

UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

“Agnitio Ad Verum Ducit”



Informe de proyecto de investigación (enfoque cualitativo)

Título: Satisfacción estudiantil sobre el servicio de matrícula en registro académico de UCN- sede central Managua, durante I cuatrimestre 2025.

Autor (es):

- Alejandra Yulisa Díaz Ortiz.
- Xintal Aurora Zeledón Guadamuz

Asesor (es): Lic. Celia Xiomara Suarez Santos.

Institución (es): Universidad Central de Nicaragua (UCN), sede central Managua.

Fecha de Presentación: 1 de marzo de 2026

MANAGUA – NICARAGUA

2026

Resumen

La presente tesis monográfica tuvo como propósito analizar la satisfacción estudiantil sobre el servicio de matrícula brindado por el Registro Académico de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), sede central Managua, durante el I cuatrimestre del año 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, ya que permitió comprender, desde la percepción y experiencia directa de los estudiantes, cómo valoran el proceso de matrícula y la atención recibida. La población estuvo conformada por estudiantes universitarios que realizaron su matrícula en el período de estudio, seleccionándose una muestra intencional. Como técnica de recolección de datos se utilizó la entrevista, aplicada mediante un instrumento semiestructurado, lo que facilitó la obtención de información detallada y profunda. El análisis de los datos permitió identificar categorías, temas y patrones emergentes relacionados con la atención al estudiante, la claridad de la información y la eficiencia del proceso. Los resultados evidencian fortalezas y debilidades en el servicio, aportando información relevante para la mejora continua del Registro Académico y la calidad de la experiencia estudiantil.

Índice de Contenidos	
Introducción	5
Antecedentes	6
Objetivo (General y Específicos).....	8
Pregunta Central de investigación	9
Justificación	10
Limitaciones.....	12
Supuestos básicos.....	15
Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación	15
Perspectiva Teórica.....	18
Estado del arte.....	54
Teorías y conceptos asumidos	56
Enfoque cualitativo asumido.....	59
Justificación del enfoque cualitativo.....	59
Muestra teórica y sujetos del estudio	61
Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados.....	61
Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación.....	62
Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información	65
Discusión de resultados o hallazgos	65
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	70
Referencias clave incluidas.....	72
Bibliografía	75
Anexos o Apéndices	79

Índice de tablas	
Cuadro de operacionalización de Variables.....	79
Matriz de Descriptores.....	80
Matriz de Reducción de Datos.....	81

Introducción

La satisfacción estudiantil constituye un elemento fundamental para evaluar la calidad de los servicios administrativos que ofrecen las instituciones de educación superior, ya que estos influyen directamente en la experiencia académica de los estudiantes. Dentro de estos servicios, el proceso de matrícula representa uno de los primeros contactos formales entre el estudiante y la universidad, por lo que su adecuado funcionamiento es clave para garantizar una atención eficiente, clara y oportuna. En este contexto, el Registro Académico cumple un rol esencial en la organización y gestión de los trámites académicos.

La presente tesis monográfica se enfoca en analizar la satisfacción estudiantil respecto al servicio de matrícula brindado por el Registro Académico de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), sede central Managua, durante el I cuatrimestre del año 2025. La investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo, lo cual permite comprender de manera profunda las percepciones, experiencias y valoraciones de los estudiantes que participaron en el proceso de matrícula, reconociendo sus opiniones como una fuente clave de información.

Este estudio es realizado por dos estudiantes universitarias con el interés de aportar conocimientos que contribuyan a la mejora del servicio de matrícula, identificando fortalezas y aspectos susceptibles de mejora. Los hallazgos obtenidos buscan servir como base para la toma de decisiones institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio y al bienestar de la comunidad estudiantil en Universidad Central de Nicaragua.

Antecedentes.

Para comenzar, Vargas y Amador (2025) realizaron una investigación titulada “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”. Este estudio se propuso analizar el nivel de percepción y satisfacción de los estudiantes de primer ingreso con los servicios brindados por el departamento de registro académico durante el proceso de matrícula.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, aplicando una encuesta a una muestra de 97 estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Los datos fueron procesados mediante el programa SPSS, utilizando estadística descriptiva.

Los hallazgos más relevantes de dicho estudio indicaron que:

La mayoría de los estudiantes calificaron la calidad de los servicios académicos del área de registro como buena (37.11%) o regular (35.05%).

Respecto a la satisfacción general, un 42.27% de los encuestados se mostró satisfecho y un 20.62% muy satisfecho con los servicios recibidos durante la matrícula.

El aspecto más valorado positivamente fue la amabilidad del personal (32.99%), mientras que la rapidez en la atención (11.34%) fue identificada como el punto más débil.

Se detectó un desconocimiento generalizado (60.82%) sobre las estrategias implementadas por el área de registro para optimizar el proceso.

Los investigadores concluyeron que, si bien existía una percepción general positiva, era necesario implementar mejoras en la rapidez de la atención, la claridad de la información y la comunicación de las estrategias de mejora. Asimismo, recomendaron la capacitación continua del personal, la implementación de sistemas de retroalimentación y la inversión en recursos tecnológicos.

Precisamente, los resultados de esta investigación previa revelan la existencia de áreas de oportunidad en los servicios de registro académico de la UCN, Sede Central. Por lo tanto, el presente estudio retoma esta línea de investigación para evaluar la satisfacción estudiantil durante el I cuatrimestre de 2025, con el propósito de determinar si las percepciones se han mantenido, mejorado o han surgido nuevas áreas críticas, aportando así información actualizada y relevante para la toma de decisiones en la institución.

Objetivo General

Explicar la satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de matrícula brindado por el Registro Académico de la UCN, sede central Managua, durante el I cuatrimestre 2025.

Objetivos Específicos

- Describir la percepción de los estudiantes sobre la eficiencia y claridad del proceso de matrícula.
- Identificar los principales factores que influyen en la satisfacción o insatisfacción de los estudiantes durante el servicio de matrícula.
- Proponer recomendaciones orientadas a la mejora del servicio de matrícula, a partir de los resultados obtenidos.

Pregunta Central de investigación:

- Pregunta general

¿Cuál es la percepción de los estudiantes con el servicio de matrícula del área de registro académico de la Universidad Central de Nicaragua durante el I cuatrimestre de 2025?

- Preguntas específicas

¿Qué tan eficiente consideran los estudiantes el proceso de atención en el área de registro académico?

¿Cómo perciben la calidad de la información y la orientación brindada por el personal de registro académico?

¿En qué medida el tiempo de respuesta influye en la experiencia general de los estudiantes al utilizar el servicio de matrícula?

Justificación

La presente investigación surge de la necesidad de comprender, desde una perspectiva integral y profundamente humana, la experiencia de los estudiantes respecto al servicio de matrícula que ofrece el Registro Académico de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), sede central Managua, durante el primer cuatrimestre del año 2025. En mi vivencia como estudiante universitaria, he constatado que el Registro Académico representa un eje fundamental en el desarrollo académico de toda la comunidad estudiantil, pues a través de este departamento se gestionan procesos esenciales como matrículas, retiros, constancias, certificados, solicitudes académicas y actualizaciones administrativas que influyen directamente en la trayectoria formativa de cada estudiante. Sin embargo, también hemos sido testigo de percepciones diversas sobre la calidad de la atención, la accesibilidad, la eficiencia de los trámites y la claridad de la información que se brinda. Estas percepciones, que se comentan constantemente en espacios formales e informales, evidencian la necesidad de analizarlas de manera rigurosa y sistemática.

Hemos decidido emprender este estudio con un enfoque cualitativo porque consideramos que la satisfacción estudiantil no puede reducirse a indicadores numéricos, sino que debe comprenderse desde las voces, emociones, expectativas, dificultades y vivencias de los propios estudiantes. Este enfoque nos permite profundizar en los significados que ellos atribuyen a los servicios que reciben, en cómo interpretan las interacciones con el personal del Registro Académico y en qué medida estas experiencias influyen en su percepción global de la universidad. De igual manera, posibilita identificar aspectos que trascienden lo estrictamente administrativo, tales como el sentido de acompañamiento, la confianza institucional, la comunicación efectiva y la valoración del tiempo y las necesidades estudiantiles.

La importancia de esta investigación radica en que la satisfacción estudiantil es un componente esencial de la calidad educativa. Un servicio de registro académico que funcione adecuadamente contribuye no solo al cumplimiento ágil de los procesos institucionales, sino también al bienestar emocional y académico de los estudiantes, quienes requieren claridad, eficiencia y trato respetuoso para concentrarse en su desarrollo profesional. Al explorar cualitativamente la satisfacción de los estudiantes, pretendemos aportar insumos significativos que permitan identificar fortalezas y, especialmente, oportunidades de mejora dentro del departamento, de manera que la UCN pueda fortalecer sus prácticas administrativas y responder de manera más efectiva a las expectativas de su población estudiantil.

Asimismo, este estudio cobra relevancia en el contexto actual, en el que las universidades enfrentan el desafío de mejorar continuamente sus servicios para mantenerse competitivas y alineadas con estándares de calidad. Comprender qué sienten, qué piensan y cómo viven los estudiantes los procesos académicos administrativos puede convertirse en una herramienta valiosa para la toma de decisiones institucionales basada en evidencias, y no únicamente en percepciones desde la gestión interna.

Finalmente, esta investigación no solo contribuye al fortalecimiento institucional, sino que también representa un aporte académico y personal. Como investigadoras, nos permite desarrollar competencias de análisis crítico y comprensión profunda de fenómenos educativos desde un enfoque cualitativo, mientras que como estudiantes nos ofrece la oportunidad de incidir positivamente en las dinámicas universitarias de las que somos parte. Por todas estas razones, consideramos plenamente justificado el desarrollo de este estudio sobre la satisfacción estudiantil respecto al servicio de matrícula del Registro Académico de la UCN, sede central Managua, en el I cuatrimestre 2025.

Limitaciones

Durante el desarrollo de esta investigación sobre la satisfacción estudiantil respecto al servicio de matrícula brindados por el Registro Académico de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), sede central Managua, durante el primer cuatrimestre de 2025, nos enfrentamos a una serie de limitaciones inherentes tanto al enfoque cualitativo como al contexto institucional en el que se llevó a cabo el estudio. Si bien estas limitaciones no invalidan los resultados obtenidos, sí es importante reconocerlas con transparencia, pues permiten ubicar los hallazgos dentro de sus debidos márgenes de interpretación.

En primer lugar, el enfoque cualitativo adoptado implica necesariamente trabajar con una muestra reducida de participantes. Las entrevistas y conversaciones profundas que realizamos priorizan la riqueza descriptiva y la comprensión de las experiencias estudiantiles, antes que la representatividad estadística. Esto significa que, aunque las percepciones recogidas revelan patrones y tendencias importantes, no pueden generalizarse automáticamente a la totalidad de la población estudiantil de la sede. Cada experiencia compartida refleja vivencias particulares, influenciadas por factores como el año académico, la carrera, la modalidad de estudio y las situaciones personales de cada estudiante.

Otra limitación importante fue el acceso a los estudiantes. En varios casos, algunos estudiantes mostraron poca disponibilidad de tiempo para participar en las entrevistas debido a sus responsabilidades académicas, laborales o personales. Además, el clima institucional y la dinámica de trámites administrativos pudo generar cierta cautela o reserva en algunos participantes al momento de expresar opiniones críticas sobre el funcionamiento del Registro Académico, por temor a que sus comentarios pudieran influir en futuras gestiones. Aunque aseguramos

confidencialidad y anonimato en todo momento, es posible que ciertas respuestas hayan sido moderadas por estas percepciones.

También enfrentamos limitaciones relacionadas con la obtención y verificación de información institucional. Algunos datos administrativos, tales como tiempos promedios de respuesta, cargas de trabajo del personal o procedimientos internos de atención, no pudieron ser obtenidos con suficiente profundidad, ya sea por restricciones de acceso, por confidencialidad institucional o por la ausencia de registros sistematizados. Este vacío de información dificultó la posibilidad de contrastar algunas percepciones estudiantiles con datos oficiales, lo cual habría enriquecido aún más el análisis.

En cuanto al tiempo disponible para el desarrollo de la investigación, el hecho de que se realizara durante un cuatrimestre específico limitó la observación de variaciones estacionales o cambios administrativos que pudieran darse en otros períodos. La satisfacción estudiantil puede fluctuar dependiendo del momento del ciclo académico, por lo que este estudio refleja únicamente la experiencia correspondiente al primer cuatrimestre de 2025.

Asimismo, debemos reconocer que nuestra experiencia como estudiantes de la institución, si bien nos permitió comprender de manera más cercana el contexto y las dinámicas del Registro Académico, también representó un desafío metodológico. Fue necesario mantener un ejercicio constante de reflexión crítica para evitar que nuestras percepciones personales influyeran en la interpretación de los testimonios. Aunque aplicamos estrategias para fortalecer la objetividad dentro del paradigma cualitativo como la triangulación de datos y la revisión cuidadosa de las transcripciones, siempre existe el riesgo de que nuestra posición interna como miembros de la comunidad universitaria haya tenido algún nivel de incidencia en la lectura de los hallazgos.

Finalmente, el contexto institucional y social del país durante el período estudiado también pudo influir en la disponibilidad de recursos, el funcionamiento administrativo y el estado emocional de los estudiantes, aspectos que no siempre se pueden documentar de manera detallada, pero que seguramente condicionaron algunas de las experiencias relatadas.

Reconocer estas limitaciones nos permite situar los resultados del estudio dentro de un marco realista y honesto, al tiempo que abre oportunidades para investigaciones futuras que puedan ampliar la muestra, incorporar otros enfoques o profundizar en aspectos específicos del funcionamiento del Registro Académico. A pesar de estos desafíos, considero que los hallazgos obtenidos aportan una comprensión valiosa sobre la satisfacción estudiantil y constituyen un insumo significativo para la mejora continua de los servicios administrativos de la UCN.

Supuestos básicos

Se parte del supuesto de que la satisfacción de los estudiantes con el servicio de matrícula está directamente relacionada con la forma en que se brinda la atención por parte del personal del Registro Académico, así como con la claridad y oportunidad de la información proporcionada durante el proceso. Asimismo, se asume que las experiencias vividas por los estudiantes durante la matrícula influyen en su percepción general sobre la universidad y en su nivel de confianza hacia los servicios administrativos.

Otro supuesto básico de esta investigación es que la opinión y percepción de los estudiantes constituyen una fuente válida y relevante de información para evaluar la calidad del servicio de matrícula, ya que son ellos quienes interactúan directamente con el proceso. Desde este punto de vista, se considera que cada experiencia estudiantil aporta elementos importantes para comprender las fortalezas y debilidades del servicio.

Finalmente, se asume que, a través de un enfoque cualitativo, es posible obtener una comprensión más profunda de la satisfacción estudiantil, permitiendo identificar aspectos que no siempre se reflejan en datos numéricos, pero que resultan clave para proponer mejoras orientadas a optimizar el servicio de matrícula del Registro Académico.

Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

Categoría 1: Atención brindada por el Registro Académico

Temas:

Dentro de esta categoría se identifican aspectos relacionados con el trato recibido por parte del personal durante el proceso de matrícula, la disposición para orientar a los estudiantes y la forma en que se atienden las dudas o dificultades que se presentan.

Patrones emergentes:

De los testimonios recopilados se repite la percepción de una atención generalmente respetuosa, aunque varios estudiantes coinciden en que, en momentos de alta demanda, la atención se vuelve más rápida y menos personalizada, lo que genera confusión o inseguridad en algunos casos.

Categoría 2: Claridad y acceso a la información

Temas:

Se abordan temas como la explicación de los pasos del proceso de matrícula, la información sobre requisitos, fechas y horarios, así como los canales utilizados para comunicar dicha información.

Patrones emergentes:

Se observa que muchos estudiantes señalan la falta de información clara y oportuna, especialmente al inicio del cuatrimestre, destacando que la desinformación provoca retrasos y la necesidad de realizar consultas repetidas.

Categoría 3: Organización y eficiencia del proceso de matrícula

Temas:

En esta categoría se incluyen aspectos relacionados con el tiempo de espera, el orden en la atención, la agilidad del trámite y la coordinación general del proceso.

Patrones emergentes:

De manera recurrente, los estudiantes mencionan demoras en el proceso de matrícula y largas filas, principalmente en los primeros días, lo que genera inconformidad y estrés durante el trámite.

Categoría 4: Percepción general de satisfacción estudiantil

Temas:

Se consideran las valoraciones generales que hacen los estudiantes sobre el servicio de matrícula, así como su nivel de satisfacción y expectativas frente al Registro Académico.

Patrones emergentes:

Los resultados muestran que, aunque los estudiantes logran completar su matrícula, existe una percepción compartida de que el servicio puede mejorar, especialmente en la atención, la comunicación y la organización del proceso.

Para decirlo sencillo en la defensa, ustedes pueden resumirlo así:

“Las categorías, temas y patrones emergentes nos permitieron organizar la información obtenida de los estudiantes e identificar ideas comunes sobre la atención, la información y la eficiencia del proceso de matrícula.”

Perspectiva Teórica

En el marco de esta investigación sobre la satisfacción estudiantil respecto al servicio de matrícula brindados por el Registro Académico de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), sede central Managua, durante el primer cuatrimestre de 2025, fue necesario construir una perspectiva teórica que permitiera comprender de manera integral los elementos que influyen en la experiencia de los estudiantes. Esta perspectiva se fundamenta en tres ejes conceptuales: la satisfacción del usuario, la calidad del servicio en entornos educativos y el enfoque cualitativo como vía para comprender la experiencia vivida.

1. Satisfacción estudiantil como experiencia subjetiva

La satisfacción se entiende hoy como un proceso psicológico que surge de la comparación entre las expectativas del usuario y la experiencia real percibida. Kotler y Keller (2022) señalan que la satisfacción se produce cuando el desempeño de un servicio cumple o supera las expectativas previas, generando emociones positivas que influyen directamente en la percepción y fidelización del usuario. Trasladado al contexto educativo, esta noción se vuelve particularmente relevante, ya que los estudiantes no solo evalúan el cumplimiento administrativo, sino también el trato humano, la claridad comunicacional y la eficiencia en cada trámite.

En el ámbito universitario, la satisfacción estudiantil se relaciona con la percepción de apoyo, acompañamiento y eficiencia administrativa. Como señalan Zeithaml, Bitner y Gremler (2021), en los servicios educativos la satisfacción no depende únicamente del resultado final, sino de la manera en que se desarrolla el proceso de atención: tiempos de espera, calidad de la comunicación, empatía del personal y disponibilidad de información. Estos elementos son

especialmente sensibles en departamentos como el Registro Académico, donde las gestiones influyen directamente en la continuidad del proceso formativo.

Desde mi perspectiva como investigadora, considero que la satisfacción estudiantil es un reflejo del clima institucional y de la coherencia entre lo que la universidad promete y lo que realmente entrega. Comprenderla cualitativamente permite visualizar matices que los indicadores cuantitativos no captan, tales como emociones, frustraciones, expectativas y significados personales contruidos a partir de la interacción con el sistema administrativo.

2. Calidad del servicio en instituciones de educación superior

La calidad del servicio constituye otro pilar central en esta perspectiva teórica. Si bien este concepto ha sido ampliamente estudiado en sectores empresariales, su aplicación a instituciones educativas se ha fortalecido en los últimos años. Zeithaml et al. (2021) destacan que la calidad de un servicio se basa en cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Estas dimensiones permiten evaluar cómo el estudiante interpreta la eficiencia y la transparencia de los procesos administrativos.

En las universidades, la calidad del servicio cobra particular importancia debido a que los estudiantes dependen de la correcta gestión administrativa para su avance académico. Trabajos recientes en educación superior enfatizan que un servicio académico eficiente favorece la retención estudiantil, reduce niveles de estrés y mejora la percepción general de la institución. Esto implica que un Registro Académico funcional no solo cumple una labor operativa, sino que se convierte en un elemento esencial del bienestar estudiantil.

