UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA UCN

"Agnitio Ad Verum Ducit"

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciatura en Administración de Empresas.

Análisis de percepción de los estudiantes de los primeros años sobre los servicios académicos brindados con la matrícula inicial de la Universidad Central de Nicaragua, Sede Central del distrito III de Managua, en el III cuatrimestre 2024-2025.

Autor (es): Marveli del Carmen Vargas

Martha Patricia Amador Orozco

Asesor (es): MSc. Yoardin Antonio Rizo Bonilla

Institución (es): Universidad Central de Nicaragua

Fecha de Presentación: 09 de marzo 2025

MANAGUA – NICARAGUA

UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Agnitio Ad Verum Ducit"

CARTA AVAL TUTOR /METODOLOGO(A)

MSc. Yoardin Antonio Rizo Bonilla.
Decana de la Facultad de ciencias económicas y administrativas.
UCN – Campus central
Su Despacho

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por el/los egresados(s) **Marveli del Carmen Vargas.**; para optar al título de **Licenciada en administración de empresa**, cuyo título de la Monografía es: **Análisis de percepción de los estudiantes de los primeros años sobre los servicios académicos brindados con la matrícula inicial de la Universidad Central de Nicaragua, Sede Central del distrito III de Managua, en el III cuatrimestre 2024-2025.** El cual considero que cumple con los requisitos metodológicos exigidos por el **CAPÍTULO VIII** Forma de Culminación **de** Estudios del reglamento académico; para ser evaluada por el Comité Evaluador.

En La Ciudad de managua a los 02 días del mes de febrero del año 2025.

Lic. Yoardin Antonio Rizo Bonilla.
Tutor (a) metodológico

CC: Archivo.

UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Agnitio Ad Veram Ducit"

CARTA AVAL TUTOR /METODOLOGO(A)

MSc. -Kariela Montes Aguilar.
Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
UCN – Campus Central
Su Despacho

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por el/los egresados(s) **Martha Patricia Amador Orozco** para optar al título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, cuyo título de la Monografía es: **Análisis de percepción de los estudiantes de los primeros años sobre los servicios académico brindado con la matrícula inicial de la Universidad Central de Nicaragua, Cede central del distrito III de Managua en el III cuatrimestre 2024-2025.**

El cual considero que cumple con los requisitos metodológicos exigidos por el **CAPÍTULO VIII** forma de culminación de estudio del reglamento académico; para ser evaluada por el Comité Evaluador.

En La Ciudad de Managua a los 02 días del mes de marzo del año 2025.

Lic. _____
MSc. Joardin Antonio Rizo Bonilla
Tutor Metodológico Científico.

CC: Archivo.

Dedicatoria
Marveli

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, que es mi fortaleza y guía constante. A mi familia que son mi mayor fuente de inspiración, dedico este logro especialmente a mi pequeña hija Giselle que es mi motor de mi vida, y a mis abuelos que desde el cielo me acompañan. En particular, a mi abuelita Betty, cuyas palabras de aliento desde mi infancia resonarán siempre en mi corazón Que era la más inteligente, sé que desde el cielo me bendice y que este logro la llena de orgullo. A mi madre, hermanos (as), sobrinos (as) que para ellos soy su inspiración de lucha del día a día quienes comparten conmigo este momento, les dedico este esfuerzo. Su apoyo incondicional ha sido fundamental en este camino.

Martha

Al Altísimo, quien me dio el aliento de vida, quien en tiempos de sentirme desfallecer su presencia y mano poderosa me sostuvo. A mis hijos Stephanie, Marelr y Hansel que durante este camino me comprendieron y apoyaron con sus palabras de amor y aliento. A Adela mi madre, quien creyó en mí y cada día con amor estuvo llevándome en sus pensamientos y en sus oraciones. Agradezco al amor de mi familia quienes fueron la inspiración para alcanzar mis metas y superar cada obstáculo.

Agradecimiento

Marveli

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios por la sabiduría y entendimiento que me da, por permitirme alcanzar esta meta. Agradezco el apoyo de mis profesores, quienes me motivaron y guiaron a lo largo de este camino: MSc. Yoardin Antonio Rizo Bonilla, Lic. Celia Suárez, Lic. Pedro Lira, y mis profesores y profesoras que me compartieron sus

conocimientos durante estos 5 años por su constante aliento a no rendirme. A mi amiga y compañera de universidad Ena Patricia González, mi gratitud por su apoyo, consejos y motivación constante durante estos 5 años de preparación y a todos mis compañeros y amigos de la universidad. A mi hermana Araceli y a la familia Ruíz Valdivia, mi profundo agradecimiento por su apoyo incondicional en diversas formas. Finalmente, extiendo mi agradecimiento a todas aquellas personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la realización de este logro.

Martha

Agradezco a mis compañeros, Jack Paramo, Franklin, José Luis, Ena Patricia, Marveli, Juan Moncada, Don Melvin y su esposita Verónica quienes se embarcaron conmigo en esta etapa y con los que compartí camaradería, risa, momentos y experiencias, gracias a los que

culminaron y a los que se bajaron en algunas de las estaciones de la vida pero que siempre estarán en mis recuerdos.

Gracias a cada uno de los profesores, a los que conocí y con los que compartí, Yoardin Bonilla, Pedro Lira, Maritza, Celia Suarez y todos los demás con los que compartí estos 5 años donde aprendí a quererlos, recuerdo los nombres de todos y cada uno. Gracias por brindarme sus conocimientos y ayudarme a ser una mejor versión de mí misma. Lic. Gracias Raquel luna por tu tiempo y tus buenas gestiones dentro de la entidad laboral. Gracias finalmente a todas y cada una de las personas que de alguna manera contribuyeran a este logro brindándome sus consejos. Mi agradecimiento con respeto y cariño a todos y cada uno de ellos.

Tabla de contenido

Dedicatoria ..... Error! Bookmark not defined.
Agradecimiento ..... Error! Bookmark not defined.
Tabla de contenido No se encuentran entradas de índice. **4**
Resumen **9**
2. Introducción **10**
3. Capítulo I. Problema de investigación Formulación del problema (Antecedentes y contexto del problema) **12**
2.1. El problema **12**
2.1.1. Formulación de la Pregunta Problema: 13
2.1.2. Antecedentes del problema **13**
2.1.3. Pregunta general **15**
2.1.4. Preguntas especificas 15
2.2. Objetivos (General y específicos) **16**
2.2.1. Objetivo general 16
2.2.2. Objetivos Específicos 16
2.3. Justificación de la investigación **17**
2.4. Limitaciones **19**
2.5. Hipótesis **20**
4. Capítulo II. Marco teórico **20**
3.1. Revisión de literatura **20**
3.1.1. Antecedentes 20
3.1.2. Definición de la percepción 21
3.1.3. Características de percepción 22
3.1.4. Teoría sobre la satisfacción de los estudiantes 26
3.1.5. La evaluación de la calidad en el contexto universitario 27
3.1.6. Calidad del servicio en el ámbito educativo 31
3.1.7. Factores que influyen en la calidad educativa 33
3.2. Estado del arte **35**
3.2.1. Percepción de los estudiantes sobre los servicios de registro académico 38
3.2.1. Teoría de Gestalt 39
3.2.2. Satisfacción estudiantil 41
3.3. Teorías y conceptos asumidos **43**
3.3.1. Teoría de la Percepción **43**
4. Capítulo III. Diseño Metodológico **49**

4.1. Tipo de investigación **49**
4.2. Población y muestra **50**
4.2.1. Justificación muestral 51
4.3. Variables (operacionalización de variables) **52**
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos **54**
4.5. Confiabilidad y validez de los instrumentos: **55**
4.6. Procesamiento de datos y análisis de la información **55**
4.6.1. Conclusiones 67
4.6.2. Recomendaciones 68
5. Capítulo IV. Aspectos administrativos **70**
5.2. Cronograma de actividades **70**
5.3. Recursos: humanos, materiales y financieros **70**
5.3.1. Recursos Humanos 71
6. Referencias **73**
5. Referencias **73**
7. Anexos o Apéndices **77**

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal analizar la percepción de los estudiantes de los primeros años de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), Campus Central Distrito III de Managua, sobre los servicios brindados por el área de registro académico durante el proceso de matrícula inicial en el tercer cuatrimestre del período 2024-2025. Se buscó evaluar la calidad, eficiencia y satisfacción de los estudiantes con dichos servicios, así como identificar áreas de mejora para optimizar la experiencia estudiantil.

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizando encuestas para recopilar datos con una muestra de 97 estudiantes. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva, utilizando el programa SPSS.

Los resultados revelaron que la mayoría de los estudiantes perciben los servicios académicos del área de registro como buenos o regulares, con un alto porcentaje de satisfacción general durante el proceso de matrícula. La amabilidad del personal fue el aspecto más valorado, mientras que la rapidez en la atención y la claridad de la información presentaron una baja satisfacción. Se identificó un desconocimiento generalizado sobre las estrategias implementadas para optimizar el proceso de matrícula, y una evaluación moderada de su efectividad.

Se concluye que, si bien existe una percepción general positiva, es fundamental implementar mejoras en la rapidez de la atención, la comunicación de estrategias y la capacitación del personal. Se recomienda establecer canales de retroalimentación continua e invertir en recursos tecnológicos para optimizar los servicios y aumentar la satisfacción estudiantil.

1. Introducción

El proceso de matrícula es uno de los momentos más importantes en la vida de los estudiantes universitarios. En la Universidad Central de Nicaragua (UCN), la calidad de este proceso administrativo es fundamental para asegurar una experiencia educativa positiva. La eficiencia y calidad de los servicios académicos brindados durante la matrícula inicial influyen directamente en la percepción y satisfacción de los estudiantes recién ingresados, afectando así su rendimiento académico y su adaptación al entorno universitario.

Este estudio se enfoca en analizar la percepción de los estudiantes de los primeros años de las carreras de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UCN, Sede Central, en el Distrito III de Managua, acerca de los servicios brindados por el departamento de registro académico durante la matrícula inicial en el tercer cuatrimestre de 2024-2025. Particularmente, se busca evaluar cómo los estudiantes perciben la eficiencia, claridad y accesibilidad del proceso de matrícula, así como la atención recibida por el personal de registro académico.

La importancia de este estudio es conocer las necesidades y expectativas de los estudiantes de los primeros años durante el proceso de matrícula, quienes se encuentran en una etapa de adaptación a la vida universitaria. Los resultados de esta investigación permitirán a la UCN identificar áreas que necesiten mejorar en sus servicios académicos, fortalecer la retención estudiantil y garantizar una experiencia educativa de calidad.

La percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios académicos y administrativos de una institución universitaria es un factor determinante para su experiencia educativa. Esta retroalimentación no solo refleja el nivel de satisfacción actual, sino que también impulsa la mejora continua de los servicios, asegurando que se adapten a las necesidades de la

comunidad estudiantil, esto implica un proceso continuo de evaluación por parte de la universidad, esto puede influir significativamente positivo en su experiencia académica y administrativa.

Este estudio se llevó a cabo en la Universidad Central de Nicaragua (UCN), específicamente en su Campus Central ubicado en el Distrito III de Managua, con el propósito de analizar la percepción de los estudiantes de los primeros años pertenecientes a las diversas carreras ofrecidas por la institución. El enfoque principal es evaluar la calidad del servicio proporcionado por el área de registros académicos.

El presente estudio se realizará durante el tercer cuatrimestre del periodo académico 2024-2025, lo que permitirá obtener información relevante y actualizada sobre la experiencia de los estudiantes en relación con este servicio. Los resultados obtenidos a partir de este análisis serán fundamentales para identificar áreas de mejora y optimizar la eficacia del servicio de registros académicos, contribuyendo así a una experiencia estudiantil más satisfactoria y eficiente.

La matrícula universitaria no solamente representa un proceso administrativo, también es un momento fundamental en la vida académica de los estudiantes de los primeros años que puede afectar su rendimiento y motivación. Un servicio eficiente y accesible en este ámbito puede facilitar la integración del estudiante a la comunidad académica, mientras que problemas o deficiencias en este servicio pueden generar frustraciones y desmotivación. Por tanto, entender cómo perciben los estudiantes la calidad de estos servicios se vuelve indispensable para la toma de decisiones y la implementación de mejoras en los planes operativos institucional del alma mater U.C.N.

El problema de la investigación que induce al estudio ¿Cómo perciben los estudiantes de los primeros años de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad

Central de Nicaragua (UCN) los servicios brindados por el departamento de registro académico durante el proceso de matrícula inicial en el Distrito III de Managua durante el tercer cuatrimestre de 2024-2025?

Con el objetivo general Analizaremos la percepción de los estudiantes de los primeros años de las diferentes carreras las facultades de la Universidad Central de Nicaragua UCN, sobre los servicios brindados por parte de registro académico en el recinto central de Managua en el periodo de matrícula del tercer cuatrimestre en el periodo 2024-2025. Mientras que los específicos se dirigen a conocer la conformidad con el proceso académico de trámites y matrículas de los estudiantes, los factores de calidad académica más importante y menos importante para exponer recomendaciones sobre las mejoras que se pueden hacer.

2. Capítulo I. Problema de investigación Formulación del problema (Antecedentes y contexto del problema)

2.1 El problema

El proceso de matrícula inicial en la Universidad Central de Nicaragua (UCN), específicamente en su Sede Central del Distrito III de Managua, representa el primer contacto formal de los estudiantes de nuevo ingreso con los servicios académicos de la institución. El departamento de registro académico juega un papel muy importante en este proceso, facilitando la integración y adaptación de los estudiantes a la vida universitaria.

Sin embargo, la percepción de los estudiantes sobre la calidad y eficiencia de los servicios de registro académico puede variar significativamente. Una percepción positiva puede fomentar la satisfacción, el rendimiento académico y la adaptación, mientras que una percepción negativa puede generar insatisfacción y dificultades en la integración.

A pesar de la importancia de este tema, no existen estudios sistemáticos que hayan evaluado la percepción de los estudiantes de nuevo ingreso sobre los servicios de registro

académico en la UCN. Esta falta de información limita la capacidad de la universidad para identificar áreas de mejora y optimizar sus procesos administrativos.

Por lo tanto, la falta de información correcta sobre los perfiles académicos al ingresar a la universidad es un problema central que puede tener consecuencias significativas en la experiencia de los estudiantes, de esta manera hacemos la siguiente pregunta, ¿Cómo perciben los estudiantes de los primeros años de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Central de Nicaragua (UCN) los servicios brindados por el departamento de registro académico durante el proceso de matrícula inicial en el Distrito III de Managua durante el tercer cuatrimestre de 2024-2025?

Este estudio busca identificar áreas de mejora en los servicios académicos, contribuyendo a una experiencia educativa más eficiente y satisfactoria para los estudiantes.

2.1.1 Formulación de la Pregunta Problema:

¿Cómo perciben los estudiantes de los primeros años de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Central de Nicaragua (UCN) los servicios brindados por el departamento de registro académico durante el proceso de matrícula inicial en el Distrito III de Managua durante el tercer cuatrimestre de 2024-2025?

2.1.2 Antecedentes del problema

Para empezar, Lic. Ariel Enrique Peña Martínez publicó una investigación en los repositorios de la UNAN titulada "Percepción de estudiantes de V año de Educación Infantil sobre sus habilidades investigativas, UNAN-Managua, FAREM-Matagalpa, Segundo Semestre 2016". Esta tesis fue presentada para optar al grado de Máster en Pedagogía, con especialización en Docencia Universitaria. Con el objetivo de Identificar la percepción de los estudiantes de la

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, modalidad regular y sabatina, sobre la cultura de la ciudad de León.

Tras realizar una revisión bibliográfica sobre información referente a la percepción de la población sobre la cultura leonesa, se aprecia, una amplia falta de investigación de conforme al tema. Los estudios encontrados, hablan de las tradiciones y costumbres, de los efectos del uso de los mitos y, sobre todo, de la falta de inclusión de la cultura no solo leonesa, sino nicaragüense en general, en los modelos de educación escolar de las escuelas primarias y secundarias (Martínez Pérez, 2020).

