UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Agnitio Ad Verum Ducit"

Informe final de proyecto de investigación (enfoque cualitativo)

Título: La calidad de la atención al cliente y su influencia en la percepción del servicio educativo, en estudiantes de la carrera de Mercadotecnia, Universidad Central de Nicaragua, sede Central, I semestre 2026.

Autor: Maestra. Mabel del Socorro Leiva

Lic. en Mercadotecnia.

Institución: Universidad Central de Nicaragua

Fecha de Presentación: Agosto 2026

Managua – Nicaragua

2. Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la calidad de la atención y su influencia en la percepción del servicio educativo y administrativo en la Universidad Central de Nicaragua (UCN), Sede Central, durante el I Semestre del año 2026. Metodológicamente, la investigación se inscribió dentro del enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico descriptivo-comparativo, adoptando una reconceptualización operacional del modelo **SERVQUAL Adaptado.** La recolección de datos se realizó a través de entrevistas a profundidad aplicadas a doce informantes clave de la carrera de Mercadotecnia, segmentados de forma equitativa entre los turnos regular, sabatino y dominical, evaluando las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el soporte analítico del software ATLAS.ti (versión 23).

- Los resultados demuestran una percepción institucional con importantes matices de contraste. En los aspectos altamente valorados por el alumnado, emerge una **sólida percepción de seguridad y fiabilidad académica,** fundamentada en la alta competencia técnica del profesorado, el uso de metodologías prácticas vinculadas al entorno empresarial nicaragüense y un trato humano predominantemente respetuoso y accesible. Asimismo, se destaca de forma sobresaliente **la flexibilidad andragógica y empatía demostrada por el cuerpo docente de los fines de semana**, quienes actúan como facilitadores eficaces al comprender y respaldar las colisiones de tiempo asociadas a las responsabilidades sociolaborales de los estudiantes. En el plano de la infraestructura, la biblioteca y las nuevas áreas de recreación contiguas al comedor son percibidas como entornos confortables y óptimos para el estudio.

- Por otro lado, coexisten nodos críticos de insatisfacción operacional que tensionan la experiencia del usuario. En la dimensión de elementos tangibles, se identifica una marcada disconformidad por el deterioro estético de las aulas comunes, quioscos y el déficit de climatización en salones pequeños debido a abanicos dañados, lo que genera fatiga térmica.

Tecnológicamente, la plataforma El Class y la biblioteca virtual presentaron fallas de acceso en fechas clave de matrícula. En el ámbito administrativo, los estudiantes reportan lentitud y burocracia en los flujos interdepartamentales de Registro Académico, prefiriendo la atención presencial por encima de los canales digitales inestables. Financieramente, el turno sabatino devela fricciones por la rigidez en la aplicación inmediata de recargos y demoras de hasta tres horas para reflejar pagos por transferencia bancaria.

Finalmente, en el aula emergió un patrón de fatiga pedagógica por el uso excesivo de exposiciones estudiantiles, demandando mayor retroalimentación docente. Se concluye que el servicio educativo de la UCN goza de un fuerte respaldo en su componente humano y docente, pero requiere una reingeniería integral en la gestión de trámites financieros y el mantenimiento preventivo de su infraestructura física y tecnológica para potenciar la fidelización estudiantil.

- Palabras clave: Calidad del servicio, Gestión Administrativa, **Modelo SERVQUAL**, Enfoque Cualitativo, Satisfacción estudiantil, UCN.

Palabra clave: Calidad del servicio, Gestión Administrativa, Modelo SERVQUAL, cualitativo, Satisfacción estudiantil, UCN.

3. Índice de Contenidos

Contenido

2. Resumen 2
3. Índice de Contenidos 5
4. Índice de Tablas 7
5. Índice de Figuras 7
6. Introducción 8
6.1 Antecedentes y contexto del problema y Contexto de la investigación 11
6.1.1 Antecedentes 11
6.1.2 Contexto del Problema 16
6.2 Objetivos 18
6.2.1 General 18
6.2.2 Específicos 18
6.3 Pregunta central de investigación 19
6.4 Justificación 20
6.5 Limitaciones 23
6.6 Supuestos básicos 25
6.7 Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación 28
7. Perspectiva teórica 32
7.1 Estado del arte 32
7.2 Perspectiva teórica asumida 36
8. Metodología 56
8.1 Enfoque cualitativo asumido y su justificación 56
8.2 Muestra teórica y sujetos del estudio 57
8.3 Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados 57
8.4 Criterios de Calidad Aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación 58
8.5 Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información 59
8.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos (formulación y validación) 60
9. Discusión de resultados o hallazgos 61
Conclusiones 75
Recomendaciones 76
10. Referencias 80

12. Anexos o Apéndices 85

4. Índice de Tablas

Tabla 1 *Cuadro Comparativo de Hallazgos y Contrastes* 72

5. Índice de Figuras

Figura 1 39

6. Introducción

La evaluación de la calidad de los servicios en las instituciones de educación superior ha experimentado una transformación radical en el contexto postpandemia del año 2026. Históricamente, las universidades han centrado sus esfuerzos de acreditación y mejora continua de manera exclusiva en las variables pedagógicas y los contenidos curriculares del aula, relegando a un segundo plano las interacciones de carácter administrativo, tecnológico y financiero. No obstante, las tendencias internacionales contemporáneas en gestión universitaria demuestran que el estudiante evalúa su permanencia y nivel de satisfacción a partir de una experiencia institucional integral, donde la atención al cliente actúa como el eje articulador de su vivencia educativa. Cuando los flujos de comunicación, la infraestructura o los canales virtuales fallan, se genera un estado de desmotivación e inconformidad que altera directamente la percepción del servicio educativo global.

Bajo eta premisa, el presente proyecto de investigación analiza la calidad de la atención al cliente y su influencia en la percepción del servicio educativo en los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), Sede Central, durante el I Semestre del año 2026. El nudo crítico del problema radica en que a pesar de los esfuerzos institucionales de mejora continua, persisten dificultades operativas asociadas a procesos administrativos lentos, canales informáticos inestables y limitaciones físicas en las aulas que tensionan la experiencia del usuario. Esta situación se vuelve especialmente crítica en los estudiantes de Mercadotecnia, quienes, por su perfil formativo especializado en comportamiento del consumidor y marketing de servicios, actúan como evaluadores técnicos altamente rigurosos de las promesas de valor que emite su propia casa de estudios.

Metodológicamente, el estudio rompe con la rigidez de los enfoques cuantitativos tradicionales que reducen la satisfacción de los usuarios a medias estadísticas e índices numéricos

abstractos. En su lugar, se asume una "Cualitativización" del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithami y Berry, resignificando sus cinco dimensiones clasificas (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) como categorías conceptuales a priori para explorar a profundidad las narrativas, discursos y significados vividos por los informantes. La investigación se justifica de forma práctica y teórica al alinearse con la Agenda Nacional de Investigación e Innovación 2025-2027 de Nicaragua, específicamente en la línea de sistemas de gestión de la calidad educativa, aportando datos inéditos que enriquecen los indicadores tradicionales de evaluación institucional mediante la recuperación de la voz directa del estudiante.

El valor diferenciador y la originalidad de esta investigación radican en su diseño fenomenológico y descriptivo-comparativo. El estudio no asume a la población estudiantil como un bloque homogéneo, sino que segmenta y contrasta las realidades operativas y socio-laborales de tres modalidades distintas: el turno regular, el turno sabatino y el turno dominical. Los estudiantes de fin de semana (sabatino y dominical) presentan perfiles andragógicos particulares, caracterizados por responsabilidades laborales a tiempo completo y severas restricciones de tiempo. Estas condiciones configuran expectativas de agilidad, empatía y fiabilidad significativamente más críticas en comparación con los alumnos del turno regular, tensionando los flujos tradicionales de las ventanillas de Registro, los canales virtuales de comunicación y los procesos financieros de Colecturía. Para guiar esta mirada comprensiva, se establecen supuestos básicos orientadores que anticipan cómo la variabilidad del perfil del turno, las limitaciones temporales de interacción y las fricciones financieras operan como los principales nodos de conflicto en el relato estudiantil.

Estructuralmente, este informe final se organiza de forma sistemática para responder a las exigencias del juicio de expertos y de la sala docente de la UCN. En primer lugar, se delimitan los antecedentes internacionales y nacionales que validan la vigencia teórica del constructo de calidad

percibida. Posteriormente, se delimita el marco metodológico cualitativo híbrido, el cual detalla la muestra por saturación teórica de doce informantes clave y el soporte analítico brindado por el software ATLAS.ti(versión 23). soportado de forma analítica por el software A TLAS. Ti (versión 23). Finalmente, se expone el cuerpo de hallazgos mediante un análisis cruzado de evidencias empíricas (verbatims), y un cuadro comparativo multidimensional, culminando con una propuesta de optimización operacional diferenciada que proporciona líneas de acción concretas para el fortalecimiento de la competitividad institucional y el bienestar de la comunidad estudiantil de Mercadotecnia

6.1 Antecedentes y contexto del problema y Contexto de la investigación

6.1.1 Antecedentes

Internacionales. Diversos estudios internacionales han demostrado que la calidad de la atención al cliente constituye un elemento fundamental en la percepción y satisfacción de los usuarios dentro de las organizaciones de servicios, incluyendo las instituciones educativas.

En Panamá, Pedreschi Caballero y Nieto Lara, (2023) desarrollaron el estudio titulado "La importancia del marketing de servicios y la calidad de atención al cliente", publicado en la Revista Colegiada de Ciencia de la Universidad de Panamá. El objetivo de la investigación fue analizar la importancia del marketing de servicios y la calidad de atención al cliente como factores estratégicos para el éxito organizacional. La investigación se desarrolló bajo un enfoque exploratorio y documental, mediante revisión bibliográfica de fuentes impresas y digitales. Los autores concluyeron que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción y fidelización de los clientes, destacando dimensiones como la empatía, capacidad de respuesta, seguridad y comunicación efectiva. Asimismo, señalan que las organizaciones que implementan estrategias de marketing de servicios logran ventajas competitivas sostenibles. Este antecedente aporta fundamentos teóricos relevantes sobre la relación entre calidad de atención y percepción del servicio.

En Ecuador, El presente estudio se basa en la investigación titulada "Calidad de atención al cliente en la educación básica superior", elaborada por las autoras Valeria Cevallos y Martha Escobar (2023). El objetivo principal del artículo fue diagnosticar la calidad de atención al cliente en la Unidad Educativa Particular "Internacional Puerto de Manta". Bajo un enfoque mixto, las autoras aplicaron el modelo SERVQUAL a 233 clientes internos y externos de la institución, evaluando las cinco dimensiones clásicas del modelo: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad

de Respuesta, Seguridad y Empatía, mediante 22 ítems. Los resultados revelaron que la percepción de los usuarios fue positiva en todas las dimensiones, obteniendo altas puntuaciones que reflejan un alto nivel de satisfacción con el servicio educativo prestado. (Cevallos y Escobar, 2023)

De igual manera, en Cuba y América Latina la investigación titulada "Calidad en los servicios de los usuarios de instituciones públicas", elaborada por las autoras Noemi Jael Fajardo Bravo, Eva Lucía Vera Veliz y Rafael Antonio Pinto Arboleda (2024). El objetivo principal del artículo fue analizar los principales enfoques, indicadores y desafíos en la evaluación de la calidad en los servicios públicos. Mediante una revisión sistemática de la literatura (análisis documental), los autores examinaron las políticas de modernización del Estado, los principales modelos de medición de calidad de servicio (como SERVQUAL y SERVPERF), sus dimensiones y aplicaciones en instituciones públicas. Se concluye que la evaluación de la calidad resulta compleja por la subjetividad y heterogeneidad de los usuarios, por lo que las instituciones deben evaluar continuamente el desempeño del personal y adoptar metodologías adaptadas a las necesidades locales, con énfasis en la mejora continua y la satisfacción del usuario. (Fajardo Bravo y otros, 2024)

Nacional. En Nicaragua, las investigaciones relacionadas con calidad del servicio percibida por el cliente, han logrado relevancia técnica, debido a la necesidad de fortalecer la satisfacción de los consumidores, mejorar la competitividad y la optimización de los recursos institucionales.

Desde 1980 existe el modelo SERVQUAL (Service Quality) que es una herramienta técnica estratégica utilizada, para medir y gestionar la calidad del servicio percibida por el cliente. Este modelo fue desarrollado por A. Parasuraman, Valarie Zeithami y Leonard Berry a mediados de esa década. Como más adelante observaremos, este modelo se ha utilizado en nuestro país en el periodo 2007-2008 en un proceso investigativo de Evaluación de la calidad del servicio

Otros estudios son investigados sin utilizar este modelo, como la investigación realizada en la UNAN-LEON, la cual describimos a continuación.

En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-LEÓN, Rodríguez Román y González (2016) realizaron la monografía titulada "Calidad del servicio brindado por el personal de la Casa del Café Sucursal León, haciendo uso del modelo **SERVQUAL**" La investigación utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo, evaluando dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía Los resultados evidenciaron que la percepción de los clientes depende en gran medida de la atención recibida por parte del personal. Los autores concluyeron que la calidad del servicio constituye un factor estratégico para la satisfacción y fidelización de los usuarios. Este estudio aporta referencias metodológicas y conceptuales relevantes para la presente investigación. (Rodríguez Mendoza y otros, 2016). . Si bien el estudio Parasuraman) aplicó el modelo **SERVQUAL** de manera cuantitativa para obtener promedios, dicha investigación sirve como antecedente directo para este proyecto ya que demuestra la validez de las 5 dimensiones en entornos universitarios. El valor agregado de la presente investigación en la UCN radica en tomar esos mismos hallazgos teóricos y explorarlos a nivel profundo mediante las voces y discursos de los informantes, llenando el vacío cualitativo que los datos estadísticos dejan pendientes.