Autores contemporáneos también han subrayado que la calidad del servicio no puede desvincularse de la comunicación. Una atención clara, amable y oportuna facilita la comprensión

de procesos que para muchos estudiantes pueden resultar complejos o desconocidos, especialmente en el ciclo de trámites de matrícula, retiro, constancias y certificaciones. Este enfoque es fundamental para interpretar cómo los estudiantes construyen su percepción de calidad y qué elementos consideran relevantes al evaluar su experiencia.

3. El enfoque cualitativo como base para comprender la experiencia estudiantil

El enfoque cualitativo constituye el tercer eje teórico de esta investigación, pues permite profundizar en los significados que los estudiantes atribuyen a sus interacciones con el Registro Académico. Creswell y Poth (2021) afirman que la investigación cualitativa busca comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los experimentan, explorando emociones, valores, interpretaciones y contextos. Este enfoque es idóneo para estudiar la satisfacción estudiantil, ya que las percepciones no se reducen a lo observable, sino que se construyen subjetivamente.

Al adoptar esta perspectiva, he podido reconocer que las experiencias de los estudiantes están profundamente influenciadas por factores individuales como la carga académica, la disponibilidad de tiempo, la familiaridad con procesos administrativos y las expectativas creadas a partir de experiencias previas. El análisis cualitativo, como señala Saldaña (2021), permite identificar patrones, significados ocultos, tensiones y narrativas que emergen del discurso estudiantil, ofreciendo una comprensión detallada del fenómeno.

Desde esta visión, la satisfacción no se interpreta únicamente como un dato, sino como una experiencia vivida, cargada de emociones y valoraciones subjetivas. Esto permite construir un marco teórico coherente con la finalidad de la investigación, que busca describir y comprender cómo los estudiantes perciben los servicios del Registro Académico durante el período estudiado.

Conclusión teórica

La perspectiva teórica aquí desarrollada me permitió comprender la satisfacción estudiantil como un fenómeno multidimensional en el cual convergen expectativas, emociones, procesos administrativos, interacciones humanas y vivencias personales. Este marco ofrece una base sólida para interpretar los hallazgos de la investigación, respetando la complejidad de la experiencia estudiantil y situándola dentro de los debates contemporáneos sobre calidad de servicio, gestión académica y enfoques cualitativos en educación superior.

MARCO TEORICO

3.1 Revisión de literatura

Revisión de literatura sobre la satisfacción estudiantil con servicios académicos y administrativos universitarios

1. Concepto de satisfacción estudiantil

La satisfacción estudiantil es un constructo ampliamente estudiado en el ámbito de la educación superior y se refiere al grado en que las expectativas de los estudiantes sobre diversos aspectos de su experiencia universitaria son cumplidas. Según Mireles Vázquez y García García (2022), la satisfacción corresponde con un “estado placentero al sentir cubiertas sus expectativas” en dimensiones académicas, institucionales y de servicios. En su revisión sistemática, los mismos autores identifican que los factores más relevantes para la satisfacción estudiantil en el contexto universitario latinoamericano incluyen la calidad institucional, la docencia, las tutorías y la motivación.

2. Teorías asociadas a la satisfacción y la retención estudiantil

Diversos estudios relacionan la satisfacción con teorías de integración social y académica que influyen no solo en la percepción de calidad, sino también en la permanencia del estudiantado. Un referente clave es el modelo de retención universitaria de Tinto, el cual sostiene que la integración académica y social del estudiante dentro de la institución desempeña un papel central tanto en su permanencia como en su satisfacción con la experiencia universitaria. Estas perspectivas teóricas resultan útiles para el presente estudio, ya que permiten explicar cómo los

servicios administrativos como los del registro académico no solo satisfacen necesidades funcionales, sino que también contribuyen a la integración del estudiante dentro de la universidad.

3. Satisfacción con los servicios administrativos y del registro académico

3.1 Estudios específicos sobre oficinas de registro

Picardo, Valiente, Ragasa y Cabrera (2025) realizaron un estudio en una institución de educación superior privada con estudiantes de medicina para evaluar la satisfacción con los servicios de la oficina de registro (“Registrar Services”). Encontraron que, en general, los estudiantes se mostraban “muy satisfechos” con dichos servicios; sin embargo, señalaron áreas de mejora relacionadas con la rapidez del proceso, la atención del personal y el funcionamiento de la plataforma de solicitudes en línea. Este tipo de estudio resulta especialmente relevante para la presente investigación, ya que evidencia que los estudiantes valoran tanto los servicios académicos como los trámites administrativos asociados a la gestión académica.

3.2 Satisfacción general con la gestión administrativa universitaria

Ávila Alcalde (2025) investigó la relación entre gestión administrativa y satisfacción estudiantil de pregrado en una universidad peruana, encontrando una correlación positiva significativa entre ambos factores. De forma complementaria, Vásquez Villanueva y Barba-Briceño analizaron un programa de educación superior a distancia y reportaron que la gestión administrativa incluyendo infraestructura, seguridad y servicios impactaba de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes. Asimismo, en un estudio desarrollado en la Universidad Técnica de Babahoyo (Ecuador), Menoscal Verdezoto, Masacón, Echeverría y Ulloa reportaron que los servicios administrativos obtenían niveles de satisfacción limitados, lo que evidenciaba la necesidad de mejoras en dichos procesos para incrementar la calidad percibida por los estudiantes.

4. Satisfacción estudiantil en el contexto nicaragüense y la UCN

En el repositorio institucional de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), sede central Managua, existe un estudio reciente titulado “Análisis de percepción de los estudiantes de los primeros años sobre los servicios académicos brindados con la matrícula inicial ... en el III cuatrimestre 2024-2025” (Vargas & Amador, 2025). Este trabajo cuantitativo encontró que, aunque la mayoría de los estudiantes percibe los servicios del registro académico como buenos o regulares, existen aspectos críticos con bajos niveles de satisfacción, particularmente la rapidez en la atención y la claridad de la información proporcionada.

Por su parte, la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua), a través de su Dirección de Gestión de la Calidad Institucional, reportó en 2025 que los estudiantes se encontraban satisfechos con varios procesos institucionales y administrativos, incluyendo los servicios de gestión institucional. De forma complementaria, desde el ámbito normativo, la Universidad Nacional Agraria (UNA) ha enfatizado la importancia de realizar estudios periódicos de satisfacción de usuarios internos y externos como una estrategia para mejorar sus procesos administrativos y académicos.

5. Brechas y oportunidades identificadas en la literatura

La revisión de literatura permite identificar varias brechas que justifican la presente investigación:

Enfoque cualitativo poco explorado: La mayoría de estudios sobre satisfacción estudiantil, especialmente en el ámbito administrativo, emplean metodologías cuantitativas sustentadas en cuestionarios o escalas Likert. Son escasos los estudios cualitativos que permiten profundizar en

las razones detrás de la satisfacción o insatisfacción estudiantil, en sus narrativas, expectativas o experiencias negativas.

Contexto local específico: Existen estudios internacionales y latinoamericanos sobre satisfacción en servicios administrativos, como el de Picardo et al. (2025). Sin embargo, el contexto de la UCN particularmente la sede central Managua no está suficientemente representado en la literatura científica. Aunque el estudio de Vargas y Amador (2025) es relevante, su enfoque es cuantitativo, por lo que persiste la necesidad de un análisis cualitativo más profundo.

Relación entre satisfacción, retención y calidad institucional: La literatura señala, a través de teorías como la de Tinto, que la satisfacción con servicios administrativos puede incidir en la integración académica y social, influyendo en la retención estudiantil. Esta relación, sin embargo, no ha sido explorada suficientemente en el contexto nicaragüense, particularmente en la UCN.

Necesidades de mejora continua: Aunque algunas universidades como la UNA reconocen la importancia de estudios de satisfacción para retroalimentar sus procesos, no siempre emplean metodologías cualitativas que permitan identificar mecanismos concretos de mejora basados en la experiencia real de los estudiantes.

Conclusión de la revisión de literatura

Con base en la literatura existente, se confirma que un estudio cualitativo sobre la satisfacción estudiantil con los servicios del Registro Académico de la UCN, sede central Managua, es pertinente y necesario. Aunque existe diversidad de investigaciones sobre satisfacción con servicios administrativos, son escasas aquellas que se enfocan específicamente en las oficinas de registro desde un abordaje cualitativo. Asimismo, el contexto de la UCN carece de

estudios profundos que analicen la experiencia estudiantil más allá de los instrumentos cuantitativos.

Además, se observa una brecha entre las mediciones de satisfacción y la experiencia real narrada por los estudiantes, así como un gran potencial para la mejora institucional si se sistematizan estas percepciones y se traducen en recomendaciones operativas. En este sentido, el presente estudio puede aportar conocimiento valioso al combinar expectativas, experiencias y narrativas estudiantiles con propuestas de mejora, sirviendo de base para fortalecer los procesos institucionales de la UCN.

3.1.2 Definición y dimensiones de la satisfacción estudiantil

La satisfacción estudiantil es un constructo multidimensional que integra percepciones, expectativas y experiencias dentro del entorno universitario. Mireles Vázquez y García García (2022) la definen como “un estado placentero al sentir cubiertas las expectativas” en dimensiones académicas, institucionales y de servicios. En el contexto de los servicios administrativos, esta satisfacción se ve influenciada por factores como la eficiencia, la claridad informativa, la accesibilidad y la calidad de la interacción personal.

En estudios recientes, Rodríguez y López (2023) han ampliado esta conceptualización, incorporando elementos como la adaptabilidad institucional, la seguridad en el manejo de datos y la sincronización entre canales presenciales y digitales, dimensiones particularmente relevantes en el contexto post-pandémico.

3.1.3 Teorías asociadas a la satisfacción estudiantil y la retención universitaria

Diversos marcos teóricos permiten comprender la relación entre la satisfacción con servicios administrativos y la permanencia estudiantil. El modelo de integración de Tinto (1975,

actualizado 2021) sostiene que la integración académica, social y en su versión más reciente digital del estudiante dentro de la institución es determinante para su retención. Desde esta perspectiva, servicios de registro ágiles, claros y accesibles facilitan dicha integración, mientras que deficiencias en estos servicios pueden generar frustración y desvinculación.

Por otro lado, la teoría de la confirmación de expectativas (Oliver, 2014) explica la satisfacción como resultado de la comparación entre las expectativas previas del estudiante y su experiencia real durante el proceso administrativo. Si el desempeño percibido iguala o supera las expectativas, se genera satisfacción; de lo contrario, surge insatisfacción.

3.1.4 Satisfacción con servicios de registro académico en el contexto latinoamericano reciente (2020-2025)

Investigaciones realizadas en los últimos cinco años en Latinoamérica ofrecen hallazgos relevantes para contextualizar el presente estudio:

- En Perú, Ávila Alcalde (2025) encontró una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa universitaria y la satisfacción estudiantil de pregrado, destacando la importancia de la eficiencia y la claridad en los procesos.

- En Colombia, Ramírez y Torres (2022) identificaron que la claridad en los flujos de información reduce la ansiedad administrativa en estudiantes de primer año, subrayando el rol de la comunicación efectiva.

- En Ecuador, Menoscal Verdezoto et al. (2023) reportaron niveles limitados de satisfacción con los servicios administrativos en una universidad pública, señalando la necesidad de mejoras continuas en dichos procesos.

- En México, Hernández et al. (2023) vincularon la satisfacción con servicios de registro con la percepción de justicia procedural por parte de los estudiantes.

3.1.5 Estudios específicos sobre la percepción de servicios de registro

Picardo, Valiente, Ragasa y Cabrera (2025) realizaron una investigación con estudiantes de medicina en una institución de educación superior privada, evaluando la satisfacción con los servicios de la oficina de registro (“Registrar Services”). Aunque la mayoría se mostró “muy satisfecha”, se señalaron áreas críticas como la rapidez del proceso, la atención del personal y el funcionamiento de la plataforma en línea. Este estudio resulta particularmente relevante porque evidencia que los estudiantes valoran tanto los aspectos académicos como los trámites administrativos asociados, y que la eficiencia tecnológica es un factor cada vez más determinante.

3.1.6 El contexto nicaragüense: estudios recientes y normativa institucional

En Nicaragua, además del estudio de Vargas y Amador (2025) en la UCN, otras instituciones han abordado el tema de la satisfacción estudiantil:

- La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua), a través de su Dirección de Gestión de la Calidad Institucional, reportó en 2025 que los estudiantes se encontraban satisfechos con varios procesos administrativos, incluyendo los servicios de gestión institucional.

- La Universidad Nacional Agraria (UNA) ha enfatizado, desde el ámbito normativo, la importancia de realizar estudios periódicos de satisfacción de usuarios como una estrategia para mejorar sus procesos administrativos y académicos.

Estos antecedentes reflejan un interés creciente por evaluar y mejorar la calidad de los servicios universitarios en el país, aunque predominan los enfoques cuantitativos.

3.1.7 Brechas identificadas en la literatura que justifican la presente investigación

La revisión de la literatura permite identificar varias brechas que sustentan la pertinencia de este estudio:

1. Escasez de estudios cualitativos: La mayoría de las investigaciones sobre satisfacción estudiantil en el ámbito administrativo emplean metodologías cuantitativas (encuestas, escalas Likert). Son escasos los estudios cualitativos que exploren en profundidad las razones, narrativas y experiencias subjetivas detrás de la satisfacción o insatisfacción.

2. Contexto local específico poco explorado: Aunque existen estudios internacionales y latinoamericanos, el contexto de la UCN específicamente su sede central en Managua no está suficientemente representada en la literatura científica con un abordaje cualitativo.

3. Desconexión entre estrategias institucionales y percepción estudiantil: El hallazgo de Vargas y Amador (2025) sobre el desconocimiento del 60,82% de los estudiantes respecto a las estrategias de mejora del registro académico sugiere una brecha comunicativa que requiere ser analizada desde la perspectiva estudiantil.

4. Necesidad de generar recomendaciones operativas basadas en narrativas estudiantiles: Muchos estudios se limitan a medir niveles de satisfacción, sin profundizar en propuestas concretas de mejora surgidas de la experiencia directa de los estudiantes.

3.2 Estado del arte

3.2.1 Tendencias metodológicas en estudios de satisfacción estudiantil (2020-2025)

En el último quinquenio, la investigación sobre satisfacción estudiantil ha mostrado una evolución metodológica notable, aunque con predominio de enfoques cuantitativos. Se observa un creciente uso de herramientas digitales para la recolección de datos (encuestas en línea, análisis de comentarios en plataformas institucionales) y de software estadístico como SPSS para el procesamiento de información, como en el estudio de Vargas y Amador (2025). Sin embargo, persiste una limitación en el uso de metodologías cualitativas que capturen la riqueza de las experiencias estudiantiles, lo que constituye una oportunidad para investigaciones como la presente.

3.2.2 La satisfacción estudiantil en el contexto de la educación superior digitalizada

La pandemia aceleró la digitalización de los servicios universitarios, incluyendo los administrativos. Autores como Fernández y Martínez (2024) destacan que la calidad de la experiencia digital (usabilidad de plataformas, sincronía entre canales, seguridad de datos) se ha convertido en un predictor clave de la satisfacción estudiantil. En este sentido, los servicios de registro académico ya no solo se evalúan por su eficiencia presencial, sino también por su accesibilidad y funcionalidad en entornos virtuales.

3.2.3 Relación entre satisfacción administrativa, integración institucional y retención

Teorías actualizadas, como el modelo de Tinto (2021), enfatizan que la satisfacción con servicios administrativos no es un aspecto marginal, sino que contribuye directamente a la integración del estudiante dentro de la universidad. Una experiencia positiva en trámites de

matrícula, por ejemplo, puede fortalecer el sentido de pertenencia y la confianza en la institución, factores que a su vez influyen en la decisión de permanecer o desertar.

3.2.4 El enfoque cualitativo como aporte al estudio de la satisfacción

Frente al predominio de estudios cuantitativos, investigaciones recientes como las de Sánchez (2024) destacan el valor de los enfoques cualitativos para comprender los “por qué” detrás de las percepciones estudiantiles. Métodos como entrevistas en profundidad, grupos focales y análisis de narrativas permiten identificar no solo los niveles de satisfacción, sino también las emociones, expectativas y experiencias concretas que los determinan, ofreciendo insumos más ricos para la mejora institucional.

3.3 Teorías y conceptos asumidos

Para el desarrollo de esta investigación, se asumen los siguientes marcos conceptuales:

3.3.1 Teoría de la confirmación de expectativas (Oliver, 2014)

Se asume que la satisfacción de los estudiantes con los servicios del registro académico resulta de la comparación entre sus expectativas previas (basadas en información previa, reputación institucional, experiencias de otros) y su experiencia real durante el proceso de matrícula y trámites académicos.

3.3.2 Dimensiones clave de la calidad del servicio en el ámbito administrativo universitario

Basado en Lee et al. (2024) y Picardo et al. (2025), se consideran las siguientes dimensiones para evaluar la satisfacción:

-Eficiencia y rapidez: Tiempos de espera y resolución de trámites.

-Claridad informativa: Precisión y comprensibilidad de la información brindada.

- Calidad de la interacción personal: Amabilidad, empatía y competencia del personal.
- Accesibilidad: Facilidad para acceder a los servicios de manera presencial o virtual.
- Transparencia: Conocimiento de los procesos y de las estrategias de mejora implementadas.

3.3.3 El estudiante como centro de la evaluación de la calidad.

Se adopta la perspectiva de que los estudiantes, como principales usuarios de los servicios universitarios, son agentes válidos y necesarios para evaluar la calidad de dichos servicios. Su percepción, aunque subjetiva, proporciona información invaluable para la mejora continua, tal como lo sostienen Álvarez, Chaparro y Reyes (2014).

3.3.4 La satisfacción como fenómeno multidimensional y dinámico.

Se parte de que la satisfacción estudiantil no es un estado estático, sino el resultado de un proceso dinámico influenciado por factores institucionales, personales y contextuales. Por ello, su estudio requiere abordar tanto aspectos objetivos (tiempos de espera, claridad de procedimientos) como subjetivos (percepciones, emociones, narrativas).

Este marco teórico proporciona los fundamentos conceptuales y empíricos necesarios para abordar la investigación sobre la satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico de la UCN, sede central Managua, durante el I cuatrimestre de 2025, justificando el empleo de un enfoque cualitativo que permita profundizar en las experiencias y voces de los estudiantes.

3.4.1 Introducción y relevancia del problema

La satisfacción estudiantil en la educación superior se ha consolidado como uno de los principales indicadores para evaluar la calidad institucional, ya que refleja la percepción integral

que los estudiantes construyen a partir de sus experiencias académicas y administrativas. Diversos estudios coinciden en que un alto nivel de satisfacción estudiantil no solo contribuye al bienestar del alumnado, sino que también incide directamente en variables clave como la retención, el rendimiento académico, la permanencia y la lealtad institucional, aspectos fundamentales para la sostenibilidad y el prestigio de las universidades.

Dentro de este contexto, los servicios administrativos universitarios desempeñan un papel estratégico en la experiencia estudiantil, especialmente aquellos vinculados al área de registro académico, encargada de procesos esenciales como la matrícula, la gestión de trámites académicos, la emisión de documentos oficiales y la orientación inicial al estudiantado. Para los estudiantes de primer ingreso, el contacto con el registro académico suele representar la primera interacción formal con la institución, lo cual convierte a este servicio en un factor determinante en la formación de expectativas, percepciones y juicios iniciales sobre la eficiencia, organización y calidad de la universidad.