Uno de los factores encargados de la deserción escolar es la retención ya que esta cumple con una labor primordial durante la estancia en la licenciatura, generando así soluciones creadas por las instituciones para buscar la posible permanencia a lo largo de su formación profesional "es conocida como la capacidad que tiene el sujeto para impedir que algo salga, se mueva, se elimine o desaparezca".

La Real Academia Española (RAE). Centrar la atención en el contexto social e institucional resulta fundamental para comprender la retención, ya que permite comprender dicho fenómeno como el resultado de la interacción entre un estudiante y el medio en el cual se desenvuelve. Es decir, la permanencia de los estudiantes no puede ser entendida como una capacidad individual de determinados estudiantes, sino como el resultado de la interacción entre ellos y su contexto. Así que se atribuye el conocer el factor desencadenante que impulsa a los jóvenes a la retención en instituciones universitarias, así como el grado de satisfacción que ellos encuentran para mantenerse en la licenciatura.

Los resultados obtenidos permiten comentar que la media de la Satisfacción Total puntuó en 314.19, lo cual coloca a la muestra evaluada en Bastante satisfecho con la educación que recibe en la UICUI, es importante mencionar que este dato general es el resultado de un proceso valorativo, los alumnos emitieron un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación sustentado en la unidad de lo cognitivo y afectivo. En consecuencia, con lo anteriormente expuesto, se define la satisfacción de los alumnos como favorable a partir de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas. (Martínez et al., 2019).

2.1.3 Pregunta general

¿Cómo perciben los estudiantes de los primeros años los servicios brindados por el departamento de registro académico durante el proceso de matrícula y su nivel de satisfacción de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), en el Distrito III de Managua duramente el III Cuatrimestre de 2024-2025?

2.1.4 Preguntas especificas

¿Cómo califican los estudiantes de los primeros años la calidad general de los servicios de matrícula y trámites ofrecidos por la UCN?

¿Cuáles son los aspectos específicos de los servicios de matrícula que los estudiantes de consideran más satisfactorios?

¿Qué áreas de los servicios de matrícula necesitan mejoras, según la percepción de los estudiantes?

¿Qué tan claros y accesibles consideran los estudiantes los procedimientos de matrícula?

¿Cómo perciben los estudiantes de los primeros años los tiempos de espera y respuesta durante el proceso de matrícula?

¿Qué dificultades o desafíos enfrentan los estudiantes de los primeros años durante el proceso de matrícula, y cómo podrían mejorarse?

¿Qué estrategias específicas ha implementado el área de registro académico para optimizar el proceso de matrícula?

¿Cómo perciben los estudiantes de los primeros años la efectividad de estas estrategias en la mejora de los servicios de matrícula?

¿Qué recomendaciones tienen los estudiantes de los primeros años para mejorar aún más los servicios de matrícula?

2.2 Objetivos (General y específicos)

2.2.1 Objetivo general

Analizar el nivel de percepción de los estudiantes de los primeros años de la Universidad Central de Nicaragua UCN de los servicios brindados por registro académico, en el proceso de trámites y matrícula en la Sede central de Managua durante el III cuatrimestre del 2024-2025.

2.2.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes de los primeros años con los servicios de trámites y matrícula de la Universidad Central de Nicaragua (UCN)

2. Especificar la percepción de los estudiantes de los primeros años sobre la eficiencia del proceso de matrícula en la UCN durante el tercer cuatrimestre de 2024-2025.

3. Identificar las estrategias implementadas por el área de registro académico para mejorar los servicios de matrícula.

4. Proponer recomendaciones para mejorar la percepción y satisfacción de los estudiantes de los primeros años con los servicios de matrícula en la UCN.

2.3 Justificación de la investigación

El presente estudio tiene como objetivo analizar la percepción de los estudiantes de los primeros años sobre los servicios brindados por el departamento de registro académico durante el proceso de matrícula en la Sede Central de Managua, durante el tercer cuatrimestre del periodo 2024-2025.

"La educación superior es un pilar fundamental para el desarrollo de cualquier sociedad, ya que forma a los profesionales que impulsarán el progreso económico, social y cultural de un país. En este contexto, la Universidad Central de Nicaragua (UCN) juega un papel muy importante al ser una de las instituciones de educación superior más importantes del país.

La presente investigación se centra en un problema relevante para la UCN: la necesidad de comprender la percepción de los estudiantes de los primeros años sobre los servicios académicos que se brindan con la matrícula inicial. Estudiar esta percepción es fundamental, ya que permite identificar las fortalezas y debilidades de los servicios académicos, con el objetivo de mejorar la calidad de la educación y asegurar que los estudiantes cuenten con el apoyo necesario para tener éxito en sus estudios.

Desde una perspectiva teórica, esta investigación se basa en la teoría de la satisfacción del cliente y modelos de calidad de servicio, los cuales resaltan la importancia de conocer la opinión de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios.

En términos prácticos, los resultados de esta investigación serán de gran utilidad para la UCN, ya que le permitirán tomar decisiones informadas sobre cómo optimizar los servicios académicos y la experiencia de los estudiantes. Asimismo, los estudiantes se verán beneficiados al saber que sus opiniones son tomadas en cuenta para adaptar los servicios a sus necesidades.

Esta investigación es viable, ya que se cuenta con los recursos y el acceso a los estudiantes de primer año de la UCN. Además, se dispone del tiempo necesario para llevar a cabo la investigación de manera efectiva.

Continuamente esta investigación es relevante en el contexto actual de la educación superior en Nicaragua, donde es fundamental mejorar la calidad de la formación de profesionales. Los hallazgos de este estudio pueden contribuir a este objetivo y servir de referencia para otras instituciones educativas que buscan optimizar sus servicios académicos.

UCN es considerada una entidad educativa con un recorrido histórico importante y con una experiencia educativa internacional, cuya visión es “mejorar la calidad en la educación basada en planes estratégicos de mejoras continuas y de calidad, vinculadas debido a que la casa de estudios superiores UCN, tiene en claro que cuando hay mejoras continuas en un recinto de educación da fruto de mejores profesionales, tal como lo dispone el gobierno de Reconciliación Nacional en su Plan de Nacional de Lucha Contra la Pobreza y para el desarrollo humano 2022 - 2026.

"El Gobierno de Unidad y Reconciliación Nacional, consciente de que la Educación Superior Universitaria es primordial, ha mantenido desde 2007 un lugar prioritario y ha incrementado de manera constante la asignación presupuestaria a la Educación, como parte fundamental de su política de inversión social. Para la formación de profesionales, ha garantizado el 6% del Presupuesto General de la República a través del Consejo Nacional de Universidades (CNU). Esta entidad es la encargada de las mejoras continuas y los planes estratégicos de la estructura organizacional, los cuales son la base fundamental para el desarrollo del talento humano y la formación profesional. El CNU dicta, emite y comunica disposiciones que deben ser ejecutadas dentro de las instituciones de Educación Superior, lo cual es uno de los factores esenciales para alcanzar mejoras en el nivel de bienestar social y crecimiento económico."

Se debe hacer hincapié que UCN comprometida con la calidad en los servicios que ofrece a la comunidad universitaria, debe implementar estrategias dirigidas a la mejora continua de los servicios que brindan a los estudiantes. Trata de medir el nivel de satisfacción y la calidad en el servicio que ofrecen a los estudiantes de la casa de enseñanza U.C.N.

Para terminar, se considera la necesidad dentro de la cultura organizacional de poder plantear alternativas a las áreas de UCN que estén presentando algunas limitantes relacionadas con el buen desempeño de su capital humano encaminados al mejoramiento de la calidad en el servicio. (Reconciliación & Nacional, 2022).

2.4 Limitaciones

Tiempo: El tiempo disponible para llevar a cabo esta investigación es limitado, ya que se debe completar dentro del marco del tercer cuatrimestre de 2024-2025. Este periodo es restringido la cual nos afecta en cuanto a la profundidad del análisis y la cantidad de datos recogidos, limitando la posibilidad de realizar seguimientos o estudios longitudinales, también dentro del límite de tiempo los actores de esta investigación se vieron afectados en cuanto al tiempo disponible para reuniones o ponerse de acuerdo en cuanto al tema.

Falta de recursos humanos y materiales: La investigación fue limitada por la disponibilidad de recursos humanos y materiales. Un equipo reducido de investigadores puede dificultar la recopilación y análisis de datos en una muestra amplia de estudiantes de primer ingreso. Además, la falta de equipos tecnológicos adecuados y materiales adicionales puede restringir las técnicas de investigación y análisis utilizadas.

Acceso a la información: El acceso a la información relevante para la investigación puede ser una limitación significativa. La disponibilidad de datos oficiales y registros administrativos del

área de matrícula puede estar restringida por políticas institucionales de privacidad y confidencialidad. Esto puede resultar en una dependencia de las percepciones y testimonios de los estudiantes, lo cual podría introducir sesgos en los resultados.

2.5 Hipótesis

Los estudiantes de los primeros años en el Distrito III de Managua perciben de manera positiva los servicios brindados por el departamento de registro académico de la Universidad Central de Nicaragua (UCN) durante el proceso de matrícula del tercer cuatrimestre de 2024-2025, y muestran un alto nivel de satisfacción con estos servicios.

Hipótesis negativa*:* Los estudiantes de los primeros años de la Universidad Central de Nicaragua (UCN) en el Distrito III de Managua perciben negativamente los servicios brindados por el departamento de registro académico durante el proceso de matrícula, resultando en un bajo nivel de satisfacción en el tercer cuatrimestre del período 2024-2025.

3. Capítulo II. Marco teórico

3.1 Revisión de literatura

3.1.1 Antecedentes

Para empezar, Luisa Fernanda López Melo y Diego Alejandro Rojas Prieto (Bogotá Colombia 2021) realizaron una investigación titulada como, Análisis de las percepciones y experiencias de los estudiantes de pregrado en modalidad virtual de universidades colombianas, con el problema de estudio Las matrículas en las universidades han presentado una disminución exponencial en los recientes años, así lo informa una investigación realizada en el año anterior y llevada a cabo en la Universidad Javeriana, encabezada por la codirectora Luz Abadía (2020) del Laboratorio de Economía de la Educación de la universidad que predice que para el segundo semestre del 2020 habrá una disminución del 12% de estudiantes universitarios nuevos. Porcentaje

que casi se duplicaría debido al surgimiento de la actual pandemia. Esta cifra para la actualidad es más alta debido a las afectaciones por la pandemia, ya que, bajo la investigación, se determinó que el aumento del desempleo afecta la financiación de las matrículas de los estudiantes. Este es un fenómeno que ya venía surgiendo, en el 2018 el total de alumnos tanto antiguos y nuevos era de 2’408.041 y en el 2017 era de 2’446.314 (Orduz, 2020).

El cual lo que busca es analizar las percepciones y experiencias de los estudiantes de pregrado en los programas de Economía, Contaduría, Administración y Derecho de quinto semestre de cinco universidades colombianas con educación en modalidad virtual. Se han escogido estos cuatro programas debido a que son ofertados en las universidades que fueron seleccionadas, de igual manera, se ha decidido incluir únicamente a los estudiantes de quinto semestre para tratar a una población significativa de cada programa y tener una mejor acotación respecto al manejo de los futuros datos. Con el objetivo de analizar las percepciones y experiencias de los estudiantes universitarios de los programas de Economía, Contaduría, Administración y Derecho en modalidad virtual de 5 universidades nacionales discriminadas por QS Top Universities1 en Colombia en el año 2020. (López Melo & Rojas Prieto, 2021).

3.1.2 Definición de la percepción

Se entiende como percepción al conjunto de procesos mentales mediante los cuales nuestro cerebro interpreta los estímulos que recoge, a nivel sensorial, del entorno que nos rodea, creando así una impresión consciente de la realidad. A estos estímulos sensoriales suelen sumarse pensamientos y sentimientos propios, para completar la imagen formada de una manera lógica o significativa para cada observador.

La percepción generalmente se entiende como el conjunto de impresiones que puede percibir un individuo a través de sus sentidos, teniendo así una impresión por cada uno. Pero es un concepto mucho más amplio que demás aspectos. La percepción consta de dos tipos de entradas:

Las sensaciones se dividen en dos tipos: las externas, que se perciben a través de los cinco sentidos, y las internas, propias de cada individuo. Las sensaciones internas incluyen la necesidad, que se refiere a la carencia de algo, y la motivación, que se refiere a la satisfacción de esa necesidad. (López Melo & Roja Prieto, 2018).

3.1.3 Características de percepción

Es inferencial

La percepción es el primer proceso cognoscitivo. Permite tomar información del medio para formar una imagen o idea luego de la decodificación y asimilación de los estímulos sensoriales y energéticos (realiza una inferencia e interpretación)

Es constructiva

Sumado a nuestras inferencias, la percepción incorpora datos que posee la memoria, los clasifica y los fusiona en un objeto único: construye una idea en base a las observaciones y datos nuevos y preexistentes.

Se distingue de la sensación

Aunque estos conceptos suelen usarse indistintamente, la percepción y la sensación difieren en muchos detalles.

La sensación es una experiencia vivida a partir de un estímulo en forma de respuesta a una experimentación sensorial, mientras que la percepción es la interpretación de una sensación, que aporta significado y orden.

Se sirve de nuestros sentidos

Para poder percibir se necesita captar estímulos mediante nuestros sentidos, por eso la percepción puede ser:

- Visual (imagen)
- Auditiva (sonido)
- Olfativa (aroma)

Requiere de atención

Ante los estímulos desagradables disminuye la percepción.

Para poder captar, interpretar y asimilar los estímulos, la percepción se vale de la atención definida como el filtro que aplica para captar solo los estímulos importantes o significativos. Así, puede atender a los factores internos (necesidades biológicas, procesos de subsistencia, intereses sociales) y a los factores externos (formas, texturas, colores, luces y más).

La atención puede ser sostenida o selectiva. Así, los estímulos familiares pasan a un segundo plano (no percibimos los aromas cotidianos del hogar, sino los nuevos y diferentes para detectar peligros y cambios).

Ante los estímulos desagradables disminuye la percepción y a los estímulos no significativos puede desaparecer (por ejemplo: cuando conducimos un coche, no prestamos atención a la vestimenta que hay en las vidrieras, sino al camino y al entorno).

Tiene un propósito

La percepción tiene un objetivo, un propósito, que es lograr una construcción. Esta construcción puede realizarse para entender la situación, para intentar recordar y memorizar contenidos, para detectar peligros, modificándose de acuerdo con las necesidades inmediatas, urgentes, o cotidianas.

Tiene un proceso

En la percepción participan factores como el lenguaje, la memoria y las necesidades. Se realiza en un proceso continuo, dinámico, ubicado en un tiempo y en un espacio. El proceso puede ser interno o externo (un recuerdo o una observación de un elemento, por ejemplo), o puede incluir ambos fenómenos (observamos un objeto y recordamos otros similares).

El proceso de la percepción también es mediatizado (participan diversos factores como el lenguaje, la memoria, los afectos, las necesidades, etc.), activo (requiere de nuestra acción) e interactivo (debe haber una relación entre la persona y el objeto/entorno/estímulo).

Es relativa

La percepción nunca es absoluta sino relativa: ocurre siempre en un contexto que puede modificarse con el tiempo. Así, la percepción se adapta a la experimentación del observador con el estímulo, en un tiempo y en un espacio.

Percepción de personas u objetos

Similares en su mecánica (ambas son estructuradas siguen un proceso para crear categorías de información y buscan significado, interpretar el objeto o la persona), la percepción de personas y de objetos difieren en:

Las personas se perciben como agentes causales (consideran la intención, los sentimientos y otros elementos variables) y los objetos se perciben como constantes.

Las personas se infieren en base a su similitud con nuestras características, y los objetos no.

Las personas se perciben a partir de nuestra interacción con ellas: percibimos a la vez que sabemos que somos percibidos, lo que modifica nuestra conducta en la interacción.

La percepción de las personas es más compleja: involucra, por ejemplo, factores emocionales, mientras que la de los objetos es más simple y directa.