Asimismo, en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León se desarrolló el estudio "Evaluación de la calidad del servicio turístico en las empresas de alojamiento del balneario Las Peñitas-Poneloya, León-Nicaragua". La investigación evaluó la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio ofrecido por las empresas turísticas. Los resultados reflejaron que la atención al cliente y la capacidad de respuesta son factores determinantes para la

satisfacción de los usuarios y la competitividad empresarial. Este antecedente evidencia la importancia de implementar estrategias de mejora continua en los servicios. (Martínez Salgado, 2010)

De igual manera en Nicaragua se realizó la investigación titulada “Evaluación de la calidad del servicio en el Hotel La Posada del Doctor de la ciudad de León.”, desarrollada durante el período 2007-2008. El estudio tuvo como finalidad medir la calidad del servicio mediante la percepción de los clientes y el análisis de las dimensiones del modelo **SERVQUAL**. Los hallazgos señalaron que la empatía y la seguridad son elementos fundamentales para generar confianza y satisfacción en los usuarios. Este antecedente aporta elementos importantes relacionados con la percepción de la calidad y atención personalizada. (Camacho Mayorga y otros, 2008)

Local. En el contexto local y específicamente en instituciones de educación superior de Managua, se reconoce que la calidad de la atención al estudiante constituye un aspecto fundamental para fortalecer la percepción del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. Sin embargo, se evidencia limitada producción investigativa enfocada específicamente en estudiantes de Mercadotecnia en universidades privadas.

La Universidad Central de Nicaragua, sede central, ha venido fortaleciendo estrategias institucionales orientadas a la mejora continua de la calidad educativa, el acompañamiento estudiantil y la innovación en los servicios académicos y administrativos. En correspondencia con la Estrategia Nacional de Educación “Bendiciones y Victorias 2025-2027” y la Política y Agenda de Investigación e Innovación del Sistema Educativo Nacional 2025-2027, surge la necesidad de desarrollar investigaciones que permitan analizar la calidad de la atención al cliente y su influencia en la percepción del servicio educativo universitario.

A nivel local, se evidencia escasa producción investigativa relacionada con la calidad de atención al cliente y la percepción del servicio educativo en estudiantes universitarios de Mercadotecnia, particularmente en universidades privadas de Managua".

Por ello, la presente investigación busca aportar información contextualizada sobre la percepción estudiantil en relación con la atención recibida dentro de la Universidad Central de Nicaragua, aportando insumos para la toma de decisiones institucionales y el fortalecimiento de estrategias de mejora continua en el ámbito educativo.

Los antecedentes revisados evidencian que la calidad de atención al cliente influye significativamente en la satisfacción y percepción de los usuarios en distintos contextos de servicios. Sin embargo, se identifica limitada evidencia investigativa enfocada específicamente en estudiantes universitarios de Mercadotecnia en instituciones privadas de Nicaragua, lo cual justifica el desarrollo de la presente investigación.

Se determinó que los antecedentes revisados evidencian la aplicabilidad del modelo **SERVQUAL**, en la evaluación de la calidad del servicio en distintos contextos organizacionales y educativos, constituyéndose como una referencia metodológica pertinente para analizar la percepción estudiantil sobre la atención recibida en instituciones universitarias.

6.1.2 Contexto del Problema

En la actualidad, las instituciones de educación superior enfrentan grandes desafíos relacionados no solo con la calidad académica, sino también con la calidad de los servicios brindados a los estudiantes. En este contexto, la atención al cliente se ha convertido en un elemento fundamental dentro de las universidades, debido a que incide directamente en la satisfacción, permanencia y percepción que poseen los estudiantes sobre el servicio educativo recibido

La calidad de atención al cliente en el ámbito universitario comprende diversos aspectos relacionados con la atención administrativa, comunicación institucional, orientación académica, capacidad de respuesta, empatía y solución de necesidades estudiantiles. Cuando estos elementos no son atendidos de manera eficiente, pueden generar inconformidad, desmotivación y una percepción negativa de la institución educativa.

Actualmente, en muchas instituciones de educación superior se observan dificultades relacionadas con procesos administrativos lentos, poca comunicación con los estudiantes, atención limitada a sus necesidades y debilidades en la atención personalizada. Estas situaciones afectan la experiencia educativa y la valoración que los estudiantes realizan sobre la calidad del servicio universitario.

En el caso de los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia de los turnos regular y sabatino y dominical de la Universidad Central de Nicaragua, Sede Central, resulta importante analizar cómo perciben la atención recibida por parte del personal administrativo y docente, considerando que muchos de ellos combinan sus estudios con responsabilidades laborales y familiares, lo cual incrementa la necesidad de recibir un servicio eficiente, oportuno y empático.

Aunque la Universidad Central de Nicaragua ha venido impulsando acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad educativa y la mejora continua de sus servicios, aún se hace necesario identificar las principales fortalezas y debilidades relacionadas con la atención al estudiante y su influencia en la percepción del servicio educativo.

Asimismo, los antecedentes revisados evidencian que existen investigaciones sobre calidad de atención y percepción del servicio en distintos contextos organizacionales y educativos; sin embargo, se identifica limitada producción investigativa enfocada específicamente en estudiantes universitarios de Mercadotecnia en universidades privadas de Managua, particularmente los turnos sabatino y dominical.

Por ello, surge la necesidad de desarrollar la presente investigación, orientada a analizar la calidad de la atención al cliente y su influencia en la percepción del servicio educativo en los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia de los turnos sabatino, dominical y regular de la Universidad Central de Nicaragua, Recinto Central.

6.2 Objetivos

6.2.1 General

- Comprender la percepción del servicio educativo a partir de la calidad de la atención al cliente en estudiantes de la carrera de Mercadotecnia de los turnos regular, sabatino y dominical de la Universidad Central de Nicaragua, Sede Central, I Semestre 2026.

6.2.2 Específicos

- Identificar las experiencias que caracterizan la calidad de la atención (fiabilidad, elementos tangibles y seguridad) recibida por los estudiantes según su turno de estudio.
- Describir y contrastar las percepciones de los estudiantes de los tres turnos sobre la capacidad de respuesta y empatía del personal administrativo y docente.
- Develar las debilidades institucionales y las dinámicas administrativas (gestión de pagos y habilitación de tareas) que afectan la experiencia del servicio.
- Proponer recomendaciones diferenciadas por turnos orientadas a mejorar la calidad de la atención al cliente y la experiencia educativa en el programa de Mercadotecnia.

6.3 Pregunta central de investigación

¿Cómo perciben los estudiantes de Mercadotecnia la calidad de la atención al cliente y de qué manera esta percepción se relaciona con la valoración del servicio educativo en la Universidad Central de Nicaragua, Sede Central?

6.4 Justificación

La presente investigación tiene como propósito analizar la calidad de la atención al cliente y su influencia en la percepción del servicio educativo en los estudiantes de Mercadotecnia del turno sabatino de la Universidad Central de Nicaragua, Sede Central, abarcando las realidades de los turnos regular, sabatino y dominical.

Este estudio resulta relevante, ya que, en el contexto actual, las instituciones educativas no solo compiten por la calidad académica, sino también por la experiencia integral que brindan a sus estudiantes, donde la atención al cliente constituye un elemento clave. La calidad en la atención al estudiante incide directamente en su nivel de satisfacción, permanencia y valoración de la institución. En el caso del turno semana, los estudiantes presentan características particulares, como responsabilidades laborales y limitaciones de tiempo, lo que incrementa la necesidad de un servicio eficiente, oportuno y empático.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación permitirá identificar fortalezas y debilidades en los procesos de atención al cliente dentro de la institución, generando insumos valiosos para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua del servicio educativo. Asimismo, aportará recomendaciones aplicables para optimizar la experiencia del estudiante.

Metodológicamente, el estudio es viable, ya que se desarrollará bajo un enfoque cualitativo, utilizando técnicas como entrevistas, lo que facilita la recolección de información directa sin requerir recursos complejos. Además, el acceso a la población de estudio favorece la obtención de datos pertinentes y confiables. La revisión de la literatura evidencia un vacío en investigaciones que aborden la calidad del servicio educativo desde una perspectiva puramente cualitativa. La mayoría de los autores han priorizado enfoques cuantitativos rígidos, dejando de lado los discursos y experiencias vividas por los estudiantes de los turnos sabatinos y dominicales. Por lo tanto, esta

investigación es novedosa y necesaria para llenar dicho vacío en el contexto de la educación superior nicaragüense.

Así mismo se alinea a la agenda nacional de investigación e innovación 2025-2027, en el ámbito de educación, el área prioritaria 1. Calidad educativa, en la línea de investigación 2. Sistema de gestión de la calidad educativa. Esta vinculación institucional fundamenta la pertinencia del estudio, puesto que un sistema de gestión de calidad integral en la educación superior no debe limitarse a los procesos pedagógicos en el aula, sino abarcar transversalmente las dinámicas de atención y servicios al estudiante.

Al recuperar las experiencias vividas y los discursos de los estudiantes del turno sabatino mediante un enfoque cualitativo, esta investigación aporta datos profundos e inéditos que enriquecen los indicadores de evaluación institucional. De este modo, los hallazgos de este trabajo no solo servirán para optimizar la gestión interna de la Universidad Central de Nicaragua, Sede Central, sino que también contribuirán al diseño de estrategias de mejora continúa alineadas con las metas de desarrollo e innovación educativa promovidas a nivel nacional.

Finalmente, esta investigación contribuye al fortalecimiento del marketing de servicios en el ámbito educativo, resaltando la importancia de la atención al cliente como un factor determinante en la competitividad institucional y la satisfacción del estudiante.

6.4.1 Perspectiva Teórica: La “Cualitativización del Modelo SERVQUAL:

La base teórica de esta investigación se sustenta en el modelo **SERVQUAl**, desarrollado originalmente por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985 – 1988). No obstante, atendiendo a las exigencias del enfoque cualitativo-fenomenológico, sus cinco dimensiones tradicionales (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) se asumen como

categorías analíticas y conceptuales orientadoras del discurso, y no como variables métricas de escala cerrada.

Esta resignificación cualitativa del modelo se justifica bajo la premisa de que la calidad del servicio en la educación superior actual es una construcción subjetiva, discursiva y relacional, cuya vigencia internacional como fenómeno de estudio sigue siendo crítica para el bienestar estudiantil (Minia et al., 2024, Toscano-Hernández et al., 2024). Asimismo, se adopta la postura de Cevallos y Escobar (2023) junto a Fajardo Bravo et al.2024), quienes argumentan que para transformar la gestión pública y educativa se requiere priorizar la voz y las vivencias del usuario. En este contexto, el estudiante de Mercadotecnia deja de ser un receptor pasivo de servicios para convertirse en el principal informante de su propia realidad, permitiendo que sus narrativas y significados profundos guíen el rediseño y la optimización de los procesos universitarios.

6.5 Limitaciones

En el desarrollo de la presente investigación sobre la calidad del servicio educativo y administrativo de la UCN Sede Central 2026, se presentaron las siguientes limitaciones metodológicas:

La presente investigación se desarrollará con estudiantes de la carrera de Mercadotecnia de la Universidad Central de Nicaragua, Sede Central, durante el I Semestre de 2026, por lo que los resultados no podrán generalizarse a todas las carreras universitarias ni a otras instituciones de Educación Superior.

Disponibilidad de tiempo de la muestra: Al trabajar con estudiantes de la modalidad sabatino y dominical (como la carrera de Mercadotecnia), el factor tiempo fue limitación crítica, dado que los sujetos de estudio asisten al campus únicamente un día a la semana y, por lo general, cuentan con agendas saturadas debido a sus compromisos laborales y familiares.

Acceso a la población en períodos críticos: La recolección de datos coincidió con períodos de alta saturación institucional, tales como los procesos de matrícula, inscripciones y exámenes. Esto dificultó el abordaje de los estudiantes y limitó la posibilidad de profundizar con mayor holgura en las entrevistas debido al agotamiento físico o la prisa de los participantes.

Inestabilidad en los canales tecnológicos de consulta: las constantes fallas técnicas observadas en la plataforma virtual institucional (El Class) y las dificultades de acceso a la biblioteca virtual supusieron un obstáculo menor para coordinar el contacto continuo con algunos informantes clave por vías digitales, obligando a priorizar el abordaje estrictamente presencial en el campus.

Otra limitación corresponde **al acceso a información institucional específica** relacionada con los procesos administrativos y académicos que influyen en la percepción del servicio educativo.

6.6 Supuestos básicos

En correspondencia estricta con la ruta cualitativa asumida y el diseño fenomenológico del estudio, esta investigación renuncia a la formulación de hipótesis estadísticas o de correlación causal, puesto que no se pretende probar teorías ni medir variables de forma numérica. En su lugar, se establecen supuestos básicos o premisas comprensivas orientadoras, las cuales actúan como conjeturas teóricas iniciales que guiarán la mirada analítica durante la recolección y el procesamiento de los datos narrativos.

Supuesto 1: Variabilidad de la percepción de la calidad según el perfil del turno

Se asume que las experiencias que configuran la percepción de la calidad en la atención (evaluadas a través de la fiabilidad, los elementos tangibles y la seguridad) no son homogéneas, sino que varían significativamente según el turno de estudio. Las realidades socio-laborales de los estudiantes del turno sabatino y dominical, quienes usualmente combinan el trabajo a tiempo completo con los estudios, generan expectativas y niveles de exigencia distintos respecto a la infraestructura física, los recursos tecnológicos y la consistencia del servicio, en comparación con los estudiantes del turno regular.