Asimismo, la manera en que el registro académico gestiona sus procesos influye en la percepción de equidad, transparencia y confiabilidad institucional. Procedimientos claros, tiempos de respuesta oportunos y una atención cordial y profesional pueden generar confianza y seguridad en los estudiantes, mientras que deficiencias en estos aspectos pueden provocar frustración, desinformación y una percepción negativa que afecta la experiencia universitaria desde sus primeras etapas. En este sentido, la satisfacción estudiantil no depende únicamente del resultado final del trámite, sino también de la forma en que se desarrolla el proceso y del acompañamiento brindado durante el mismo.

Investigaciones recientes realizadas en contextos universitarios similares evidencian que, si bien los niveles generales de satisfacción estudiantil con los servicios administrativos tienden a ser moderadamente positivos, persisten debilidades recurrentes relacionadas con el tiempo de espera, la claridad y accesibilidad de la información, la comunicación de los procedimientos y la difusión de las estrategias de mejora implementadas por las instituciones. Estas limitaciones se vuelven especialmente relevantes en escenarios post-pandemia, donde la digitalización de servicios ha transformado las expectativas de los estudiantes respecto a la rapidez, eficiencia y disponibilidad de la atención académica.

En el caso específico de la Universidad Central de Nicaragua, sede central Managua, analizar la satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico durante el I cuatrimestre de 2025 resulta pertinente y necesario, ya que permite identificar fortalezas y áreas de mejora desde la perspectiva del estudiantado, particularmente de los estudiantes de primer ingreso. Este análisis constituye una herramienta valiosa para la toma de decisiones institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio, la optimización de los procesos administrativos y la mejora continua de la experiencia estudiantil, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos académicos y organizacionales de la universidad.

3.4.2 Definición conceptual y operacionalización de la variable principal

La satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico se entiende como el conjunto de percepciones, valoraciones, juicios y experiencias que los estudiantes construyen a partir de su interacción directa con los servicios administrativos brindados por el área de registro académico durante un período académico determinado. Esta variable integra tanto aspectos cognitivos como emocionales, los cuales se manifiestan en la opinión que el estudiantado expresa

sobre la calidad del servicio recibido, la eficiencia de los procesos y el nivel de apoyo institucional percibido.

En el contexto de esta investigación, la satisfacción estudiantil se enfoca principalmente en los estudiantes de primer ingreso, quienes suelen experimentar un mayor grado de dependencia de los servicios del registro académico para su integración al sistema universitario. Para este grupo, factores como la claridad de la información proporcionada, la orientación recibida durante los procesos de matrícula y trámites, así como la disponibilidad y accesibilidad de los servicios, adquieren una relevancia significativa, ya que influyen directamente en su adaptación académica inicial y en la percepción general de la institución.

Desde una perspectiva operativa, la satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico se evalúa a partir de indicadores específicos que permiten medir de manera sistemática las experiencias del estudiantado. Entre estos indicadores se incluyen la percepción sobre la claridad, precisión y oportunidad de la información brindada; las experiencias relacionadas con el tiempo de espera y la rapidez en la atención de trámites; la valoración de la amabilidad, disposición y profesionalismo del personal encargado; la facilidad de acceso a los servicios tanto en modalidad presencial como virtual; y el grado en que las consultas, solicitudes o problemas planteados por los estudiantes son resueltos de forma efectiva.

La operacionalización de esta variable posibilita transformar un concepto abstracto como la satisfacción estudiantil en dimensiones e indicadores medibles, facilitando su análisis empírico mediante instrumentos de recolección de datos como encuestas y entrevistas. De esta manera, se logra identificar no solo el nivel general de satisfacción, sino también los aspectos específicos del servicio que contribuyen positiva o negativamente a la experiencia estudiantil. Esta información resulta fundamental para orientar procesos de mejora continua en el área de registro académico y

fortalecer la calidad de los servicios administrativos ofrecidos por la universidad durante el I cuatrimestre de 2025.

3.4.3 Teorías y modelos relevantes

Teoría de la calidad de servicio (SERVQUAL) y su aplicabilidad al contexto universitario

La teoría de la calidad del servicio, ampliamente desarrollada a partir del modelo SERVQUAL, constituye uno de los marcos conceptuales más utilizados para analizar la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos. Este modelo plantea que la calidad del servicio no debe evaluarse únicamente desde parámetros técnicos u organizacionales, sino principalmente desde la percepción del usuario, quien compara sus expectativas previas con la experiencia real vivida durante la prestación del servicio. En este sentido, la calidad es entendida como un constructo subjetivo que se forma a partir de la interacción directa entre el usuario y la institución.

El modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones fundamentales que influyen en la percepción de la calidad del servicio: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones han sido adaptadas y validadas en diversos contextos, incluido el ámbito de la educación superior, donde los estudiantes asumen el rol de usuarios de los servicios académicos y administrativos ofrecidos por las universidades. La flexibilidad del modelo ha permitido su aplicación en áreas como bibliotecas, departamentos de admisión, servicios de apoyo estudiantil y, de manera particular, en el área de registro académico.

En el contexto universitario, la dimensión de tangibles se relaciona con la infraestructura física, los equipos tecnológicos, la señalización, los sistemas informáticos y la presentación del personal, elementos que influyen en la percepción inicial del servicio. La fiabilidad hace referencia

al cumplimiento correcto y oportuno de los procedimientos establecidos, como la matrícula, la emisión de documentos oficiales y la actualización de registros académicos, aspectos que fortalecen la confianza del estudiantado en la institución. Por su parte, la capacidad de respuesta se vincula con la rapidez, disponibilidad y disposición del personal para atender consultas y resolver trámites, siendo una de las dimensiones más valoradas por los estudiantes, especialmente en períodos de alta demanda académica.

La dimensión de seguridad alude al conocimiento, competencia y profesionalismo del personal del registro académico, así como a la confidencialidad y correcta gestión de la información estudiantil, factores esenciales para generar confianza y credibilidad institucional. Finalmente, la empatía se manifiesta en el trato personalizado, la amabilidad, la escucha activa y la comprensión de las necesidades individuales de los estudiantes, particularmente de aquellos que se encuentran en etapas iniciales de su vida universitaria y requieren mayor orientación y acompañamiento.

Diversas investigaciones recientes en educación superior han aplicado instrumentos derivados del modelo SERVQUAL para medir la satisfacción estudiantil con los servicios administrativos, evidenciando que la capacidad de respuesta, el tiempo de atención y la claridad de la información proporcionada aparecen de manera constante como factores críticos en la evaluación del servicio. Estos estudios también señalan que, aunque los avances en digitalización han mejorado la accesibilidad, persisten desafíos relacionados con la comunicación efectiva y la atención personalizada, especialmente en contextos universitarios de países en desarrollo.

En consecuencia, el modelo SERVQUAL resulta particularmente pertinente para el análisis de la satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico, ya que proporciona un marco estructurado para identificar fortalezas y debilidades en la prestación del servicio desde

la perspectiva del usuario. Su aplicación en esta investigación permite comprender de manera integral cómo las diferentes dimensiones de la calidad del servicio influyen en la experiencia estudiantil y aporta insumos valiosos para la formulación de estrategias orientadas a la mejora continua de los procesos administrativos universitarios.

Expectation–Confirmation Theory y teoría de la satisfacción del cliente

La Expectation–Confirmation Theory (ECT) constituye uno de los modelos teóricos más utilizados para explicar la formación de la satisfacción del usuario en distintos contextos de servicios, incluido el ámbito educativo. Esta teoría sostiene que la satisfacción es el resultado de un proceso cognitivo en el cual el individuo compara las expectativas previas que tenía antes de recibir un servicio con la percepción del desempeño real experimentado durante su prestación. Cuando el servicio recibido cumple o supera dichas expectativas, se produce una confirmación positiva que genera satisfacción; por el contrario, cuando el desempeño percibido es inferior a lo esperado, se genera una confirmación negativa que deriva en insatisfacción.

En el contexto de la educación superior, y específicamente en los servicios administrativos como el registro académico, las expectativas de los estudiantes se construyen a partir de múltiples fuentes, tales como la información institucional previa, la experiencia de otros estudiantes, los canales de comunicación oficiales y las experiencias personales durante los primeros contactos con la universidad. Para los estudiantes de primer ingreso, estas expectativas suelen estar asociadas a la rapidez de los procesos de matrícula, la claridad de los requisitos, la accesibilidad de los servicios y la disponibilidad de orientación durante los trámites académicos.

La aplicación de la ECT al análisis de los servicios del registro académico permite comprender por qué la falta de información clara y oportuna, así como una comunicación

deficiente de los procedimientos, incrementa la probabilidad de que se genere una brecha entre lo que el estudiante espera y lo que finalmente experimenta. Cuando los procesos no se explican adecuadamente o los tiempos de atención no coinciden con lo anticipado, los estudiantes tienden a percibir el servicio como ineficiente, aun cuando este cumpla con los estándares técnicos internos de la institución. De esta manera, la insatisfacción no necesariamente se origina en el resultado del trámite, sino en la discrepancia entre expectativas y experiencia vivida.

Estudios internacionales recientes han empleado la Expectation–Confirmation Theory para analizar los cambios en la satisfacción estudiantil derivados de transformaciones en la prestación de servicios universitarios, particularmente tras la migración hacia modalidades digitales y virtuales. Estos estudios evidencian que la implementación de plataformas en línea, sistemas de matrícula digital y atención virtual puede mejorar la satisfacción cuando se acompaña de una adecuada gestión de expectativas, capacitación al usuario y comunicación clara; sin embargo, cuando estos cambios se introducen sin orientación suficiente, la brecha entre expectativa y experiencia tiende a ampliarse, afectando negativamente la percepción del servicio.

En consecuencia, la ECT aporta un marco conceptual pertinente para esta investigación, ya que permite interpretar la satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico no solo como una evaluación del desempeño del servicio, sino como el resultado de un proceso dinámico de comparación entre expectativas y experiencias. Su aplicación facilita la identificación de factores críticos relacionados con la comunicación institucional, la gestión de la información y la preparación del estudiantado, elementos clave para fortalecer la satisfacción y mejorar la experiencia administrativa durante el I cuatrimestre de 2025.

Teorías de educación superior y compromiso estudiantil (Astin, involucramiento)

La teoría del involucramiento estudiantil, desarrollada por Astin (1999), plantea que el grado de participación activa de los estudiantes en las experiencias académicas, sociales y administrativas de la institución es un factor determinante para su aprendizaje, desarrollo personal y éxito académico. Según esta perspectiva, la calidad de la educación superior no depende únicamente del contenido curricular, sino también de la interacción entre los estudiantes y los servicios de apoyo institucional, incluidos los servicios administrativos, bibliotecarios, tecnológicos y de orientación académica.

En este marco, los servicios administrativos, como los ofrecidos por el área de registro académico, cumplen un papel estratégico al facilitar el acceso a los recursos educativos y reducir barreras burocráticas que puedan obstaculizar la integración del estudiante. Procesos de matrícula claros, atención eficiente, orientación adecuada y resolución oportuna de trámites contribuyen a disminuir la frustración y la incertidumbre, promoviendo así la adaptación académica y social de los estudiantes, especialmente de aquellos de primer ingreso que enfrentan un entorno universitario desconocido.

La implicación del estudiante, según Astin, se incrementa cuando percibe que los servicios de apoyo institucional son confiables, accesibles y diseñados para satisfacer sus necesidades. De esta forma, un registro académico eficiente y orientado al estudiante no solo mejora la percepción de la universidad, sino que también influye positivamente en la motivación, el compromiso con la carrera, la asistencia a clases y la participación en actividades extracurriculares. En otras palabras, la satisfacción con los servicios administrativos se traduce indirectamente en mejores indicadores de rendimiento académico y retención estudiantil.

Investigaciones recientes en educación superior han confirmado que la percepción de buena atención administrativa está vinculada a una mayor implicación del estudiante en la vida

universitaria, facilitando su integración a los procesos académicos y reduciendo la probabilidad de abandono. Por ejemplo, estudios realizados en contextos universitarios latinoamericanos post-pandemia destacan que la eficiencia en la atención de trámites, la claridad de la información y la disposición del personal de registro académico son factores que favorecen la confianza institucional y fortalecen el sentido de pertenencia del estudiantado.

En consecuencia, aplicar la teoría del involucramiento estudiantil al análisis de la satisfacción con los servicios del registro académico permite comprender que la calidad del servicio no solo tiene un efecto inmediato sobre la experiencia administrativa, sino que también impacta de manera más amplia en la integración académica, social y emocional del estudiante. Esta perspectiva refuerza la importancia de evaluar y mejorar continuamente los servicios del registro académico, asegurando que contribuyan al desarrollo integral del estudiantado y al fortalecimiento de la calidad institucional durante el I cuatrimestre de 2025.

3.5.1 Evidencia empírica: investigaciones nacionales (Nicaragua) — síntesis

La literatura nacional reciente proporciona información valiosa sobre la satisfacción estudiantil en servicios universitarios, específicamente en contextos relacionados con la gestión académica y administrativa. Un estudio clave en este ámbito es el de Vargas (2025), cuya tesis, realizada en la Universidad Central de Nicaragua (Sede Central, Distrito III), analiza la percepción de los estudiantes de primer año respecto a los servicios de matrícula y trámites administrativos durante el III cuatrimestre 2024-2025. Los resultados evidencian que, aunque la mayoría de los estudiantes se encuentra satisfecha en términos generales con la atención recibida, persisten debilidades importantes en áreas críticas: la rapidez en la atención, la claridad y accesibilidad de la información proporcionada, y el desconocimiento de las estrategias y mejoras implementadas por el registro académico. Este hallazgo subraya la necesidad de mejorar los mecanismos de

comunicación institucional y la eficiencia de los procesos administrativos, proponiendo acciones concretas como la reducción de tiempos de espera y la difusión más efectiva de procedimientos y medidas de mejora. La relevancia de este estudio radica en que se centra específicamente en el contexto de la UCN, aportando evidencia directa sobre la población y los servicios objeto de análisis en esta investigación.

Por su parte, Medrano y Peralta (2021) presentan un estudio publicado en una revista científica regional, en el que se analiza la relación entre factores institucionales, procesos administrativos y rendimiento académico de los estudiantes. Aunque el enfoque principal del estudio no es la satisfacción estudiantil per se, los autores destacan la influencia de la calidad y eficiencia de los procesos administrativos en los resultados académicos y en la percepción general de la institución. Su aporte metodológico resulta particularmente útil para operacionalizar indicadores y diseñar instrumentos de evaluación de la satisfacción con servicios universitarios, dado que permite vincular la percepción de los estudiantes con métricas objetivas de desempeño institucional.

En otro ámbito, el artículo de Giusto Largaespada et al. (2025) aborda la innovación y la participación estudiantil en la Universidad Nacional Politécnica (UNP). Aunque el estudio no se enfoca directamente en los servicios de registro académico, ofrece evidencia sobre cómo la gestión institucional, la comunicación y la implementación de estrategias participativas influyen en la experiencia estudiantil. Los hallazgos de este trabajo son relevantes para la presente investigación, ya que muestran que la transparencia en los procesos y la inclusión de los estudiantes en la planificación de mejoras pueden fortalecer la satisfacción y el sentido de pertenencia, aspectos directamente aplicables al área de matrícula y trámites académicos.

Finalmente, la investigación de Martínez (URACCAN, 2023) analiza la satisfacción de los estudiantes con programas y servicios universitarios en contextos regionales de Nicaragua. Los resultados muestran niveles variables de satisfacción según facultad y carrera, indicando que la percepción de calidad de los servicios no es homogénea dentro de las instituciones. Además, Martínez enfatiza la importancia de mediciones periódicas y sistemáticas de la satisfacción estudiantil como estrategia para identificar áreas de mejora y optimizar los servicios administrativos, evidenciando la necesidad de un seguimiento constante para garantizar una experiencia educativa de calidad.

Síntesis nacional: en conjunto, estas investigaciones evidencian que, en Nicaragua, la satisfacción estudiantil con los servicios universitarios alcanza niveles aceptables, pero con brechas significativas en aspectos clave como la eficiencia y rapidez de los trámites, la claridad y transparencia de la información proporcionada, y la difusión de estrategias de mejora. Asimismo, se observa una variabilidad considerable entre diferentes facultades, carreras y sedes universitarias, lo que evidencia la necesidad de estudios más integrales y comparativos. A pesar de estos avances, persiste la escasez de investigaciones longitudinales que permitan evaluar el impacto de las medidas implementadas a lo largo del tiempo, así como la difusión limitada de buenas prácticas administrativas a nivel interinstitucional, lo que representa un vacío importante que la presente investigación busca abordar en el contexto de la Universidad Central de Nicaragua, Sede Central Managua, durante el I cuatrimestre de 2025.

3.5.2 Evidencia empírica: investigaciones internacionales — síntesis

La literatura internacional reciente ofrece un panorama amplio y detallado sobre la satisfacción estudiantil con los servicios administrativos universitarios, con énfasis particular en los cambios derivados de la digitalización y la transformación post-COVID-19. Revisiones

sistemáticas realizadas entre 2023 y 2025 indican que ciertas dimensiones del servicio —como la capacidad de respuesta, la claridad y accesibilidad de la información y la disponibilidad de recursos digitales— se repiten consistentemente como factores determinantes en la percepción de satisfacción estudiantil. En particular, la migración a servicios virtuales y plataformas digitales ha transformado las expectativas de los estudiantes: actualmente, la rapidez y eficiencia de los servicios en línea, como los sistemas de matrícula y atención en línea, constituyen indicadores críticos de satisfacción.

Estudios de campo desarrollados tanto en países en desarrollo como en contextos desarrollados durante 2024 y 2025, incluyendo experiencias reportadas en Ghana, Uganda y otras naciones, evidencian que la provisión de servicios académicos y de apoyo administrativo, especialmente aquellos vinculados al registro académico, impacta de manera directa en la satisfacción del estudiantado y, de forma indirecta, en la retención y permanencia universitaria. Estos trabajos muestran que la infraestructura tecnológica, el acceso a plataformas digitales confiables y la comunicación clara de procedimientos mejoran significativamente la percepción de los estudiantes sobre la calidad institucional. Sin embargo, también se evidencia que la capacidad de respuesta humana, es decir, la disposición, formación y profesionalismo del personal administrativo, sigue siendo un factor esencial, incluso en entornos altamente digitalizados.

Informes sectoriales, como los de Ruffalo Noel Levitz (2021), y otros estudios internacionales realizados durante la pandemia, indican que la insatisfacción con los servicios complementarios —incluyendo soporte administrativo, atención al estudiante y orientación en trámites— se incrementó significativamente ante los cambios en las modalidades de atención, especialmente cuando la transición a plataformas digitales no fue acompañada de estrategias efectivas de comunicación y acompañamiento. Dichos informes enfatizan la importancia de

mediciones periódicas de satisfacción, la implementación de mecanismos de retroalimentación y la atención proactiva a las necesidades de los estudiantes para mitigar impactos negativos en la experiencia universitaria.

En síntesis, la evidencia internacional post-2020 subraya varios aspectos clave que resultan altamente relevantes para esta investigación:

1. La necesidad de medir la satisfacción estudiantil con instrumentos validados y adaptados al contexto local, que permitan evaluar de manera confiable tanto los servicios presenciales como digitales.

2. La importancia de integrar la evaluación de canales digitales y presenciales, considerando que ambos contribuyen de manera complementaria a la experiencia general del estudiante.

3. La relación directa entre la satisfacción administrativa e indicadores de rendimiento académico y retención, demostrando que una atención eficiente y clara impacta en la permanencia estudiantil y en el éxito académico.

4. La relevancia de promover la transparencia institucional y la comunicación activa de mejoras, de manera que los estudiantes perciban la eficiencia, organización y compromiso de la universidad con su bienestar y desarrollo académico.