Percepción extrasensorial

La percepción extrasensorial se relaciona con el modo en el que recolectamos datos sin valernos de los sentidos ordinarios. Algunos ejemplos de estos fenómenos:

- Telepatía. Lectura y transmisión de datos en la mente
- Precognición. Predicción de fenómenos futuros
- Retro cognición. Visualización o conocimiento de hechos pasados
- Clarividencia. Capacidad de ver mentalmente objetos que no se encuentran en el mismo espacio.
- Psicoquinesias. Poder modificar la materia mediante la mente
- Telequinesis. Capacidad de mover elementos con la mente
- Intuición. Percibir situaciones ausentes en el espacio y tiempo reales

- Sinestesia. Capacidad de percibir sensorialmente elementos específicos.

Teoría sobre la percepción de los servicios académicos

La satisfacción como un estado mental del estudiante o una acción por atender una necesidad, por tal razón la acreditación de calidad por el servicio que brindan es una variable que no puede dejarse de conocer. Esto es clave para valorar el tipo de calidad educativa y satisfacción porque refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos.

La visión del estudiante es resultado de cómo experimenta sus expectativas hacia sus necesidades, esto también sirve como indicador para mejorar las gestiones y desarrollo del programa académico. (Gónzales LLutari & Gutiérrez Barrantes, 2019)

3.1.4 Teoría sobre la satisfacción de los estudiantes

Según Jiménez (2011), citado por Álvarez (2014), considera que: "La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos", su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (p. 6). En este concepto, se aprecia que se liga estrechamente la satisfacción del servicio académico a la eficiencia de este. Sin embargo, se debe señalar que el término satisfacción del estudiante tiene un origen en el campo de la gestión, considera que un alumno satisfecho es un elemento valioso para probar la calidad de una institución educativa, y esto será posible cuando sus necesidades sean atendidas por los servicios de la universidad.

El servicio académico es una actividad que en el mundo universitario es el eje de toda la formación académica, por esta razón se debe tener en cuenta que: La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, estando está relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones (Flores, 2003, p.81), es evidente que la satisfacción tiene que ver con la actuación de los actores de la vida universitaria. Es decir que se encuentra relacionada con el estudiante, el desempeño docente, la calidad de gestión y de los servicios que acompañan a la formación del estudiante, etc. (Jesús Gónzales & Gutiérrez Barrantes, 2019)

3.1.5 La evaluación de la calidad en el contexto universitario

En las entidades de Educación Superior, el cumplimiento de la misión o razón de ser está referido a las funciones de formación de profesionales, dotando a los individuos de los medios necesarios para desarrollar competencias profesionales y ofrecer a la sociedad personas capaces de trabajar con éxito en el campo de actividades que ellos escojan; la función de generar conocimientos a través de actividades de investigación básica, aplicada y de desarrollo, aportando al desarrollo nacional y a la creación de ciencia y cultura; y la función de asesoramiento e interacción social, contribuyendo con el mejoramiento de las instituciones que les sirven de sustrato para las anteriores funciones y con las cuales mantienen relaciones de cooperación.

En un sentido amplio, se considera a las instituciones de formación y educación como sistemas complejos abiertos; por lo tanto, mantienen muchas relaciones de intercambio con el medio donde se insertan, y están sujetas a las determinaciones económicas, sociales y a la influencia de los diferentes aspectos culturales presentes en el contexto. Sin embargo, tienen

también una relativa autonomía institucional, y de acuerdo con ella, pueden incrementar o disminuir su posibilidad de ser permeables y sensibles a las necesidades de la población y de modular su capacidad de respuesta a ellas en el desarrollo de recursos humanos e investigación.

El sistema universitario puede ser definido como un grupo de procesos que interactúan entre sí para producir algo. Serrano, distinguió los siguientes componentes en el sistema de las instituciones de Educación Superior: los procesos principales (enseñanza-aprendizaje, investigación, cooperación técnica); los procesos de soporte (administración, contabilidad, relaciones gubernamentales, educación permanente del personal docente, investigador y administrativo, entre otros); los productos (competencias en personas, nuevo conocimiento y servicios a otras instituciones); los procesadores (estudiantes, docentes, y las autoridades universitarias); los insumos, (estudiantes y sus condiciones biológicas, psicológicas y sociales, las políticas de formación, las regulaciones, los fondos, la planificación curricular, la influencia social y cultural del medio); y los clientes, usuarios o beneficiarios de la actividad de las instituciones de educación superior. Dentro de ese marco, y de acuerdo con Le Boterf (2000), planteó que en las instituciones de educación no hay un solo tipo de cliente, sino diferentes categorías de clientes que constituyen un sistema-cliente:

- ✓ Los clientes internos, directos o ¨productos¨, que son los alumnos, cogestores de su aprendizaje, los cuales deben egresar del sistema manejando determinadas competencias.
- ✓ Los clientes internos docentes interuniversitarios y de instituciones extrauniversitarias, que cumplen funciones de gerentes del aprendizaje, de producción, de aplicación del conocimiento, y ejecutan los procesos de formación, investigación, asesoramiento y extensión/interacción social.

- ✓ El cliente interno de gestión, o sea, las autoridades universitarias, que son las que ejercen funciones de gestión y administración para facilitar todos los procesos mencionados.
- ✓ Los clientes externos intermedios, es decir, empresas, instituciones empleadoras o utilizadoras que reciben o hacen uso de las competencias de ese capital humano, de los conocimientos generados, del asesoramiento otorgado, y de los servicios producidos para el cumplimiento de sus propias misiones sociales.
- ✓ El cliente externo final, que es la sociedad, comunidad o población que recibe o utiliza directamente las competencias profesionales, los conocimientos generados, o los servicios prestados.

Autores como Capelleras (2001) y Lewis y Smith (1994; citados por Capelleras, 2001), han considerado a los estudiantes como clientes. Entre los detractores se encontró a Romainville (1999) según el cual el alumno es parte integral de la universidad por lo que debe ser considerado como ¨socio¨. Acerca del profesorado, no es usual encontrar en la literatura autores que lo consideren como cliente.

La calidad es un concepto relativo, ya que depende del usuario del término y de las circunstancias en que se utiliza; así, en la educación superior existen diversos grupos de interés, como los estudiantes, el personal docente y no docente, los empleadores, la comunidad, el gobierno, cada uno de los cuales puede tener diferentes perspectivas sobre la calidad (Betancour Agüero & Mayo Alegre, 2019).

Claro que en el caso de la universidad al ofertar unos determinados servicios al estudiante lo hace con el objeto de cumplir con la misión institucional, al formar al estudiante en un área

determinada del conocimiento para lo cual los servicios si bien no son determinados por el estudiante como una necesidad, si lo hacen depender de ellos y al término de unos cuantos días se crea la necesidad, o dependencia de dichos servicios.

Según Romainville (1999), el uso de cuestionarios es una práctica corriente en la evaluación de la calidad de la educación, no obstante, a menudo se observa confusión entre satisfacción y calidad. Los alumnos pueden sentirse satisfechos con un programa, puesto que es el único que conocen, o por una sencilla o atractiva conferencia, si esto se relaciona con las calificaciones profesionales que sus futuros empleadores esperan que los 56 mismos puedan detectar. También pueden auto declararse insatisfechos si un curso es difícil aun si es de valor educativo. La opinión de los estudiantes es por supuesto, una fuente apreciada de información sobre la calidad de la educación. Lo anterior es confirmado por el mismo Romainville (1999) cuando cita a Casey y otros (1997) que afirman la existencia de una gran cantidad de investigadores que han confirmado que los estudiantes constituyen una fuente valida y relevante de información en términos de la evaluación de ciertos aspectos de su formación, y siguen comentando que ellos están mejor calificados para describir su carga de trabajo, la claridad de las conferencias, el entusiasmo de sus profesores, la atención que prestan a sus problemas y las dificultades que podrían tener en capítulos asignados o del objetivo del curso. Gutiérrez, Del Rio & Ballizia (s.f.) comentan que los grupos de personas, de cualquier índole que sean, se constituyen para satisfacer las necesidades de sus miembros. El grupo se plantea metas y objetivos, se estructura y funciona para alcanzar objetivos y metas que darán satisfacción a las necesidades que han sido identificadas. En el caso de los grupos escolares, las necesidades son muy variadas y se refieren a ser tomados en cuenta, sentirse seguros, ser estimados, saber cómo estudiar para aprender, comprender las

materias, tener motivos para estudiar, comprender su cuerpo, definir sus aspiraciones personales, realizarse, etc. Pg55 (Humán Fritas, 2015).

3.1.6 Calidad del servicio en el ámbito educativo

Para empezar, desde hace algún tiempo, el panorama educativo global ha estado cambiando rápidamente, impulsado por dos fenómenos principales. El primero es el fortalecimiento de la economía del conocimiento, la cual trae importantes beneficios tanto para las personas que apuestan a la educación de calidad como a los países que los incentivan, y el segundo se refiere al crecimiento asombroso en el mundo de la cobertura en educación superior, que ha aumentado la oportunidad de millones de personas (OECD, 2012). Para el CIE (2007), el auge de la educación universitaria es importante para el funcionamiento de la sociedad actual, y como tal la calidad es un reto y una función que debe ser asumida por las universidades, y al afrontarlo se debe tener presente la calidad en la docencia, la investigación y la extensión académica.

Seguido como reto, las universidades se ven enfrentadas al sistema de evaluación de la calidad por parte de los estudiantes, que busca garantizar la eficacia de la variedad de servicios que ofrecen en las distintas áreas. Su fundamento es que este tipo de instituciones, como proveedoras de servicios, deben satisfacer las necesidades de sus clientes: los alumnos (CIE, 2007). En este sentido, Duque y Chaparro (2012) consideran que una evaluación de la calidad de la educación que no tuviera en cuenta la percepción del estudiante y la midiera sin él sería desconocer el rol que este puede tener como juez supremo que es, al consumir los servicios que ofrecen las universidades.

Continuando, la infraestructura educativa debe ser entendida como el conjunto de espacios que requieren ser diseñados, construidos y equipados de acuerdo con las características específicas

del servicio educativo. Y es que debe haber distintos tipos de establecimientos escolares para Educación Inicial, Primaria, Secundaria, Básica Alternativa o Técnico-Productiva, teniendo en cuenta sus objetivos educacionales. No solo tiene que ver con la cantidad de las áreas construidas y el aula como unidad fundamental, sino también –entre otros– con el mobiliario y equipamiento, los pasadizos y patios, las zonas de esparcimiento y deportes, las instalaciones sanitarias, las facilidades arquitectónicas y de transporte, las condiciones naturales y climáticas, la seguridad física, los contextos geográficos y culturales, los costos financieros, la gestión y, desde luego, con los conceptos pedagógicos y curriculares además del proyecto educativo específico. Si la infraestructura de la institución educativa responde favorablemente a estos criterios básicos, entonces se puede afirmar que contribuye a que sus estudiantes tengan mejores espacios educativos para lograr aprendizajes significativos y una consistente formación integral, en un contexto de calidad y equidad educativa (Álvarez Botello y otros, 2015).

La calidad en el servicio a clientes se entiende como cumplir con los requisitos que éste estipula para el producto; señalar mediante el juicio del consumidor al respecto de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones que ofertan el servicio; Es difícil de medir, no se puede almacenar, su inspección es complicada, no se puede anticipar el resultado, depende generalmente de muchas personas (Duque, 2005).

Por lo que podemos resumir que la calidad en el servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades; siendo está el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y rápido, con actitud positiva y espíritu de servicio (Rios Vázquez y otros, 2017).

3.1.7 Factores que influyen en la calidad educativa

Los factores que influyen o fluidos se refieren a los factores que afectan la calidad de educación de una manera fluida, es decir, esos factores tienen más posibilidad de variarse. Principalmente se refieren al currículo, contenido de enseñanza, métodos de enseñanza y etc. El contenido de enseñanza en realidad es los conocimientos o experiencias transmitidas por parte de los docentes a los alumnos, durante este proceso, los docentes elaboran y diseña el contenido de enseñanza de acuerdo de las cualidades de alumnos y dependiendo de sus propias experiencias. Es decir, con el mismo libro, diferentes docentes tendrán diferentes formas de transmitir conocimientos, eso es uno de los motivos por el que se causa la diferencia de eficiencia en educación. Igualmente, los métodos de enseñanza, formas de organización de enseñanza tienen mucha diferencia entre el uno y el otro. Según la experiencia, si pueden adoptar técnicas adecuadas de acuerdo con los estilos de aprendizaje de los alumnos, es más fácil tener éxito en la enseñanza. Hace más de dos mil años, Confucio, que es el gran pedagogo de China, dijo: hay que realizar la enseñanza de acuerdo con las particularidades de los alumnos. Es decir, hay que identificar las características de los alumnos, luego buscar las estrategias más adecuadas para desarrollar diferentes habilidades de aprendizaje con el objetivo de conseguir una mejora calidad de educación. En fin, los factores fluidos son importantes para lograr una alta calidad de educación, sin embargo, cómo generar impactos positivos en la educación no solamente depende de ellos mismos, sino que también depende de los docentes y alumnos.

Fuera de la actividad de educación, hay otros factores ambientales que existen relativamente independientes, que también puede causar influencia sobre educación. Ellos son: factor de la escuela, factor de la familia, factor de la sociedad y etc.

Una función importante de la universidad u otras instituciones es la de administración. Se refiere al diseño de programa, organización de enseñanza-aprendizaje, supervisión, control y etc. La administración de recursos humanos y alumnos es el punto clave, por ejemplo: una buena política administrativa y educativa podría despertar la iniciativa de los docentes y alumnos. El sistema de evaluación sobre la calidad de educación influye mucho en las actividades de los docentes y alumnos. El ambiente de una universidad, e incluso de un aula, también afectan a la calidad de la educación.

El factor de la familia cuenta con varios contenidos. El nivel de la educación de los padres, las condiciones económicas afectarán la educación de los alumnos sin importar la edad de ellos o la educación que estén tomando. En los Estados Unidos, hicieron una investigación para analizar el motivo de la baja calidad de educación, se concluyó que la estructura de la familia es un factor muy importante que afecta la calidad de la educación (Michael, 1994). Los padres son los primeros docentes para el niño, antes de los 18 años, dos terceras partes del tiempo, los niños lo pasan junto con sus padres. Por eso, es natural que los comportamientos de los padres generarán impactos profundamente en los niños.

El factor social es un tema amplio, por ejemplo, el nivel de desarrollo de la sociedad, la cultura de la sociedad. La educación sirve para la sociedad. Es necesario preguntarnos qué tipo de sociedad es la que queremos y qué características debería tener la educación que posibilite construirla.

Los factores internos y externos se relacionan y afectan mutuamente. Los positivos factores externos pueden promover ajuste y mejoramiento de los factores internos. El desarrollo de la sociedad está pendiente de las personas formadas por medio de educación. Los factores internos

son los que tienen influencia directa en la educación, entre ellos lo más básico son las cualidades de los docentes y alumnos (Feng, 2016).

3.2 Estado del arte

Introducción

El sistema educativo dentro de una institución de enseñanza es bastante complejo y requiere que todas las partes involucradas se comprometan a obtener **los mejores resultados** mediante ejercicios de planificación y planes estratégicos, mediante los cuales la entidad educativa coordina, ejecuta y monitorean las acciones que garantizan los enfoques y principios que los guie.

Según disposiciones del plan nacional de educación la institución educativa debe garantizar.

1) mejora en la calidad educativa; integrando la innovación para adquirir conocimientos necesarios para asegurar el reconocimiento del alumno.

   una buena infraestructura que preste las condiciones adecuadas garantiza motivación para la enseñanza, al mismo tiempo certifica seguridad y confianza de la comunidad estudiantil para con la institución. Así mismo una calidad educativa es recibir una buena atención en donde los estudiantes son los clientes principales.

   La calidad educativa compromete al docente a impartir clases de calidad y en donde el alumno debe comprometer a recibir la enseñanza.

   Por su parte la gerencia debe cuidar los puntos administrativos para mantener la institución en funcionamiento, manteniendo la equidad con modalidades fle3xibles para fomentar el crecimiento, potencial y el desarrollo del talento humano.