Supuesto 2: Condicionamiento de la empatía y respuesta por el tiempo de interacción

Las expectativas respecto a la empatía y la capacidad de respuesta del personal administrativo y docente están fuertemente supeditadas al limitado tiempo de permanencia que los estudiantes de los turnos de fin de semana tienen dentro del campus. Al disponer de ventanas de tiempo reducidas para realizar trámites o resolver dudas, estos estudiantes valoran con mayor rigurosidad la calidez, la disposición de escucha y la inmediatez en la atención, convirtiendo las habilidades blandas del personal en un factor determinante de su experiencia educativa.

Supuesto 3: Los procesos administrativos y financieros como nudos críticos del servicio

Se plantea que las dinámicas administrativas asociadas al control financiero, específicamente los tiempos de respuesta en la gestión de pagos y los flujos de comunicación para la consecuente habilitación de tareas en las plataformas virtuales, constituyen nudos críticos institucionales. Lejos de ser trámites aislados, estos procesos interconectan la solvencia económica del alumno con su continuidad académica; por ende, cualquier retraso o ineficiencia en esta cadena administrativa impacta de forma directa y negativa en la vivencia del estudiante y en su valoración del servicio global.

Supuesto 4: Eficacia de la mejora continua a través de la diferenciación de estrategias

Se asume que la formulación de propuestas de mejora y recomendaciones orientadas a optimizar la atención al cliente dentro del programa de Mercadotecnia será verdaderamente efectiva solo si se diseñan de manera diferenciada por turnos. Reconocer las particularidades operativas de cada modalidad permite pasar de soluciones genéricas e ineficaces a estrategias focalizadas que resuelvan las fricciones específicas de cada grupo de estudiantes, impactando positivamente en su retención y fidelización institucional.

Supuesto 5: Mediación interpersonal y Afectiva:

Se asume de manera preliminar que la percepción global que el estudiante construye sobre la calidad del servicio educativo en la UCN, Sede Central, se encuentra fuertemente mediada y determinada por las interacciones humanas cotidianas y los lazos de comunicación con el personal docente y administrativo (dimensiones de Empatía y Capacidad de Respuesta). Este supuesto teórico plantea que el trato digno, la calidez en la atención y el sentido de resolución oportuna poseen un peso significativo superior en el discurso de los estudiantes, llegando a relativizar o

desplazar la importancia de las deficiencias que puedan existir en la infraestructura física o tecnológica (Elementos tangibles) del campus institucional.

Supuesto 6: Divergencia Sociolaboral y Temporal por turnos:

Se asume que las realidades socioeconómicas, las responsabilidades laborales y los perfiles de estilo de vida de los estudiantes varían sustancialmente entre los tres turnos evaluados (regular, sabatino y dominical). En consecuencia, las expectativas y los significados otorgados a conceptos como la "Fiabilidad" del servicio y la "Capacidad de respuesta" administrativa se configuran de forma fragmentada y diferenciada. Bajo esta premisa, se prevé que los estudiantes de los turnos de fin de semana (sabatino y dominical) manifestarán discursos con un mayor nivel de exigencia y tensión debido a las restricciones de tiempo y a la disponibilidad tradicionalmente limitada del personal de colecturía y secretaría académica en esos días.

Supuesto 7: Tensiones Operativas por Categorías Emergentes:

Se plantea de forma hipotética-cualitativa que la experiencia global del servicio se ve alterada por fricciones de carácter operativo que rebasan los límites del modelo **SERVQUAL,** clásico de Parasuraman. Específicamente, se asume que las dinámicas asociadas a los procesos de gestión de pagos en colecturía (trámites financieros, recargos, atención en ventanilla) y los flujos de comunicación tecnológica para la habilitación de tareas en las plataformas virtuales, operan como los principales nodos de conflicto y descontento en el relato estudiantil, afectando de forma directa la valoración final que hacen del servicio educativo.

6.7 Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

En este apartado se presentan los hallazgos cualitativos derivados de la aplicación de las entrevistas a profundidad. Siguiendo el enfoque del modelo **SERVQUAL** Cualitativo Adaptado, las vivencias y discursos de los participantes fueron codificados y agrupados rigurosamente en correspondencia con los objetivos específicos y dimensiones de la investigación, emergiendo los siguientes patrones y temas clave:

1. **Respecto al Objetivo Específico 1: Explorar las experiencias del estudiante respecto a la infraestructura, recursos visuales y tecnológicos del campus ((Dimensión: Elementos Tangibles y Fiabilidad).**

Categoría: Entorno Físico y Funcionalidad del Campus

- **Patrón Emergente de Deterioro e incomodidad Térmica**: Los discursos revelan de forma unánime que existe un deterioro visible en áreas comunes (como las Kioskos de descanso) y un déficit crítico en la climatización de las aulas por abanicos dañados o insuficientes. Los estudiantes experimentan sofocación y desconcentración debido al calor, lo que entorpece directamente su rendimiento académico diario y genera el deseo de abandonar el aula.
- **Tema de Saturación de Espacios Confortables**: Se identifica que la única zona percibida como óptima y cómoda es la nueva área de recreación junto al comedor, lo que provoca un patrón de saturación y aglomeración constante en dicho espacio.

Categoría: Estabilidad y Utilidad Tecnológica

- **Patrón Emergente de Frustración Crítica en fechas Clave:**

Emerge una percepción altamente negativa respecto a la plataforma virtual institucional (El Class). El patrón discursivo señala la presencia de fallas técnicas reiteradas y mantenimientos inoportunos al inicio y cierre de cada cuatrimestre, lo que genera duplicidad de trámites en la inscripción de asignaturas, pérdidas de tiempo y procedimientos operativos complejos por no decir engorrosos.

- **Tema de Desconexión e Inaccesibilidad de Recursos:** Se evidencia una falta de promoción y total desconocimiento sobre el uso de laboratorios físicos, sumado a serias dificultades técnicas para acceder a herramientas esenciales como la biblioteca virtual. Esto obliga a los estudiantes a buscar información fuera de las plataformas oficiales de la universidad.

2. **Respecto al Objetivo Especifico 2: Identificar las percepciones estudiantiles sobre la disposición del personal y flujos de comunicación administrativa (Dimensión: Capacidad de Respuesta y Empatía)**

- **Categoría: Agilidad Humana y Flujos de Resolución Oportuna**
- **Patrón Emergente de Lentitud Operativa y Trabas Burocráticas:**

  Aunque los estudiantes perciben un trato humano educado y respetuoso, las experiencias demuestran una preocupante lentitud en los tiempos de espera reportándose hasta 3 horas para ser atendidos). El discurso identifica un flujo de comunicación fragmentado y redundante, donde el usuario es remitido repetidamente entre Registro Académico, Coordinación y Soporte Técnico, provocando retrasos significativos

  Tema de Preferencia por la Presencialidad: Se constata un patrón donde el estudiante descarta por completo el uso de canales institucionales digitales o telefónicos, asumiendo

el trámite netamente presencial como la única vía efectiva para resolver sus solicitudes urgentes.

- **Categoría: Flexibilidad y Sensibilidad Institucional:**
- **Patrón Emergente de Trato Fluctuante según la Demanda:**

  Emerge una valoración ¨regular" respecto a la empatía del personal administrativo y docente. Se identifica que el trato humano se degrada y pierde calidad durante los períodos de alta saturación institucional (como los inicios de cuatrimestre), mostrando mayor calidez únicamente en épocas de baja afluencia,

  3- Respecto al Objetivo Específico: 3: Explorar las dinámicas operativas en los procesos financieros que inciden en la experiencia del servicio (Dimensión; Gestión de Pagos, Cobros y Rigor Pedagógico)

- **Categoría; Rigidez Financiera y Complejidad en Procesos de Becas**
- **Patrón Emergente de inflexibilidad en las Condiciones de Pago:**
- Existe una percepción de rigidez económica por parte de la institución. Se denota una falta de facilidades o alternativas de pago flexibles, penalizando de forma estricta el incumplimiento de las fechas de corte mediante recargos porcentuales adicionales.
- **Tema de Redundancia en Trámites internos**: El proceso de renovación de becas es catalogado como "tedioso y redundante". Los discursos exponen la desconexión entre departamentos, obligando al alumno a hacer largas filas en Registro Académico para retirar un informe de calificaciones y luego trasladarse a Bienestar Estudiantil para culminar el trámite, sugiriendo la unificación del proceso.
- **Categoría Emergente de Cierre: Prioridad de Rediseño Integral**

- **Patrón de Demanda Prioritaria en Trámites Operativos**: Al consolidar la experiencia general, emerge la gestión de trámites administrativo como el eje más crítico y de atención urgente para la universidad. Para mitigar esta insatisfacción, los datos cualitativos proponen tres acciones inmediatas.

    1. Programar los mantenimientos de plataformas fuera de las fechas de matrícula.
    2. Inyectar mayor personal en Registro en períodos de inscripción.
    3. Apertura de cajas adicionales en los días de corte financiero
    4. **Categoría Emergente No prevista: Rigor Pedagógico y Acompañamiento en el Aula (Dimensión: Seguridad) *****

    - **Patrón Emergente de Fatiga Metodológica por Exposiciones**: Aunque se reconoce la alta calificación técnica de los docentes, emerge un patrón de disconformidad hacia los enfoques didácticos basados en exposiciones o investigaciones constantes donde “el estudiante termina dando la clase”. Esta práctica genera dinámicas aburridas, pérdida de interés y vacíos de comprensión debido a la falta de expertiz de los compañeros expositores.
    - **Temas de Necesidad de Retroalimentación**: Se identifica una demanda explicita por un mayor acompañamiento y proceso de retroalimentación estructurada por parte del docente, que le indiquen al alumno puntualmente sus áreas de mejora.

7. Perspectiva teórica

7.1 Estado del arte

Para comprender el Estado del Arte actual de la Gestión Universitaria, es obligatorio analizar el impacto transformador de la crisis sanitaria global. Según el "Informe Diagnóstico sobre la Educación Superior y la Ciencia Post COVID-19: "Perspectivas y Desafíos del Futuro", publicado por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF): las instituciones de educación superior postpandemia enfrentan el reto urgente de reconfigurar sus canales de atención". El informe destaca que los estudiantes actuales exigen mayor flexibilidad, procesos de matriculación ágiles y una atención administrativa eficiente que responda a un entorno híbrido y acelerado. En este nuevo ecosistema educativo, la calidad de la atención al cliente dejó de ser un elemento secundario para convertirse en un factor crítico de la retención estudiantil".

La Calidad del Servicio Universitario desde el Modelo SERVQUAL.

Como demuestran Cevallos y Escobar (2023) en su investigación para la Universidad Técnica de Manabí, la aplicación del instrumento SERVQUAL estructurado en cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) constituye el estándar metodológico más eficaz. para caracterizar las percepciones reales de los usuarios en el entorno educativo.

Si bien el modelo nació originalmente en entornos comerciales, la tendencia científica internacional en la evaluación de la gestión universitaria ha dejado de centrarse exclusivamente en los contenidos académicos para enfocarse en la experiencia integral del estudiante como actor central del servicio. En el ámbito de la investigación cualitativa aplicada, los consensos teóricos vigentes en América Latina coinciden en que la percepción de la calidad no puede interpretarse de

forma aislada, sino a través de un análisis multidimensional que traduzca las narrativas, vivencias y opiniones de los alumnos en categorías comprensibles de análisis.

Investigaciones desarrolladas en universidades de Perú por Silva (2022) y Ecuador por Mendoza (2023) demuestran que la calidad del servicio percibida, es, en realidad, un constructo subjetivo basado en la experiencia vivida: el contraste entre las expectativas previas del estudiante (lo que idealmente espera recibir) y su percepción real del servicio (lo que experimenta en el día a día institucional).

Cuando se evalúa la educación superior bajo este enfoque descriptivo, se parte de la premisa de que los estudiantes de las Facultades de Ciencias Económicas y, de manera específica, de la carrera de Mercadotecnia, poseen un perfil de usuario significativamente más crítico. Estudios reportados en la región andina señalan que, debido a su formación profesional en estrategias de mercado y servicio al cliente, estos estudiantes tienden a ser más rigurosos al evaluar las promesas de valor de sus propias de casas de estudio. Esto justifica la necesidad de recuperar sus discursos y estudiar a fondo sus percepciones en contextos donde no existían registros previos, como ocurre en el caso de Nicaragua.

Esta necesidad de comprensión administrativa se refleja con claridad en los estudios empíricos de la región. En el "Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica", publicado por la Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina, se evidencia que las universidades están recurriendo a la exploración profunda de las percepciones del usuario para mapear debilidades institucionales. Los hallazgos en dicha literatura demuestran que existe una relación directa entre la actitud, la disposición del personal administrativo y las valoraciones de satisfacción del estudiante, ofreciendo datos fenomenológicos valiosos para la toma de decisiones aplicadas en centros universitarios que buscan la competitividad.

Análisis Multidimensional del Servicio Educativo desde la Perspectiva Cualitativa

Para estructurar el análisis sin caer en quejas desorganizadas, el Estado del Arte actual adopta las cinco dimensiones esenciales de Cevallos y Escobar (2023) como categorías a priori para segmentar la experiencia del estudiante de forma precisa:

Elementos tangibles (Infraestructura y Recursos). La literatura científica de Panamá y Ecuador resalta que los aspectos visuales y físicos (aulas, laboratorios, comodidad de las oficinas de atención, plataformas virtuales) constituyen el primer punto de contacto y determinan la primera impresión del usuario, configurando los significados iniciales sobre el prestigio institucional.

Fiabilidad (Cumplimiento de la Promesa Institucional). Definida por los expertos como la capacidad de la universidad para ejecutar el servicio de manera oportuna, exacta y confiable. Los estudios revisados en la revisión centroamericana indican que, para el estudiante universitario, la fiabilidad se traduce en la entrega puntual de calificaciones, el respeto a los horarios establecidos y la consistencia en los procesos de matrícula.