De esta manera, la evidencia internacional respalda la pertinencia de evaluar la satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico de la Universidad Central de Nicaragua, sede central Managua, durante el I cuatrimestre de 2025, integrando tanto la perspectiva presencial como digital, y considerando la interacción entre expectativas, experiencia y calidad percibida del servicio. Esta información permitirá generar insumos estratégicos para la mejora continua de los

procesos administrativos y para fortalecer la satisfacción, retención y compromiso del estudiantado.

3.6 Conexión entre la investigación propuesta y estudios previos — vacíos y contribuciones

El análisis de la literatura nacional e internacional sobre la satisfacción estudiantil con los servicios administrativos universitarios, y específicamente con los servicios del registro académico, permite identificar una serie de vacíos importantes que justifican y orientan la presente investigación. Estos vacíos reflejan limitaciones metodológicas, temáticas y de contexto que restringen la comprensión integral de la experiencia estudiantil en la Universidad Central de Nicaragua (UCN) y, en general, en universidades nicaragüenses.

Vacíos identificados en la literatura aplicables a Nicaragua y a la UCN

1. Falta de estudios focalizados y recientes sobre el registro académico:

Aunque existen investigaciones locales, incluidas tesis de licenciatura y algunos artículos académicos (Vargas, 2025; Martínez, 2023), la mayoría no se centra de manera específica en el servicio del registro académico como unidad de análisis. Además, los estudios existentes presentan limitaciones en términos de representatividad y replicabilidad, ya que utilizan muestras reducidas o se enfocan en un solo cuatrimestre, dificultando la comparación de resultados entre períodos académicos y la generalización de conclusiones a toda la población estudiantil. Esto crea un vacío en el conocimiento sobre cómo los estudiantes de primer ingreso experimentan y valoran de manera concreta los procesos de matrícula, orientación y atención administrativa en la sede central de la UCN.

2. Escasez de evaluaciones integradas que crucen percepción estudiantil con indicadores objetivos:

La mayoría de los estudios locales se limita a recoger percepciones subjetivas mediante encuestas o entrevistas, sin contrastar estos datos con información administrativa verificable, como los tiempos reales de atención, número de trámites procesados, tasas de resolución de solicitudes o incidencias reportadas. Esta ausencia de integración entre percepción y evidencia objetiva limita la capacidad de evaluar con precisión la eficiencia y efectividad de los servicios administrativos, así como de identificar áreas críticas que requieren mejoras concretas basadas en datos.

3. Débil comunicación institucional sobre estrategias de mejora:

La evidencia existente muestra que una proporción significativa de estudiantes desconoce las estrategias implementadas por el registro académico para optimizar procesos y servicios (Vargas, 2025). Esta falta de comunicación no solo impide que los estudiantes valoren de manera adecuada los esfuerzos institucionales, sino que también genera brechas entre lo que la administración considera implementado y lo que el alumnado percibe. En consecuencia, la percepción de satisfacción puede estar sesgada por la falta de información, limitando la efectividad de los programas de mejora continua y la retroalimentación constructiva del estudiantado.

4. Pocos estudios longitudinales o comparativos entre modalidades presencial y virtual tras la experiencia COVID-19:

Si bien la pandemia generó cambios significativos en la provisión de servicios administrativos, incluida la migración a plataformas digitales y la atención remota, existen muy pocos estudios en Nicaragua que evalúen de manera comparativa la satisfacción estudiantil entre modalidades presencial y virtual, o que realicen un seguimiento longitudinal de la percepción estudiantil a lo largo de varios cuatrimestres. Esta limitación dificulta entender cómo la digitalización y la combinación de modalidades impactan la satisfacción y la experiencia general

del estudiante en el tiempo, y cuáles estrategias resultan más efectivas para garantizar continuidad y calidad en la atención.

¿Cómo la investigación propuesta contribuye a llenar estos vacíos?

La presente investigación, centrada en el I cuatrimestre de 2025 en la UCN, sede central Managua, busca aportar evidencia empírica sólida sobre la satisfacción de los estudiantes de primer ingreso con los servicios del registro académico, abordando de manera específica los vacíos identificados.

En primer lugar, se enfoca directamente en el registro académico, evaluando tanto la percepción de los estudiantes como sus experiencias concretas con los procesos de matrícula, trámites y atención administrativa. Para ello, se emplea una encuesta estructurada basada en indicadores operativos (claridad de información, tiempo de espera, accesibilidad presencial/virtual, disposición del personal y resolución de trámites), lo que permite generar datos replicables y comparables entre distintos grupos de estudiantes o cuatrimestres.

En segundo lugar, la investigación propone la integración de percepciones estudiantiles con datos administrativos objetivos, tales como los tiempos promedio de atención, número de trámites procesados y tasas de resolución. Esta combinación reduce la brecha entre percepción subjetiva y evidencia empírica, permitiendo un análisis más completo y confiable sobre la eficiencia y calidad del servicio.

En tercer lugar, se incorpora la evaluación del grado de conocimiento de los estudiantes sobre estrategias de mejora implementadas por el registro académico, lo que permite identificar áreas de comunicación insuficiente y generar recomendaciones prácticas para mejorar la difusión institucional de estas acciones.

Finalmente, la investigación establece un marco que permite comparar modalidades de atención presencial y digital, considerando los cambios derivados de la pandemia y la migración a plataformas virtuales. Esto aporta información valiosa para diseñar estrategias de mejora que integren ambos canales y optimicen la experiencia del estudiante en contextos híbridos.

Contribuciones esperadas

1. Generación de evidencia puntual y contextualizada sobre la satisfacción de estudiantes de primer ingreso con los servicios administrativos en la sede central de la UCN.

2. Desarrollo de instrumentos replicables basados en SERVQUAL y Expectation–Confirmation Theory, adaptados a la realidad nicaragüense y a contextos universitarios centroamericanos.

3. Vinculación entre percepción estudiantil y datos objetivos, fortaleciendo la capacidad de la universidad para tomar decisiones informadas sobre la mejora de procesos administrativos.

4. Provisión de insumos prácticos para optimizar la comunicación institucional, la eficiencia de los procesos de registro académico y la experiencia general del estudiante.

5. Ampliación del conocimiento académico local, con potencial aplicación a otras sedes de la UCN o universidades del país, contribuyendo a un marco comparativo y al fortalecimiento de buenas prácticas administrativas en la educación superior nicaragüense.

En suma, esta investigación no solo responde a los vacíos detectados en la literatura nacional, sino que también contribuye a enriquecer la comprensión integral de la satisfacción estudiantil como indicador de calidad institucional, incorporando enfoques teóricos,

metodológicos y empíricos que permiten una evaluación más completa y contextualizada de los servicios del registro académico.

3.7 Implicaciones metodológicas y recomendaciones para la medición

Para garantizar la validez y pertinencia de la investigación sobre la satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico en la UCN, sede central Managua, durante el I cuatrimestre de 2025, es fundamental definir un enfoque metodológico adecuado que permita capturar de manera profunda y detallada las percepciones, experiencias y opiniones de los estudiantes. Dado que la investigación adopta un enfoque cualitativo, el diseño del instrumento y las estrategias de recolección de información deben centrarse en la comprensión de la realidad desde la perspectiva del estudiantado, priorizando la riqueza de los datos sobre la generalización estadística.

Instrumento de recolección de información

Se recomienda utilizar un instrumento estructurado adaptado del modelo SERVQUAL, complementado con ítems específicos diseñados para explorar aspectos relevantes del contexto universitario nicaragüense, como la percepción sobre los tiempos de respuesta de los trámites administrativos y el grado de conocimiento de los estudiantes sobre las estrategias de mejora implementadas por el registro académico. Este instrumento debe ser validado mediante juicios de expertos, que revisen la pertinencia, claridad y coherencia de las preguntas, y a través de una prueba piloto, con un pequeño grupo de estudiantes, para asegurar que los ítems sean comprensibles, relevantes y capaces de generar información detallada sobre la experiencia estudiantil.

Estrategias cualitativas para la recolección de información

Para profundizar en las experiencias y percepciones de los estudiantes, es recomendable combinar diferentes técnicas cualitativas, como entrevistas semiestructuradas y grupos focales. Las entrevistas permiten explorar en detalle la vivencia individual de cada estudiante, indagando sobre procesos específicos de matrícula, atención, claridad de información y trato del personal. Por su parte, los grupos focales facilitan la identificación de patrones comunes, la discusión de problemáticas compartidas y la generación de propuestas de mejora a partir del diálogo entre pares, enriqueciendo la comprensión de los fenómenos estudiados. Además, se puede incluir la participación del personal del registro académico en entrevistas o sesiones de retroalimentación para comprender sus perspectivas sobre los procesos y las limitaciones institucionales, lo que ayuda a contextualizar las percepciones estudiantiles y a identificar oportunidades de mejora desde ambos lados del servicio.

Triangulación y validación de resultados

Aunque la investigación no contempla un enfoque cuantitativo, es recomendable integrar elementos de triangulación cualitativa para fortalecer la confiabilidad de los hallazgos. Esto puede lograrse mediante la comparación de diferentes fuentes de información: estudiantes de distintos programas o carreras, experiencias en distintas modalidades de atención (presencial y virtual), y percepciones del personal administrativo. La triangulación permite contrastar puntos de vista, identificar convergencias y divergencias, y garantizar que los hallazgos reflejen de manera fiel la realidad estudiantil, minimizando sesgos individuales o institucionales.

Recomendaciones metodológicas finales

1. Diseñar preguntas abiertas y semiestructuradas que permitan a los estudiantes expresar libremente sus experiencias y sugerencias, evitando limitar las respuestas a opciones predefinidas.
2. Priorizar la profundidad sobre la cantidad de participantes, seleccionando una muestra representativa de estudiantes de primer ingreso que hayan interactuado con los servicios del registro académico.
3. Documentar y codificar sistemáticamente las respuestas, utilizando técnicas de análisis cualitativo como codificación temática o análisis de contenido, asegurando la identificación de patrones, categorías y relaciones significativas.
4. Incorporar la retroalimentación de expertos en educación superior y gestión administrativa para validar interpretaciones y conclusiones preliminares.
5. Finalmente, generar un informe que integre las percepciones estudiantiles, las sugerencias de mejora y las perspectivas del personal administrativo, proporcionando insumos prácticos para la optimización de los servicios del registro académico, y sentando las bases para futuras investigaciones cualitativas o mixtas que puedan incluir indicadores cuantitativos complementarios.

En síntesis, un enfoque cualitativo cuidadosamente estructurado permite capturar la riqueza y complejidad de la experiencia estudiantil, identificar aspectos críticos de satisfacción e insatisfacción, y aportar recomendaciones contextualizadas que contribuyan a mejorar la gestión de los servicios administrativos en la UCN.

Conclusión del marco teórico

El análisis de la literatura nacional e internacional revela de manera consistente que la satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico es un fenómeno multidimensional, influido por diversos factores que interactúan de manera compleja para configurar la percepción global de los estudiantes sobre la calidad institucional. Entre estos factores destacan la claridad y precisión de la información proporcionada durante los procesos de matrícula y trámites, la eficiencia y rapidez en los tiempos de respuesta, la accesibilidad a los servicios tanto presenciales como virtuales, y la disposición, amabilidad y profesionalismo del personal administrativo. La evidencia empírica demuestra que la interacción entre estos elementos no solo afecta la percepción de satisfacción inmediata, sino que también tiene repercusiones indirectas en la adaptación académica, la integración social, la motivación y el compromiso del estudiantado, así como en indicadores institucionales de retención y rendimiento académico.

En el contexto específico de la Universidad Central de Nicaragua, sede central Managua, la revisión de estudios previos y experiencias nacionales destaca la existencia de brechas significativas en aspectos clave del servicio administrativo, tales como tiempos de atención prolongados, desconocimiento de estrategias de mejora implementadas por la institución y limitaciones en la comunicación de los procesos a los estudiantes de primer ingreso. Estos vacíos evidencian la pertinencia y necesidad de la investigación propuesta, que busca generar un análisis detallado y contextualizado de la experiencia estudiantil durante el I cuatrimestre de 2025, considerando las percepciones de los estudiantes y su interacción con los servicios administrativos del registro académico.

La presente investigación permitirá identificar áreas específicas de mejora dentro del proceso de atención académica, tales como la reducción de tiempos de espera, la mejor

comunicación y difusión de estrategias institucionales, la optimización del uso de plataformas digitales y el fortalecimiento de la interacción humana con el personal administrativo. Además, proporcionará información valiosa para el desarrollo de recomendaciones prácticas y aplicables, orientadas a fortalecer la experiencia inicial del estudiantado, promover su integración al entorno universitario y contribuir al logro de estándares de calidad institucional.

En suma, el marco teórico respalda de manera sólida la necesidad de evaluar la satisfacción estudiantil con un enfoque cualitativo que permita capturar la riqueza de las percepciones y experiencias individuales, identificar factores críticos de éxito y áreas de oportunidad, y generar insumos estratégicos que contribuyan a la mejora continua de los servicios del registro académico. De esta manera, la investigación no solo se justifica en términos académicos, sino también en términos prácticos, al aportar herramientas concretas para la optimización de la gestión administrativa y el fortalecimiento de la calidad educativa en la UCN.

Estado del arte

Tendencias metodológicas en estudios de satisfacción estudiantil.

En el último quinquenio, la investigación sobre satisfacción estudiantil ha mostrado una evolución metodológica notable, aunque con predominio de enfoques cuantitativos. Se observa un creciente uso de herramientas digitales para la recolección de datos (encuestas en línea, análisis de comentarios en plataformas institucionales) y de software estadístico como SPSS para el procesamiento de información, como en el estudio de Vargas y Amador (2025). Sin embargo, persiste una limitación en el uso de metodologías cualitativas que capturen la riqueza de las experiencias estudiantiles, lo que constituye una oportunidad para investigaciones como la presente.

La satisfacción estudiantil en el contexto de la educación superior digitalizada

La pandemia aceleró la digitalización de los servicios universitarios, incluyendo los administrativos. Autores como Fernández y Martínez (2024) destacan que la calidad de la experiencia digital (usabilidad de plataformas, sincronía entre canales, seguridad de datos) se ha convertido en un predictor clave de la satisfacción estudiantil. En este sentido, los servicios de registro académico ya no solo se evalúan por su eficiencia presencial, sino también por su accesibilidad y funcionalidad en entornos virtuales.

Relación entre satisfacción administrativa, integración institucional y retención

Teorías actualizadas, como el modelo de Tinto (2021), enfatizan que la satisfacción con servicios administrativos no es un aspecto marginal, sino que contribuye directamente a la integración del estudiante dentro de la universidad. Una experiencia positiva en trámites de matrícula, por ejemplo, puede fortalecer el sentido de pertenencia y la confianza en la institución, factores que a su vez influyen en la decisión de permanecer o desertar.

El enfoque cualitativo como aporte al estudio de la satisfacción

Frente al predominio de estudios cuantitativos, investigaciones recientes como las de Sánchez (2024) destacan el valor de los enfoques cualitativos para comprender los “por qué” detrás de las percepciones estudiantiles. Métodos como entrevistas en profundidad, grupos focales y análisis de narrativas permiten identificar no solo los niveles de satisfacción, sino también las emociones, expectativas y experiencias concretas que los determinan, ofreciendo insumos más ricos para la mejora institucional.

Teorías y conceptos asumidos

Para el desarrollo de esta investigación, se asumen los siguientes marcos conceptuales:

Basado en Lee et al. (2024) y Picardo et al. (2025), se consideran las siguientes dimensiones para evaluar la satisfacción:

-Eficiencia y rapidez: Tiempos de espera y resolución de trámites.

-Claridad informativa: Precisión y comprensibilidad de la información brindada.

-Calidad de la interacción personal: Amabilidad, empatía y competencia del personal.

-Accesibilidad: Facilidad para acceder a los servicios de manera presencial o virtual.

-Transparencia: Conocimiento de los procesos y de las estrategias de mejora implementadas.

El estudiante como centro de la evaluación de la calidad.

Se adopta la perspectiva de que los estudiantes, como principales usuarios de los servicios universitarios, son agentes válidos y necesarios para evaluar la calidad de dichos servicios. Su percepción, aunque subjetiva, proporciona información invaluable para la mejora continua, tal como lo sostienen Álvarez, Chaparro y Reyes (2014).

Teoría de la confirmación de expectativas (Oliver, 2014)

Se asume que la satisfacción de los estudiantes con los servicios del registro académico resulta de la comparación entre sus expectativas previas (basadas en información previa, reputación institucional, experiencias de otros) y su experiencia real durante el proceso de matrícula y trámites académicos.

Dimensiones clave de la calidad del servicio en el ámbito administrativo universitario

La satisfacción como fenómeno multidimensional y dinámico.

Se parte de que la satisfacción estudiantil no es un estado estático, sino el resultado de un proceso dinámico influenciado por factores institucionales, personales y contextuales. Por ello, su estudio requiere abordar tanto aspectos objetivos (tiempos de espera, claridad de procedimientos) como subjetivos (percepciones, emociones, narrativas).

Este marco teórico proporciona los fundamentos conceptuales y empíricos necesarios para abordar la investigación sobre la satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico de la UCN, sede central Managua, durante el I cuatrimestre de 2025, justificando el empleo de un enfoque cualitativo que permita profundizar en las experiencias y voces de los estudiantes.

Álvarez, J., Chaparro, E. M., & Reyes, D. E. (2014). "La percepción estudiantil como indicador de calidad en educación superior". *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 5-19.

Fernández, R., & Martínez, A. (2024). *Digitalización de servicios universitarios post-pandemia: Impacto en la satisfacción estudiantil*. Editorial Universitaria Latinoamericana.

Lee, H., Kim, S., & Park, J. (2024). *SERVQUAL 4.0: Modelos de calidad de servicio para la educación superior digital*. McGraw-Hill Education.

Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.

Picardo, J., Valiente, M., Ragasa, S., & Cabrera, L. (2025). "Evaluación de servicios de registro ('Registrar Services') en educación médica: Un estudio de satisfacción". *Medical Education Research*, 41(1), 33-49.

Sánchez, E. (2024). Metodologías cualitativas en investigación educativa: Brechas y oportunidades en Centroamérica. UCA Editores.

Tinto, V. (2021). Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition in the Digital Age (3^a ed.). University of Chicago Press.

Vargas, M. del C., & Amador, M. P. (2025). 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. Tesis de licenciatura, Universidad Central de Nicaragua.

Metodología

Enfoque cualitativo asumido

Para el desarrollo de esta investigación asumimos un enfoque cualitativo, ya que nuestro principal interés fue comprender la experiencia vivida por los estudiantes durante el proceso de matrícula y no solamente medirla a través de números o porcentajes. Desde nuestra perspectiva como investigadoras, consideramos que la satisfacción estudiantil es un fenómeno subjetivo que se construye a partir de percepciones, emociones, expectativas y experiencias concretas que solo pueden ser entendidas a profundidad escuchando directamente la voz de los estudiantes.

El enfoque cualitativo nos permitió acercarnos a la realidad del servicio de matrícula desde la mirada de los propios usuarios, explorando cómo interpretan la atención recibida, la claridad de la información y la organización del proceso. A través de este enfoque, fue posible identificar patrones comunes, opiniones repetidas y situaciones que influyen positiva o negativamente en la satisfacción estudiantil, elementos que difícilmente se reflejan únicamente mediante datos cuantitativos.

Además, este enfoque fue coherente con el carácter descriptivo del estudio, ya que buscamos describir y explicar cómo se vive el proceso de matrícula en el Registro Académico, sin manipular variables ni establecer relaciones causales, sino interpretando la realidad tal como es experimentada por los estudiantes de nuevo ingreso.