Cabe señalar que todos estudiantes satisfechos con el ecosistema y entorno educativo permanecen más tiempo en la institución y se reduce la deserción escolar con resultados de la formación de buenos profesionales con conocimientos que contribuyan a la formación de la sociedad en conjunto.

Satisfacción estudiantil y gestión de la permanencia

Prestar atención a las estrategias de **cómo mejorar la satisfacción de los estudiantes** también es una forma de gestionar su permanencia en la institución.

Las estrategias están muy ligadas a la **retención de estudiantes**, es decir, los esfuerzos que se realizan para fidelizar a los estudiantes.

Incluso si algunos estudiantes simplemente eligen permanecer en la institución, es esencial que la escuela haga un esfuerzo activo para la retención, a través de la gestión de las relaciones y la mejora de la experiencia (Peralta, 2023).

Investigación realizada por el actor: Jairo Sánchez Quintero

Titulada como: Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. La cual tomamos unas diferencias entre la satisfacción y la calidad.

Algunas de las diferencias que se han identificado entre la satisfacción y la calidad son, según Civera (2008) citado por Galvis (2012): 1) La satisfacción es una evaluación de una experiencia, mientras que la calidad percibida es la valoración obtenida de englobar varias experiencias durante el consumo, siendo una evaluación global a lo largo del tiempo. Algunos autores convergen en que la satisfacción está asociada a una experiencia transitoria y por ello puede variar en cada experiencia (Bolton & Drew 1991; Cronin & Taylor 1992; Parasuraman, Zeithaml

& Berry 1988; Patterson & Johnson, 1993 citados por Civera, 2008). 2) La satisfacción se basa en la experiencia durante el consumo, mientras que la calidad percibida necesariamente no se basa en esa experiencia, por consiguiente, la satisfacción se estudia después de la compra y la calidad percibida, a través de evaluaciones predecisoriales (Latour & Peat, 1979, en Civera 2008), y 3) la satisfacción compara las percepciones de los clientes con lo que esperan (expectativas futuras) y la calidad percibida la comparan con la expectativa ideal, es decir, con lo que esperarían de una organización que ofrece productos y servicios de alta calidad.

Agrega Galvis (2012) refiriéndose a las semejanzas y diferencias entre satisfacción y calidad percibida que: Algunos investigadores concluyen que están altamente correlacionados (Bansal & Taylor, 1999; Cronin & Taylor, 1992). Otros autores sugieren que la calidad percibida y la satisfacción son conceptos distintos, aunque relacionados (Bansal & Taylor, 1999; Oliver, 1980; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Debido a que las diferencias planteadas son muy sutiles, vale la pena recordar que la satisfacción es parte de la calidad, pues no puede hablarse de calidad sin que exista satisfacción con el cumplimiento de los requisitos del cliente en relación con las características inherentes a un bien o servicio. Es decir, si para un cliente no hay satisfacción con un bien o servicio no se podrá decir que para ese cliente ese bien o servicio es de calidad.

En conclusión, puede afirmarse que la satisfacción, en el contexto de la oferta y demanda de bienes y/o servicios, es un estado de percepción cognitiva y emocional gratificante en el que se materializan las expectativas, necesidades, deseos, metas o intereses, por el cumplimiento de requisitos o características en los bienes o servicios que dan cuenta de su calidad, sumada a la experiencia preferencial subjetiva y afectiva del consumidor, cliente o usuario. Para el caso particular de la satisfacción estudiantil, se trata en consecuencia de la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio educativo que le permite lograr

sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables (Sánchez Quintero, 2018).

Universidad Central de Nicaragua (UCN) es una institución de educación superior comprometida con la formación integral de profesionales capaces de liderar y transformar la sociedad desde un enfoque ético, científico y humanista. Fundada en el año 1998, la UCN ha sido reconocida por su excelencia académica, su enfoque nacional e internacional y su impacto positivo en el desarrollo de Nicaragua.

Con una oferta educativa innovadora, basada en estándares nacionales y programas actualizados, UCN cuenta con carreras en diversas áreas del conocimiento, incluyendo ciencias de la salud, ciencias económicas, ingeniería, ciencias sociales y jurídicas a nivel de grado y posgrado (Nicargua, 2025).

Importancia:

La importancia de este análisis radica en la capacidad de la UCN para optimizar sus servicios y garantizar una experiencia educativa positiva para todos sus estudiantes de nuevo ingreso.

3.2.1 Percepción de los estudiantes sobre los servicios de registro académico

La percepción ha evolucionado significativamente a lo largo de la historia Percepción es la acción y efecto de percibir. Hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (vista, olfato, tacto, auditivo y gusto).

Por otro lado, percepción es el conocimiento o la comprensión de una idea. La percepción comenzó a ser estudiada en el siglo XIX. Es el primer proceso cognitivo en el cual el individuo o animal capta la información proveniente del exterior, que llega a los sistemas sensoriales. El

cerebro es quien se encarga de formar conexiones de neuronas que permite representar la imagen o idea completa de lo que fue descubierto.

Los especialistas aseguran que la percepción es el primer procedimiento cognoscitivo, que permite al sujeto capturar la información del medio que lo rodea a través de la energía que llega a los sistemas sensoriales.

Este procedimiento posee carácter inferencial y constructivo. En este contexto, la representación interior de lo que ocurre afuera surge a modo de hipótesis. Los datos que captan los receptores se analizan de modo paulatino, junto a la información que recoge la memoria y que contribuye al procesamiento y a la creación de dicha representación.

Mediante la percepción, la información es interpretada y se logra establecer la idea de un único objeto. Esto significa que es factible experimentar diversas cualidades de una misma cosa y fusionarlas a través de la percepción, comprendiendo así que se trata de un único objeto (Significados, 2015).

3.2.1 Teoría de Gestalt

Según lo define la teoría de la Gestalt, las personas percibimos el mundo como un todo y no de forma fragmentada; podemos comprobar esto si pensamos que al despertarnos y abrir los ojos podemos ver toda la habitación donde nos encontramos y no simplemente objetos sueltos. A través de nuestra percepción somos capaces de entender de qué está formado ese todo y aislar aquello que nos interesa más en cada momento.

De acuerdo con los estudios realizados en torno a este concepto podemos decir que existen factores biológicos de la percepción, con los cuales nacemos, y otros aprendidos; esto significa que la forma en la que percibimos nuestro entorno se modifica a lo largo de nuestra vida a través

de las experiencias. Por ejemplo, cuando éramos niños admirábamos a nuestro padre, pero pasada cierta edad puede que ya no lo hagamos, e incluso que le aborrezcamos, esto significa que de acuerdo con las situaciones por las que hayamos pasado hemos reinterpretado a esa persona y la hemos ubicado en lugares diferentes a lo largo del tiempo (Gardey, 2024).

El clima organizacional es de mucha importancia en cualquier organización, como lo cita el autor Larry Omar López Sequeira, quien realiza su tesis titulada `Clima Organizacional de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí, Farem-Estelí, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua), mayo-julio 2015. (Fernández y Sánchez 1996) quienes consideran que los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios 12 de la Psicología Cognitiva, en el sentido de como los empleados entienden la organización en la que se desenvuelven, y como éstos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de ella; y finalmente como la cognición lleva a la conducta. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima organizacional. Al respecto, Rensis Likert (1986), “menciona que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva (Sequeira, 2013-2015).

La percepción es uno de los procesos psicológicos más importantes, a través del cual los seres humanos interpretan y organizan la información sensorial para comprender el entorno. A lo largo de la historia de la psicología, diversas teorías han intentado explicar cómo percibimos el mundo. A continuación, se presentan algunas de las teorías más influyentes de la percepción en psicología.

3.2.2 Satisfacción estudiantil

La satisfacción estudiantil se refiere al nivel de bienestar que experimentan los estudiantes en relación con su experiencia educativa, incluyendo aspectos como la calidad de los servicios, la docencia, la infraestructura, la gestión educativa y la interacción con los profesores y compañeros. La satisfacción estudiantil es fundamental para mejorar los servicios institucionales, lo que implica que las universidades deben contar con instrumentos confiables para medir esta satisfacción (Zambrano et al., 2019). Asimismo, se observa que la satisfacción de los estudiantes en las universidades privadas a diferido de la de las universidades públicas, con los estudiantes de las privadas mostrando mayor satisfacción con el currículo. Sin embargo, aún se desconoce hasta qué punto la gestión de los procesos académicos influye en la satisfacción estudiantil, lo que plantea una importante área de investigación.

Por otro lado, la gestión académica se refiere a los procesos que aseguran el correcto funcionamiento de las instituciones, abarcando desde la planificación y organización que impacta en el logro de los objetivos institucionales (Macías et al., 2021). Esta gestión implica la planificación estratégica, la implementación de políticas y procedimientos, la coordinación de actividades académicas y administrativas, así como la toma de decisiones que impactan en la calidad educativa y en el logro de los objetivos institucionales.

Dentro de la gestión académica tenemos a los procesos académicos que la componen y que son claves en los campos educativos y de investigación; comprenden un abanico de actividades desde gestión de recursos, toma de decisiones y mejora continua. Los procesos de gestión académica involucran planeamiento, organización, ejecución y control de actividades académicas a fin de optimizar la eficacia y eficiencia de las operaciones educativas. La gestión de procesos académicos ha considerado la eficiente distribución de recursos, admisión y procesos de registro

automatizados, así como la supervisión de departamentos académicos y de servicio (Rivera & Moore, 2025).

Teoría del Procesamiento de la Información

Esta teoría compara el cerebro humano con una computadora, sugiriendo que la percepción implica una serie de etapas de procesamiento de información. **Donald Broadbent** y otros teóricos propusieron que la percepción comienza con la captación de estímulos sensoriales, seguida por el procesamiento y la interpretación de estos estímulos en base a experiencias y conocimientos previos.

Teoría de la Percepción Directa (Ecología) de Gibson

James J. Gibson desarrolló la teoría de la percepción directa, también conocida como la teoría ecológica de la percepción visual en que Gibson argumentaba que la percepción es directa y no requiere procesamiento cognitivo extenso, ya que la información perceptual está presente en el entorno mismo. Introdujo el concepto de «affordance», (ofrecimiento estimular) se refiere a las oportunidades de acción que ofrece un objeto en particular o el medio ambiente.

Teoría Constructivista

Jean Piaget y otros teóricos constructivistas sostuvieron que la percepción es un proceso constructivo en el que los individuos crean su realidad perceptual mediante la interacción con el entorno. Esta teoría enfatiza el papel activo del individuo en la percepción, destacando cómo la experiencia y el conocimiento previo influyen en la interpretación de la información sensorial.

Teoría de la Percepción Social

La percepción no se limita a los objetos físicos, sino que también incluye la percepción de personas y situaciones sociales. **Fritz Heider** y otros psicólogos sociales han investigado cómo las personas perciben y atribuyen causas a las acciones de los demás, desarrollando teorías como la **teoría de la atribución**.

Teoría de la Percepción Multimodal

Esta teoría sostiene que la percepción es un proceso multisensorial que integra información de múltiples sentidos (vista, oído, tacto, etc.) para formar una percepción coherente del mundo. Investigaciones recientes han mostrado cómo la percepción auditiva y visual, por ejemplo, interactúan para mejorar la precisión y la comprensión del entorno (Psiconetwork , 2024).

3.3 Teorías y conceptos asumidos

3.3.1 Teoría de la Percepción

Cada teoría explica la percepción atendiendo a una serie de características y principios. Aunque el proceso de percepción propuesto por cada teoría entraña similitudes, también existen marcadas diferencias entre ellas a la hora de describir o explicar las causas y los elementos que conforman la percepción.

Teoría asociacionista o estructuralista de la percepción:

Aunque existen muchos factores que influyen en la percepción humana, esta teoría de la percepción considera que el sujeto recibe sensaciones aisladas y a las va agrupando a través de la experiencia. Es decir, las percepciones no son sino el resultado y la unión de sensaciones anteriores.

Esta unión presupone que no hay nada en la percepción que no se encuentre en la suma de elementos. Una percepción sería así un hecho molecular compuesto de distintos elementos atómicos (sensaciones). Los asociacionistas más destacados son Hume, Hartley y, en especial, Wundt.

Teoría de Gestalt de la percepción

Considera que el sujeto recibe de forma unitaria y estructurada el estímulo del objeto del mundo real. Es decir, la percepción se da de forma primaria, directa e inmediata.

Según esta teoría, la percepción no es una simple unión de sensaciones. La percepción es un todo organizado real (formas o configuraciones) que no se deja reducir a la suma de las partes, como queda claro en el caso de las melodías musicales. Así, se puede decir que para la escuela de la Gestalt (Wertheimer, Köhler, Koffka) existe una primacía de la percepción sobre las sensaciones.

Teoría de la percepción directa de Gibson

El psicólogo estadounidense James Gibson (1904- 1979) fue uno de los psicólogos más importantes del siglo XX en el campo de la percepción visual. La pregunta que trató de responder fue por qué vemos el mundo tal y como lo hacemos.

Para ello enunció, entre otras, su teoría de las *«affordances»* (1966), un término psicológico con el que se refiere a las cualidades de un objeto o del entorno que nos dicen qué prestaciones nos pueden brindar ciertas cosas. Por ejemplo, una sombra oscura nos permite protegernos del sol; un pomo, la acción de girar; una cuerda, la de tirar; un cojín grueso, la de sentarnos con comodidad…

Las affordances nos dan pistas para entender lo que vemos. Gibson creía que «la sensación era percepción» y que, por tanto, no era necesario analizar lo que vemos. Por eso este planteamiento se llama percepción directa.

Gibson también creía que éramos capaces de interpretar lo que percibimos gracias a pistas del entorno que él llamó «invariantes», elementos del patrón óptico (lo que perciben nuestros ojos en un instante determinado) que, aunque parezca que están en constante movimiento, interpretamos como estáticos, sean cuales sean nuestras acciones. Así, aunque a veces parezca que los objetos se agrandan o se encogen, sabemos que no varían de tamaño, son invariantes.

Teoría de la percepción arriba-abajo de Gregory

Richard Gregory mostró su desacuerdo con la teoría de la percepción de Gibson. Según este psicólogo británico, necesitamos esforzarnos para analizar lo que percibimos. Gregory creía que debíamos procesar la información y por eso su teoría de 1970 fue llamada teoría de la percepción de «arriba-abajo».

Según ella, la percepción es una mera hipótesis (explicación sugerida) en cuanto a que hacemos inferencias sobre lo que vemos utilizando conocimientos previos y experiencias pasadas. Aunque nuestras hipótesis son normalmente correctas, a veces no es así, lo que puede explicar el funcionamiento de las ilusiones ópticas, especialmente de aquellas ambiguas como el cubo de Necker (Rondoni, 2025).

Teoría de la Satisfacción del Cliente

Según Kotler, & Amstrong (2004), es la sensación de placer o decepción que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas. Si los resultados son inferiores a las

expectativas, el cliente queda insatisfecho, por el contrario, si los resultados superan las expectativas, el cliente quedara muy satisfecho.

Phillip Kotler citado por Labrador (2006) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias". Expresa que, luego de obtener un producto o servicio, los clientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción:

• Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

• Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

• Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Por otra parte, Keith (1991) afirma que "la satisfacción de los clientes origina recompensas muy reales para la compañía, en forma de lealtad de los clientes y de imagen corporativa" (p.110). Es así como, la falta de complacencia de los consumidores origina una serie de desventajas muy existentes y es éste un motivo por el cual las empresas no deberían dejarlo de lado, si no tenerlo muy en cuenta y subsanarlo en el menor tiempo posible y poder alcanzar la satisfacción del cliente.

Asimismo, Grande (2000), considera que "La satisfacción del cliente es un parámetro que parece sencillo de determinar, es bastante complejo, ya que involucra la manera como las personas perciben la calidad, lo cual conlleva inmersos un sin fin de aspectos psicológicos que varían de cliente en cliente, incluso cuando se trata de prestar un mismo servicio". Donde se puede comentar que la satisfacción del cliente no es más que su plena realización con lo brindado por la empresa

u organización, superando las expectativas que tenían antes de ingresar al establecimiento (Reservado, 2020).