Capacidad de Respuesta (Velocidad y Disposición). Esta dimensión evalúa la disposición del personal administrativo y docente para ayudar a los alumnos y proporcionar un servicio rápido. El consenso en las investigaciones de Perú destaca que las demoras o "cuellos de botella" en secretaría académica o colecturía reducen drásticamente la valoración general del servicio, independientemente de la calidad del profesor en el aula.

Seguridad (Confianza y Competencia Profesional). Se refiere a la credibilidad, la preparación del personal y la ausencia de dudas en los procesos. En la Educación Superior, esta dimensión analiza si los docentes demuestran un dominio teórico-práctico de sus asignaturas (lo

cual es vital en Mercadotecnia) y si personal administrativo transmite información clara, veraz y sin ambigüedades.

Empatía (Trato Humano y Personalizado). Consiste en la atención individualizada y comprensiva que la institución brinda a sus estudiantes. La literatura especializada enfatiza que la empatía implica comprender sus necesidades particulares de comunicación y flexibilidad (Fajardo Bravo, 2024).

El Comportamiento Comparativo por Turnos de Estudio

El componente medular y más innovador en las tendencias de investigación actual radica en el análisis descriptivo-comparativo de los diferentes perfiles de usuarios según sus variables demográficas y de entorno, tales como el turno de estudio (Regular vs Sabatino y Dominical).

Estudios comparativos desarrollados en Perú y Panamá evidencian que el comportamiento, las necesidades y las expectativas de los estudiantes de los turnos de fines de semana difieren drásticamente de los alumnos del turno regular (diario). La ciencia andragógica y de servicios reporta las siguientes diferencias cualitativas clave que fundamentan este tipo de investigaciones.

El Factor Tiempo. Mientras que el estudiante del turno regular suele disponer de mayor tiempo intradiario para resolver trámites dentro del campus, el estudiante del turno sabatino o dominical generalmente trabaja a tiempo completo. Por ende, la literatura demuestra que el alumno de fin de semana valora con mayor criticidad la dimensión de Capacidad de Respuesta (rapidez) y exige procesos libres de burocracia para optimizar su tiempo limitado.

Expectativa de Empatía Administrativa. Las investigaciones aplicadas demuestran que los estudiantes del bloque sabatino y dominical perciben con mayor severidad las debilidades del servicio administrativo. Esto se debe a que las oficinas universitarias suelen operar los fines de

semana con personal reducido o en horarios limitados. Los autores consultados coinciden en que esto genera una brecha de insatisfacción si la institución no replica la misma empatía y fuerza de atención que ofrece durante los días particulares.

7.2 Perspectiva teórica asumida

El Modelo SERVQUAL

Definición. La base teórica fundamental de esta investigación se estructura a partir del Modelo SERVQUAL, desarrollado originalmente por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988). En su concepción tradicional, este modelo fue diseñado como una herramienta de naturaleza cuantitativa y psicométrica, orientada a medir la calidad del servicio a través de la brecha numérica entre las expectativas y las percepciones de los clientes mediante escalas cerradas de tipo Likert. Sin embargo, para efectos del presente estudio en la Universidad Central de Nicaragua (UCN), Sede Central, se realiza una transición paradigmática hacia una "cualitivización" del modelo. Esto significa que las cinco dimensiones clásicas que propone la teoría (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía) no operarán como variables métricas sujetas a análisis estadísticos complejos, sino como categorías temáticas a priori y ejes conductores del discurso de los informantes.

Esta reinterpretación del SERVQUAL, se justifica teóricamente porque la calidad de la educación superior en el contexto contemporáneo del año 2026 no puede ser reducida de forma simplista a un algoritmo matemático. Tal como lo plantean Minia et al. (2024) y Toscano-Hernández et al. (2024), la evaluación de los servicios educativos es una tendencia internacional totalmente vigente, pero que hoy en día exige comprender la experiencia humana, el bienestar subjetivo y el ecosistema relacional en el que se desenvuelve el estudiante dentro del campus. Al asumir una perspectiva cualitativa, el SERVQUAL, se convierte en un marco conceptual flexible

que permite explorar los significados profundos detrás de cada dimensión. La infraestructura (Elementos tangibles) o la rapidez de un trámite (Capacidad de respuesta) dejan de ser números en una tabla para transformarse en vivencias narradas, discursos naturales y percepciones interpretadas en la cotidianidad universitaria.

Asimismo, esta perspectiva teórica incorpora los enfoques de Cevallos y Escobar (2023) y Fajardo Bravo et al. (2024), quienes sostienen que la gestión de los servicios públicos y educativos debe ser analizada rigurosamente desde la postura y la voz postura y la voz directa de sus usuarios. En el área especifica de la educación superior, el estudiante de la carrera de Mercadotecnia no es un receptor pasivo, sino un "presumidor" con un perfil de formación especializado en el comportamiento del consumidor y la gestión de la fidelización de clientes. Por lo tanto, la teoría cualitativa del servicio aquí planteada reconoce que el estudiante de Mercadotecnia posee un sentido crítico y técnico altamente desarrollado. Esto lo capacita para contrastar las promesas de la imagen institucional de la UCN con la realidad operativa de los procesos académicos y administrativos, convirtiendo su discurso en una fuente de información de alta riqueza fenomenológica.

"Para efectos de esta investigación cualitativa, las "dimensiones" del modelo **SERVQUAl,** se reconfiguran como categorías conceptuales de análisis a priori, sirviendo de guía temática para explorar las narrativas y discursos de los estudiantes, sin recurrir a mediciones numéricas o tabulaciones estadísticas".

Origen e historia. El modelo fue diseñado para evaluar la calidad del servicio y basado en parámetros estandarizados, fue desarrollado por Zeithamlai, Parasuraman y Barry para el sector no médico en 1985. (Jonkisz y otros, 2021)

Brechas. La primera brecha se refiere a las diferencias entre las expectativas de los clientes y la percepción que tiene la entidad generadora (proveedores de servicios) sobre las necesidades de los clientes (por ejemplo, necesidades insatisfechas de los estudiantes, respecto a la calidad de servicio educativo). La magnitud de esta brecha está influenciada por la investigación de mercado realizada por la entidad en cuestión.

La segunda brecha se relaciona con la contradicción entre el concepto de servicio y sus características reales. La magnitud de esta brecha depende del compromiso de la Institución de Educación Superior, con la calidad del servicio y el establecimiento de objetivos, así como de la estandarización de las tareas y la percepción de las oportunidades.

La siguiente brecha, la tercera, se refiere a las discrepancias entre el servicio prestado y la especificidad en cuanto a la calidad del mismo. La magnitud de esta brecha depende del trabajo en equipo, así como de la idoneidad de los colaboradores administrativos para las tareas asignadas, la tecnología, la percepción de control y el sistema de supervisión y control.

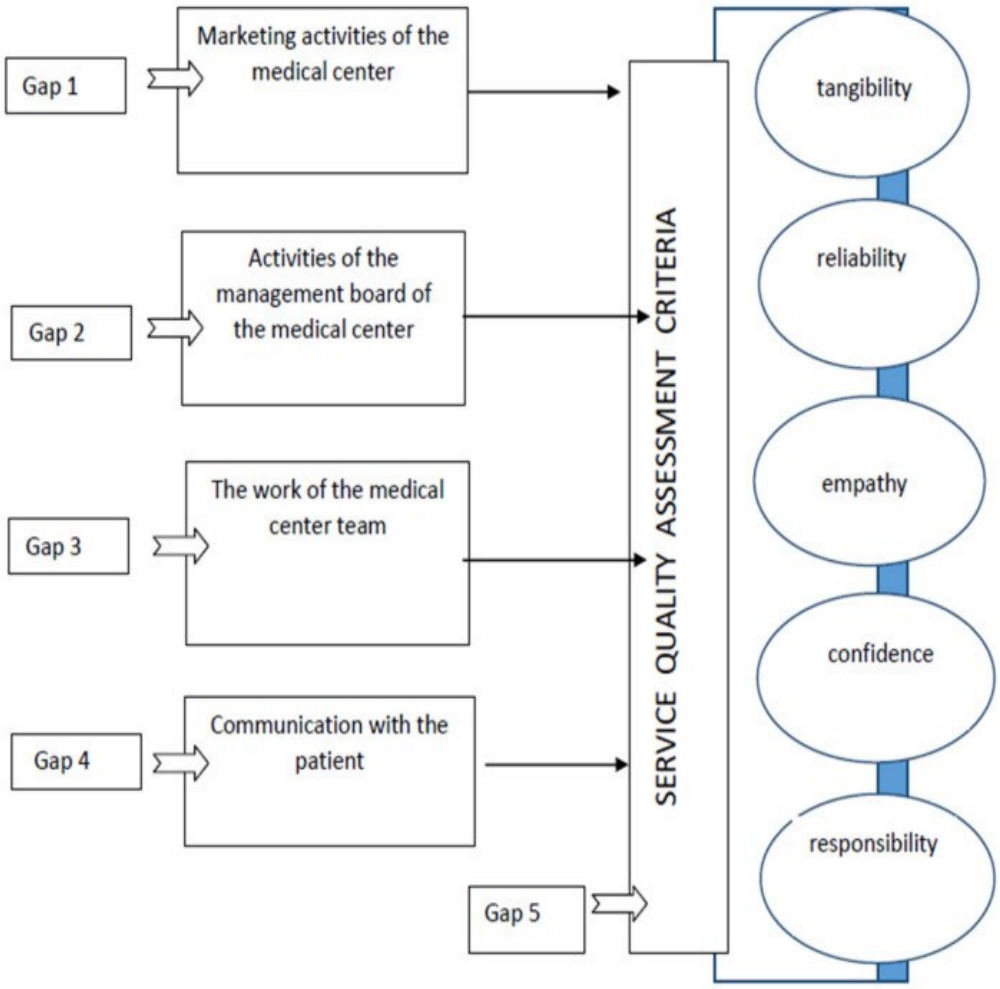
La cuarta inconsistencia radica en diferenciar entre el servicio prometido y el prestado. La magnitud de esta brecha se ve influenciada tanto por la comunicación horizontal como por la tendencia a exagerar las promesas.

La última brecha, la quinta, “se interpretará desde la fenomenología como la distancia percibida por el estudiante entre el discurso de la promesa institucional de la universidad y su vivencial real y cotidiana en las aulas y plataformas”. La magnitud de las brechas mencionadas está influenciada por diversos factores, como el compromiso de la Institución de Educación Superior y los colaboradores administrativos, la investigación de mercado, la estandarización de las actividades, la percepción de las necesidades del cliente y el contacto con este. Por lo tanto, la

comparación de las expectativas y la percepción de la calidad del servicio permite responder a la pregunta de cómo el cliente percibe dicha calidad. (Jonkisz y otros, 2021)

Figura 1

Modelo de brecha de calidad, basado en Parasuraman A. et al. "Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura"



Fuente: SERVQUAL Method as an "Old New" Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. Int J Environ Res Public Health. 2021 Oct 13;18(20):10758. doi: 10.3390/ijerph182010758. PMID: 34682499; PMCID: PMC8535625.

Soporte teórico sobre la Calidad del Servicio: Modelo SERVQUAL

Conceptualización de la calidad del servicio. La calidad del servicio constituye un elemento fundamental para las organizaciones cuya actividad se desarrolla mediante la prestación de servicios, debido a que su valoración depende, en gran medida, de la experiencia y percepción de quienes los reciben. A diferencia de los bienes tangibles, los servicios presentan características particulares relacionadas con su intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y carácter perecedero, lo que hace más compleja su evaluación.

Desde esta perspectiva, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) plantearon que la calidad del servicio requiere ser analizada considerando las diferencias que pueden existir entre las expectativas de los estudiantes y sus percepciones acerca del servicio recibido. Los autores desarrollaron inicialmente un modelo conceptual orientado a explicar los factores que intervienen

en la percepción de la calidad del servicio y los posibles desfases que pueden presentarse durante su prestación.

Posteriormente, Parasuraman et al. (1988) desarrollarlo el instrumento denominado **SERVQUAL,** concebido como una escala de múltiples ítems para valorar las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios. El instrumento original estuvo conformado por 22 ítems y permitió operacionalizar diferentes aspectos relacionados con la valoración que realizan los estudiantes respecto al servicio recibido.

La calidad del servicio, por tanto, no debe comprenderse únicamente desde la perspectiva de la Institución de Educación Superior, que presta el servicio, sino también desde la experiencia de los estudiantes. En el ámbito educativo, esta consideración adquiere especial relevancia, puesto que los estudiantes, mantienen una interacción continua con docentes, personal administrativo, autoridades, infraestructura y diferentes procesos institucionales.

Calidad del servicio en la Educación Superior. En las instituciones de educación superior, la calidad del servicio comprende un conjunto amplio de elementos que trascienden la actividad estrictamente académica. La experiencia del estudiante se encuentra relacionada con la calidad de la enseñanza, la atención recibida, la disponibilidad de recursos, las condiciones físicas, la comunicación institucional, la capacidad de respuesta y la confianza que genera la institución.

La investigación contemporánea reconoce que la calidad del servicio en educación superior constituye un campo complejo, debido a la participación de diferentes grupos de interés y a la diversidad de categorías mediante las cuales puede ser valorada. Una revisión sistemática de la literatura publicada por Toscano-Hernández et al. (2024), que analizó investigaciones realizadas

entre 2007 y 2023, evidencia la importancia que continúa teniendo el estudio de la calidad del servicio en las instituciones universitarias y la diversidad de enfoques utilizados para su análisis.

En este contexto, evaluar la calidad del servicio universitario implica considerar la percepción de los estudiantes como actores directamente vinculados con los servicios que ofrece la institución. Sus experiencias pueden proporcionar información relevante para identificar fortalezas, dificultades y oportunidades de mejora en los diferentes procesos institucionales.