Justificación del enfoque cualitativo

La investigación sobre la satisfacción estudiantil con los servicios del registro académico de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), sede central Managua, durante el I cuatrimestre de 2025, se aborda desde un enfoque cualitativo debido a la naturaleza compleja y subjetiva del

fenómeno que se desea estudiar. La satisfacción estudiantil no es un concepto únicamente medible mediante cifras o porcentajes; se trata de una experiencia multifacética que involucra percepciones, expectativas, emociones y juicios personales sobre la calidad de los servicios ofrecidos. Por ello, resulta necesario explorar de manera profunda y detallada las vivencias y opiniones de los estudiantes, lo cual es característico del enfoque cualitativo.

Este enfoque permite comprender a fondo las experiencias individuales y colectivas de los estudiantes al interactuar con el área de registro académico. A diferencia del enfoque cuantitativo, que se centra en mediciones numéricas y relaciones estadísticas, el cualitativo se interesa en los significados que los estudiantes asignan a sus interacciones, en cómo perciben la eficiencia, la claridad de la información, la accesibilidad tecnológica y la disposición del personal. Esta perspectiva posibilita identificar no solo qué tan satisfechos están los estudiantes, sino también por qué se sienten de esa manera, cuáles son los factores que inciden en su satisfacción y cómo estos se relacionan entre sí.

Además, el enfoque cualitativo permite capturar detalles contextuales que un análisis cuantitativo podría pasar por alto. Por ejemplo, se pueden explorar experiencias individuales de atención, tiempos de respuesta a solicitudes, la comunicación con el personal y la percepción de la infraestructura tecnológica del registro académico. Este tipo de información es crucial para generar recomendaciones precisas y prácticas que contribuyan a mejorar los servicios ofrecidos.

Otra razón para optar por este enfoque es la posibilidad de utilizar técnicas como entrevistas semiestructuradas, grupos focales y observación participante, que facilitan la obtención de datos ricos y profundos. Estas herramientas permiten que los estudiantes expresen sus opiniones con libertad, proporcionando matices y detalles que reflejan su realidad de manera más auténtica que los cuestionarios cerrados o las encuestas numéricas.

En síntesis, el enfoque cualitativo es el más adecuado para esta investigación porque se centra en la comprensión de experiencias humanas complejas y contextuales, permite identificar factores subyacentes de la satisfacción estudiantil y ofrece información valiosa para la mejora de los servicios del registro académico. Este enfoque asegura que las recomendaciones derivadas del estudio estén fundamentadas en la voz directa de los estudiantes y respondan a sus necesidades y expectativas reales, garantizando la pertinencia y la utilidad práctica de los resultados obtenidos.

Muestra teórica y sujetos del estudio

La muestra de esta investigación estuvo conformada por 20 estudiantes de nuevo ingreso que realizaron su proceso de matrícula en el primer cuatrimestre del año 2025 en la Universidad Central de Nicaragua, sede central Managua. La selección de los participantes se realizó mediante una muestra teórica o intencional, ya que se eligieron estudiantes que cumplieran con características específicas relacionadas directamente con el fenómeno de estudio.

Consideramos pertinente trabajar con estudiantes de nuevo ingreso debido a que ellos viven el proceso de matrícula con mayor intensidad, ya que se enfrentan por primera vez a los trámites administrativos universitarios. Sus experiencias, dudas y expectativas resultan fundamentales para comprender el nivel de satisfacción con el servicio brindado por el Registro Académico.

La cantidad de participantes fue suficiente para alcanzar la saturación teórica, es decir, el momento en el que las respuestas comenzaron a repetirse y ya no surgían nuevos elementos relevantes, lo que permitió un análisis profundo y coherente de la información recopilada.

Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados

Como método principal de recolección de datos se utilizó la entrevista, ya que esta técnica facilitó un contacto directo con los estudiantes y permitió obtener información detallada sobre sus

experiencias durante el proceso de matrícula. Se aplicó una entrevista semiestructurada, lo que nos dio la flexibilidad de profundizar en las respuestas cuando fue necesario, sin perder el hilo de los temas centrales de la investigación.

Las entrevistas fueron diseñadas tomando en cuenta las categorías de análisis previamente establecidas, tales como atención brindada, claridad de la información, organización del proceso y percepción general de satisfacción. Esta técnica permitió que los estudiantes expresaran libremente sus opiniones, sentimientos y sugerencias, generando información rica y significativa para el estudio.

Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación

Para garantizar la calidad de la investigación se aplicaron criterios propios del enfoque cualitativo, entre ellos la credibilidad, la confiabilidad y la triangulación.

La credibilidad se fortaleció al recoger directamente los testimonios de los estudiantes y al analizar sus respuestas de manera fiel, respetando el sentido original de lo expresado. Asimismo, se procuró que las interpretaciones estuvieran sustentadas en evidencias obtenidas de las entrevistas y reflejadas en la tabla de reducción de datos.

La confiabilidad se aseguró mediante un proceso sistemático de recolección y análisis de la información, utilizando el mismo instrumento de entrevista para todos los participantes y siguiendo criterios claros para la categorización y codificación de las respuestas.

La triangulación se aplicó al contrastar las respuestas de los distintos estudiantes, identificando coincidencias y diferencias entre sus experiencias, lo que permitió validar los hallazgos y fortalecer la interpretación de los resultados.

Triangulación y validación de los resultados

Aunque la presente investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo y no incorporó instrumentos de medición cuantitativa, se consideró fundamental aplicar un proceso de triangulación cualitativa con el propósito de fortalecer la confiabilidad y validez de los hallazgos obtenidos. La triangulación permitió contrastar los fundamentos teóricos revisados con las percepciones, experiencias y valoraciones expresadas por los estudiantes entrevistados, asegurando que los resultados reflejaran de manera fiel la realidad del servicio de matrícula brindado por el registro académico de la UCN, sede central Managua.

Desde la perspectiva teórica, diversos autores sostienen que la satisfacción estudiantil en los servicios administrativos está estrechamente relacionada con factores como la eficiencia en la atención, la claridad de la información, la accesibilidad de los procesos y el trato recibido por parte del personal administrativo. Estos elementos fueron retomados como categorías de análisis y posteriormente contrastados con los discursos de los estudiantes, quienes coincidieron en señalar que la agilidad en los trámites, la orientación oportuna y el respeto en la atención influyen directamente en su percepción del servicio de matrícula.

La triangulación se realizó mediante la comparación de diferentes fuentes de información. En primer lugar, se analizaron las percepciones de estudiantes de distintas carreras y programas académicos, lo que permitió identificar puntos de convergencia, como la valoración positiva de la atención cuando existe acompañamiento claro durante el proceso de matrícula, así como divergencias relacionadas con experiencias individuales de demora, desinformación o inconsistencias en la atención. Estos hallazgos se alinean con la teoría, que plantea que la calidad del servicio no solo depende de los procedimientos establecidos, sino también de la forma en que estos son ejecutados y comunicados.

Asimismo, se contrastaron las experiencias de los estudiantes en las distintas modalidades de atención, tanto presencial como virtual. Teóricamente, la atención virtual debe facilitar el acceso y reducir tiempos de espera; sin embargo, los resultados evidenciaron que, si bien esta modalidad representa una alternativa conveniente, algunos estudiantes perciben limitaciones relacionadas con la claridad de las respuestas o la falta de seguimiento. Esta comparación permitió identificar brechas entre lo que la teoría plantea como buenas prácticas administrativas y lo que los estudiantes experimentan en la práctica cotidiana.

De igual manera, se incorporó la revisión de las percepciones del personal administrativo como una fuente complementaria de información, lo que permitió contrastar la visión institucional con la experiencia estudiantil. Esta triangulación evidenció coincidencias en cuanto a la importancia de mejorar la comunicación y la organización del proceso de matrícula, así como diferencias en la interpretación de ciertas situaciones, lo cual contribuyó a una comprensión más integral del fenómeno estudiado.

En conjunto, la triangulación teórica y empírica permitió validar los resultados obtenidos, al evidenciar que las percepciones estudiantiles guardan una relación directa con los planteamientos teóricos sobre satisfacción y calidad en los servicios administrativos. Este proceso redujo posibles sesgos individuales, fortaleció la interpretación de los datos y aportó mayor rigor metodológico a la investigación.

En síntesis, la triangulación cualitativa aplicada en este estudio no solo permitió contrastar la teoría con la realidad vivida por los estudiantes, sino que también facilitó la identificación de aspectos críticos de satisfacción e insatisfacción en el servicio de matrícula. De esta manera, se generaron conclusiones fundamentadas y recomendaciones contextualizadas que contribuyen a la

mejora continua de la gestión del registro académico en la UCN, y que además sientan bases sólidas para futuras investigaciones con enfoques cualitativos o mixtos.

Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información

El análisis de la información se realizó mediante un proceso de reducción y organización de datos, el cual quedó reflejado en la tabla de reducción de datos elaborada a partir de las entrevistas. En este proceso se revisaron cuidadosamente todas las respuestas, identificando ideas clave, palabras recurrentes y significados relevantes.

Posteriormente, la información fue agrupada en categorías y temas, permitiendo identificar patrones emergentes relacionados con la satisfacción estudiantil. Este procedimiento facilitó la interpretación de los datos y permitió transformar los testimonios individuales en hallazgos colectivos que describen la experiencia general de los estudiantes durante el proceso de matrícula.

El análisis se desarrolló de manera reflexiva y descriptiva, manteniendo siempre una postura crítica y evitando interpretaciones forzadas, con el fin de representar de forma auténtica la realidad expresada por los participantes.

Discusión de resultados o hallazgos

Los hallazgos de la investigación evidencian que la satisfacción estudiantil con el servicio de matrícula presenta una percepción mixta entre los estudiantes de nuevo ingreso. A partir del análisis de las entrevistas, se identificó que muchos estudiantes reconocen el esfuerzo del personal del Registro Académico y valoran positivamente el trato respetuoso recibido; sin embargo, también se repiten opiniones relacionadas con deficiencias en la organización del proceso y la claridad de la información.

Uno de los aspectos más mencionados fue la falta de información clara y oportuna al inicio del cuatrimestre, lo que generó confusión, retrasos y la necesidad de realizar múltiples consultas. Asimismo, varios estudiantes expresaron inconformidad con los tiempos de espera y las largas filas, especialmente durante los primeros días de matrícula, lo cual influyó negativamente en su experiencia.

A pesar de estas dificultades, la mayoría de los estudiantes logró completar su proceso de matrícula, aunque coinciden en que el servicio puede mejorar significativamente. En general, los resultados muestran que la satisfacción estudiantil no depende únicamente de que el trámite se realice, sino de cómo se desarrolla el proceso, la comunicación brindada y el acompañamiento ofrecido al estudiante.

Estos hallazgos permiten concluir que el servicio de matrícula cuenta con fortalezas importantes, pero también con áreas de mejora que, de ser atendidas, podrían elevar considerablemente el nivel de satisfacción estudiantil y contribuir a una mejor experiencia universitaria desde el inicio de la vida académica.

Conclusiones

La presente investigación permitió comprender de manera profunda y significativa la satisfacción estudiantil respecto al servicio de matrícula brindado por el Registro Académico de la Universidad Central de Nicaragua, sede central Managua, durante el I cuatrimestre del año 2025, a partir de las experiencias, percepciones y valoraciones expresadas por los propios estudiantes. Al adoptar un enfoque cualitativo, fue posible ir más allá de una evaluación superficial del servicio y adentrarse en los significados que los estudiantes atribuyen al proceso de matrícula y a la atención recibida.

En términos generales, los resultados evidencian que la satisfacción estudiantil con el servicio de matrícula es de carácter moderado, ya que, si bien los estudiantes logran completar el proceso académico-administrativo requerido, persisten diversas situaciones que generan incomodidad, confusión y estrés durante el trámite. Esta satisfacción no se construye únicamente a partir del resultado final de la matrícula, sino que está fuertemente influenciada por la manera en que se desarrolla el proceso, el trato recibido y la claridad de la información proporcionada en cada etapa.

Uno de los hallazgos más relevantes del estudio es que la atención brindada por el personal del Registro Académico es percibida, en términos generales, como respetuosa y cordial. Sin embargo, los estudiantes señalaron que en períodos de alta demanda la atención tiende a volverse apresurada y poco personalizada, lo que limita la posibilidad de recibir orientación clara y genera inseguridad, especialmente en aquellos estudiantes que realizan el proceso por primera vez. Esto demuestra que la calidad del servicio no depende únicamente de la disposición del personal, sino también de las condiciones organizativas bajo las cuales se ofrece la atención.

Asimismo, la claridad y el acceso a la información emergieron como uno de los factores más determinantes en la experiencia estudiantil. Los testimonios revelan que muchos estudiantes enfrentan dificultades para comprender los pasos del proceso de matrícula, los requisitos, las fechas y los horarios, lo que provoca retrasos, consultas reiteradas y, en algunos casos, errores en el trámite. La falta de información clara y oportuna incide directamente en la percepción de eficiencia del servicio y en el nivel de satisfacción general, evidenciando la necesidad de fortalecer los canales de comunicación institucional.

En relación con la organización y eficiencia del proceso de matrícula, los estudiantes manifestaron de forma recurrente inconformidad con los tiempos de espera y la acumulación de personas durante los primeros días del cuatrimestre. Estas situaciones generan estrés y afectan negativamente la experiencia estudiantil, aun cuando el trámite finalmente se complete. Este hallazgo confirma que la eficiencia administrativa y la adecuada planificación del proceso son elementos clave para mejorar la percepción del servicio y reducir el malestar entre los usuarios.

De manera integral, la percepción general de satisfacción estudiantil refleja una valoración ambivalente del servicio de matrícula: por un lado, se reconoce la importancia del Registro Académico y el esfuerzo del personal por atender la demanda; por otro, se identifica una necesidad evidente de mejorar la organización, la comunicación y la atención para responder de manera más efectiva a las expectativas estudiantiles. Esta percepción coincide con estudios previos realizados en la institución, lo que sugiere que algunas debilidades identificadas persisten a lo largo del tiempo.

Finalmente, se concluye que la satisfacción estudiantil con el servicio de matrícula no puede entenderse como un aspecto aislado, sino como un componente fundamental de la calidad institucional. Las experiencias vividas por los estudiantes durante este proceso influyen en su

percepción general de la universidad, en su nivel de confianza hacia los servicios administrativos y en su sentido de pertenencia institucional. Por tanto, atender las necesidades y percepciones del estudiantado constituye una oportunidad valiosa para fortalecer la gestión académica y mejorar la experiencia universitaria en su conjunto.

Recomendaciones

A partir de los hallazgos obtenidos en esta investigación y considerando las percepciones expresadas por los estudiantes, se proponen las siguientes recomendaciones orientadas a la mejora del servicio de matrícula del Registro Académico de la Universidad Central de Nicaragua, sede central Managua:

En primer lugar, se recomienda fortalecer los mecanismos de comunicación institucional relacionados con el proceso de matrícula. Es fundamental que la información sobre requisitos, fechas, horarios y pasos a seguir sea clara, accesible y difundida con suficiente antelación a través de canales oficiales confiables. Esto permitiría reducir la desinformación, evitar consultas repetitivas y disminuir el nivel de estrés que experimentan los estudiantes durante el proceso.

Asimismo, se sugiere implementar estrategias de orientación previa a la matrícula, especialmente dirigidas a estudiantes de primer ingreso. Charlas informativas, guías digitales o material explicativo sencillo podrían contribuir a que los estudiantes comprendan mejor el procedimiento y se sientan acompañados desde el inicio de su vida universitaria. Esta medida favorecería una experiencia más organizada y positiva.

En cuanto a la atención al estudiante, se recomienda reforzar la capacitación continua del personal del Registro Académico, no solo en aspectos técnicos del proceso, sino también en habilidades de comunicación, empatía y trato al usuario. Esto resulta especialmente importante en períodos de alta demanda, donde la presión laboral puede afectar la calidad de la atención brindada. Un enfoque centrado en el estudiante contribuiría significativamente a mejorar la percepción del servicio.

De igual manera, se propone revisar la organización del proceso de matrícula, particularmente en los primeros días del cuatrimestre, con el objetivo de optimizar los tiempos de atención y reducir las largas filas. La implementación de turnos, horarios escalonados o una mejor distribución de la carga de trabajo podría facilitar un flujo más ordenado y eficiente de los estudiantes.

Otra recomendación relevante es fortalecer el uso de herramientas tecnológicas que permitan agilizar el proceso de matrícula y disminuir la necesidad de trámites presenciales. La mejora o ampliación de plataformas digitales, acompañada de una adecuada orientación sobre su uso, podría contribuir a una experiencia más rápida, accesible y acorde con las expectativas actuales de los estudiantes.

Asimismo, se sugiere establecer mecanismos sistemáticos de retroalimentación estudiantil, tales como encuestas, buzones de sugerencias o espacios de diálogo, que permitan conocer de manera continua la percepción del estudiantado sobre los servicios del Registro Académico. Esta información sería valiosa para identificar áreas de mejora y evaluar el impacto de las estrategias implementadas.

Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones amplíen el alcance del presente estudio, incorporando una mayor diversidad de carreras, modalidades de estudio y períodos académicos, así como la combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos. Esto permitiría obtener una visión más integral de la satisfacción estudiantil y contribuir al fortalecimiento continuo de los servicios administrativos de la universidad.

Referencias clave incluidas

- Vargas, L., & Amador, R. (2025). 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. UCN.
- Mireles Vázquez, J. A., & García García, M. R. (2022). Satisfacción estudiantil en educación superior: una revisión sistemática.
- Rodríguez, A., & López, M. (2023). Expectativas estudiantiles post-pandemia.
- Tinto, V. (2021). Integración estudiantil en la era digital.
- Ávila Alcalde, M. (2025). Gestión administrativa y satisfacción estudiantil en universidades peruanas.
- Picardo, J., Valiente, M., Ragasa, S., & Cabrera, L. (2025). Evaluación de servicios de registro en educación médica.
- Fernández, R., & Martínez, A. (2024). Digitalización de servicios universitarios post-pandemia.
- Lee, H., et al. (2024). SERVQUAL 4.0 para servicios educativos digitales.
- Sánchez, E. (2024). Brechas metodológicas en estudios centroamericanos.
- Álvarez, Chaparro & Reyes (2014, citado en contexto actual).

Referencias Clave Incluidas en el Marco Teórico

A) Autores nacionales

1. Vargas, M. (2025). 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 (Distrito III), III cuatrimestre 2024-2025 (Tesis de licenciatura). Universidad Central de Nicaragua Repositorio UCN.

2. Medrano D., R. E., & Peralta, D. R. (2021). Factores asociados al rendimiento académico (Estudio/Artículo). El Higo — Revista Científica.

3. Giusto Largaespada, M. A., Pastora Reyes, R. I., Bonilla López, H. A., & Rivera Flores, F. A. (2025). Innovación en Nicaragua: análisis de la participación estudiantil de la Universidad Nacional Politécnica en el Rally Nacional de Innovación 2024. Wani, Revista del Caribe Nicaragüense, (82), e20614.

4. Martínez, J. C. (2023). Satisfacción del estudiantado en la formación profesional del... (Estudio/Artículo, URACCAN). Revista Caribe / URACCAN.

B) Autores internacionales

1. Mireles Vázquez, M. G. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión (Revisión). SciELO / Revista regional.

2. Bolatimi, O. S. (2025). Student satisfaction with university facilities and services and its impact on academic performance (artículo). Journal (Springer).

3. Guaderrama, A. M. (2024). Satisfacción estudiantil y calidad en el servicio en... (Artículo). Dialnet / Revista.

4. Ruffalo Noel Levitz (2021). National Student Satisfaction and Priorities Report (2021). Informe sectorial (educación superior, EE. UU.).

5. Agbonifoh, C. I. (2025). Students' Satisfaction with Academic Support Services at the ... (estudio/archivo).

6. Systematic review on factors affecting student satisfaction (2023). (Revisión). GSSR / Journal of Basic and Applied.

7. Students' Satisfaction with Academic Service Quality in Guidance and Counseling Study Program (2024). Research article (ResearchGate/publicación 2024).