Calidad del Servicio

Philip Kotler, uno de los autores más influyentes en el ámbito del marketing, define la calidad de servicio como «el grado en que el servicio satisface las necesidades, deseos y expectativas del cliente». Según Kotler, la calidad de servicio se mide en términos de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Por su parte, Valarie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry, autores del modelo SERVQUAL, definen la calidad de servicio como «la discrepancia percibida entre las expectativas del cliente y su percepción de lo que realmente recibió». Según estos autores, la calidad de servicio se mide en términos de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, al igual que Kotler.

En 1992, Richard T. Cronin y Steven A. Taylor propusieron un modelo de calidad de servicio que se basa en dos dimensiones: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se refiere a la habilidad de la empresa para realizar el servicio de manera efectiva, mientras que la calidad funcional se refiere a la habilidad de la empresa para satisfacer las necesidades emocionales y psicológicas del cliente.

La calidad de servicio es un concepto complejo que ha sido definido de diferentes maneras por diversos autores. Sin embargo, todas las definiciones coinciden en que la calidad de servicio es fundamental para la satisfacción del cliente y el éxito de la empresa. Por lo tanto, es importante que las empresas presten atención a este aspecto y trabajen constantemente en mejorar la calidad de sus servicios (García, 2023).

Niveles de Satisfacción

La satisfacción de los estudiantes con respecto a la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. En el caso particular del ámbito educativo, los destinarios, –según Gento y Vivas (2003, p.7)– "son los alumnos y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atiende las expectativas, intereses y necesidades de este grupo en particular". Por tanto, se considera que la calidad de la educación se vincula con la satisfacción de las necesidades que el estudiante hace petición.

Dentro de la satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes es importante tomar en cuenta que la calidad educativa se entiende como una ayuda que se presta a quienes se benefician de ella. La misma que lleva implícita dos conceptos básicos, la eficacia y la eficiencia. El ámbito universitario demanda el establecimiento de prestaciones para cubrir necesidades de los estudiantes, pues existen aspectos ligados con el servicio percibido como lo es la calidad para que el estudiante sienta satisfacción, por ello se toma en cuenta el concepto de calidad "considerando la administración de la calidad total, que se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades" (Álvarez , Chaparro & Reyes, 2014, p. 7).

Por ser la "satisfacción" un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses, se considera como un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación con un cierto resultado de un proceso valorativo. Por ello se establece que es el usuario quien juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia.

Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. “Los estudiantes al ser los principales usuarios de las universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos” (Álvarez, Chaparro & Reyes, 2014, p.5). Es por brindar un valor primordial a la satisfacción que sienten los estudiantes con los servicios ofrecidos por parte de las universidades, pues esto es un factor importante para que los alumnos se sientan cómodos y satisfechos en su estancia educativa (Martínez y otros, 2019).

4 Capítulo III. Diseño Metodológico

4.1 Tipo de investigación

. Introducción

La presente investigación titulada "Percepción de los estudiantes de los primeros años sobre los servicios brindados con la matrícula inicial en la Universidad Central de Nicaragua, sede central, distrito III de Managua, durante el tercer cuatrimestre 2024-2025". El objetivo principal de esta investigación es analizar la percepción de los estudiantes de primer año sobre los servicios ofrecidos durante el proceso de matrícula, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones para optimizar la experiencia de los estudiantes.

Según su alcance de estudio esta investigación es cuantitativo, transversal no experimental, fue hecha de acuerdo a los objetivos de la investigación ya que estudia un aspecto desarrollado en los sujetos en un momento dado en un tiempo único; en este caso ¿Cómo perciben los estudiantes de los primeros años de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Central de Nicaragua (UCN) los servicios brindados por el departamento de registro académico durante el proceso de matrícula inicial en el distrito III de Managua durante el tercer cuatrimestre del 2024 -2025 en su nivel de satisfacción y rendimiento académico?

Según la profundidad del estudio es una investigación descriptiva porque, está diseñado único y exclusivamente para describir la situación existente de las variables en estudio; describe los fenómenos sin ocuparse de su causa no hay comparación de variables.

Su Enfoque: El tipo de enfoque es cuantitativo porque se centra en la cuantificación de las variables del fenómeno al estudiarlo en su contexto autentico y natural utilizando en ella la metodología empírica y la analítica para su estudio y las técnicas estadísticas para el procesamiento de datos mediante herramientas estadísticas.

4.2 Población y muestra

La **población objetivo:** esta investigación está validada por estudiantes de los primeros años que se matricularon en la UCN, sede central, distrito III de Managua, durante el tercer cuatrimestre del 2024-2025.

Muestra: El tamaño de la muestra se determinará utilizando una fórmula de muestreo que garantice un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Con una población de N: 129; n: 97. De los estudiantes de la modalidad dominical activos de las diferentes carreras de grado de la Universidad Central de Nicaragua Campus Central UCN del tercer cuatrimestre del 2024-2025.

Para obtener el dato de 97, Se utilizo la formula general Estadística a través de la calculadora de muestra: (Aem, 2009).

Calculadora de Muestras,

Margen de error:

Nivel de confianza:

95%

Tamaño de Población:

129

Calcular

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 129

Tamaño de muestra: 97

Ver anexos

4.2.1 Justificación muestral

El presente estudio tenía como objetivo analizar la percepción de los estudiantes de primer año sobre los servicios brindados por el departamento de registro académico durante el proceso de matrícula en la Sede Central de Managua, durante el tercer cuatrimestre del periodo 2024-2025.

Inicialmente, se determinó que el tamaño de muestra necesario para un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% era de una muestra de 268 estudiantes, calculado a partir de una población de 876 estudiantes de los primeros años. Sin embargo, debido a limitaciones de tiempo y circunstancias imprevistas, solo tomó una muestra poblacional de 129 teniendo como obteniendo así una muestra de encuestados de 97 estudiantes.

Las principales razones de esta disminución fueron:

- **Limitaciones de tiempo**: El periodo disponible para la recolección de datos fue restringido, lo que afectó la cantidad de encuestas que se pudieron realizar.

- **Remodelación de la universidad**: La Universidad Central de Nicaragua estaba en proceso de remodelación durante el periodo de estudio, lo que dificultó el acceso a los estudiantes y la realización de encuestas en las instalaciones.
- **Periodo de exámenes**: Los estudiantes se encontraban en periodo de exámenes durante la recolección de datos, lo que limitó su disponibilidad y disposición para participar en la encuesta.

4.3 Variables (operacionalización de variables)

Variable Independiente:

Percepción de los estudiantes de nuevo ingreso: Esta se refiere a cómo los estudiantes de recién ingreso perciben los servicios académicos brindados durante el proceso de matrícula inicial en la Universidad Central de Nicaragua (UCN).

Variables Dependientes:

Nivel de satisfacción: Cómo la percepción de los estudiantes influye en su satisfacción general con los servicios de matrícula.

Rendimiento académico: Cómo la percepción de los servicios de matrícula afecta el rendimiento académico de los estudiantes durante el tercer cuatrimestre de 2024-2025.

Operacionalización de Variables

Percepción de los estudiantes de nuevo ingreso:

Definición: Opinión general de los estudiantes de recién ingreso sobre la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios académicos proporcionados durante la matrícula.

Indicadores:

Nivel de claridad de la información proporcionada

Eficiencia del personal en la atención

Accesibilidad a los recursos en línea

Rapidez en la resolución de consultas y problemas

Nivel de satisfacción:

Definición: Grado de satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso con los servicios de matrícula que recibieron.

Indicadores:

Satisfacción general con el proceso de matrícula

Valoración de la amabilidad y profesionalismo del personal

Opinión sobre la eficiencia del proceso

Rendimiento académico:

Definición: Medida en que la percepción y satisfacción con los servicios de matrícula influye en el desempeño académico de los estudiantes durante el tercer cuatrimestre.

Indicadores:

Promedio de calificaciones

Número de materias aprobadas

Nivel de participación en actividades académicas

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Bernardo y Calderero (2000) consideran que los instrumentos es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro de cada instrumento pueden distinguirse dos aspectos diferentes: una forma y un contenido. La forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que establecemos con lo emperico, a las técnicas que utilizamos para esta tarea. En cuanto al contenido, esté queda expresado en las especificaciones de los datos concretos que necesitamos conseguir; se realiza, por tanto, en una serie de ítems que no son otra cosa que los indicadores bajo la forma de preguntas, de elementos a observar etc. Existen dos tipos de formularios que pueden aplicarse a la muestra siendo de preguntas cerradas o preguntas abiertas, para recolectar información fiable y poder dar valor a cada en este caso se tomó un cuestionario de preguntas cerrada. (Rosa, 2023).

Se ha utilizado un método estadístico, mediante la aplicación de una encuesta realizada de manera presencial a los alumnos activos matriculados en las diferentes carreras de la Facultad Ciencias Económicas y Administrativas que, ofrece Universidad Central de Nicaragua UCN Campus Central para ello se analiza la variable que influye en los estudiantes y satisfacción de los servicios académicos que perciben los estudiantes en cuanto a la percepción de calidad de los servicios brindados por parte de registro académico con la matricula.

Encuestas: Se diseñará un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, el cuestionario se administrará a los estudiantes de la muestra de manera presencial.

Datos Cuantitativos: Se utilizará estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, promedios) para resumir y analizar los datos de las encuestas.

Consideraciones Éticas

Se tomarán todas las precauciones necesarias para garantizar la ética de la investigación. Se obtendrá el consentimiento informado de todos los participantes antes de recolectar los datos. Se asegurará la confidencialidad de los datos y la identidad de los participantes. Se utilizarán códigos o seudónimos para identificar a los participantes en los informes y publicaciones. Se garantizará que la investigación no cause daño a los participantes y que los beneficios potenciales superen los riesgos.

4.5 Confiabilidad y validez de los instrumentos:

Los instrumentos fueron sometidos a validación de contenidos en cuanto a importancia, coherencia y pertinencia, claridad en cada uno de los ítems, los cuales fueron revisados, por metodólogos especialistas, de la materia.

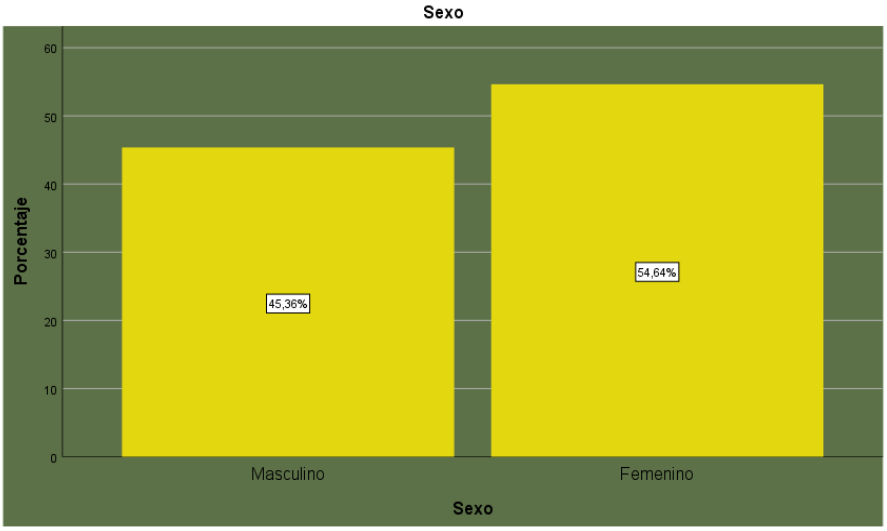
Con base a las observaciones y sugerencias brindadas, se hicieron mejoras en el instrumento en cuanto a terminología utilizada, se mejoraron las preguntas repetidas y mal estructuradas, se mejoró la redacción de los objetivos, tanto general. como los objetivos específicos.

4.6 Procesamiento de datos y análisis de la información

En esta sección, se presentarán los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados mediante encuestas a los estudiantes de los primeros años de la Universidad Central de Nicaragua. El objetivo es analizar la percepción de los estudiantes sobre los servicios académicos proporcionados durante la matrícula inicial.

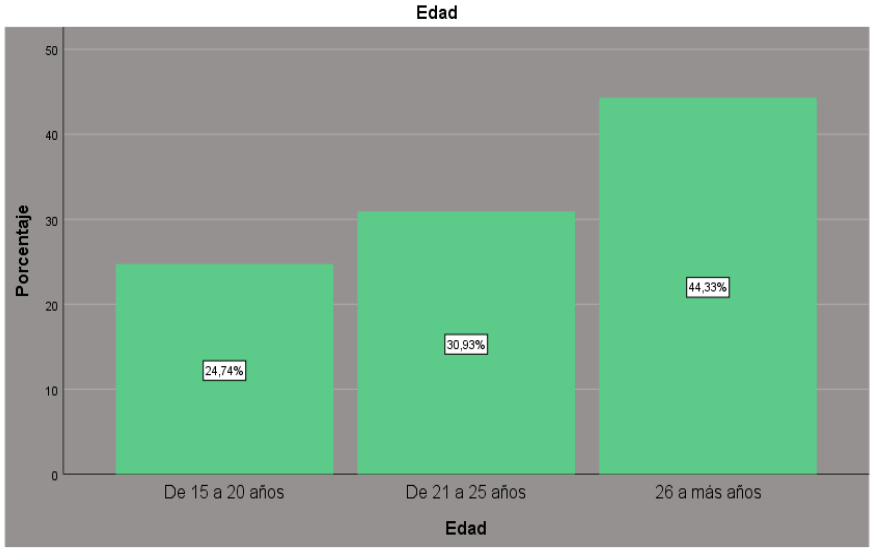
Los datos fueron recopilados a través de una encuesta en presencial, con una muestra de (97) estudiantes, y analizados utilizando como herramientas estadísticas el programa (SPSS).

El análisis e interpretación de los resultados se presentan de acuerdo con los ejes de análisis, preguntas directrices y en correspondencias a los objetivos de la investigación.



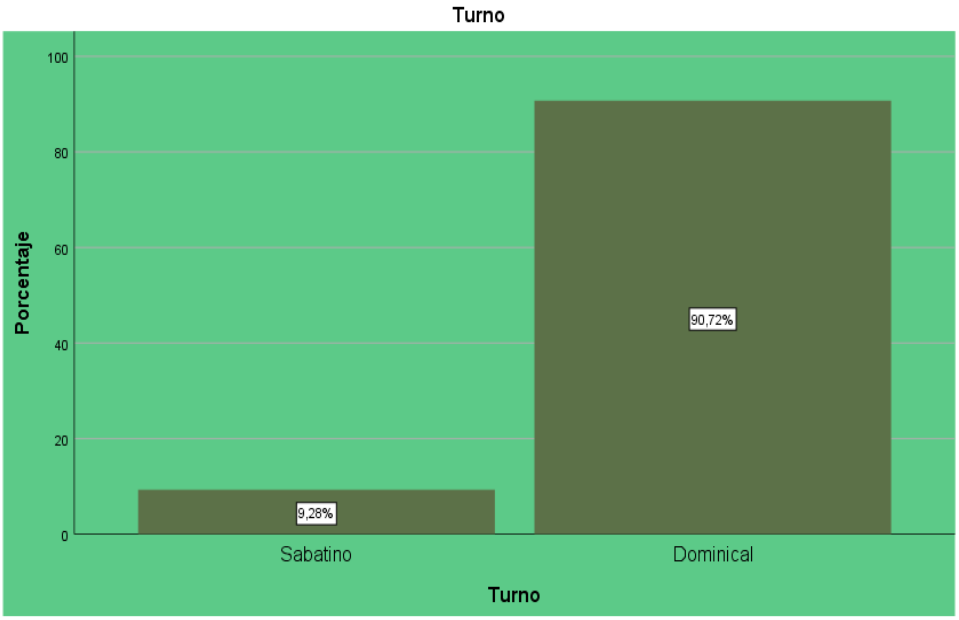
Los resultados revelan que, en la muestra analizada, hay una mayor proporción de mujeres (54,64%) en comparación con los hombres (45,36%). Esto sugiere que la población representada en la gráfica tiene una ligera predominancia femenina.