Asimismo, una revisión publicada en 2024 señala que, dentro de la educación superior, SERVQUAL continúa siendo uno de los modelos de referencia utilizados junto con otras propuestas específicas para este sector, como SERVPERF, HEdPERF, UnivQual y HiEduQual . Esto demuestra que el estudio de la calidad del servicio universitario ha evolucionado, aunque SERVQUAL, mantiene utilidad como referente conceptual para analizar las percepciones de los usuarios.

Percepción del usuario sobre la calidad del servicio. La percepción constituye un componente esencial para comprender la calidad de un servicio. El usuario construye su valoración a partir de las experiencias que obtiene durante el contacto con la organización y de la manera en que interpreta los diferentes elementos que intervienen en la prestación del servicio.

En el ámbito universitario, la percepción del estudiante puede estar determinada por experiencias relacionadas con la atención administrativa, el desempeño docente, la disponibilidad y condiciones de las instalaciones, la facilidad para obtener información, el cumplimiento de compromisos institucionales y la disposición del personal para atender sus necesidades.

Por esta razón, la percepción de los estudiantes representa una fuente importante de información para comprender cómo se está experimentando el servicio universitario. No obstante,

dicha percepción debe analizarse dentro del contexto específico de cada institución, debido a que las características, necesidades y expectativas de los estudiantes pueden variar entre instituciones, carreras, modalidades y turnos

Para la presente investigación, esta consideración resulta particularmente importante, debido a que se pretende comprender las percepciones de los actores seleccionados respecto a la calidad del servicio universitario. Por ello, el análisis no se limitará a identificar si un servicio es considerado bueno o deficiente, sino que procurará interpretar las experiencias, percepciones, valoraciones y significados expresados por los estudiantes participantes.

Inicios. El modelo **SERVQUA**L, fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry como resultado de un proceso de investigación orientado a construir un instrumento para evaluar la calidad percibida de los servicios. Su antecedente se encuentra en el modelo conceptual de calidad del servicio propuesto en 1985, posteriormente operacionalizado mediante una escala de medición publicada en 1988.

El planteamiento de SERVQUAL parte de la importancia de comparar las expectativas que tienen los usuarios respecto al servicio con las percepciones que desarrollan después de experimentar dicho servicio. La propuesta fue posteriormente refinada por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1991), quienes revisaron y reevaluaron la escala con el propósito de fortalecer sus propiedades y su aplicación.

Aunque el modelo fue desarrollado inicialmente para servicios en general, su utilización se ha extendido a diferentes sectores, incluyendo la educación superior. Estudios recientes continúan empleando sus dimensiones (llámese Categorías de Análisis para este estudio), para analizar la percepción de los estudiantes sobre los servicios universitarios. Por ejemplo, Minia et al. (2024)

utilizaron las dimensiones de **SERVQUAL,** para estudiar la calidad del servicio y la satisfacción de estudiantes de una institución de educación superior, encontrando diferencias en la valoración de las distintas dimensiones.

En consecuencia, **SERVQUAL**, puede considerarse un referente teórico pertinente para estudiar la calidad percibida del servicio, siempre que sus dimensiones sean interpretadas y contextualizadas de acuerdo con las características del objeto de estudio.

Las "Categorías de Análisis" del Modelo SERVQUAL.

El modelo **SERVQUAL**, contempla cinco Categorías de Análisis" fundamentales para analizar la calidad percibida del servicio:

***Elementos Tangibles*.** Los elementos tangibles comprenden las características físicas y visibles relacionadas con la prestación del servicio. Incluyen las instalaciones, equipos, materiales, apariencia del personal y condiciones físicas del entorno donde se desarrolla el servicio.

En una institución de educación superior, esta dimensión puede relacionarse con las condiciones de las aulas, mobiliario, equipos tecnológicos, espacios administrativos, señalización, higiene y demás recursos físicos que forman parte de la experiencia del estudiante. "Consideraremos como visibilizan los estudiantes de los turnos regular y fines de semana, la infraestructura universitaria, determinada en este párrafo, la calidad y condiciones de la misma".

a) Fiabilidad

La fiabilidad se relaciona con la capacidad de la institución para prestar el servicio de manera correcta, consistente y conforme a los compromisos establecidos.

En el contexto universitario puede manifestarse mediante el cumplimiento de horarios, procedimientos académicos y administrativos, entrega oportuna de información, cumplimiento de compromisos y coherencia entre lo que la institución comunica y aquello que efectivamente realiza. Por tanto, “se analizará el nivel de satisfacción y de insatisfacción de estos procesos y/o procedimientos universitarios que los estudiantes de los turnos regulares y fines de semana, cómo evalúan el compromiso y coherencia institucional en estos procesos.”

b) Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta hace referencia a la disposición y prontitud del personal para atender a los usuarios, responder sus inquietudes y proporcionar soluciones ante sus necesidades.

En la educación superior puede observarse en la rapidez con que se atienden consultas, solicitudes, trámites, reclamos o dificultades planteadas por los estudiantes. Una institución con adecuada capacidad de respuesta facilita la comunicación y reduce las situaciones de incertidumbre para sus usuarios. Sin embargo, no se medirá el tiempo en minutos que tarda un trámite, sino “los significados y el nivel de frustración o satisfacción que los estudiantes de fin de semana atribuyen a la velocidad de respuesta administrativa dada la limitación de sus horarios”

c) Seguridad

La seguridad está relacionada con el conocimiento, competencia, cortesía y capacidad del personal para generar confianza en los estudiantes.

En el ámbito universitario, esta dimensión puede expresarse mediante la confianza que los estudiantes depositan en docentes, personal administrativo y autoridades; el conocimiento que demuestran al orientar los diferentes procesos y la seguridad que transmiten al proporcionar información o solucionar situaciones. Con respecto a esta categoría, se evaluará la fidelidad de los

estudiantes basada en el grado de competencia, conocimiento, cortesía y capacidad Institucional de responder a sus necesidades estudiantiles.”

d) Empatía

La empatía comprende la atención individualizada y la capacidad de comprender las necesidades particulares de los usuarios.

En una institución universitaria, esta categoría puede reflejarse en el trato respetuoso, la disposición para escuchar, la consideración de las necesidades de los estudiantes y la capacidad del personal para brindar una atención cercana y comprensiva.

Las cinco dimensiones constituyen categorías de referencia para organizar el análisis de la calidad percibida. Estudios recientes en educación superior continúan empleándolas para examinar la experiencia de los estudiantes y establecer oportunidades de mejora institucional.

Aplicación del SERVQUAL al contexto de la educación superior. La aplicación de SERVQUAL, en educación superior debe realizarse considerando las particularidades de este tipo de servicio. La universidad no proporciona un servicio homogéneo, sino un conjunto de experiencias académicas, administrativas y de apoyo que se desarrollan durante la interacción entre estudiantes y diferentes actores institucionales.

En consecuencia, las dimensiones del modelo pueden servir como categorías orientadoras para explorar aspectos relacionados con las condiciones físicas, el cumplimiento de compromisos, la atención oportuna, la confianza y el trato personalizado.

La evidencia reciente confirma la vigencia del interés académico por la calidad del servicio universitario. Toscano-Hernández et al. (2024) identifican la calidad del servicio en educación

superior como un campo de investigación amplio multidimensional, mientras que estudios recientes continúan aplicando SERVQUAL, para analizar las percepciones de estudiantes y detectar aspectos susceptibles de mejora

Sin embargo, es necesario reconocer que SERVQUAL, no constituye el único modelo disponible para estudiar la calidad del servicio universitario. La literatura especializada ha desarrollado y comparado diferentes instrumentos, debido a que las características específicas de la educación superior pueden requerir adaptaciones o categorías complementarias.

Por ello, en la presente investigación el modelo **SERVQUAL**, se asumirá principalmente como referente teórico para orientar la comprensión de las percepciones sobre la calidad del servicio, evitando trasladar mecánicamente un instrumento diseñado originalmente para una medición cuantitativa

Calidad del servicio en el contexto de la Educación Superior

La calidad del servicio en el contexto de la Educación Superior, constituye un componente relevante para comprender la experiencia que viven los estudiantes durante su permanencia en las instituciones universitarias. A diferencia de una concepción limitada de la calidad centrada exclusivamente en los procesos académicos, el servicio educativo comprende un conjunto de interacciones y experiencias relacionadas con la enseñanza, la atención administrativa, la comunicación institucional, los recursos disponibles, las condiciones físicas y tecnológicas y la capacidad de la institución para responder a las necesidades de sus estudiantes.

Desde esta perspectiva, la calidad del servicio universitario presenta características particulares debido a la diversidad de actores que participan en su prestación. Los estudiantes interactúan de manera permanente con docentes, personal administrativo, autoridades,

coordinadores y diferentes servicios institucionales. Por ello, su valoración de la calidad no se construye a partir de un único contacto, sino mediante la acumulación de experiencias que ocurren en diferentes momentos de su trayectoria universitaria.

Toscano-Hernández et al. (2024), mediante una revisión sistemática de la literatura publicada entre 2007 y 2023, identifican la calidad del servicio en la educación superior como un campo de estudio amplio y multidimensional. Los autores señalan que las investigaciones desarrolladas en este ámbito han abordado diferentes perspectivas, actores y modelos de evaluación, lo que evidencia la complejidad de definir y analizar la calidad del servicio universitario. Asimismo, reconocen que las características propias de los servicios, como la intangibilidad, homogeneidad e inseparabilidad, hacen que su valoración dependa en buena medida de las percepciones y experiencias de quienes los reciben.

En este sentido, la calidad del servicio en las instituciones de educación superior no puede comprenderse únicamente a partir del cumplimiento de procedimientos internos. También requiere considerar la manera en que dichos procedimientos son experimentados por los estudiantes y el significado que estos atribuyen a las interacciones con la institución. Una gestión administrativa eficiente, por ejemplo, puede verse reflejada en la facilidad para realizar trámites, recibir información oportuna, resolver dificultades y obtener respuestas claras ante las necesidades planteadas.

La experiencia estudiantil también se encuentra vinculada con aspectos relacionados con la enseñanza y el acompañamiento académico. El dominio de los contenidos por parte de los docentes, la disposición para orientar al estudiante, el cumplimiento de los compromisos académicos y la comunicación establecida durante el proceso educativo pueden contribuir a la valoración que el estudiante realiza sobre el servicio recibido. De igual manera, las condiciones de las instalaciones,

los recursos tecnológicos y los espacios destinados a la atención forman parte del entorno en el cual se desarrolla dicha experiencia.

Desde una perspectiva centrada en el estudiante, la calidad del servicio adquiere entonces un carácter relacional y experiencial. El estudiante no solamente recibe servicios, sino que participa activamente en diferentes interacciones institucionales y construye significados a partir de ellas. En consecuencia, dos estudiantes pueden experimentar un mismo proceso institucional de manera diferente, dependiendo de sus necesidades, expectativas, experiencias previas y circunstancias particulares.

Esta consideración resulta especialmente importante para la presente investigación, debido a que se pretende comprender las experiencias y percepciones de estudiantes de mercadotecnia pertenecientes a los turnos regulares, sabatinos y dominicales. Las características de cada modalidad pueden generar diferentes condiciones de interacción con la institución, particularmente en relación con el tiempo disponible, la atención administrativa, la comunicación y la capacidad de respuesta.

Por tanto, el análisis de la calidad del servicio en educación superior debe considerar tanto los elementos institucionales que intervienen en la prestación del servicio como las experiencias subjetivas de los estudiantes. En esta investigación, esta perspectiva permitirá interpretar las narrativas de los participantes a partir de las dimensiones del modelo SERVQUAL, sin limitar el análisis exclusivamente a ellas, puesto que también podrán identificarse categorías emergentes derivadas de las experiencias expresadas durante las entrevistas.

Percepción del estudiante sobre la calidad del servicio educativo

La percepción del estudiante constituye un elemento fundamental para comprender la calidad del servicio educativo, debido a que permite aproximarse a la manera en que los usuarios

experimentan, interpretan y valoran los diferentes servicios que reciben durante su trayectoria universitaria. En este sentido, la calidad del servicio no puede analizarse únicamente desde los procedimientos establecidos por la institución, sino que requiere considerar las experiencias de quienes participan directamente en dichos procesos.

Parasuraman et al. (1988) plantearon que la valoración de la calidad del servicio se relaciona con la percepción que los usuarios construyen a partir de su experiencia con el servicio recibido. Su propuesta **SERVQUAL,** permitió operacionalizar diferentes aspectos de esta valoración mediante una escala de múltiples ítems. Organizada posteriormente alrededor de dimensiones relacionadas con los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Por tanto, la percepción del usuario constituye un componente central para comprender cómo se experimenta la calidad del servicio.

En el ámbito de la educación superior, la percepción del estudiante adquiere características particulares debido a la diversidad de interacciones que se producen dentro de la institución. El estudiante no mantiene contacto únicamente con el docente durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, sino también con personal administrativo, coordinadores, autoridades y diferentes servicios institucionales. Asimismo, interactúan con instalaciones físicas, recursos tecnológicos, plataformas educativas y procedimientos académicos y administrativos. Cada una de estas experiencias puede contribuir a la construcción de una valoración determinada sobre el servicio educativo.

La revisión sistemática realizada por Toscano-Hernández et al. (2024) evidencia que la calidad del servicio en la educación superior constituye un campo de investigación complejo y multidimensional. Los autores identifican diferentes perspectivas y tendencias en la literatura especializada, destacando la importancia de considerar a los distintos grupos de interés y las experiencias asociadas con los servicios universitarios. Esta diversidad confirma que la percepción

de los estudiantes debe comprenderse dentro del contexto específico en el que se desarrolla la experiencia educativa.

Desde esta perspectiva, la percepción del estudiante no representa únicamente una valoración positiva o negativa del servicio, sino una construcción subjetiva relacionada con sus experiencias, expectativas, necesidades y circunstancias particulares. Un mismo proceso institucional puede ser interpretado de manera diferente por distintos estudiantes, dependiendo de factores como el tiempo disponible, la frecuencia de interacción con el personal, las experiencias previas y las necesidades específicas que presente cada persona.