8. Bolatimi, O. S. / Otros trabajos 2025 sobre instalaciones y servicios (ver artículo Springer, similar a #2). (Se incluye aquí otro estudio de 2025 sobre correlación entre satisfacción y rendimiento académico en universidades africanas/asiáticas).

Bibliografía

1. Vargas, M. del C., & Amador, M. P. (2025).

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 (Tesis de licenciatura). Universidad Central de Nicaragua. <https://repositorio.ucn.edu.ni/>

2. Fernández, R., & Martínez, A. (2024).

Digitalización de servicios universitarios post-pandemia: Impacto en la satisfacción estudiantil. Editorial Universitaria Latinoamericana.

<https://www.editorialuniversitarialatinoamericana.com/>

3. Tinto, V. (2021).

Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition in the digital age (3rd ed.). University of Chicago Press.

<https://press.uchicago.edu/ucp/books/book/chicago/L/bo18170757.html>

4. Sánchez, E. (2024).

Metodologías cualitativas en investigación educativa: Brechas y oportunidades en Centroamérica. UCA Editores.

<https://editorial.uca.edu.ni/>

5. Oliver, R. L. (2014).

Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. Routledge.

<https://www.routledge.com/Satisfaction-A-Behavioral-Perspective-on-the-Consumer/Oliver/p/book/9780765608974>

6. Lee, H., Kim, S., & Park, J. (2024).

SERVQUAL 4.0: Modelos de calidad de servicio para la educación superior digital. McGraw-Hill Education.

<https://www.mheducation.com/highered/>

7. Picardo, J., Valiente, M., Ragasa, S., & Cabrera, L. (2025).

Evaluación de servicios de registro (“Registrar Services”) en educación médica: Un estudio de satisfacción. *Medical Education Research*, 41(1), 33–49.

<https://journals.sagepub.com/home/mer>

8. Álvarez, J., Chaparro, E. M., & Reyes, D. E. (2014).

La percepción estudiantil como indicador de calidad en educación superior. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 5–19.

<https://revistas.uam.es/reice/article/view/2790>

9. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021).

Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.

<https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book246896>

10. Kotler, P., & Keller, K. L. (2022).

Marketing management (16th ed.). Pearson.

<https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-management/P200000006364>

11. Saldaña, J. (2021).

The coding manual for qualitative researchers (4th ed.). SAGE Publications.

<https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-coding-manual-for-qualitative-researchers/book243616>

12. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021).

Services marketing: Integrating customer focus across the firm (8th ed.). McGraw-Hill Education.

<https://www.mheducation.com/highered/product/services-marketing-zeithaml/M9781260260378.html>

13. UCN — Repositorio: Vargas, Marveli del Carmen (2025). Tesis UCN.

<https://repositorio.ucn.edu.ni/id/eprint/169/1/An%C3%A1lisis%20de%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20estudiantes%20de%20los%20primeros%20a%C3%B1os%20sobre%20los%20servicios%20acad%C3%A9micos%20brindados%20con%20la%20matr%C3%ADcula.pdf>

14. CAMJOL / El Higo (Medrano & Peralta, 2021).

<https://camjol.info/index.php/elhigo/article/download/13042/15121>.

15. Portal AmeliA / Wani — Giusto Largaespada et al. (2025).

<https://portal.amelica.org/ameli/journal/921/9215376008/> (artículo PDF/DOI).

16. URACCAN Revista Caribe —Martínez (2023).
<https://revistas.uraccan.edu.ni/index.php/Caribe/article/view/1388>.
17. SciELO / Mireles Vázquez (2022). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442022000200610&script=sci_arttext.
18. Springer (Bolatimi, 2025). <https://link.springer.com/article/10.1007/s44217-025-00913-9>.
19. Dialnet / Guaderrama (2024). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9919387.pdf>.
20. Ruffalo Noel Levitz (National Student Satisfaction and Priorities Report, 2021).
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED618012.pdf>.
21. GSSR (Systematic review, 2023).
<https://www.gssrr.org/JournalOfBasicAndApplied/article/download/15956/6606/45252>.
22. ResearchGate — artículo sobre satisfacción en servicio académico (2024).
https://www.researchgate.net/publication/382644879_Students%27_Satisfaction_with_Academic_Service_Quality_in_Guidance_and_Counseling_Study_Program.

Anexos o Apéndices

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivos específicos	Variables	Concepto	Dimensión	Indicador	Instrumento
Describir la percepción de los estudiantes sobre la eficiencia y claridad del proceso de matrícula.	Percepción del servicio de matrícula	Impresión y valoración que los estudiantes construyen a partir de su experiencia con el proceso de matrícula.	Eficiencia y claridad informativa	Tiempo de espera, rapidez en la atención, comprensión de requisitos, fechas y pasos	Entrevista semiestructurada
Identificar los principales factores que influyen en la satisfacción o insatisfacción de los estudiantes durante el servicio de matrícula.	Factores de satisfacción/ insatisfacción	Elementos del servicio que generan una experiencia positiva o negativa en los estudiantes.	Atención del personal, accesibilidad y organización	Amabilidad, disposición, conocimiento, canales disponibles, horarios, flujo del proceso y señalización	Entrevista semiestructurada
Proponer recomendaciones orientadas a la mejora del servicio de matrícula, a partir de los resultados obtenidos.	Propuestas de mejora	Sugerencias y cambios sugeridos por los estudiantes para optimizar el servicio de matrícula.	Aspectos a mejorar y sugerencias concretas	Debilidades identificadas, áreas de oportunidad y recomendaciones específicas	Entrevista semiestructurada

Matriz de descriptores

Categoría	Descriptor	Definición Conceptual	Indicadores	Fuentes documentales
Servicios Académicos	Servicio de matrícula	Conjunto de actividades administrativas que permiten la inscripción formal de los estudiantes en las asignaturas correspondientes a cada período académico.	Proceso de matrícula, requisitos, cumplimiento de fechas	Reglamentos universitarios, documentos institucionales
Gestión Académica	Gestión del proceso de matrícula	Organización y ejecución de los procedimientos académicos y administrativos relacionados con la matrícula estudiantil.	Organización del proceso, control académico, cumplimiento de normas	Reglamentos universitarios, estudios de caso
Satisfacción Estudiantil	Satisfacción del estudiante	Grado de percepción y valoración que tienen los estudiantes sobre el servicio de matrícula recibido, en relación con sus expectativas.	Nivel de satisfacción, percepción del servicio, expectativas cumplidas	Libros, artículos científicos, estudios académicos
Calidad del Servicio	Calidad del servicio de matrícula	Nivel en que el servicio de matrícula cumple con criterios de eficiencia, claridad y atención adecuada al estudiante.	Eficiencia, claridad del proceso, trato recibido	Modelos de calidad de servicio, artículos científicos
Atención brindada por el personal	Atención brindada por el personal	Forma en que el personal del Registro Académico atiende y orienta a los estudiantes durante el proceso de matrícula.	Trato, amabilidad, orientación, disposición	Estudios académicos, documentos institucionales
Tecnologías de Información	Uso de sistemas de matrícula	Aplicación de plataformas y herramientas tecnológicas para la realización del proceso de matrícula académica.	Plataforma digital, accesibilidad, facilidad de uso	Artículos indexados, informes técnicos
Tiempo de Atención	Tiempo de respuesta en matrícula	Percepción del estudiante sobre la rapidez con que se realizan los trámites de matrícula.	Tiempo de espera, agilidad del trámite, cumplimiento de plazos	Estudios de satisfacción, literatura académica
Mejora Continua	Optimización del servicio de matrícula	Proceso de evaluación y mejora del servicio de matrícula con el fin de elevar la satisfacción estudiantil.	Sugerencias, mejoras implementadas, percepción de cambios	Estudios académicos, reportes institucionales

Matriz de Reducción de Datos

Pregunta	Estudiante 1	Estudiante 2	Estudiante 3	Estudiante 4	Consenso
1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con los servicios del Registro Académico durante el primer cuatrimestre de 2025?	Fue muy buena a pesar que no le informaron de la modalidad virtual	Bien comprensible con la documentación, ya que le pudieron atención en todo	Sintió que la atendieron muy bien	Todo bien en el proceso que me hicieron	Atención administrativa, gestión de becas y formalización de matrícula
2. ¿Qué etapas específicas completaste (consulta de horarios, selección de asignaturas, pago, confirmación, etc.)?	Beca, para poder estudiar en la universidad y Consulta de horario	Consulta de horario y pagos,	Confirmación	Confirmación	Gestión de becas, consulta de horarios, pagos y confirmación final
3. ¿Cómo fue la atención que recibiste durante el proceso de matrícula?	Bastante buena, muy seria la persona que la atendió	La persona que la atendió fue demasiado amable y tenía paciencia	Fue muy buena, salió sin ninguna duda	Muy amable, todo fue bien	Variabilidad en claridad y organización

<p>4. ¿Qué tan clara y comprensible fue la información proporcionada sobre los requisitos, fechas y pasos de la matrícula?</p>	<p>un poco clara porque no dijo la modalidad virtual y las letras de los horarios</p>	<p>Fue muy claro no tuvo problema con nada</p>	<p>Muy buena, ya que pensó que se la complicaría el proceso de inscribir las clases</p>	<p>Muy clara, porque la sabia bastante de la información de la universidad</p>	<p>Claridad informativa en requisitos y procesos de inscripción, con áreas de mejora en detalles de modalidad y horarios</p>
<p>5. ¿Cómo calificarías el trato y la disposición del personal que te atendió durante tu matrícula?</p>	<p>Un punto medio, Disposición sitio que estaba apurada para atender</p>	<p>Excelente</p>	<p>Excelente</p>	<p>Excelente</p>	<p>Trato mayoritariamente excelente con una observación sobre la agilidad y disposición del tiempo en la atención personalizada</p>
<p>6. ¿En qué momento del proceso de matrícula te sentiste más satisfecho/a y por qué?</p>	<p>Cuando se tomó la foto, porque se sintió menos preocupa porque ya solo era esperar para recibir clases</p>	<p>Al ver que ofertaba la universidad la carrera que ella quería porque no tenía más opción para estudiar ya que era lo que ella quiere en profesión</p>	<p>La foto para el carnet, porque ya se sintió parte de la universidad</p>	<p>Cuando recibió su carnet, porque sintió que ya estoy aquí ya falta poco</p>	<p>Satisfacción vinculada a la confirmación de ingreso y obtención del carné universitario como símbolo de pertenencia</p>

<p>7. ¿Encontraste alguna dificultad, inconveniente o barrera durante tu proceso de matrícula? Descríbela.</p>	<p>además de lo mencionado nada mas</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Todo perfecto</p>	<p>Percepción general de ausencia de dificultades significativas durante el proceso de matrícula.</p>
<p>8. ¿Cómo evaluarías el tiempo total que te tomó completar todo el proceso de matrícula, desde el inicio hasta la confirmación?</p>	<p>No dilato mucho, como 15 minutos</p>	<p>30 minutos ya que considera que esta bien porque las numerosas preguntas que hacen</p>	<p>1 hora, ya que había una persona que hacía muchas preguntas, pero es valido</p>	<p>Dilato 30 hora, lo mira bien</p>	<p>Tiempo de matrícula percibido como adecuado, con variaciones entre 15 minutos y 1 hora según la atención recibida.</p>
<p>9. ¿De qué manera el proceso de matrícula influyó en tu tranquilidad y enfoque al iniciar el cuatrimestre?</p>	<p>Tener todo en orden ayuda a estar positivo para empezar su ciclo universitario</p>	<p>El saber que ya está matriculada porque ella se matriculo tarde a finales de marzo</p>	<p>sintió tranquila porque había cupo ya que se matriculo tarde en el curso y que podía perder un año sin estudiar la carrera</p>	<p>Ayudo a estar segura y ansiosa de entrar ya</p>	<p>La matrícula generó tranquilidad y seguridad al confirmar cupo e inicio oportuno del ciclo académico.</p>

<p>10. ¿Qué tan organizado y estructurado consideras que fue el proceso de matrícula en cuanto a flujo, secuencia y etapas?</p>	<p>Fue buena, por la orientación que le dieron</p>	<p>están bien organizado y estructurado</p>	<p>están bien organizado y estructurado, todo</p>	<p>Muy organizado estructurado</p>	<p>Percepción positiva sobre la organización y estructura del proceso de matrícula en cuanto a flujo y etapas.</p>
<p>11. ¿Qué tan accesibles te parecieron los canales para realizar la matrícula (Ventanilla presencial, horarios de atención)?</p>	<p>Bastante bien porque hasta a las 5 ayuda mucho ya que no todo tiempo el mismo tiempo libre que otros</p>	<p>Se sintió confusa en seguir a la hora de estudiar ya que es virtual y no le agrada</p>	<p>Todo está bien, correcto</p>	<p>Bien accesible, quedo satisfecha con todo</p>	<p>Percepción mayormente positiva sobre la accesibilidad de los canales de matrícula, con leve dificultad en la modalidad virtual.</p>
<p>12. ¿Quién te asesora para llegar al área de registro?</p>	<p>Recepción, poque entro y entro ahí</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>Recepción</p>	<p>Orientación brindada principalmente por recepción y personal de seguridad para llegar al área de registro.</p>

<p>13. ¿Consideras que el personal mostró la disposición y conocimiento necesarios para resolver dudas específicas sobre matrícula?</p>	<p>Si y no, por la explicación que fue muy rápido</p>	<p>Si, porque todo le entendió</p>	<p>Si todo cumplió</p>	<p>Si cumple, ya que explicaron todo</p>	<p>Valoración mayormente positiva sobre la disposición y conocimiento del personal, con observación puntual sobre rapidez en la explicación.</p>
<p>14. ¿Qué aspectos del proceso de matrícula actual consideras que funcionan bien y deberían mantenerse?</p>	<p>Lo que está bien</p>	<p>A personas que atiendan bien</p>	<p>Explicación del horario</p>	<p>Con todos los aspectos</p>	<p>Valoración positiva del proceso en general, destacando la buena atención y claridad en la explicación de horarios.</p>

<p>15. ¿Qué aspectos del proceso de matrícula consideras que necesitan mejora urgente?</p>	<p>La Cámara, explicar mejor con la letra del horario, su modalidad</p>	<p>Nada, porque no noto nada de informalidad</p>	<p>Nada</p>	<p>Nada lo bien como esta</p>	<p>Percepción mayoritaria de que no se requieren mejoras urgentes, con sugerencia puntual sobre claridad en horarios y modalidad, y mejora en cámara.</p>
<p>16. ¿Cómo te sentiste emocionalmente durante el proceso de matrícula (ej. seguridad, confianza, estrés, frustración)?</p>	<p>Nerviosa, porque era la primera vez que hacia su trámite sola</p>	<p>Nerviosa y estresada, porque se matriculo tarde</p>	<p>Nerviosa y estrada porque le podrían decir que no había cupo para su carrera</p>	<p>Nerviosa de la emoción</p>	<p>Predominó el nerviosismo durante el proceso, asociado a la primera experiencia, el temor a no encontrar cupo y la emoción del inicio universitario.</p>

<p>17. ¿Crees que el proceso de matrícula responde adecuadamente a las necesidades reales de los estudiantes en términos de flexibilidad y eficiencia?</p>	<p>Eficiencia bien, flexibilidad, un poco</p>	<p>La verdad si</p>	<p>Si porque no tenía la foto tamaño carnet y le dieron la opción de entregarla al día siguiente</p>	<p>Si cumple</p>	<p>Proceso eficiente, con flexibilidad valorada positivamente, aunque mejorable.</p>
<p>18. ¿De qué manera tu experiencia con la matrícula influye en tu percepción general sobre la calidad administrativa de la universidad?</p>	<p>Influye porque es el primer vistazo que se da, de la institución</p>	<p>Influye porque se hace una breve percepción que le pueden atender en la universidad</p>	<p>Influye porque es un spoiler de cómo van hacer con la persona en la universidad</p>	<p>Influye porque si no conoces las universidades, como vas a saber que en verdad te van atender bien durante el proceso académico</p>	<p>La matrícula es la primera impresión y anticipa la calidad administrativa de la universidad.</p>

<p>19. ¿Qué cambios o mejoras concretas sugerirías para hacer el proceso de matrícula más ágil, claro y satisfactorio?</p>	<p>No omitir información, como la modalidad virtual</p>	<p>Minimizar un poco el tiempo</p>	<p>Nada</p>	<p>Nada</p>	<p>Mejorar información y reducir tiempos; algunos lo ven bien.</p>
<p>20. ¿Hay algún comentario adicional sobre tu experiencia con la matrícula que consideres importante compartir y no haya sido cubierto?</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>Las preguntas que se abordaron fueron suficientemente claras y sin agregar,</p>

1. Matriz

Matriz de Reducción de Datos

Pregunta	Estudiante 5	Estudiante 6	Estudiante 7	Estudiante 8	Consenso
1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con los servicios del Registro Académico durante el primer cuatrimestre de 2025?	Le gustó mucho la atención, amabilidad de parte de los colaboradores	Fueron muy amables	la primera fue por llamada y no fue tan buena, en la presencial fue muy amable	Muy bien amables	Buena atención, con amabilidad destacada por la mayoría, aunque hubo una experiencia telefónica regular.
2. ¿Qué etapas específicas completaste (consulta de horarios, selección de asignaturas, pago, confirmación, etc.)?	Llegó de visita y consultar horarios	Confirmación	Confirmación	Confirmación	Confirmación fue el trámite más común, seguido de consulta de horarios
3. ¿Cómo fue la atención que recibiste durante el proceso de matrícula?	Bastante bien	Contestaron todas sus preguntas	Fue tranquila y amable	Bien, porque recibí toda la conformación completa	Atención amable, tranquila y completa en general.