La muestra reveló una mayor proporción de estudiantes femeninas en comparación con los masculinos, lo que sugiere un mayor interés de las mujeres en cuanto su preparación profesional.



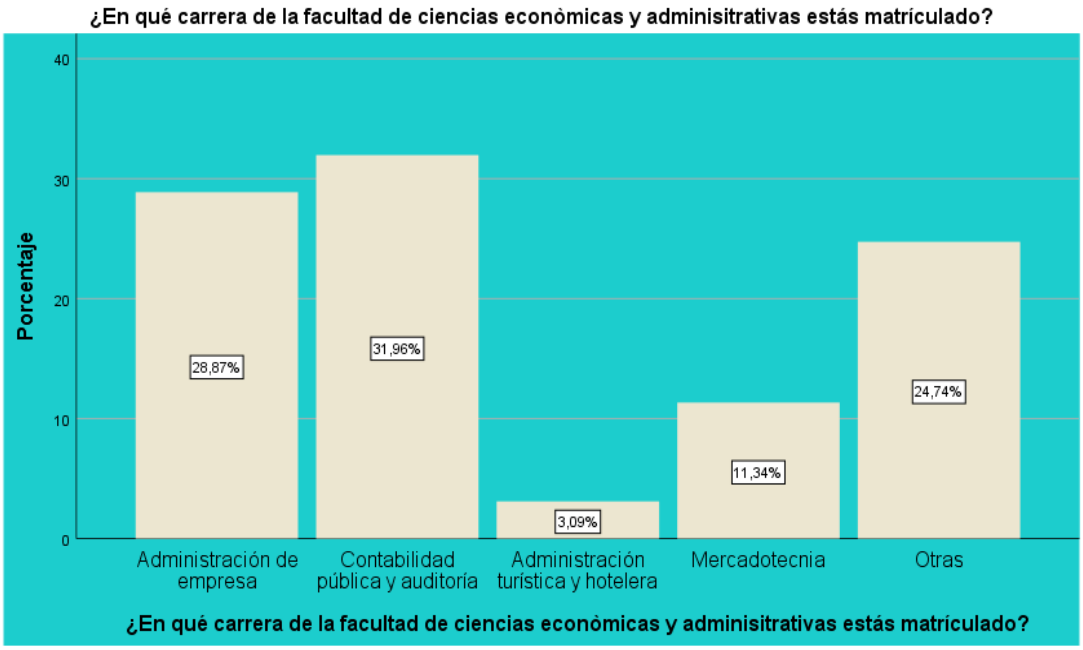
Los resultados muestran una distribución de edad sesgada hacia los grupos de mayor edad. El grupo más grande es el de 26 años o más, seguido por el de 21 a 25 años, y finalmente el de 15 a 20 años. Esto sugiere que la población representada en la gráfica tiende a ser mayor. Según mi punto de vista entre la mayoría de edades estamos como más preparados para tomar los estudios enserio y con responsabilidad.

Se puede Considerar que la alta proporción de estudiantes de 26 años o más se debe a su compromiso laboral, lo que los lleva a buscar oportunidades educativas durante los fines de semana, a pesar de sus responsabilidades laborales.



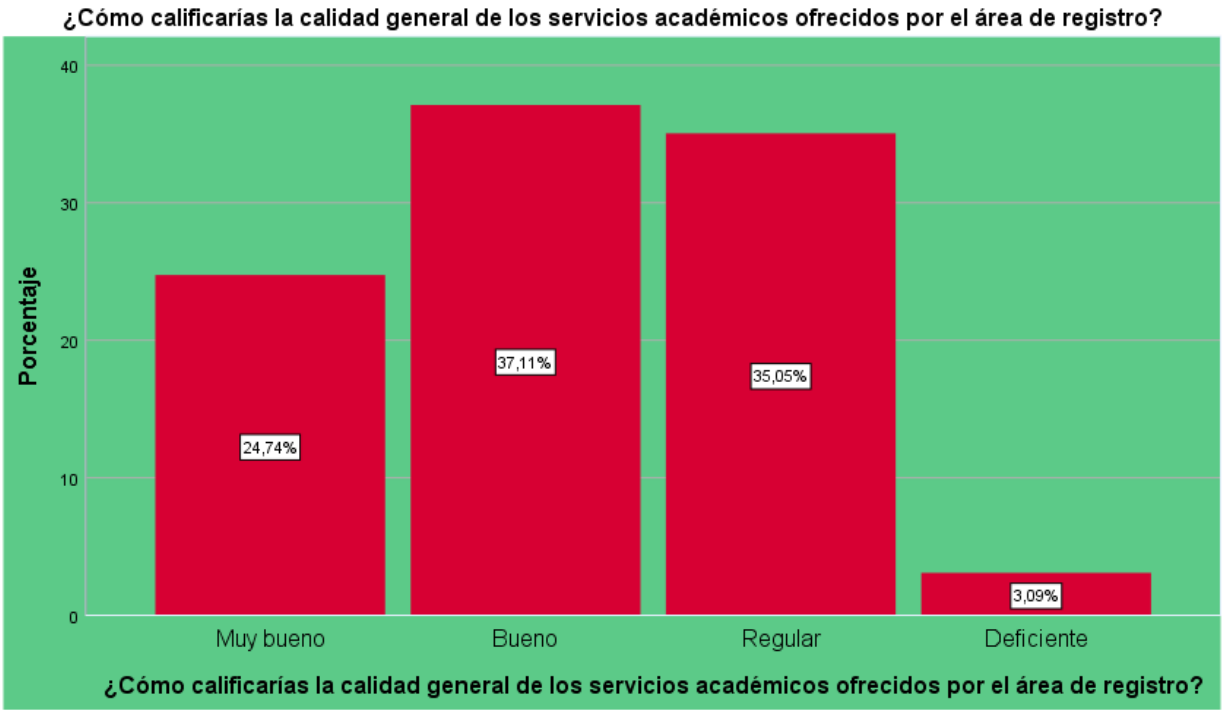
Según los resultados revela una clara preferencia por el turno Dominical, con una gran mayoría de la muestra (90,72%) asistiendo a este turno. El turno Sabatino tiene una participación significativamente menor, con solo el 9,28% de la muestra. Esta encuesta se realizó en domingos ya que por falta de tiempo no se pudo asistir el sábado.

Dado que la encuesta se enfocó principalmente en estudiantes del turno dominical, la alta puntuación del 90,72% refleja predominantemente la percepción de este grupo.



Según los porcentajes muestran que las carreras con mayor matrícula son Contabilidad pública y auditoría (31,96%) y Administración de empresa (28,87%). La carrera de Administración turística y hotelera tiene la menor matrícula (3,09%). La categoría "Otras" también tiene una matrícula significativa (24,74%), lo que indica que hay otras carreras en la facultad que no se mencionan específicamente en la gráfica.

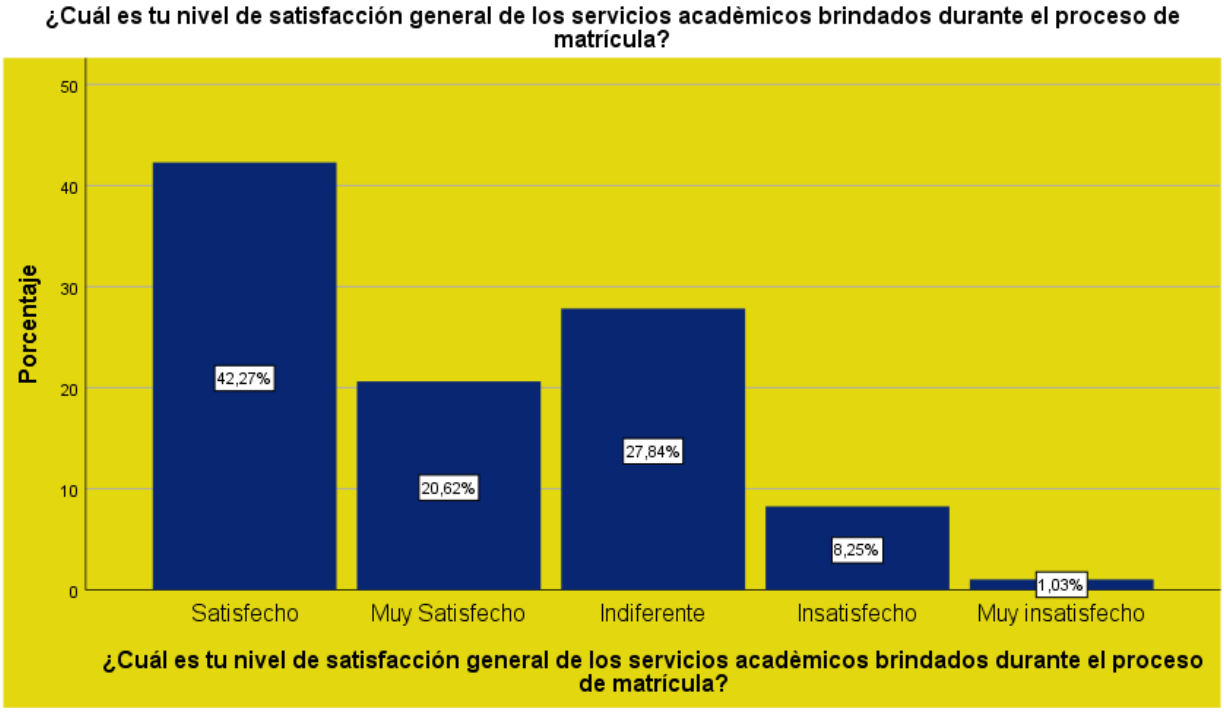
Según lo que nos representa la gráfica indican que los estudiantes prefieren las carreras de Contabilidad pública y auditoría y Administración de empresa. Esto podría deberse a diversos factores, como la demanda laboral, el interés personal o la percepción de las oportunidades profesionales.



Los estudiantes calificaron los servicios académicos del área de registro como buenos con un porcentaje de (37,11%), como regulares con un (35,05%). Un porcentaje significativo (24,74%) también los calificó como muy buenos. Sin embargo, un pequeño porcentaje (3,09%) los calificó como deficientes.

Según Philip Kotler, uno de los autores más influyentes en el ámbito del marketing, define la calidad de servicio como «el grado en que el servicio satisface las necesidades, deseos y expectativas del cliente» (Obtenido del marco teórico).

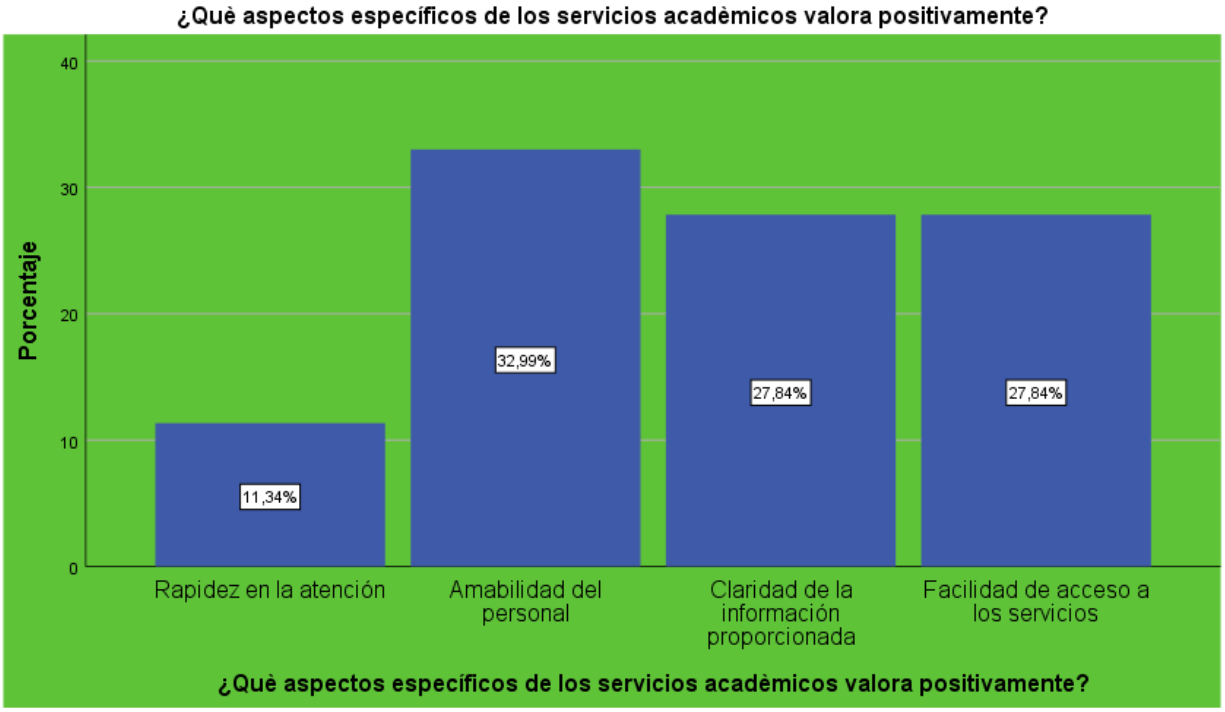
Se puede afirmar que la calidad de la atención a los estudiantes, como a otros miembros de la comunidad universitaria, juega un papel fundamental en la retención dentro de la institución.



Según resultados la mayoría de los estudiantes están satisfechos con un (42,27%), muy satisfechos (20,62%) con los servicios académicos brindados durante el proceso de matrícula. Sin embargo, un porcentaje significativo (27,84%) se muestra indiferente, lo que podría indicar que hay áreas de mejora en los servicios. Un pequeño porcentaje de estudiantes se muestra insatisfecho (8,25%) o muy insatisfecho (1,03%).

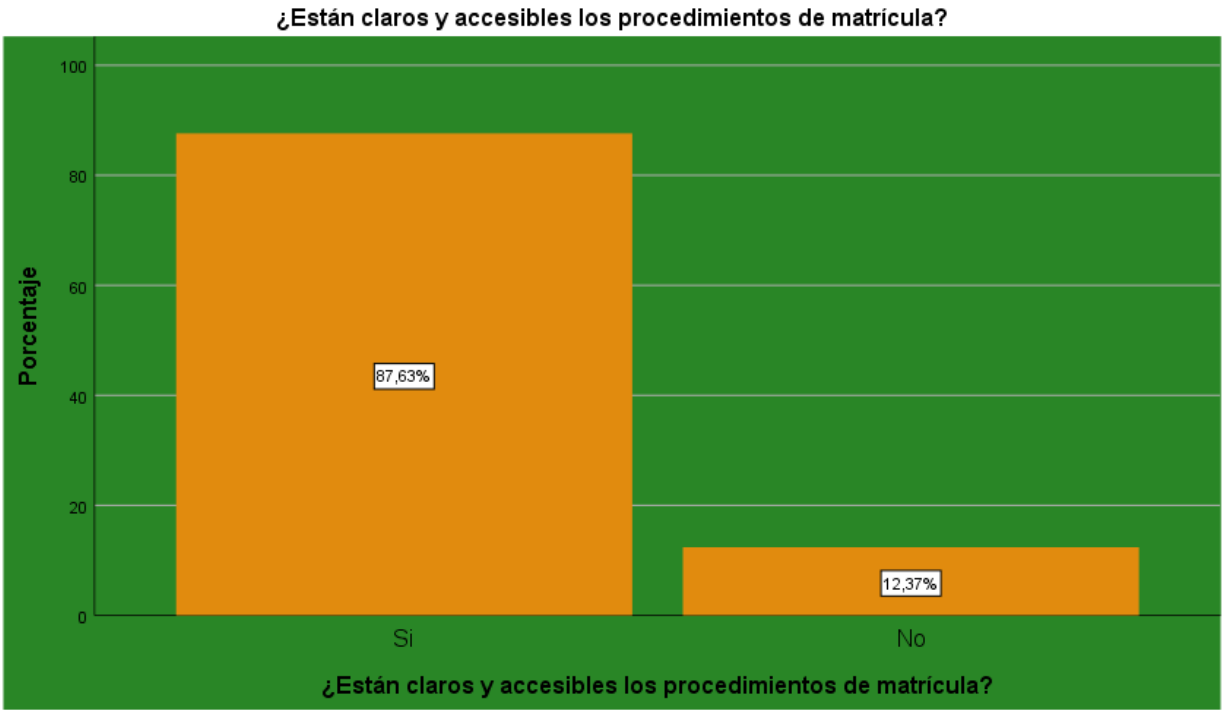
Según **Jesús Gonzales** menciona que la satisfacción del estudiante se refleja en la eficiencia de los diferentes aspectos de su experiencia educacional día a día, de la interacción con sus profesores otros estudiantes, así como de las instalaciones y el equipamiento de estas.

