacios-a21v42n09p05
- Corona, A. (2020). El sentido de pertenencia, una estrategia de mejora en el proceso formativo en las artes. Estudio de caso en Danza en una universidad mexicana. *Revista Páginas de Educación*, 13(2), 59-79. <https://doi.org/10.22235/pe.v13i2.2172>.
- Coronel Tello, A.E. (2021). *Panificación estratégica y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Federico Villarreal* [Tesis de maestría] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17189>
- Corredor Bastidas, J. A. (2018). *Autoevaluación de acreditación de alta calidad en relación al impacto de los egresados en el medio* [Tesis de final de grado] Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia. <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/24735en>
- Cruz Mera, R. H. (2024). *La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil en universidades públicas de la provincia de Manabí-Ecuador* [Tesis doctoral] Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/21882>
- Euroinnova. (2023). Los objetivos institucionales: Guía completa. <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-objetivos-institucionales>

- Fernández-García, C. M., Rodríguez-Álvarez, M., & Viñuela Hernández, M. P. (2021). La percepción de los estudiantes universitarios acerca de la eficacia docente. Efectos sobre el compromiso de los estudiantes. *Revista de Psicodidáctica* 26(1), 62-69. <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2020.11.005>
- Flores, E. (2021). *Plan Estratégico y Políticas de la Universidad de Panamá*. Programa 2016-2021 para la Universidad de Panamá. <https://www.up.ac.pa/sites/default/files/2018-12/PlanEstrategicoPoliticass.pdf>
- Giraldo Marín, L. M., Arroyave Cataño, E. T., Galeano Ospino, S., Rojas Mora, J. M., Londoño Montoya, E. M., & Bedoya Villa, M. A. (2021). Metodología de flujo de conocimiento (primera fase) aplicada al proceso de investigación científica con fines de visibilidad nacional e internacional en la Universidad de Medellín. *Revista RISTI*, (41), 114-126. <https://www.proquest.com/openview/a44d67c88cfaada25b1f6ad810d562cd/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Grijalba-Villanueva, R. M., Sandoval-Laguna, M. V., Sito Justiniano, L. M., Zecenarro-Vilca, J., & Campos-Dávila, J. E. (2022). Percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad de servicio del personal administrativo. *Revista ConCiencia*, 7(1), 150–158. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.7-1.9>
- Gusman Gusman, E. M. (2023). Gestión del talento humano y motivación laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, 2019. *Revista Científica Pakamuros*, 10(1). <https://doi.org/10.37787/66f80704>
- Hinojosa, J. (20 de enero de 2023). *Diseño de instrumentos de investigación*. Periódico digital. <https://www.aldia.unah.edu.pe/diseño-de-instrumentos-de-investigación/#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20de%20instrumentos%20de,Validez.>
- Huerta-Riveros, P. C., Gaete-Feres, H. G., & Pedraja-Rejas, L.M. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena. *Revista La Serena*, 31(2), 43-55. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200253>
- Macías García, E. K., & Vanga Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista RVG*, 26(94), 548-567. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890444>
- Manrique, K., Arcos, G., & Moreno, E. (2022). La cultura del Instituto Tecnológico de Chilpancingo en la comunidad estudiantil y docente. *Revista Universo de la Tecnología*, 1(40), 23-31. <https://revista.utnay.edu.mx/index.php/ut/article/view/54/60>
- Oseda Gago, D., Mendivel Gerónimo, R. K., & Durán Carhuamaca, A. (2020). Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete, Perú. *Revista Shopia*, 1(28), 207-235. <https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.08>
- Pachas, M., Castañeda, E., Garro, L., Aliaga, A., & Prado, H. (2020). La gestión institucional según los compromisos de desempeño: 2016-2018, Unidad de Gestión Educativa Local 03-Lima. *Revista IJIRR*, 7(82), 6714-6719. http://www.ijirr.com/sites/default/files/issues-pdf/3488_0.pdf
- Pariona Luque, R. B., Rivero Pariona, Z. Y., González Ríos, R. C., & Hinojosa Benavides, R. A. (2021) Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una

- universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93),4-17.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29066223020>
- Pegalajar Palomino, M del C. (20). Implicaciones de la gamificación en educación superior: una revisión sistemática sobre la percepción del estudiante. *Revista de Investigación Educativa*, 39(1), 169-188. <https://doi.org/10.6018/rie.419481>
- Pulido Díaz, A., Pérez Viñas, V. M., & Bravo Salvador, M. (2023). Una aproximación a la gestión de los procesos universitarios: sus dimensiones. *Revista MENDIVE*, 21(1), 1-16. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3012>
- Robles, Garrote, P. & Rojas, M. *La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada*. *Revista Nebrija de Lingüísticas aplicada a la enseñanza de las lenguas*, 18, 1699-6569. <https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguisticaaplicada.html#:~:text=El%20juicio%20de%20expertos%20es,evidencia%2C%20juicios%20y%20valoraciones%E2%80%9D%20>
- Rubiano, E. y Tafur, L. (2021). *Evaluación del clima escolar en las instituciones educativas Ana Elisa Cuenca Lara del Municipio de Yaguará (Huila) y Técnica Comercial Caldas del Municipio del Guamo (Tolima)*. (Tesis de Maestría). Universidad Surcolombiana. Neiva, Colombia.
- Sarmiento Orna, D. A., & Vinuesa Martínez, J. L. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una universidad ecuatoriana. *Revista Científica del Amazona*, 3(5), 1-13.
- Tamayo Aristigui, N. R., Portuondo Fernández, B., Ramírez del Castillo, L. M., Pantoja González, P.M. (2015). la reafirmación pedagógica en la universidad, su impacto social. *Revista Multimed*, (1), 1-13. <https://core.ac.uk/download/pdf/228908094.pdf>
- Terán-Cano, F. E. (2020). La evaluación institucional en el contexto de la universidad ecuatoriana. *Revista UIDE*, 5(2), 11-24. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1248>
- Torres Rojas, E. (2021). Significaciones y discursos sobre calidad, autoevaluación y acreditación institucional en universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica en Chile. *Revista Inclusiones*, 5(2), 49-81. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/668>
- Turpo-Gebera, O., Pérez-Zea, A., Pérez-Postigo, G., & Lazo-Manrique, M. (2021). Cultura en universidades peruanas: estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 192-204. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29066223013>
- Vega Gutiérrez, L. V. (2020). Gestión educativa y su relación con el desempeño docente. *Revista Ciencia y Educación*, 1(2), 18-28. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0102202008>