En consecuencia, para comprender la percepción sobre el servicio educativo resulta necesario recuperar las experiencias concretas de los estudiantes y permitir que expresen cómo viven los diferentes procesos institucionales. Las experiencias relacionadas con la atención administrativa, el cumplimiento de compromisos, la disponibilidad de información, la solución de problemas, el trato recibido y las condiciones físicas y tecnológicas pueden proporcionar información relevante para identificar fortalezas y dificultades del servicio.

Esta perspectiva adquiere especial importancia en la presente investigación, debido a que se pretende comprender las experiencias de estudiantes de Mercadotecnia pertenecientes a los turnos regular, sabatino y dominical de la Universidad Central de Nicaragua. Sede Central. Las diferencias existentes entre estos turnos pueden generar condiciones particulares de interacción con la institución, especialmente en aspectos relacionados con la disponibilidad de tiempo, el acceso a los servicios administrativos, la comunicación y la capacidad de respuesta.

Por ello, el análisis de la percepción estudiantil en esta investigación se desarrollará desde un enfoque cualitativo, procurando comprender los significados que los participantes atribuyen a sus experiencias con el servicio educativo. Las dimensiones del modelo **SERVQUAL** serán utilizadas como referentes conceptuales para orientar inicialmente la interpretación de los

discursos, sin limitar la posibilidad de identificar nuevas categorías o aspectos no contemplados previamente en el modelo.

De esta manera, la percepción del estudiante se constituye en un elemento articulador entre la calidad del servicio y la experiencia educativa. Su análisis permitirá comprender no solamente qué aspectos del servicio son valorados por los estudiantes, sino también cómo las experiencias de atención, comunicación, respuesta, confianza, trato e interacción institucional influyen en la manera en que interpretan y valoran el servicio educativo recibido.

Atención al estudiante como componente del servicio educativo

La atención al estudiante constituye un componente relevante del servicio educativo, debido a que comprende las diferentes interacciones que se establecen entre los estudiantes y los actores institucionales durante el desarrollo de su trayectoria universitaria. Estas interacciones pueden producirse tanto en los espacios académicos como en los procesos administrativos y de apoyo que acompañan la formación profesional.

En las instituciones de educación superior, la atención al estudiante trasciéndela prestación de información o la resolución de trámites. Comprende aspectos relacionados con la comunicación, orientación, disposición para atender necesidades, capacidad de respuesta, trato respetuoso y seguimiento de las situaciones planteadas por los estudiantes. En consecuencia, la calidad de la atención puede influir en la manera en que el estudiante experimenta y valora su relación con la institución.

Desde la perspectiva de la calidad del servicio. Parasuraman et al. (1988) incorporaron dimensiones como la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, las cuales permiten analizar diferentes características de la interacción entre el usuario y quien presta el servicio. Aplicadas al contexto universitario, estas dimensiones permiten considerar aspectos como la disposición del

personal para atender consultas, la confianza que genera la información proporcionada y el grado de atención individualizada que recibe el estudiante.

La capacidad de respuesta adquiere particular importancia en la atención universitaria, debido a que los estudiantes, enfrentan continuamente situaciones que requieren orientación o solución. Consultas académicas, trámites administrativos, procesos de matrícula, pagos, solicitudes de información, dificultades con plataformas y otros procedimientos pueden generar incertidumbre cuando no existe una respuesta oportuna y clara. En este sentido, la rapidez y disposición para atender las necesidades constituyen elementos relevantes de la experiencia del estudiante.

La empatía, por su parte, se relaciona con la capacidad del personal para comprender las circunstancias particulares de los estudiantes y brindar una atención respetuosa e individualizada. En la educación superior, esta dimensión adquiere especial relevancia debido a la diversidad de situaciones personales, laborales y académicas que pueden presentar los estudiantes. Una atención que reconoce estas particularidades puede favorecer una experiencia institucional más cercana y comprensiva.

La seguridad también forma parte de la experiencia de atención, especialmente cuando los estudiantes requieren información sobre procedimientos académicos o administrativos. La preparación, competencia, cortesía y claridad del personal pueden contribuir a generar confianza en la institución. Cuando la información proporcionada es contradictoria, incompleta o poco clara, pueden producirse situaciones de incertidumbre que afectan la valoración del servicio.

Asimismo, la fiabilidad se manifiesta en el cumplimiento de los compromisos y procedimientos establecidos por la institución. Para el estudiante, recibir información coherente, obtener respuesta dentro de los tiempos establecidos y observar correspondencia entre lo comunicado y lo efectivamente realizado son elementos que contribuyen a la confianza en el servicio universitario.

La literatura reciente sobre calidad del servicio en educación superior confirma la importancia de estudiar estas dimensiones desde la perspectiva de los estudiantes. Minia et al. (2024), al analizar la calidad del servicio mediante SERVQUAL en una institución de educación superior, encontraron diferencias en la valoración de las dimensiones del modelo y señalaron áreas relacionadas con la capacidad de respuesta y la empatía que podían ser fortalecidas, particularmente en la atención de consultas y resolución de problemas de los estudiantes.

De esta manera complementaria, Adhikari (2024) encontró que la percepción de diferentes componentes de la calidad del servicio se relaciona con la experiencia y satisfacción de los estudiantes en una institución de educación superior. Estos resultados respaldan la importancia de considerar los aspectos no académicos y las experiencias de atención como parte del análisis integral del servicio universitario.

Por tanto, la atención al estudiante puede comprenderse como un proceso relacional en el cual intervienen tanto las acciones de la institución como la experiencia del usuario. No se limita al momento específico en que se realiza un trámite o se responde una consulta, sino que comprende la forma en que el estudiante percibe la disposición institucional para escuchar, orientar, resolver y acompañar sus necesidades.

En la presente investigación, la atención al estudiante será analizada considerando las experiencias expresadas por los participantes en relación con docentes y personal administrativo. Se prestará especial atención a situaciones relacionadas con la capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad y condiciones en las que se desarrolla la atención.

La incorporación de este componente resulta pertinente para comprender la percepción del servicio educativo, debido a que las experiencias de atención pueden constituir momentos significativos dentro de la relación entre el estudiante y la institución. Una atención oportuna, clara, respetuosa y orientada a la solución puede fortalecer una valoración favorable del servicio;

mientras que las experiencias caracterizadas por demoras, falta de información, poca disposición o trato inadecuado pueden generar percepciones desfavorables.

En consecuencia, el estudio de la atención al estudiante permitirá complementar la perspectiva proporcionada por el modelo **SERVQUAL** y facilitará la interpretación de las experiencias narradas por los participantes. Al tratarse de una investigación cualitativa, el análisis no se limitará a las dimensiones previamente establecidas, sino que permitirá reconocer aquellos significados y situaciones que emerjan de los discursos de los estudiantes durante las entrevistas.

De esta manera, la atención al estudiante se concibe como un componente integrante de la calidad del servicio educativo y como espacio fundamental para comprender la relación entre las prácticas institucionales y la percepción que los estudiantes construyen a partir de sus experiencias universitarias.

8. Metodología

8.1 Enfoque cualitativo asumido y su justificación

El presente estudio adopta un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico descriptivo-comparativo, orientado a comprender e interpretar las percepciones y significados que los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), Sede Central, atribuyen a la calidad de la atención al cliente durante el I Semestre del año académico 2026.

La unidad de análisis se centra en los discursos y vivencias compartidas en la cotidianidad universitaria. La población de referencia se segmenta de forma estratégica a través de un muestreo no probabilístico intencional, quedando estructurada bajo el principio cualitativo de saturación teórica por doce (12) informantes clave (cuatro del turno regular, cuatro del turno sabatino y cuatro del turno dominical).

La recolección de la información se ejecuta mediante la técnica de la entrevista semiestructurada, utilizando como guía temática operacional las cinco dimensiones clásicas del modelo SERVQUAL (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) resignificadas de una perspectiva puramente cualitativa. Para garantizar el rigor científico, el instrumento cuenta con la validación de contenido por juicio de expertos y se aplican criterios estrictos de credibilidad, dependencia y triangulación de fuentes, procesando los datos primarios mediante un análisis manual a través de la matriz de reducción de datos.

8.2 Muestra teórica y sujetos del estudio

La unidad de análisis está constituida por las percepciones, experiencias y significados construidos sobre la calidad de la atención docente y administrativa. La población de referencia comprende a la totalidad de los estudiantes legalmente matriculados en la carrera de mercadotecnia de la UCN, Sede Central, durante el primer semestre del año académico 2026.

Se aplica un muestreo no probabilístico de carácter intencional o por criterios (Cevallos y Escobar, 2023). La muestra final no se determina por criterios estadísticos de representatividad poblacional; sino por el principio cualitativo de saturación teórica, el cual se alcanza en el momento en que las entrevistas de los informantes adicionales no aportan datos nuevos o significativos para el robustecimiento de las categorías. La muestra queda estructurada por doce (12) informantes clave, divididos de manera equitativa: cuatro (4) del turno regular, cuatro (4) del turno sabatino y cuatro (4) del turno dominical.

El sujeto de estudio cualitativo se caracteriza por ser un estudiante activo de la carrera de Mercadotecnia con más de un año de permanencia institucional. Debido a su perfil de formación profesional en estrategias de mercado, comportamiento del consumidor y gestión de servicios, posee un sentido crítico altamente desarrollado, lo que le exige evaluar las promesas institucionales con un nivel de rigor técnico superior al de otras disciplinas (Cevallos y Escobar, 2023).

8.3 Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados

La técnica medular seleccionada para la recopilación de la información fue la entrevista semiestructurada, la cual se materializa mediante la aplicación de una guía de entrevista compuesta por preguntas abiertas y flexibles. (Cevallos y Escobar, 2023). En este diseño cualitativo, las cinco dimensiones clásicas del modelo SERVQUAL (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) no actúan como variables métricas sujetas a escalas cerradas de

diferencial semántico, sino como categorías temáticas operacionales orientadoras para profundizar en las narrativas de los participantes.

El instrumento se construyó tomando como base conceptual la escala original de Parasuraman, Zeithami y Berry (1988), adaptando sus planteamientos a la naturaleza cualitativa de la gestión universitaria. Para asegurar su validez teórica y contextual, la guía de entrevista fue sometida a un proceso riguroso de validación mediante juicio de expertos, en el cual tres docentes especialistas en Mercadotecnia de Servicios y Metodología de la Investigación, adscritos a la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas, evaluaron la congruencia, claridad y suficiencia de los ítems propuestos.

8.4 Criterios de Calidad Aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación

Para garantizar el rigor científico y salvaguardar la validez metodológica dentro de la ruta cualitativa, se ejecutan criterios específicos de control de calidad:

Credibilidad:

Se asegura mediante la transcripción literal, textual y exacta de las declaraciones de los informantes capturadas en los registros de audio, realizando posteriormente un proceso de confirmación con los participantes para validar si las transcripciones reflejan con total exactitud el sentido original de sus vivencias.

Confiabilidad (Dependencia):

Se construye a través de una descripción pormenorizada de la pista de revisión metodológica, detallando minuciosamente las condiciones de recolección de datos, bitácoras de campo y los pasos lógicos seguidos durante el análisis, garantizando que el proceso pueda ser auditado de forma transparente.

Triangulación de datos:

Se implementó una triangulación de fuentes al confrontar y contrastar de manera sistemática los discursos obtenidos de los tres turnos (regular, sabatino y dominical) frente a las posturas y evidencias empíricas recolectadas en el Estado del Arte de la investigación, permitiendo consolidar un análisis multidimensional del servicio educativo. [Cevallos y Escobar, 2023]

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

Una vez concluidas las jornadas de entrevistas y obtenidas las transcripciones textuales correspondientes, los datos primarios serán sometidos a un procedimiento de análisis temático. El procesamiento se realizará de manera híbrida, complementando la revisión analítica manual por parte del autor de la investigación con la potencia organizativa del software especializado para investigación cualitativa ATLAS. ti (versión 23)

El proceso analítico iniciará con la codificación de primer orden (codificación abierta) para identificar incidentes y segmentos de texto significativos. Posteriormente, se transitará hacia una codificación axial mediante la estructuración de redes conceptuales que agruparán los códigos tanto en las categorías a priori derivadas del modelo SERVQUAL, como en las categorías emergentes que surjan de forma inductiva de los relatos estudiantiles (tales como las fricciones financieras específicas en colecturía y los flujos de comunicación tecnológica en entornos virtuales). Finalmente, se procederá a la interpretación de los hallazgos en la discusión de resultados, insertando citas textuales codificadas para respaldar de forma fehaciente las conclusiones del estudio.

8.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos (formulación y validación)

Para asegurar la validez de contenido de la guía de entrevista semiestructurada, el instrumento fue sometido a un riguroso proceso de arbitraje técnico mediante la técnica de Juicio de Expertos, seleccionados de manera intencional bajo criterios de idoneidad, trayectoria académica y afinidad temática con las líneas de investigación de la institución. El comité evaluador quedó conformado de forma multidisciplinaria por tres especialistas adscritos a la Universidad Central de Nicaragua (UCN), estructurándose de la siguiente manera.

Maestro Danilo Avendaño: Especialista en Mercadotecnia de Servicios, Gestión de la Calidad y Comportamiento del Consumidor. Su incorporación como juez técnico garantizó la pertinencia, coherencia teórica y alineación conceptual de los ítems con las dimensiones clásicas del modelo SERVQUAL Adaptado y las tendencias contemporáneas del marketing educativo.

Maestra Karla Reyes Hernández: Especialista en Metodología de la Investigación y delegada académica de UCN. Su evaluación se centró en auditar la congruencia metodológica, la estructura de la ruta cualitativa y la adecuada formulación fenomenológica de las preguntas abiertas.