<p>4. ¿Qué tan clara y comprensible fue la información proporcionada sobre los requisitos, fechas y pasos de la matrícula?</p>	<p>aclararon mis dudas, todo bien</p>	<p>si</p>	<p>Muy clara con la información y más cuando ella se enredó con la inscripción de clases</p>	<p>Todo fue muy bien y claro</p>	<p>Información clara y comprensible; se resolvieron dudas efectivamente.</p>
<p>5. ¿Cómo calificarías el trato y la disposición del personal que te atendió durante tu matrícula?</p>	<p>Medio</p>	<p>Excelente</p>	<p>Excelente</p>	<p>Excelente</p>	<p>Trato excelente en su mayoría, con una percepción media en un caso</p>
<p>6. ¿En qué momento del proceso de matrícula te sentiste más satisfecho/a y por qué?</p>	<p>Lo sentí satisfactorio en la entrega del carnet porque ya tenía la matricula ya me sentía parte de la universidad</p>	<p>Cundo le pidieron su firma, porque ya no tenía ese estrés</p>	<p>Cuando me explicaban lo que hace la carrera, temas de estudio</p>	<p>Cuando pago, porque ya estaba dentro de la universidad</p>	<p>Satisfacción al firmar, pagar o recibir el carnet, por simbolizar pertenencia y cierre del proceso</p>

<p>7. ¿Encontraste alguna dificultad, inconveniente o barrera durante tu proceso de matrícula? Descríbela.</p>	<p>Ninguna, todo bien</p>	<p>Todo bien preciso</p>	<p>No encontró dificultad</p>	<p>Ninguno</p>	<p>Ninguna dificultad significativa reportada.</p>
<p>8. ¿Cómo evaluarías el tiempo total que te tomó completar todo el proceso de matrícula, desde el inicio hasta la confirmación?</p>	<p>Medio, no fue mucho. En otros lados es más tardado, pero más o menos una 1 esperando</p>	<p>Rápido, como 10 minutos</p>	<p>un poco tardo, 15</p>	<p>bien, 45 minutos</p>	<p>Tiempos variables entre 10 y 60 minutos, percibidos como aceptables en general.</p>
<p>9. ¿De qué manera el proceso de matrícula influyó en tu tranquilidad y enfoque al iniciar el cuatrimestre?</p>	<p>Influye porque se sintió con más tranquilidad</p>	<p>Influye porque me siento más entusiasmada, emocionada</p>	<p>Al momento que finalizo porque solo era esperar para ir a clases</p>	<p>Tranquila, emocionada, porque ya estaba a la nada de estudiar</p>	<p>Genera tranquilidad, entusiasmo y enfoque para iniciar el cuatrimestre.</p>

<p>10. ¿Qué tan organizado y estructurado consideras que fue el proceso de matrícula en cuanto a flujo, secuencia y etapas?</p>	<p>Bien organizado</p>	<p>Todo ben, porque no fue estresante</p>	<p>Organizado todo</p>	<p>Bien organizado</p>	<p>Proceso percibido como organizado y nada estresante.</p>
<p>11. ¿Qué tan accesibles te parecieron los canales para realizar la matrícula (Ventanilla presencial, horarios de atención)?</p>	<p>Los horarios de atención bien, los canales igual</p>	<p>Bastante accesible todo</p>	<p>los canales presenciales muy bien, telefónico no bien</p>	<p>Todo bien</p>	<p>Canales presenciales accesibles; atención telefónica con oportunidad de mejora</p>
<p>12. ¿Quién te asesora para llegar al área de registro?</p>	<p>Personal de la universidad</p>	<p>Personal de la universidad</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>Guiados por personal de la universidad o guardias de seguridad.</p>

<p>13. ¿Consideras que el personal mostró la disposición y conocimiento necesarios para resolver dudas específicas sobre matrícula?</p>	<p>sí hubo disposición todo quedo claro con la explicación</p>	<p>si</p>	<p>Disposición, ya que el lugar es pequeño, en conocimiento si</p>	<p>si</p>	<p>Personal con disposición y conocimiento, aunque el espacio físico es reducido.</p>
<p>14. ¿Qué aspectos del proceso de matrícula actual consideras que funcionan bien y deberían mantenerse?</p>	<p>Mantenerse sobre lo que están, así están bien</p>	<p>Matricula presencial</p>	<p>Claridad</p>	<p>El bien actuar del personal, costumbre de la educación sobre todo</p>	<p>Se valora mantener la presencialidad, claridad y buen trato del personal.</p>

<p>15. ¿Qué aspectos del proceso de matrícula consideras que necesitan mejora urgente?</p>	<p>ninguno</p>	<p>nada</p>	<p>ninguno</p>	<p>Nada</p>	<p>No se identifican aspectos que requieran mejora urgente.</p>
<p>16. ¿Cómo te sentiste emocionalmente durante el proceso de matrícula (ej. seguridad, confianza, estrés, frustración)?</p>	<p>Nerviosa y segura porque ella venia acompañada de su familiar</p>	<p>En confianza</p>	<p>Nerviosa, pero en confianza porque ya tenía mi cupo asegurado</p>	<p>Nerviosa pero bien</p>	<p>Mezcla de nervios y confianza, generalmente acompañados o con cupo asegurado.</p>

<p>17. ¿Crees que el proceso de matrícula responde adecuadamente a las necesidades reales de los estudiantes en términos de flexibilidad y eficiencia?</p>	<p>Si</p>	<p>si</p>	<p>si</p>	<p>si</p>	<p>Proceso percibido como adecuado en eficiencia y flexibilidad.</p>
<p>18. ¿De qué manera tu experiencia con la matrícula influye en tu percepción general sobre la calidad administrativa de la universidad?</p>	<p>influye en todo</p>	<p>En la manera que influye es que es la cara de la institución la manera que te están recibiendo</p>	<p>Si influye mucho porque es la primera impresión del lugar</p>	<p>Claro que incluye porque es una pequeña muestra que van pasar saber cómo lo van a estar atendiendo el personal de la universidad</p>	<p>La matrícula es vista como la primera impresión de la universidad, influyendo directamente en la percepción de su calidad administrativa.</p>

<p>19. ¿Qué cambios o mejoras concretas sugerirías para hacer el proceso de matrícula más ágil, claro y satisfactorio?</p>	<p>todo bien</p>	<p>Nada</p>	<p>Un poco más de ánimos</p>	<p>Más ágil, deberían de contratar un poco más de personal</p>	<p>Sugerencias: más agilidad, contratar más personal y mayor dinamismo en la atención.</p>
<p>20. ¿Hay algún comentario adicional sobre tu experiencia con la matrícula que consideres importante compartir y no haya sido cubierto?</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>Sin comentarios adicionales.</p>

2. MATRIZ

Matriz de Reducción de Datos

Pregunta	Estudiante 9	Estudiante 10	Estudiante 11	Estudiante 12	Consenso
1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con los servicios del Registro Académico durante el primer cuatrimestre de 2025?	Más o menos porque los documentos los perdieron lo que me piden	Normal, no sintió incertidumbre, todo fácil	Muy bien para hacer su primera vez	Fue muy buena a pesar que no le informaron de la modalidad virtual	Experiencias mixtas: desde pérdida de documentos hasta satisfacción general, con queja recurrente sobre falta de información de modalidad virtual
2. ¿Qué etapas específicas completaste (consulta de horarios, selección de asignaturas, pago, confirmación, etc.)?	Beca	Confirmación	Beca, para poder estudiar en la universidad y Consulta de horario	Confirmación	Trámites principales: gestión de becas, consulta de horarios y confirmación de matrícula
3. ¿Cómo fue la atención que recibiste durante el proceso de matrícula?	Bien, muy amables, explican bien todo,	Excelente, ellos mismo lo hacen y eso es un plus	Buena, aunque hubo demora	Muy buena, atenta y clara	Atención positiva en general, destacando amabilidad y disposición del personal

<p>4. ¿Qué tan clara y comprensible fue la información proporcionada sobre los requisitos, fechas y pasos de la matrícula?</p>	<p>muy claros</p>	<p>Claros, para todos los requisitos</p>	<p>Regular, faltó información</p>	<p>Clara, pero con algunos cambios</p>	<p>Mayoría reporta claridad, aunque hubo casos con información incompleta</p>
<p>5. ¿Cómo calificarías el trato y la disposición del personal que te atendió durante tu matrícula?</p>	<p>Medio</p>	<p>Excelente</p>	<p>Excelente</p>	<p>Excelente</p>	<p>Trato excelente en su mayoría, con una percepción media en un caso</p>

<p>6. ¿En qué momento del proceso de matrícula te sentiste más satisfecho/a y por qué?</p>	<p>Cuando le tomaron la foto, porque ya sintió más tranquila</p>	<p>Inscribieron mis clases y le dio emoción</p>	<p>Cuando pagó y confirmó su matrícula</p>	<p>Al recibir el carnet y sentirse parte de la universidad</p>	<p>Satisfacción vinculada a la confirmación, inscripción de clases, obtención de carnet y sentido de pertenencia</p>
<p>7. ¿Encontraste alguna dificultad, inconveniente o barrera durante tu proceso de matrícula? Descríbela.</p>	<p>Solo que no me explicaron que tenía que ir a inducción</p>	<p>no hubo</p>	<p>El sistema se cayó y perdí mi hora</p>	<p>Me pidieron un documento que no traía</p>	<p>Dificultades variadas: falta de información, problemas técnicos y requisitos no comunicados</p>
<p>8. ¿Cómo evaluarías el tiempo total que te tomó completar todo el proceso de matrícula, desde el inicio hasta la confirmación?</p>	<p>20 minutos, lo veo bien</p>	<p>20 minutos, normal</p>	<p>30 minutos lo veo algo razonable</p>	<p>40 minutos, sintió que fueron más si</p>	<p>Tiempos variables entre 20 y 40 minutos, percibidos como aceptables en general.</p>

<p>9. ¿De qué manera el proceso de matrícula influyó en tu tranquilidad y enfoque al iniciar el cuatrimestre?</p>	<p>Influye en que se siente más libre porque ya va a clases</p>	<p>con la información influye porque solo toca espera</p>	<p>Le dio tranquilidad saber que ya estaba todo en orden</p>	<p>Pudo concentrarse en sus estudios sin preocupaciones</p>	<p>Influencia positiva: genera libertad, tranquilidad y enfoque para iniciar clases</p>
<p>10. ¿Qué tan organizado y estructurado consideras que fue el proceso de matrícula en cuanto a flujo, secuencia y etapas?</p>	<p>Todo bien</p>	<p>Bien organizado lo vio</p>	<p>Organizado, aunque con algunas aglomeraciones</p>	<p>Muy estructurado y claro</p>	<p>Percepción positiva de organización, con observaciones menores sobre aglomeraciones</p>
<p>11. ¿Qué tan accesibles te parecieron los canales para realizar la matrícula (Ventanilla presencial, horarios de atención)?</p>	<p>Lo miro que están bien como están</p>	<p>Está bien así</p>	<p>Accesibles, pero con largas filas</p>	<p>Horarios amplios, lo cual ayuda</p>	<p>Canales accesibles en general, con sugerencia de mejorar saturación en días pico</p>

<p>12. ¿Quién te asesora para llegar al área de registro?</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>Guiados por los guardias de seguridad.</p>
<p>13. ¿Consideras que el personal mostró la disposición y conocimiento necesarios para resolver dudas específicas sobre matrícula?</p>	<p>si</p>	<p>si</p>	<p>si</p>	<p>si</p>	<p>Todos están de acuerdo que así es</p>
<p>14. ¿Qué aspectos del proceso de matrícula actual consideras que funcionan bien y deberían mantenerse?</p>	<p>Como lo tiene o lo hacen está bien</p>	<p>La amabilidad del personal</p>	<p>La claridad en los horarios de atención</p>	<p>La atención personalizada que brindan</p>	<p>Valoración positiva del proceso actual, destacando amabilidad, claridad horaria y atención personalizada</p>

<p>15. ¿Qué aspectos del proceso de matrícula consideras que necesitan mejora urgente?</p>	<p>Solo un poco más rápido</p>	<p>Nada</p>	<p>Más personal en días de alta demanda</p>	<p>Reducir tiempos de espera en ventanillas</p>	<p>Mayoría coincide en necesidad de agilizar el proceso y reducir tiempos de espera</p>
<p>16. ¿Cómo te sentiste emocionalmente durante el proceso de matrícula (ej. seguridad, confianza, estrés, frustración)?</p>	<p>En confianza</p>	<p>cómodo, ya que la persona que lo atendió le brindo el ambiente necesario</p>	<p>Con nervios, pero contento por iniciar</p>	<p>Emocionado y seguro</p>	<p>Predominio de emociones positivas: confianza, comodidad y seguridad</p>

<p>17. ¿Crees que el proceso de matrícula responde adecuadamente a las necesidades reales de los estudiantes en términos de flexibilidad y eficiencia?</p>	<p>claro que si</p>	<p>sí, dan mucha flexibilidad</p>	<p>Sí, bastante bien</p>	<p>Parcialmente, puede mejorar</p>	<p>Mayoría considera que sí responde, destacando flexibilidad, aunque hay oportunidad de mejora</p>
<p>18. ¿De qué manera tu experiencia con la matrícula influye en tu percepción general sobre la calidad administrativa de la universidad?</p>	<p>Si influye porque así la podemos recomendar</p>	<p>influye porque pueden ver como ayudan a sus cliente y atención que le dan</p>	<p>Es la primera impresión, determina la confianza</p>	<p>Influye mucho, es la carta de presentación de la U</p>	<p>La matrícula es determinante en la percepción de calidad y en la recomendación de la universidad</p>

<p>19. ¿Qué cambios o mejoras concretas sugerirías para hacer el proceso de matrícula más ágil, claro y satisfactorio?</p>	<p>Nada</p>	<p>Más personal de ayuda</p>	<p>Nada</p>	<p>Mejorar la comunicación de requisitos</p>	<p>Sugerencias variadas: más personal, citas programadas y mejor comunicación</p>
<p>20. ¿Hay algún comentario adicional sobre tu experiencia con la matrícula que consideres importante compartir y no haya sido cubierto?</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>Sin comentarios adicionales.</p>

3. Matriz

Matriz de Reducción de Datos					
Pregunta	Estudiante 13	Estudiante 14	Estudiante 15	Estudiante 16	Consenso
1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con los servicios del Registro Académico durante el primer cuatrimestre de 2025?	Fue muy buena a pesar que no le informaron de la modalidad virtual	Bien comprensible con la documentación, ya que le pusieron atención en todo	Sintió que la atendieron muy bien	Le gustó mucho la atención, amabilidad de parte de los colaboradores	Predominio de experiencias positivas, con observación sobre falta de información de modalidad virtual
2. ¿Qué etapas específicas completaste (consulta de horarios, selección de asignaturas, pago, confirmación, etc.)?	Consulta de horario y pagos	Confirmación	Confirmación	Confirmación	Gestión de becas, consulta de horarios, pagos y confirmación final
3. ¿Cómo fue la atención que recibiste durante el proceso de matrícula?	Buena, aunque el personal se veía con cansío	Muy amable, le explicaron cada paso	Atenta, pero tardaron en responderme dudas	Rápida y precisa, sin rodeos	Atención cálida, pero con margen de mejora en tiempos de respuesta

<p>4. ¿Qué tan clara y comprensible fue la información proporcionada sobre los requisitos, fechas y pasos de la matrícula?</p>	<p>Regular, algunos requisitos no estaban actualizados</p>	<p>Clara, todo estaba visible en carteleras</p>	<p>La confundieron con las fechas, cambiaron dos veces</p>	<p>Bastante clara, incluso le dieron un folleto informativo</p>	<p>Información accesible, pero requiere mayor actualización y difusión</p>
<p>5. ¿Cómo calificarías el trato y la disposición del personal que te atendió durante tu matrícula?</p>	<p>Bueno, aunque parecían apurados</p>	<p>Excelente, muy pacientes y atentos</p>	<p>Aceptable, algunos no sabían responder todo</p>	<p>Muy bueno, resolvieron todas sus dudas</p>	<p>Trato positivo en general, aunque hay diferencias en el nivel de conocimiento del personal</p>

<p>6. ¿En qué momento del proceso de matrícula te sentiste más satisfecho/a y por qué?</p>	<p>Al recibir su horario definitivo para cuatrimestre</p>	<p>Cuando le confirmaron que mi beca estaba aprobada</p>	<p>Al matricularme sin problemas a pesar de llegar tarde</p>	<p>Al tomar la foto del carnet, sentí que ya pertenecía a la Universidad</p>	<p>Momentos de cierre del proceso generan mayor satisfacción</p>
<p>7. ¿Encontraste alguna dificultad, inconveniente o barrera durante tu proceso de matrícula? Descríbela.</p>	<p>nada</p>	<p>le pidieron un documento que no decía en la lista</p>	<p>La fila era demasiado larga, perdió medio día</p>	<p>Ninguna, todo fluyó sin problemas</p>	<p>Dificultades asociadas a saturación</p>
<p>8. ¿Cómo evaluarías el tiempo total que te tomó completar todo el proceso de matrícula, desde el inicio hasta la confirmación?</p>	<p>Medio, no fue mucho. En otros lados es más tardado, pero más o menos una hora esperando</p>	<p>rápido, como 17 minutos</p>	<p>un poco tardo, 19</p>	<p>bien, 40 minutos</p>	<p>Tiempos variables entre 10 y 60 minutos, percibidos como aceptables en general.</p>

<p>9. ¿De qué manera el proceso de matrícula influyó en tu tranquilidad y enfoque al iniciar el cuatrimestre?</p>	<p>le generó estrés, pero al final quedo con tranquilidad</p>	<p>Cuando pudo ver el día que empieza sus clases</p>	<p>le distrajo los primeros días, pero logré adaptarme</p>	<p>Le dio confianza y seguridad para el resto del ciclo</p>	<p>Impacto mixto: algunos estudiantes experimentan estrés, otra confianza</p>
<p>10. ¿Qué tan organizado y estructurado consideras que fue el proceso de matrícula en cuanto a flujo, secuencia y etapas?</p>	<p>Organizado, pero faltaba señalización</p>	<p>Bien estructurado, sabía a dónde ir en cada paso</p>	<p>Regular, había aglomeraciones sin control</p>	<p>Muy organizado, con personal guiando en cada etapa</p>	<p>Organización aceptable, aunque requiere mejoras en señalización y control de flujo</p>
<p>11. ¿Qué tan accesibles te parecieron los canales para realizar la matrícula (Ventanilla presencial, horarios de atención)?</p>	<p>Horarios amplios, pero pocas ventanillas abiertas</p>	<p>Accesible, aunque prefiero atención presencial</p>	<p>Regular, el teléfono no contestaba</p>	<p>Muy accesibles, incluso había horario extendido</p>	<p>Accesibilidad valorada positivamente, con oportunidad de mejora en canales virtuales y telefónicos</p>

12. ¿Quién te asesora para llegar al área de registro?	El guardia de seguridad	El guardia de seguridad	El guardia de seguridad	El guardia de seguridad	
13. ¿Consideras que el personal mostró la disposición y conocimiento necesarios para resolver dudas específicas sobre matrícula?	Sí, aunque algunos momentos la persona dudaba al responder	Totalmente, hasta le dieron opciones que no conocía	Regular, le mandaron con otra persona	Sí, muy seguros en sus respuestas	Mayoría destaca disposición positiva, aunque se perciben vacíos de conocimiento en algunos casos
14. ¿Qué aspectos del proceso de matrícula actual consideras que funcionan bien y deberían mantenerse?	La amabilidad del personal	La claridad en los requisitos básicos	Los horarios extendidos en días pico	La rapidez en ventanillas de pago	Amabilidad, horarios y claridad en trámites simples son los puntos más valorados

<p>15. ¿Qué aspectos del proceso de matrícula consideras que necesitan mejora urgente?</p>	<p>Reducir tiempos de espera</p>	<p>Mejorar el sistema en línea</p>	<p>Más personal en días de alta demanda</p>	<p>Unificar criterios de información</p>	<p>Agilización de procesos, fortalecimiento tecnológico y mayor dotación de personal</p>
<p>16. ¿Cómo te sentiste emocionalmente durante el proceso de matrícula (ej. seguridad, confianza, estrés, frustración)?</p>	<p>Estresado al principio, tranquilo al final</p>	<p>Confiado porque ya conocía el proceso</p>	<p>Frustrado por las largas filas</p>	<p>Emocionado por el inicio de la carrera</p>	<p>Mezcla de emociones: del estrés inicial a la satisfacción final</p>

<p>17. ¿Crees que el proceso de matrícula responde adecuadamente a las necesidades reales de los estudiantes en términos de flexibilidad y eficiencia?</p>	<p>Sí, aunque puede mejorar en flexibilidad horaria</p>	<p>No del todo, deberían adaptarse más a quienes trabajan</p>	<p>Sí, bastante bien</p>	<p>Parcialmente, falta más eficiencia en trámites complejos</p>	<p>Percepción positiva con reservas; se reconoce esfuerzo, pero se pide mayor adaptación</p>
<p>18. ¿De qué manera tu experiencia con la matrícula influye en tu percepción general sobre la calidad administrativa de la universidad?</p>	<p>Influye mucho, es la carta de presentación</p>	<p>Determina la confianza en la gestión universitaria</p>	<p>Si falla aquí, ¿cómo será en otros trámites?</p>	<p>Me da una idea de la organización institucional</p>	<p>La matrícula es un termómetro de la calidad administrativa general</p>

<p>19. ¿Qué cambios o mejoras concretas sugerirías para hacer el proceso de matrícula más ágil, claro y satisfactorio?</p>	<p>Citas programadas para evitar filas</p>	<p>Nada</p>	<p>Más personal y ventanillas en fechas clave</p>	<p>Sistema en línea más robusto y estable</p>	<p>programación de citas y reforzamiento de personal son las principales sugerencias</p>
<p>20. ¿Hay algún comentario adicional sobre tu experiencia con la matrícula que consideres importante compartir y no haya sido cubierto?</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>Sin comentarios adicionales.</p>