Se considera; para que los estudiantes estén más satisfechos con el registro académico, se necesita más apoyo durante los días de trámites con mayores demandas.



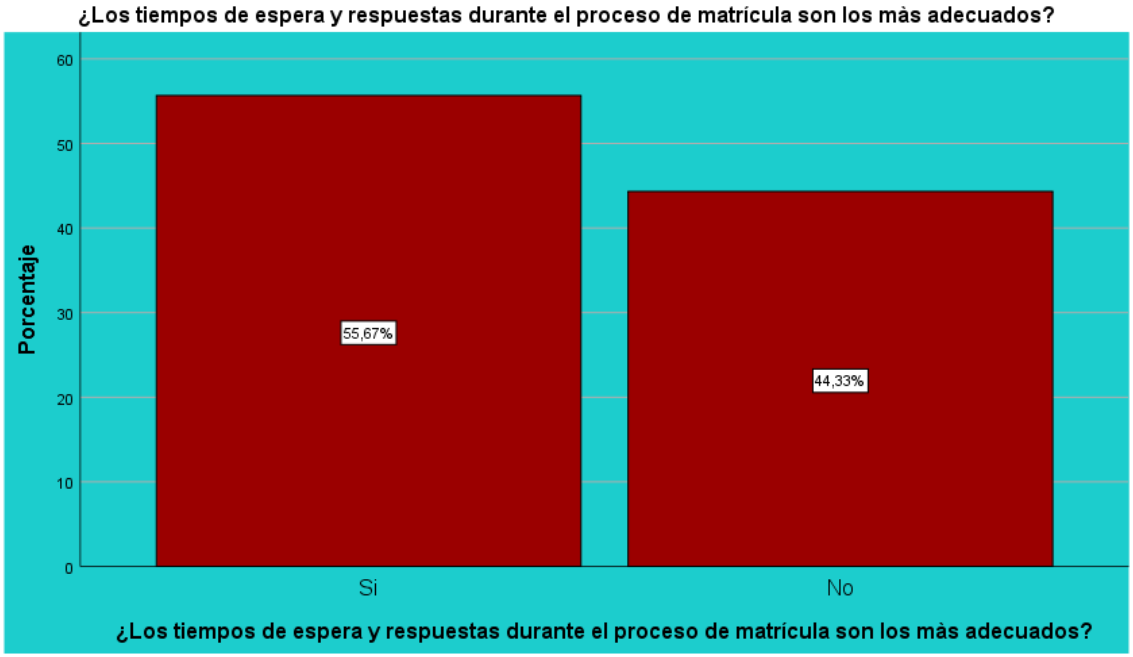
Según datos se muestra que el aspecto más valorado por los estudiantes es la amabilidad y el trato del personal de atención al cliente (32,99%). La claridad de la información proporcionada la facilidad de acceso a los servicios que tiene una valoración similar (27,84%) y la rapidez en la atención es el aspecto menos valorado (11,34%).

Un descubrimiento significativo de las encuestas, revelan una necesidad indispensable entre los estudiantes que combinan trabajo y estudios de fin de semana: la disponibilidad de servicios administrativos especializados durante los fines de semana. Estos estudiantes enfrentan dificultades considerables para realizar trámites durante la semana laboral, lo que subraya la importancia de que la UCN considere la habilitación de un espacio de atención dedicado y adaptado a sus horarios. Esta medida no solo facilitaría la gestión de sus asuntos académicos, sino que también demostraría el compromiso de la universidad con la inclusión y el apoyo a todos sus estudiantes, independientemente de sus circunstancias laborales.



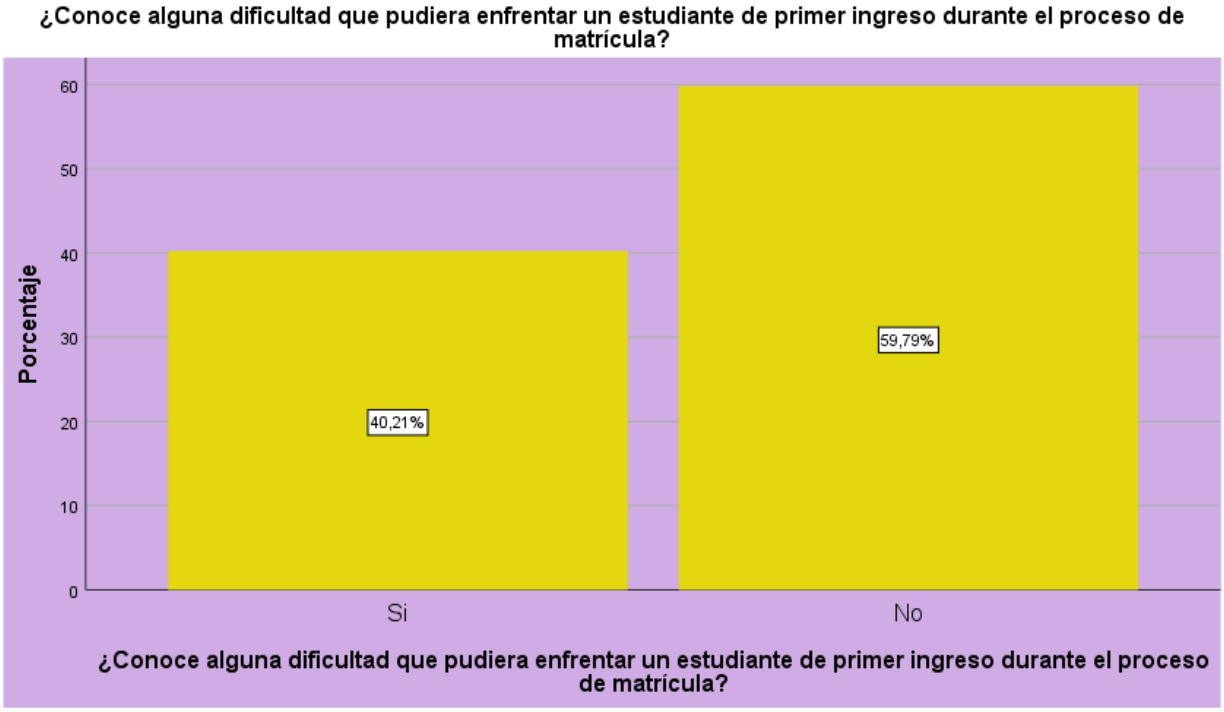
Los resultados muestran que la gran mayoría de los encuestados (87,63%) perciben los procedimientos de matrícula como claros y accesibles. Sin embargo, un porcentaje minoritario (12,37%) considera que no lo son.

Los resultados son alentadores, evidenciando un alto nivel de satisfacción con los procedimientos de matrícula. No obstante, considero que la institución debe mantener su compromiso con la mejora continua, abordando las áreas de oportunidad identificadas para optimizar aún más la experiencia estudiantil (opinión propia).



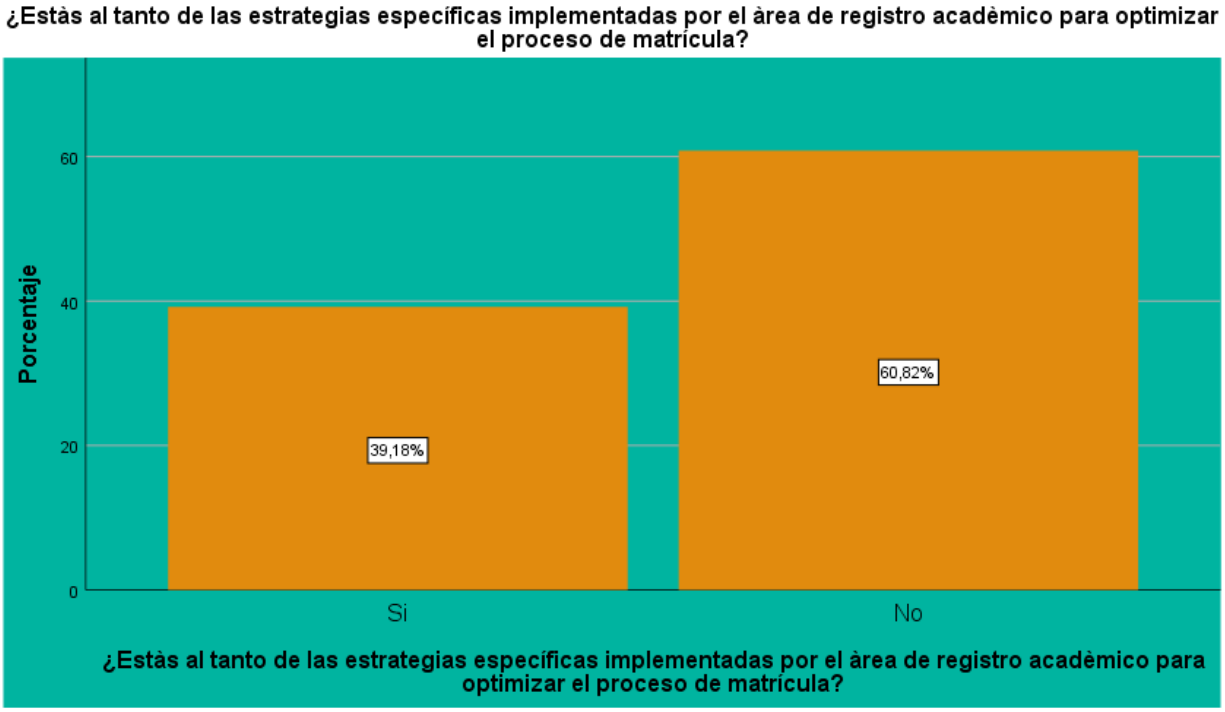
Según los resultados revelan que hay una división bastante equilibrada en las opiniones de los encuestados. Aunque una ligera mayoría (55,67%) considera que los tiempos de espera y respuestas son adecuados, un porcentaje significativo (44,33%) opina lo contrario.

La gestión del registro académico es reconocida por sus fortalezas, aunque se identifican áreas de mejora que deben abordarse aplicándose las estrategias FODA.



Según resultados revelan que la mayoría de los encuestados (59,79%) no perciben dificultades significativas en el proceso de matrícula para los estudiantes de primer ingreso. Sin embargo, un porcentaje considerable (40,21%) sí identifica posibles obstáculos.

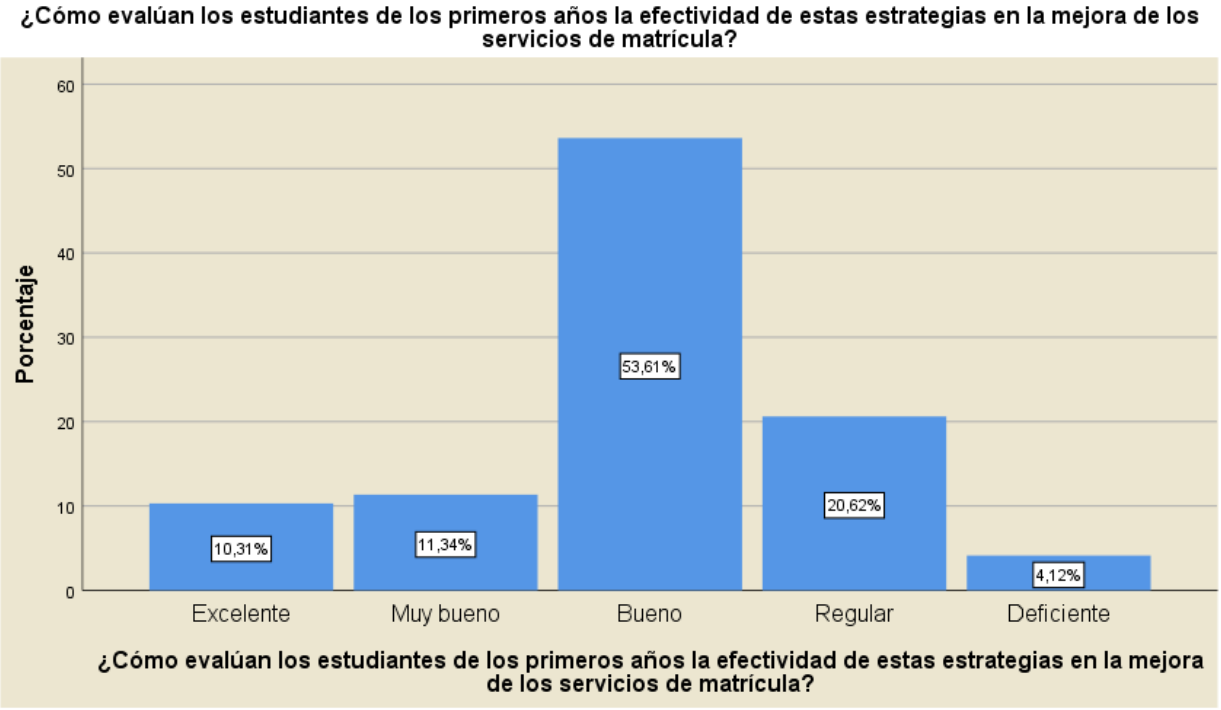
Según análisis gráficos la percepción general es positiva con un 40,21% , pero también esto indica que puede existir algún tipo de dificultad de parte de los estudiantes de primer ingreso, al momento de elabora por primera vez gestiones en el área de registro académico.



Según resultados, revela que la mayoría de los encuestados (60,82%) desconocen las estrategias específicas implementadas por el área de registro académico para optimizar el proceso de matrícula. Solo un porcentaje minoritario (39,18%) está informado sobre estas estrategias.

La falta de conocimiento sobre las estrategias podría indicar una falta de calidad profesional por parte del área de registro académico.

Se Considera que es necesario efectuar estrategias de divulgación más efectivas para mantener informados a los estudiantes sobre las iniciativas de mejora del proceso de matrícula.



Según resultados de encuestas revela que la mayoría de los estudiantes de los primeros años evalúan las estrategias de mejora implementadas en el área de registro académico referente a los servicios de matrícula, excelente con un mínimo de (10,31%), como muy buenas un porcentaje de (11,34%), buenas con porcentaje de (53,61%). Sin embargo, un porcentaje significativo de (20,62%) las evalúa como regulares, y un pequeño porcentaje (4,12%) las considera deficientes.

Se concluye que el nivel de evaluación de los servicios académicos brindados por la universidad si consideran positivamente buenos.

4.6.1 Conclusiones

Producto de los análisis de los resultados a luz del marco teórico, en función de los objetivos y preguntas directrices se llega a las siguientes conclusiones:

1) Con respecto al primer objetivo que buscaba evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios de registro académico, se encontró que la mayoría de

los estudiantes de las diferentes carreras manifiesta estar satisfechos y el restante expresan que existen desafíos que solventar.

2) Con relación al **segundo objetivo específico**, que pretendía especificar la percepción de los estudiantes sobre la eficiencia del proceso de matrícula, los aspectos mejor y peor valorados por los estudiantes en relación con los servicios de registro académico, se concluye que la **amabilidad del personal** es el aspecto mejor valorado, según estudiantes encuestados el resto indica que hay desafíos que atender.

3) En cuanto al **tercer objetivo específico**, que consistía en identificar estrategias implementadas por el área de registro académico para mejorar los servicios de matrícula, se concluye que la mayoría de los estudiantes encuestados indicaron desconocer sobre las estrategias implementadas en esta área lo que revela una necesidad de mejorar en la comunicación y la difusión de la información.