Maestro Marvin Fonseca Hernández: Especialista en Metodología de la Investigación y Epistemología Cualitativa. Su función fiscalizadora se orientó a verificar la suficiencia, claridad y exhaustividad del instrumento, asegurando que los reactivos propuestos posean la capacidad analítica para alcanzar la saturación teórica.

Cada especialista evaluó de forma independiente la guía de entrevista utilizando una matriz estandarizada de validación. Tras consolidar los dictámenes individuales firmados -los cuales se incorporan formalmente en los apéndices de este informe final, el instrumento obtuvo una

calificación de “Aprobado”, determinándose apto y libre de sesgos para su aplicación definitiva en la muestra de estudiantes de Mercadotecnia.

9. Discusión de resultados o hallazgos

“El presente capitulo expone el cuerpo de hallazgos y la discusión fenomenológica de la investigación, estructurada a partir de la participación efectiva de doce (12) informantes clave de la carrera de Mercadotecnia (cuatro por cada turno: regular, sabatino y dominical). La delimitación de la muestra y el principio cualitativo de saturación teórica (Creswell, 2013), alcanzado cuando los discursos adicionales no aportaron categorías emergentes novedosas. Respetando el dictamen de validación, cada estudiante expone sus vivencias del I Semestre 2026, desde su propia experiencia directa, garantizando la rigurosidad y el resguardo ético de los participantes a través de codificación confidencial de sus identidades”.

El presente capítulo expone los hallazgos derivados de la fase de campo, cuyo propósito central es comprender la percepción del servicio educativo a partir de la calidad de la atención al cliente por parte de los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia de la Universidad Central de Nicaragua (UCN), Sede Central, durante el I Semestre 2026. Consecuente con la ruta cualitativa asumida y el diseño fenomenológico descriptivo-comparativo, la información se procesó mediante un procedimiento de análisis temático, utilizando de forma combinada la revisión analítica manual y el soporte del software ATLAS.ti (versión 23).

Las cinco dimensiones tradicionales del modelo SERVQUAL. (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) operan, como categorías conceptuales a priori. En estricto cumplimiento de los criterios de validación cualitativa (Creswell, 2013; Schreier, 2014), el análisis se presenta desde la experiencia directa y los relatos concretos de los informantes

clave, delimitando los hallazgos a sus percepciones subjetivas sin pretender generalizaciones causales o calificaciones absolutas de la institución.

Categoría A Priori: Elementos Tangibles (Entorno Físico y Tecnológico)

(Correspondencia estricta con el Objetivo Específico 1 y Preguntas P1 a P3)

Enfoque Equilibrado: Las narrativas de los informantes revelan una percepción dual. Como fortaleza institucional destacada, los estudiantes de los tres turnos valoran de forma muy positiva y unánime la infraestructura de la biblioteca como un espacio óptimo, pacífico y confortable para el estudio, al igual que la nueva área de recreación contigua al comedor. Por otro lado, y como oportunidad de mejora física, los turnos regulares y sabatinos reportan disonancias ergonómicas y térmicas, señalando abanicos defectuosos en aulas pequeñas y pupitres incómodos para personas de contextura grande.

Infraestructura de las aulas: Emergen quejas por la pintura deteriorada, pizarras manchadas y pupitres antiguos o en mal estado que causan incomodidad tras varias horas de clase.

Impacto ambiental climatización: La escasez de ventilación y el mal funcionamiento de los abanicos intensifican el fuerte calor de Managua, provocando cansancio visual, fatiga y pérdida directa de atención.

Recursos tecnológicos y limitaciones digitales: A pesar de ser una carrera ligada a la evolución digital, los estudiantes señalan limitaciones severas como proyectores obsoletos, falta de laboratorios específicos para su perfil y un internet institucional sumamente lento e inestable que interrumpe las presentaciones de los docentes. Como excepción favorable, la biblioteca es valorada como un espacio tranquilo y adecuado para el estudio.

Evidencia empírica (informante EEOL): “Es un campus bonito…pero con respecto a las aulas, están un poco descuidadas, pupitres viejos, dañados, alguno que otro con sarro…el calor de Managua es muy fuerte y a veces por estar soplándonos nos distraemos”

Evidencia empírica (Informante MBJA): “No nos enseñan sobre las redes sociales, no usamos medios como laptop…la verdad es que siento que en el tema de mercadotecnia…se queda muy atrás. Los baños están dañados y no tienen luz ni jabón”

Turno Sabatino: Las narrativas de este bloque exponen una crisis ergonómica y funcional severa en las aulas. Los discursos se centran en la incompatibilidad del mobiliario con las características antropométricas de los usuarios, describiendo las sillas como un factor de desconcentración y dolor físico que entorpece el aprendizaje diario.

Evidencia empírica (Informante Sabatino). “Las limitaciones que puedo encontrar son que los pupitres para personas grandes no son aptos en absoluto ya que son muy incómodos y pequeños…en el aula es imposible porque las sillas son una gran tortura… soy una persona grande, tengo piernas grandes y de hecho lo he platicado con compañeras que tienen grandes caderas que literalmente no alcanzan en la silla”

Turno dominical: Muestra una percepción significativamente más moderada y adaptada. El entorno físico se describe como aceptable y el estudiante tiende a asimilar de forma pasiva las limitaciones de infraestructura, priorizando la ausencia de ruido ambiental para su concentración.

Evidencia empírica (informante Dominical): “En general, considero que las instalaciones son cómodas y adecuadas para estudiar…me siento más cómodo en los salones y áreas donde hay menos ruido. Como aspecto a mejorar, algunas áreas podrían tener mejor iluminación y mantenimiento.”

Categoría a Priori: Fiabilidad (Cumplimiento de Promesas e Información)

(Correspondencia estricta con el Objetivo Específico 1 Preguntas P4 a P6)

Enfoque Equilibrado: Existe un fuerte sentimiento de certidumbre respecto al entorno virtual educativo, donde la plataforma El Class es percibida por los estudiantes como una herramienta sumamente útil, formal y funcional para la continuidad académica diaria. En concordancia, los canales visuales y la señalización del campus son calificados como precisos. El quiebre operativo se identifica estrictamente de forma temporal en fechas pico debido a mantenimientos de sistemas, un evento previsible que puede optimizarse mediante calendarización.

El cumplimiento de los servicios y la veracidad de la información en el Turno Regular muestran un comportamiento mixto. Las plataformas virtuales (Class) se perciben como herramientas útiles y funcionales para el envío de tareas y revisión de contenidos. Sin embargo, el principal quiebre en la fiabilidad radica en las interrupciones del servicio debido a mantenimientos técnicos no programados o caídas del sistema, lo que genera incertidumbre en las entregas.

Respecto a los canales visuales (pantallas y paneles de señalización), los relatos afirman que la información es clara y precisa para ubicarse dentro del campus: no obstante, el canal informativo real y con mayor certeza) y veracidad para el estudiante sigue estando centralizado en los grupos de WhatsApp coordinados con sus compañeros y docentes.

Evidencia empírica (Informante BEDP): “El único inconveniente que he tenido es cuando la plataforma está en mantenimiento y se cae por un tiempo, ya que en ese momento no puedo acceder para revisar o entregar alguna tarea”

Turno Sabatino: Revela la existencia de quiebres operativos críticos en los sistemas de automatización académica de la UCN al inicio de los periodos lectivos del año 2026. El discurso acusa la ausencia absoluta de un repositorio visual o canal oficial digital para la actualización informativa de cambios abruptos en el campus, centralizando la comunicación en la gestión de los coordinadores de carrera.

Evidencia empírica (Informante – Sabatino) “Al inicio del tercer cuatrimestre del año 2026, tuvimos un problema en lo que es la inscripción de clases… No existe un lugar oficial donde los alumnos podamos ver qué pasa en el campus y todas las actualizaciones que pueden haber de la noche a la mañana, ya que nos enteramos por nuestros coordinadores… una gran parte de alumnos no asistió y tuvo que inscribir sus clases después”

Turno Dominical: Construye un relato de estabilidad institucional manifiesta un alto sentido de certidumbre hacia la señalización digital y los avisos de campus, delegando la resolución de dudas a la confirmación presencial directa.

Evidencia empírica (Informante – Dominical): “Me siento bastante seguro con la información que brinda la universidad. Generalmente los avisos me permiten conocer actividades y orientarme dentro del campus. Cuando existe alguna duda, prefiero confirmar directamente con el personal.”

Categoría A Priori: Capacidad de Respuesta (Agilidad y Canales de Comunicación)

(Correspondencia estricta con el Objetivo Especifico 2 y Preguntas P7 aP9)

Enfoque Equilibrado: El análisis comparativo devela que la institución posee una notable agilidad en la resolución presencial de ventanilla. Como muestra el informante del turno sabatino, errores críticos de inscripción fueron resueltos de forma tranquila, profesional y en un tiempo récord de 15 minutos. La oportunidad operativa radica en replicar esta misma eficiencia humana en los canales de mensajería digital (WhatsApp) y correos de ciertos docentes, agilizando los flujos institucionales interdepartamentales.

Esta categoría devela las mayores tensiones respecto a la disposición del personal administrativo para resolver problemáticas de forma oportuna. En el Turno Regular, las experiencias se fragmentan de la siguiente manera:

Trámites urgentes y canales: Ante solicitudes o correcciones de notas, los estudiantes experimentan graves cuellos de botella en el área de Registro. Las demoras prolongadas y las filas extensas generan altos niveles de frustración y retrasan las soluciones definitivas.

Habilitación de tareas y consultas: Las respuestas a correos institucionales suelen ser lentas. Por tal razón, los estudiantes eligen la atención directa o el uso de números de WhatsApp de docentes como el canal de comunicación más rápido, directo y efectivo para saltar las trabas administrativas de su turno.

Evidencia empírica (informante BEDP): “Una vez tuve que resolver un problema con unas notas… fue un poco frustrante porque el personal se tardó bastante en atender y en darme una respuesta. Al final si me ayudaron, pero tuve que esperar un buen rato”

Evidencia empírica (Informante EEOL): “Lo mejor para mí es el uso de los números de WhatsApp de los profesores que proporcionan a través del grupo…Todo rápido y sin trabas.”

Turno Sabatino: Expone un comportamiento asincrónico y polarizado de la capacidad de respuesta administrativa y docente. Mientras la ventanilla física responde con agilidad y empatía ante emergencias de inscripción, la comunicación mediada por tecnologías (WhatsApp) se quiebra debido a la negligencia o falta de disponibilidad de respuesta de algunos docentes, afectando la validez de justificantes médicos o constancias laborales.

Evidencia empírica (Informante Sabatino): Con la inscripción de clases que nos hicieron manual, una de las clases en la que me inscribieron estuvo mal escrita, por lo cual asistí a la universidad y me solucionaron en menos de 15 minutos… de manera tranquila y con profesionalidad… {Pero} hay profesores que literalmente no te contestan ni profesionalmente para una advertencia por una constancia y hasta que vas con la coordinadora… hasta esa hora se entera, ya que no revisaron el mensaje.

Turno dominical: Describe los flujos informativos como un proceso burocrático de carácter fragmentado que exige transitar por múltiples departamentos institucionales, dilatando la obtención de soluciones definitivas.

Evidencia empírica (Informante Dominical): “La comunicación ha sido relativamente ágil, aunque en algunos casos el proceso puede tomar un poco más de tiempo de lo esperado…… Lo que puede representar un obstáculo en cuanto la respuesta tarda o cuando hay que pasar por varias áreas antes de obtener una solución”

Categoría A Priori: Seguridad (Confianza y Competencia Profesional)

(Correspondencia estricta con el Objetivo Específico 1 y Preguntas P10 a P12)

Enfoque Equilibrado: Esta categoría constituye la mayor fortaleza del servicio educativo de la UCN. Los relatos describen una planta docente con un robusto dominio técnico-pedagógico, proyectando alta seguridad en materias prácticas mediante el uso de casos reales del mercado nicaragüense. Adicionalmente, se destaca de forma muy positiva el resguardo seguro del historial académico por parte del Registro. El único eje de actualización propuesto por los estudiantes de Mercadotecnia es el rediseño digital de algunos contenidos teóricos específicos.

La confianza depositada en la institución y el dominio técnico del personal docente muestran divergencias críticas en el relato estudiantil del Turno Regular.

Preparación metodológica y rigor pedagógico: Se constatan experiencias altamente favorables en asignaturas prácticas como Publicidad II, donde los docentes demuestran experiencia real en el mercado laboral, aplicando metodologías claras y dinámicas que transmiten plena seguridad profesional al estudiante.

Debilidades y obsolescencia teórica: Por el contrario, asignaturas como Toma de Decisiones o Finanzas actúan como focos de desconfianza. Los estudiantes señalan que ciertos

docentes carecen de dominio pedagógico, se limitan a leer el plan de estudios, se retiran del aula sin resolver dudas y evidencian un marcado desfase en el pensum académico, el cual sigue congelado en los contenidos del año 2018, a pesar de encontrarse en el año 2026. Esto debilita la percepción de la proyección laboral y genera dudas sustanciales sobre la calidad de la enseñanza.

Evidencia empírica (Informante EEOL): “He sentido que otros profesores no tienen un dominio al 100… simplemente es un problema relacionado con lo desactualizado que está el pensum (en 2026 viendo el mismo pensum de 2018), se deberían abordar temas más actuales”

Evidencia empírica (Informante MBJA): “En la clase de “Toma de decisiones’, el docente solo explica una vez, se traba seguido, cuando le pedimos que si puede volver a explicar no lo hace…nos pone ejercicios…y se va del aula…siento que el docente no está capacitado”

Turno sabatino: El discurso de este bloque manifiesta un robusto sentimiento de seguridad institucional anclado a la competencia técnica del profesorado. Las narrativas evidencian que los estudiantes se sienten plenamente respaldados y preparados para integrarse de forma competitiva al mercado laboral de la Mercadotecnia actual, correlacionando esta confianza con la flexibilidad andragógica demostrada por los docentes. Estos últimos actúan como facilitadores del proceso al validar de forma oportuna y comprensiva las entregas tardías de asignaciones cuando se encuentran justificadas por colisiones con constancias laborales o emergencias médicas, lo que refuerza la percepción de un entorno académico seguro, protector y empático con el perfil del estudiante de fin de semana.