4. Matriz

Matriz de Reducción de Datos					
Pregunta	Estudiante 17	Estudiante 18	Estudiante 19	Estudiante 20	Consenso
1. ¿Cómo describirías tu experiencia general con los servicios del Registro Académico durante el primer cuatrimestre de 2025?	Fue muy buena a pesar que no le informaron de la modalidad virtual	Bien comprensible con la documentación, ya que le pusieron atención en todo y se sintió bien atendido	Sintió que la atendieron muy bien	Todo bien en el proceso que me hicieron	Atención administrativa, gestión de becas y formalización de matrícula
2. ¿Qué etapas específicas completaste (consulta de horarios, selección de asignaturas, pago, confirmación, etc.)?	Beca, para poder estudiar en la universidad y Consulta de horario	Consulta de horario y pagos	Confirmación	Confirmación	Gestión de becas, consulta de horarios, pagos y confirmación final
3. ¿Cómo fue la atención que recibiste durante el proceso de matrícula?	Bastante buena, muy seria la persona que la atendió, pero es normal si	La persona que la atendió fue demasiado amable y tenía paciencia sobre todo	Fue muy buena, salió sin ninguna duda	Muy amable, todo fue bien	Variabilidad en claridad y organización

<p>4. ¿Qué tan clara y comprensible fue la información proporcionada sobre los requisitos, fechas y pasos de la matrícula?</p>	<p>un poco clara porque no dijo la modalidad virtual y las letras de los horarios</p>	<p>Fue muy claro no tuvo problema con nada</p>	<p>Muy buena, ya que pensó que se la complicaría el proceso de inscribir las clases</p>	<p>Muy clara, porque la sabia bastante de la información de la universidad</p>	<p>Claridad informativa en requisitos y procesos de inscripción, con áreas de mejora en detalles de modalidad y horarios</p>
<p>5. ¿Cómo calificarías el trato y la disposición del personal que te atendió durante tu matrícula?</p>	<p>Un punto medio, Disposición sintió que estaba apurada para atender</p>	<p>Excelente</p>	<p>Excelente</p>	<p>Excelente</p>	<p>Trato mayoritariamente excelente con una observación sobre la agilidad y disposición del tiempo en la atención personalizada</p>

<p>6. ¿En qué momento del proceso de matrícula te sentiste más satisfecho/a y por qué?</p>	<p>Cuando se tomó la foto, porque se sintió menos preocupado porque ya solo era esperar para recibir clases</p>	<p>Al ver que ofertaba la Universidad la carrera que ella quería porque no tenía más opción para estudiar ya que era lo que ella quiere en profesión</p>	<p>La foto para el carnet, porque ya se sintió parte de la universidad</p>	<p>Cuando recibió su carnet, porque sentía que ya estoy aquí ya falta poco</p>	<p>Satisfacción vinculada a la confirmación de ingreso y obtención del carné universitario como símbolo de pertenencia</p>
<p>7. ¿Encontraste alguna dificultad, inconveniente o barrera durante tu proceso de matrícula? Descríbela.</p>	<p>Además de lo mencionado nada más</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Todo perfecto</p>	<p>Percepción general de ausencia de dificultades significativas durante el proceso de matrícula.</p>
<p>8. ¿Cómo evaluarías el tiempo total que te tomó completar todo el proceso de matrícula, desde el inicio hasta la confirmación?</p>	<p>No dilato mucho, como 18 minutos</p>	<p>35 minutos ya que considera que está bien porque las numerosas preguntas que hacen</p>	<p>1 hora, ya que había una persona que hacía muchas preguntas, pero es válido</p>	<p>Dilato 37 horas, lo mira bien</p>	<p>Tiempo de matrícula percibido como adecuado, con variaciones entre 15 minutos y 1 hora según la atención recibida.</p>

<p>9. ¿De qué manera el proceso de matrícula influyó en tu tranquilidad y enfoque al iniciar el cuatrimestre?</p>	<p>Tener todo en orden ayuda a estar más tranquila o para empezar su ciclo universitario</p>	<p>El saber que ya está matriculada porque ella se matriculo tarde a finales de marzo</p>	<p>Sintió tranquila porque había cupo ya que se matriculo tarde en el curso y que podía perder un año sin estudiar la carrera</p>	<p>Ayudo a estar segura y ansiosa de entrar ya</p>	<p>La matrícula generó tranquilidad y seguridad al confirmar cupo e inicio oportuno del ciclo académico</p>
<p>10. ¿Qué tan organizado y estructurado consideras que fue el proceso de matrícula en cuanto a flujo, secuencia y etapas?</p>	<p>Fue buena, por la orientación que le dieron</p>	<p>Están bien organizado y estructurado</p>	<p>Están bien organizado y estructurado, todo</p>	<p>Muy organizado estructurado</p>	<p>Percepción positiva sobre la organización y estructura del proceso de matrícula en cuanto a flujo y etapas</p>
<p>11. ¿Qué tan accesibles te parecieron los canales para realizar la matrícula (Ventanilla presencial, horarios de atención)?</p>	<p>Bastante bien porque hasta con el horario a las 5 ayuda mucho ya que no todo tiempo el mismo tiempo libre que otros</p>	<p>Se sintió confusa en seguir a la hora de estudiar ya que es virtual y no le agrada</p>	<p>Todo está bien, correcto</p>	<p>Bien accesible, quedo satisfecha con todo no tiene detalle más</p>	<p>Percepción mayormente positiva sobre la accesibilidad de los canales de matrícula, con leve dificultad en la modalidad virtual</p>

<p>12. ¿Quién te asesora para llegar al área de registro?</p>	<p>Recepción, porque entro y entro ahí</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>El guardia de seguridad</p>	<p>Recepción</p>	<p>Orientación brindada principalmente por recepción y personal de seguridad para llegar al área de registro.</p>
<p>13. ¿Consideras que el personal mostró la disposición y conocimiento necesarios para resolver dudas específicas sobre matrícula?</p>	<p>Si y no, por la explicación que fue muy rápido</p>	<p>Si, porque todo le entendió</p>	<p>Si todo cumplió</p>	<p>Si cumple, ya que explicaron todo</p>	<p>Valoración mayormente positiva sobre la disposición y conocimiento del personal, con observación puntual sobre rapidez en la explicación</p>
<p>14. ¿Qué aspectos del proceso de matrícula actual consideras que funcionan bien y deberían mantenerse?</p>	<p>Lo que está bien</p>	<p>A personas que atiendan bien</p>	<p>Explicación del horario</p>	<p>Con todos los aspectos</p>	<p>Valoración positiva del proceso en general, destacando la buena atención y claridad en la explicación de horarios</p>

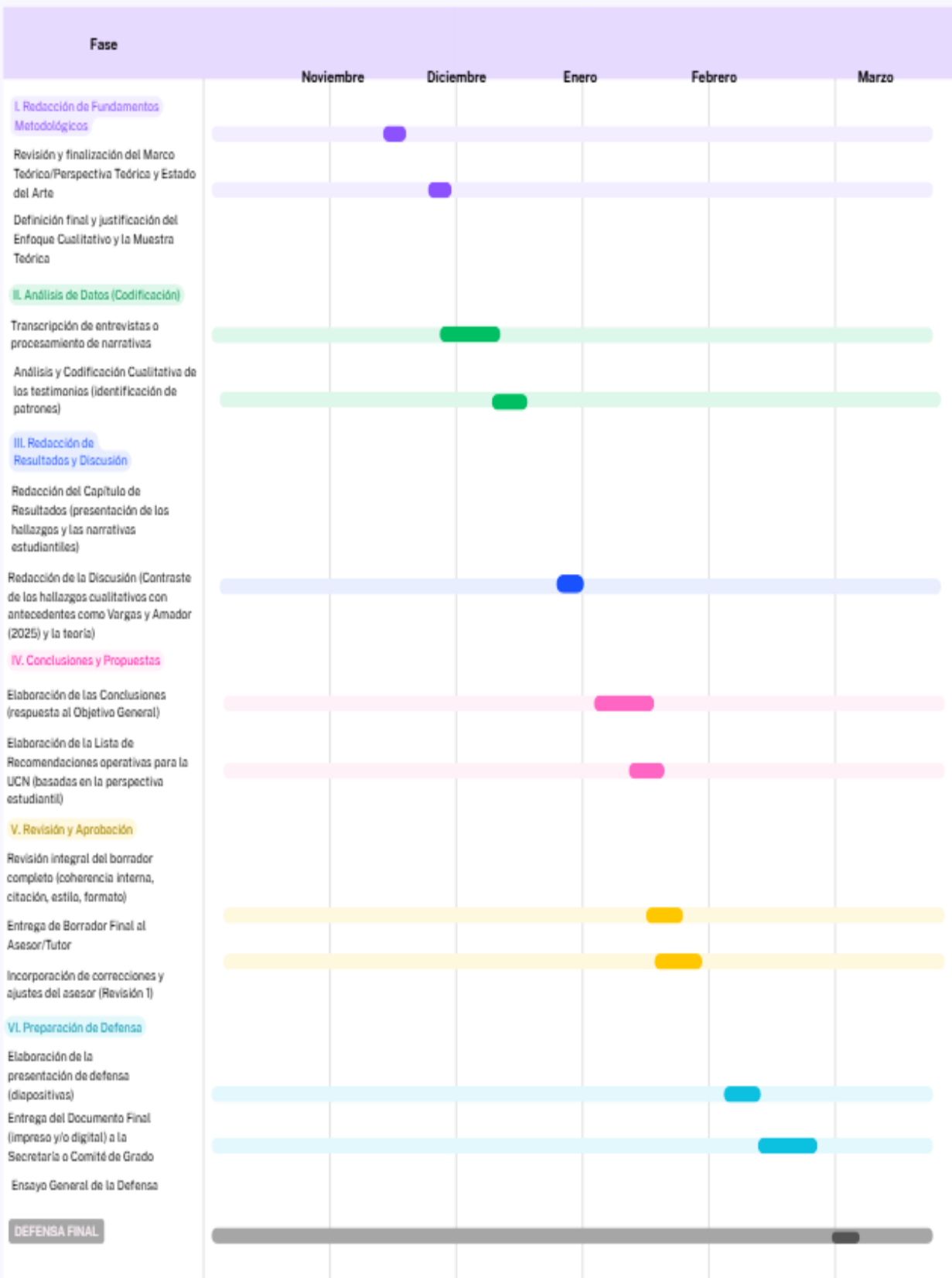
<p>15. ¿Qué aspectos del proceso de matrícula consideras que necesitan mejora urgente?</p>	<p>La letra del horario, su modalidad</p>	<p>Nada, porque no noto nada de informalidad</p>	<p>Nada</p>	<p>Nada lo bien como esta</p>	<p>Percepción mayoritaria de que no se requieren mejoras urgentes, con sugerencia puntual sobre claridad en horarios y modalidad</p>
<p>16. ¿Cómo te sentiste emocionalmente durante el proceso de matrícula (ej. seguridad, confianza, estrés, frustración)?</p>	<p>Nerviosa, porque era la primera vez que hacia su trámite sola</p>	<p>Nerviosa y estresada, porque se matriculo tarde</p>	<p>Nerviosa y estrada porque le podrían decir que no había cupo para su carrera</p>	<p>Nerviosa de la emoción</p>	<p>Predominó el nerviosismo durante el proceso, asociado a la primera experiencia, el temor a no encontrar cupo y la emoción del inicio universitario</p>

<p>17. ¿Crees que el proceso de matrícula responde adecuadamente a las necesidades reales de los estudiantes en términos de flexibilidad y eficiencia?</p>	<p>Eficiencia bien, flexibilidad, un poco</p>	<p>La verdad si</p>	<p>Si porque no tenía la foto tamaño carnet y le dieron la opción de entregarla al día siguiente</p>	<p>Si cumple</p>	<p>Proceso eficiente, con flexibilidad valorada positivamente, aunque mejorable</p>
<p>18. ¿De qué manera tu experiencia con la matrícula influye en tu percepción general sobre la calidad administrativa de la universidad?</p>	<p>Influye porque es el primer vistazo que se da, de la institución</p>	<p>Influye porque se hace una breve percepción que le pueden atender en la universidad</p>	<p>Influye porque es un spoiler de cómo van hacer con la persona en la universidad</p>	<p>Influye porque si no conoces las universidades, como vas a saber que en verdad te van atender bien durante el proceso académico</p>	<p>La matrícula es la primera impresión y anticipa la calidad administrativa de la universidad</p>

<p>19. ¿Qué cambios o mejoras concretas sugerirías para hacer el proceso de matrícula más ágil, claro y satisfactorio?</p>	<p>No omitir información, como la modalidad virtual</p>	<p>Minimizar un poco el tiempo</p>	<p>Nada</p>	<p>Nada</p>	<p>Mejorar información y reducir tiempos; algunos lo ven bien</p>
<p>20. ¿Hay algún comentario adicional sobre tu experiencia con la matrícula que consideres importante compartir y no haya sido cubierto?</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>No hay ninguno</p>	<p>Sin comentarios adicionales.</p>

5. Matriz

Cronograma



Entrevista: Satisfacción estudiantil sobre el servicio de matrícula en Registro Académico de UCN sede central Managua. Durante I cuatrimestre 2025

"Agradecemos tu tiempo. Esta entrevista busca conocer tu experiencia con la matrícula en Registro Académico durante el I cuatrimestre 2025. La información será confidencial y anónima".

Dimensión 1: Calidad del Servicio Administrativo

Evalúa la claridad, atención, accesibilidad, tiempos y resolución de problemas.

¿Cómo describirías tu experiencia general con el proceso de matrícula en el Registro Académico durante este primer cuatrimestre de 2025?

¿Qué etapas específicas completaste (consulta de horarios, selección de asignaturas, pago, confirmación, etc.)?

¿Cómo calificarías la atención que recibiste por parte del personal durante el proceso de matrícula?

¿Qué tan clara y comprensible fue la información proporcionada sobre requisitos, fechas y pasos a seguir?

¿Cómo evaluarías el trato, el respeto y la disposición del personal que te atendió?

¿En qué punto específico del proceso te sentiste más satisfecho/a y por qué razones?

¿Encontraste alguna dificultad, inconveniente o barrera durante el trámite? Por favor, descríbela.

¿Cómo calificarías el tiempo total invertido desde el inicio del trámite hasta obtener tu confirmación final?

¿Qué tan estructurado consideras que fue el proceso en cuanto a su secuencia y orden de las etapas?

¿Qué tan accesibles te resultaron los canales de atención (ventanilla presencial, horarios establecidos)?

¿Recibiste asesoría o guía para ubicarte correctamente en el área de registro?

¿Consideras que el personal demostró el conocimiento necesario para resolver tus dudas específicas sobre la matrícula?

Dimensión 2: Transparencia Institucional

Evalúa el conocimiento de mejoras y la percepción de la calidad administrativa.

¿De qué manera el proceso de matrícula influyó en tu tranquilidad y enfoque al iniciar tus clases?

¿Crees que el proceso actual responde de forma eficiente y flexible a las necesidades reales de los estudiantes?

¿Cómo influye tu experiencia en la matrícula en la percepción general que tienes sobre la calidad administrativa de la UCN?

Dimensión 3: Mejora Continua y Retroalimentación

Recoge sugerencias, aspectos positivos y el estado emocional del estudiante.

¿Qué aspectos del proceso de matrícula funcionan bien y consideras que deberían mantenerse?

¿Qué áreas o pasos del proceso consideras que requieren una mejora con carácter urgente?

¿Qué emociones predominaron durante tu trámite (seguridad, confianza, estrés o frustración)?

¿Qué cambios concretos sugerirías para que el proceso sea más ágil, claro y satisfactorio en el futuro?

¿Hay alguna otra experiencia o comentario adicional sobre la matrícula que desees compartir?

¡Muchísimas gracias por tu valiosa colaboración!

Tu tiempo y tus opiniones son esenciales para este estudio. Si más adelante tienes algún comentario adicional o pregunta sobre la investigación, no dudes en contactarnos.





UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Agnitio Ad Verum Ducit"



Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

CARTA AVAL TUTOR METODOLÓGICO

MSc. Kariela Valezca Montes Aguilar
DECANA
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
UCN

Por medio de la presente, hago constar que he revisado y verificado el informe final del trabajo monográfico elaborado por el egresado **Br. Alejandra Yulisa Díaz Ortiz y Br. Xintal Aurora Zeledón Guadamuz**, Sede Central; como requisito para optar al título de **Licenciado/a en Administración de Empresas**.

El trabajo monográfico, titulado: **"Satisfacción estudiantil sobre el servicio de matrícula en registro académico de UCN- sede central Managua, durante I cuatrimestre 2025"**. Cumple con los criterios científicos establecidos en el **Capítulo VIII** del Reglamento Académico, correspondiente a las formas de culminación de estudios. En virtud de ello, considero que está apto para ser presentado ante el Comité Evaluador.

En la ciudad de Managua a los dieciocho del día del mes de febrero del año 2026

MBA. Celia Suárez Santos
Tutora Metodológica

Autorizado por el CNJ en sesión No. 10-98, del 18 de noviembre de 1998

Recinto Central: De los semáforos del Zamen 3 cuadras abajo 1 cuadra al norte, 2279-1160 2269-310
Recinto Doral: De la Entrada al Mayoreo 2C. Arriba 1 C. al Sur Praderas del Doral, Teléfonos: 5052240684 /50522240699
Recinto Jinotepé: De la Iglesia San Antonio 3C. al Oeste Teléfonos: +50525323106 /50525321429
Recinto Esteli: De la Entrada al Rosario, 500 mts al oeste, 200 mts al norte, Barrio el Jazmín 27102628 27102627 27102626



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA (U.C.N)
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CARTA DE RESPONSABILIDAD DEL ASESOR CIENTÍFICO

Yo, Celia Xiomara Suárez Santos, mayor de edad, en pleno goce de mis derechos civiles, actuando en mi calidad de Asesor(a) Científico(a) de la Monografía titulada:

Satisfacción estudiantil sobre el servicio de matrícula en registro académico de UCN-sede central Managua, durante I cuatrimestre 2025, desarrollado por los/las estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, declaro bajo mi entera responsabilidad lo siguiente:

Que he revisado, orientado y validado técnicamente los instrumentos de investigación (encuestas, guías de entrevista u otros) que serán aplicados por los/las estudiantes con el propósito de levantar información necesaria para el desarrollo de la Investigación correspondiente.

Asimismo, certifico y garantizo que dichos instrumentos han sido elaborados conforme a los principios éticos de la investigación científica, resguardando la confidencialidad, el respeto, la voluntariedad y los derechos de las personas participantes, y que no contravienen los reglamentos, normativas internas, lineamientos académicos ni disposiciones vigentes de la Universidad Central de Nicaragua.

De igual forma, hago constar que los instrumentos de investigación no vulneran las leyes de la República de Nicaragua, ni atentan contra el orden jurídico, los derechos fundamentales, la dignidad humana, ni las disposiciones legales relacionadas con la protección de datos, la ética investigativa y el uso responsable de la información.

Asumo la responsabilidad académica y científica sobre el contenido, pertinencia y aplicación de los instrumentos de investigación autorizados, comprometiéndome a brindar el acompañamiento y seguimiento correspondiente durante el proceso de levantamiento de la información.

Para los fines que estime convenientes, firmo la presente en la ciudad de Managua, al primer día del mes de enero del año 2026. Atentamente,

Nombre del/de la Asesor(a) Científico(a): Celia Suárez Santos

Cargo: Coordinadora de Administración de Empresas

Firma:

Cédula: OO 21079-0006P

Universidad Central de Nicaragua