En general, los resultados de esta investigación indican que, si bien existe un nivel de satisfacción aceptable con los servicios de registro académico, es necesario implementar mejoras en la rapidez de la atención, la claridad de la información y la comunicación de estrategias para optimizar el proceso de matrícula. Asimismo, se destaca la importancia de mantener y fortalecer la amabilidad del personal, que es un aspecto clave en la percepción positiva de los estudiantes.

4.6.2 Recomendaciones

Como recomendaciones según nuestra investigación sobre los resultados que nos mostraron los datos, tenemos las siguientes:

Implementar medidas para reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la atención durante el proceso de registro e inscripción. Esto puede incluir la contratación de personal adicional en períodos de alta demanda o la implementación de sistemas de gestión de filas más eficientes,

Brindar capacitación continua al personal en áreas que coordinen el servicio de atención al cliente, ubicar buzones de quejas y sugerencias para conocer los problemas y dar soluciones. Esto puede mejorar la calidad del servicio y aumenta la satisfacción del estudiante.

Implantar un sistema de evaluación y retroalimentación continua para identificar áreas de mejora y medir la efectividad de las estrategias implementadas. Esto puede incluir encuestas de satisfacción, grupos focales y análisis de datos de rendimiento.

5 Capítulo IV. Aspectos administrativos

5.2 Cronograma de actividades

Actividades Principales	nov-24				dic-24				ene-25				feb-25				mar-25		
			1S	2S	3S		4S	5S	6S	7S	8S	9S	10S	11S	12S	13S	14S	15S	16S
1.Antecedentes y contexto del problema 2.Objetivos (General y específicos) 3.Preguntas de investigación																			
4.Justificación 5.Limitaciones																			
1.Variables 2.Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación 3.Supuestos básicos 4.Técnicas de redacción científica																			
1.Estado del arte																			
2.Perspectiva teórica asumida																			
3. Contexto de la investigación																			
Diseño de Poster en base al Índice institucional (según el formato CNEA 2024)																			
Enfoque Cuantitativo 1.Tipo de diseño 2.Población y muestra 3.Variables (operacionalizaciónde variables)																			
Enfoque cualitativo 4.Enfoque cualitativo asumido y justificación Muestra teórica y sujetos del estudio Enfoque Mixto																			
PRESENTACION POSTER																			
1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. 2. Confiabilidad y validez de los instrumentos																			
1. Procesamiento de datos y análisis de información. 2. Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información. 3. Criterios de calidad: Credibilidad, confiabilidad, transferibilidad y triangulación																			
1. Manejo de Excel 1.Uso del SPSS y su relación con tablas y grafico de análisis para la comprensión de los resultados de investigación																			
Inteligencia Artificial																			
DISCUSIÓN DE RESULTADOS *Análisis críticos y comparación con la bibliografía y su correspondencia con marco teórico y antecedentes *Revisión y aprobación del informe según las normas establecidas																			
CONCLUSIÓN *Elaboración de conclusiones *Bibliografía según las normas utilizadas Procedimiento y selección de anexo																			
EJERCICIO DE PRESENTACION DEL INFORME FINAL ARGUMENTATIVO																			
DEFENSA																			

5.3 Recursos: humanos, materiales y financieros

5.3.1 Recursos Humanos

Para el desarrollo de esta investigación, hemos contratado a un consultor externo especializado en la generación de ideas de temas de investigación. Su asesoría es fundamental para asegurar la calidad y pertinencia de nuestro estudio. Los honorarios acordados para sus servicios durante un periodo de dos meses ascienden a un total de $100.

Materiales

Computadoras/Laptops: Para el uso de los investigadores y asistentes de investigación Herramientas de Colaboración: Como licencias para Microsoft Office,

Google Papelería: Cuadernos, carpetas, hojas de papel, bolígrafos, lápices, marcadores, etc.

Material de Almacenamiento: Memorias USB

Financieros

Internet: servicios de internet para la investigación C$950 por 4 meses

Gastos Operativos: Transporte, comida

Otros gastos: Materiales de apoyo y recursos adicionales.

Concepto	Costo Estimado
Asesoría $100 =	3700
Equipos de Cómputo Mantenimiento de Máquina	1100
Software de Análisis Actualización	740
Material de Oficina	650
Infraestructura	2000
Equipos y Materiales	2500
Gastos Operativos (incluye transporte y comida)	7200
Internet 950*4	3800
Otros Gastos	600
TOTAL	22290

Fuente: Elaboración Propia.

6. Referencias

6.Referencias

Betancour Agüero, Y., & Mayo Alegre, J. C. (Abril de 2019). *Contribuciones a la Economía*. Retrieved 07 de 02 de 2025, from https://www.eumed.net/ce/2010a/bama2.htm

Psiconetwork , R. (08 de 07 de 2024). *TEORÍAS DE LA PERCEPCIÓN EN PSICOLOGÍA*. Retrieved 08 de 02 de 2025, from https://www.psiconetwork.com/teorias-de-la-percepcion-en-psicologia/

Aem. (2009). *Calculadora de Muestras*. Retrieved 11 de Enero de 2025, from https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php.

Aguilar, J. C. (2002). Estadsitica Aplicada ala Educación. En D. d. I, *Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Maestria en Pedagogia.* (pág. 80). Managua: Unan Managua.

Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2015). *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.* Retrieved 07 de 02 de 2025, from https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf

Alvarez de Zayas, C. (. (s.f.). http://www.unacar.mx/cuerpos/educacion_fisica/contenido/articulos_ef/proceso.html

Feng, Y. (Junio de 2016). *Los factores que influyen en la la calidad.* Retrieved 07 de 02 de 2025, from https://www.researchgate.net/publication/317418767_Los_factores_que_influyen_en_la_calidad_de_la_educacion

García, S. (01 de 07 de 2023). *Definición de calidad de servicio según autores.* Retrieved 13 de 01 de 2025, from https://abcoconsultores.es/definicion-de-calidad-de-servicio-segun-autores/

Gardey, J. P. (06 de Agosto de 2024). *Teorías de la percepción*. https://definicion.de/percepcion/

Gónzales LLutari, E. J., & Gutiérrez Barrantes, L. C. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los Estudiantes de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional San Agustín, Arequipa 2018*. Retrieved 12 de 01 de 2025, from https://1library.co/article/satisfacci%C3%B3n-de-los-estudiantes-bases-te%C3%B3ricas.qo5pjr5y

HUAMAN FRITAS, J. B. (2015). *DESEMPEÑO DOCENTE Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE INGIENERÌAS ARQUITECTURA EN LA UNIVERSIDAD ¨A LAS PERUANAS¨FILIAL HUACHO EN EL 2024.* Retrieved 01 de 02 de 2025, from https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/7713/Desempe%C3%B1o%20docente_Relaci%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20estudiantes.pdf?

Humán Fritas, J. B. (2015). *DESEMPEÑO DOCENTE Y SU RELACIÓN CON LA*. Retrieved 07 de 02 de 2025, from https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/7713/Desempeño-docente_Relación_Satisfacción-de-los-estudiantes.pdf

Jean-Paul y Martín Heidegger, E. L. (s.f.). *Definición de apreciar según autores*. https://definicionwiki.com/definicion-de-apreciar-segun-autores-ejemplos-concepto/

Jesús Gónzales, E. J., & Gutiérrez Barrantes, L. C. (2019). *UNIVERSIDAD NACIONAL SAN AGUSTÍN FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN AGUSTÍN, AREQUIPA 2018.* Retrieved 05 de 02 de 2025, from https://repositorio.unsa.edu.pe/items/15d5c217-fb42-4ea6-b732-fa0eb6e7dc91/full

López Melo, L. F., & Rojas Prieto, D. (2021). *ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES Y EXPERIENCIAS DE LOS ESTUDIANTES DE*. Retrieved 05 de 12 de 2024, from https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/9956/Trabajo. Rojas.

López Melo, L., & Roja Prieto, D. A. (13 de julio de 2018). *ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES Y EXPERIENCIAS DE LOS ESTUDIANTES DE*. Retrieved 02 de 02 de 2025, from https://humanidades.com/percepcion/#ixzz8yg20Ofl6

Martinez Pérez, A. E. (noviembre de 2020). *Repositorios UNAN*. https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4766/1/5985.pdf

Martínez, A. E. (Noviembre de 2020). *Repositorios UNAN*. https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4766/1/5985.pdf

Martínez, A. M., Angeles de Jesús, J. C., & Orozco Plat, P. (2019). *SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS CON SU EDUCACIÓN E ÍNDICE DE RETENCIÓN EN UICUI* . Retrieved 02 de Febrero de 2025, from https://www.integracion-academica.org/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-de-retencion-en-uicui

Nicargua, U. C. (20 de 02 de 2025). *Acerca de UCN*. https://ucn.edu.ni/quienes-somos/

Peralta, L. (13 de 02 de 2023). *Satisfacción estudiantil: ¿por qué es importante, cómo medir y cómo mejorar?* https://www.sydle.com/es/blog/satisfaccion-estudiantil-

Reconciliación, G., & Nacional, U. (01 de 09 de 2022). *PLAN NACIONAL DE LUCHA CONTRA LA POBREZA 2022-2026.* Retrieved 15 de 12 de 2025, from https://www.minsa.gob.ni/index.php/publicaciones/division-general-de-planificacion-y-desarrollo/plan-nacional-de-lucha-contra-la

Reservado. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en una pizzería de lima 2019*. Retrieved 19 de 01 de 2025, from https://1library.co/article/satisfacción-del-cliente-bases-teórico-cientifico.yr39dwpy

Revista Iboamericana. (s.f.). https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf

Rios Vázquez, N. J., Arellano-Gónzales, A., López-Torres, V. G., & BURGOS-GUZMÁN, A. Y. (junio de 2017). *Procesos y servicios universitarios: La percepción de estudiantes.* Retrieved 18 de 02 de 2025, from https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Docencia_e_Investigacion_Educativa/vol3num8/Revista_de_Docencia_e_Investigacion_Educativa_V3_N8_7.pdf

Rivera, A., & Moore, R. (febrero de 2025). *Gestión de procesos académicos y su influencia en la.* Retrieved 18 de 02 de 2025, from Gestión de procesos académicos y su influencia en la satisfacción del estudiante en una universidad privada que implementa el modelo por competencias: https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v18n1/0718-5006-formuniv-18-01-131.pdf

Román, R. W., & MIRANDA ROMÁN, R. W. (Agosto de 2015). *"LA PERCEPCIÓN, DE LOS ALUMNOS Y LOS PROFESORES, RESPECTO A LOS*. Retrieved 28 de 12 de 2024, from http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Miranda-Roberto.pdf

Rondoni, L. (20 de 01 de 2025). *Teorías de la percepción: cuáles son y explicación*. Retrieved 12 de 01 de 2025, from https://diferenciaentre.es/teorias-de-la-percepcion/

Rosa, A. (31 de 10 de 2023). *5 Autores de Instrumentos de Investigación*. Retrieved 05 de 02 de 2025, from https://es.scribd.com/document/180489256/5-autores-de-instrumentos-de-investigacion

Sánchez Quintero, j. (Enero de 2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior*. Retrieved 26 de 02 de 2025, from https://www.researchgate.net/publication/324703932_SatiSfaCCion_eStudiantil_en_eduCaCion_Superior_validez_de_Su_MediCion

Sequeira, L. O. (septiembre de 2013-2015). *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA*. Retrieved 8 de 01 de 2025, from https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7890/1/t933.pdf

Significados, E. (04 de 10 de 2015). *ESICLOPEDIA SIGNIFICADOS PERCEPCIÓN*. Retrieved 21 de 01 de 2025, from https://www.significados.com/percepcion/

vexler. (s.f.).

7. Anexos o Apéndices

cuestionario

I.DATOS GENERALES

1. Información Demográfica:

a. Sexo: F () M ()

b. Edad: _____

c. Distrito: _____

d. Turno: _____

e. Carrera: _____

2. ¿En qué facultad de Ciencias Económicas y Administrativas estás matriculado/a?

a. Administración de Empresas

b. Contabilidad Pública y Auditoría

c. Administración Turismo y Hotelería

d. Mercadotecnia

Calidad de los Servicios Académicos:

3. ¿Cómo calificarías la calidad general de los servicios académicos ofrecidos por el área de registro?

a. Muy buena

b. Buena

c. Regular

d. Deficiente

4. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con los servicios brindados durante el proceso de matrícula?

a. Muy satisfecho

b. Satisfecho

c. Indiferente

d. Insatisfecho

e. Muy insatisfecho

5. ¿Qué aspectos específicos de los servicios académicos valoras positivamente? (Selecciona todas las que apliquen).

a. Rapidez en la atención

b. Amabilidad del personal

c. Claridad de la información proporcionada

d. Facilidad de acceso a los servicios

e. Otros

7. ¿Están claros y accesibles los procedimientos de matrícula?

0 sí 1. No

8. ¿Los tiempos de espera y respuesta durante el proceso de matrícula son los más adecuados?

0 sí 1. No

9. ¿Conoce alguna dificultad que pudiera enfrentar un estudiante de primer ingreso durante el proceso de matrícula?

0 Si 1. No

10. ¿Estás al tanto de las estrategias específicas implementadas por el área de registro académico para optimizar el proceso de matrícula?

0 Si 1. No

11. ¿Cómo evalúan los estudiantes de primer año la efectividad de estas estrategias en la mejora de los servicios de matrícula?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

Estadísticos

Tabla de Frecuencias

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	44	45,4	45,4	45,4
	Femenino	53	54,6	54,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 15 a 20 años	24	24,7	24,7	24,7
	De 21 a 25 años	30	30,9	30,9	55,7
	26 a más años	43	44,3	44,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Turno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sabatino	9	9,3	9,3	9,3
	Dominical	88	90,7	90,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

¿En qué carrera de la facultad de ciencias económicas y administrativa estás matriculado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administración de empresa	28	28,9	28,9	28,9
	Contabilidad pública y auditoría	31	32,0	32,0	60,8
	Administración turística y hotelera	3	3,1	3,1	63,9
	Mercadotecnia	11	11,3	11,3	75,3
	Otras	24	24,7	24,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

¿Cómo calificarías la calidad general de los servicios académicos ofrecidos por el área de registro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	24	24,7	24,7	24,7
	Bueno	36	37,1	37,1	61,9
	Regular	34	35,1	35,1	96,9
	Deficiente	3	3,1	3,1	100,0

	Total	97	100,0	100,0	

¿Cuál es tu nivel de satisfacción general de los servicios académicos brindados durante el proceso de matrícula?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	41	42,3	42,3	42,3
	Muy Satisfecho	20	20,6	20,6	62,9
	Indiferente	27	27,8	27,8	90,7
	Insatisfecho	8	8,2	8,2	99,0
	Muy insatisfecho	1	1,0	1,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

¿Qué aspectos específicos de los servicios académicos valora positivamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rapidez en la atención	11	11,3	11,3	11,3
	Amabilidad del personal	32	33,0	33,0	44,3
	Claridad de la información proporcionada	27	27,8	27,8	72,2
	Facilidad de acceso a los servicios	27	27,8	27,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

¿Están claros y accesibles los procedimientos de matrícula?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	85	87,6	87,6	87,6

	No	12	12,4	12,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

¿Los tiempos de espera y respuestas durante el proceso de matrícula son los más adecuados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	54	55,7	55,7	55,7
	No	43	44,3	44,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

¿Conoce alguna dificultad que pudiera enfrentar un estudiante de primer ingreso durante el proceso de matrícula?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	39	40,2	40,2	40,2
	No	58	59,8	59,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

¿Estás al tanto de las estrategias específicas implementadas por el área de registro académico para optimizar el proceso de matrícula?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	38	39,2	39,2	39,2
	No	59	60,8	60,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

¿Cómo evalúan los estudiantes de los primeros años la efectividad de estas estrategias en la mejora de los servicios de matrícula?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	10	10,3	10,3	10,3

	Muy bueno	11	11,3	11,3	21,6
	Bueno	52	53,6	53,6	75,3
	Regular	20	20,6	20,6	95,9
	Deficiente	4	4,1	4,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Asesoria Economica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
Nivel de confianza: 99%
Tamaño de Poblacion: 129
Calcular

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 129

Tamaño de muestra: 97

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

¡Solo sabemos decir Gracias Profesor!