Turno Dominical: Construye un relato de certidumbre y alta fidelidad académica hacia la planta docente. Los informantes verbalizan que el profesorado les transmite plena seguridad y dominio metodológico en el aula a través de una pedagogía activa que trasciende el plano abstracto, priorizando el uso constante de ejemplos prácticos y casos de estudio de Mercadotecnia aplicados directamente a empresas del entorno real nicaragüense. Este enfoque didáctico pragmático desplaza

la incertidumbre y robustece la confianza del alumno en que las competencias adquiridas en el campus dominical guardan una correspondencia directa con las exigencias, dinámicas y estándares de calidad demandados por el mercado empresarial contemporáneo.

Categoría A Priori: (Empatía (Trato Humano y Adaptación)

(Correspondencia estricta con el Objetivo Específico 2 y Preguntas P13 a P15)

El trato cotidiano recibido por los estudiantes del Turno Regular es valorado de forma generalizada como respetuoso, amable y cortés tanto por docentes como por administrativos, mostrando una disposición inicial de escucha frente a dudas cotidianas. Sin embargo, al profundizar en las narrativas, los informantes aclaran que no perciben un trato genuinamente personalizado o empático que atienda o comprenda sus necesidades individuales por parte de las autoridades institucionales: la cercanía afectiva se vive y experimenta estrictamente de forma horizontal entre compañeros de estudio y amistades.

Evidencia empírica (Informante MBJA): “Solo con mis amigas y compañeros, siento que llevo bien con ellos… pero no me siento así con los docentes… si, les tengo confianza, pero una confianza diferente a la de mis amistades”,

Turno Sabatino: La dimensión relacional en esta modalidad se convierte en un foco analítico crítico, donde las expectativas del estudiante están fuertemente condicionadas por su rol sociolaboral activo. Los relatos exponen que la empatía institucional no se evalúa de manera abstracta, sino a través de la capacidad de adaptación demostrada por el personal ante las restricciones severas de tiempo del alumnado. Los informantes valoran positivamente la sensibilidad y la cercanía del cuerpo docente, quienes manifiestan una disposición real de escucha y comprensión frente a las tensiones horarias del bloque sabatino, adaptando los flujos académicos sin demeritar el rigor. No obstante, esta calidez interpersonal horizontal contrasta con la rigidez de

los flujos de comunicación con ciertas secretarias o áreas administrativas que operan con personal reducido esos días.

Turno dominical: Los discursos en este segmento caracterizan el trato humano recibido por parte de los colaboradores de la UCN como un proceso respetuoso, accesible y formal en la cotidianidad dominical. Los estudiantes afirman encontrar las puertas abiertas para plantear consultas académicas y reportan interacciones cordiales en sus contactos con la coordinación de carrera. Sin embargo, la narrativa advierte que esta cortesía básica se experimenta de forma estandarizada y no necesariamente como una atención personalizada que profundice en el entendimiento de las realidades individuales de cada alumno. La accesibilidad los domingos se percibe constante, pero supeditada y limitada por la lentitud burocrática de los procesos institucionales que fragmentan la experiencia final del servicio.

Categoría: Gestión de Pagos y Propuesta de Mejora:

(Correspondencia estricta con los Objetivos Específicos 3 y 4; Preguntas P16 y P17 – Ajustado según Schreier, 2014)

Esta sección compila las dinámicas operativas específicas y los procesos financieros institucionales que impactan de manera directa la experiencia del servicio global:

Fricciones en Colecturía: Los estudiantes del Turno Regular exponen dificultades en el servicio de caja presencial. Denuncian que habitualmente opera una sola caja de cobro abierta, lo que ralentiza el servicio y genera esperas innecesarias. Asimismo, se relatan incidentes críticos de rigidez financiera y fallos administrativos, como la acusación errónea de facturas falsas a los usuarios o la falta de coordinación y seguimiento del personal docente ante cobros de exámenes especiales ya cancelados en caja.

Valoración General del Servicio Educativo (I Semestre 2026): Al evaluar el servicio educativo global recibido en la UCN durante el semestre, las experiencias que sustentan su juicio se concentran en la necesidad urgente de priorizar la atención al cliente y la modernización pedagógica. Sus propuestas de mejoras prioritarias demandan de forma unánime: 1) Reducir los tiempos de espera y abrir ambas cajas en Colecturía. 2) Actualizar el pensum de Mercadotecnia a las exigencias digitales actuales. 3)Climatizar y dar mantenimiento urgente a la infraestructura física de las aulas.

Evidencia empírica (Informante EEOL): “Efectué el pago del examen encaja, hablé con el profesor… me dijo que “X” día me avisaría para hacerlo, nunca me avisó y no me contestó los mensajes… Profesores e innovación del pensum es lo que se debe priorizar”

Evidencia empírica (Informante MBJA): “A veces me gustaría que las dos cajas estuvieran abiertas y no solo una, eso lo hace más lento el servicio… Deben priorizar lo tecnológico y a los profesores para que los estudiantes se sientan más cómodos”

Turno sabatino: Las narrativas del bloque sabatino develan una dimensión crítica de alta tensión financiera y tecnológica vinculada directamente a su rol sociolaboral activo. Los informantes exponen un patrón discursivo de profunda frustración debido a que, tras efectuar sus pagos mediante transferencias bancarias electrónicas (vía para optimizar su tiempo limitado), el sistema automatizado institucional genera una brecha o retraso operativo de dos a tres horas para reflejar la solvencia y activar el portal virtual El Class. Esta desconexión tecnológica impacta de forma negativa en su dinámica académica, imposibilitando la entrega oportuna de asignaciones vigentes o la realización de exámenes especiales en los horarios programados. Asimismo, el discurso acusa una rigidez comercial extrema por parte de la colecturía, denunciando la aplicación inmediata de recargos monetarios y penalizaciones porcentuales ante retrasos financieros mínimos

de apenas veinticuatro horas, lo que evidencia una falta de flexibilidad y empatía institucional hacia el perfil andragógico del estudiante de fin de semana.

Turno Dominical: A diferencia de las marcadas fricciones reportadas en las modalidades anteriores, el relato construido por el turno dominical describe el proceso de gestión de pagos como una dinámica operativa relativamente estable, catalogándola como un trámite sencillo que cuenta con las facilidades básicas para su ejecución en el campus. Los discursos en este segmento no identifican quiebres críticos ni incidentes de gravedad en las ventanillas de colecturía dominical, asumiendo los flujos de cobro como parte de la rutina institucional regular. No obstante, la experiencia global y el juicio de cierre de este bloque convergen en una demanda explícita orientada a la reingeniería de la capacidad de respuesta y la comunicación interna. El estudiante dominical centra su propuesta de rediseño en la necesidad urgente de agilizar los flujos informativos interdepartamentales y optimizar los canales digitales, sugiriendo que la institución implemente una mayor flexibilidad y sensibilidad administrativa ante situaciones socioeconómicas difíciles o emergentes que puedan comprometer la puntualidad financiera del alumno.

Tabla 1

Cuadro Comparativo de Hallazgos y Contrastes

Dimensión SERVQUAL	**Entrevista Sabatina (IMER)**	**Entrevista Dominical (Rodrigo) [INDEX: 0.1.2]**
I. Elementos Tangibles	Crítico y disruptivo: Revela que los pupitres son "una tortura" e inadecuados para personas grandes. Menciona una exclusión de facultad, aduciendo que Ciencias Económicas	Satisfecho pero moderado: Encuentra las instalaciones cómodas y adecuadas [INDEX: 0.1.2]. Identifica fallas menores en iluminación y mantenimiento, pero sin afectar

	jamás entra a los laboratorios de cómputo.	drásticamente su dinámica [INDEX: 0.1.2].

II. Fiabilidad	Problema operativo grave: Expone fallos severos en la inscripción digital automatizada del Tercer Cuatrimestre 2026 y reclama la falta de un canal informativo oficial.	Estable con matices: Valora positivamente el aula virtual y la información institucional [INDEX: 0.1.2]. Reporta caídas de internet ocasionales que solventa buscando alternativas [INDEX: 0.1.2].

III. Capacidad de Respuesta	Efectivo en ventanilla / Deficiente en canales: Le resolvieron un error de inscripción presencial en 15 minutos. Sin embargo, acusa que algunos docentes ignoran por completo los mensajes de WhatsApp.	Proceso lento pero seguro: Siente que la atención es buena y la comunicación es relativamente ágil, aunque a veces los trámites toman más tiempo de lo esperado [INDEX: 0.1.3].
IV. Seguridad y V. Empatía	Muy positivo: Se siente plenamente preparado y respaldado para el mercado laboral; destaca la alta flexibilidad académica de los	Muy positivo: El profesorado le transmite plena seguridad mediante ejemplos prácticos de Mercadotecnia aplicados a empresas reales [INDEX: 0.1.3].

	docentes ante entregas tardías justificadas.	
VI. Gestión de Pagos / Categoría Emergente	Crítico financiero: Reclama la lentitud (2-3 horas) para activar el portal *Class* tras pagar por transferencia. Denuncia rigidez extrema por recargos monetarios inmediatos de apenas un día de retraso.	Estable financiero: Considera que el proceso es sencillo y hay facilidades, sugiriendo únicamente mayor flexibilidad ante situaciones económicas difíciles [INDEX: 0.1.4].
Categoría Emergente / Cierre	Aclaración de perfil:). Pide lazos con agencias de marketing para pasantías.	Foco comunicativo: Centra su propuesta de rediseño en la rapidez de respuesta, flujos de información y canales internos [INDEX: 0.1.4].

Conclusiones

Primera: (Fortaleza Docente y Humana): Se concluye que el componente docente relacional constituye el eje motor de la calidad percibida en la UCN, Sede Central. Los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia manifiestan un alto nivel de seguridad, confianza y fidelidad académica debido a la preparación metodológica de los profesores y a la notable flexibilidad andragógica demostrada en las modalidades de fin de semana (sabatino y dominical).

Segunda (Agilidad de Atención Presencial): Se concluye que la universidad cuenta con personal administrativo con alta disposición de escucha, amabilidad y cortesía en el trato cotidiano, el cual demuestra una capacidad de resolución presencial eficiente ante solicitudes urgentes de matrícula e inscripción en campus.

Tercera (Reto en Infraestructura y Climatización): En el plano de los elementos tangibles, se concluye que, a pesar de contar con zonas óptimas de estudio como la biblioteca y áreas nuevas de recreación, coexisten impactos adversos en la concentración estudiantil debido al deterioro de los quioscos comunes y al déficit de climatización por abanicos dañados, lo que configura una prioridad de mantenimiento físico.

Cuarta: (Reto Tecnológico y Administrativo-Financiero): Se concluye que la experiencia operativa del servicio global se ve fragmentada temporalmente por cuellos de botella en la plataforma virtual El Class durante fechas de cierre y por demoras en la validación automatizada de pagos electrónicos en Colecturía. Estas fricciones administrativas, lejos de ser deficiencias absolutas, operan como los nodos críticos prioritarios a rediseñar mediante la propuesta de optimización sugerida.

Recomendaciones

Para el Área de Mantenimiento y Servicios Generales:

Planificar y ejecutar un plan inmediato de mantenimiento preventivo y correctivo para climatizar adecuadamente todas las aulas de clase, reparar el techado y asientos o banquetas de los quioscos de concreto de descanso común, garantizando un entorno idóneo para el aprendizaje y descanso estudiantil.

Soporte Técnico y Sistemas o al Área correspondiente:

Reestructurar el calendario de mantenimiento de Plataforma virtual El Class para que se realice estrictamente fuera de las épocas de matrícula y cierre de cuatrimestre, optimizando además la accesibilidad de la biblioteca virtual.

En Registro Académico, Bienestar Estudiantil y Área correspondiente:

Descentralizar y agilizar los flujos de atención mediante la inyección de personal en períodos de matrícula, la apertura de cajas adicionales en días de corte financiero y la unificación del trámite de renovación de becas en una sola ventanilla integrada.

Coordinación Académica de la carrera de Mercadotecnia:

Capacitar al cuerpo docente en metodologías activas de aprendizaje para dosificar el uso de exposiciones y priorizar las clases prácticas dirigidas, exigiendo procesos de retroalimentación continua que orienten al estudiante sobre sus áreas de mejora académica.

PROPUESTA DE OPTIMIZACION OPERACIONAL: "Estrategia de Servicios Centrada en el Estudiante de la Facultad d Ciencias Económicas – UCN"

Eje de Validación Técnica: Diseño Basado en el Discurso de los Informantes (I Semestre 2026)

De acuerdo con las directrices metodológicas y de Marketing de Servicios establecidas por el experto validador, el Maestro Danilo Avendaño, esta propuesta no se formula como un diagnóstico punitivo o una verdad absoluta de la institución, sino como una ruta de acción estratégica derivada directamente de los momentos de la verdad y las fricciones operativas narradas por los estudiantes de los turnos regular, sabatino y dominical durante el I Semestre de 2026. El objetivo central es cerrar las brechas (gaps) del modelo SERVQUAL, cualitativo para potencial la retención y la fidelización estudiantil.

Línea de Acción 1: Reingeniería del Journey Financiero y Mitigación de Fricciones en Colecturía

(Categoría SERVQUAL Orientadora: Capacidad de Respuesta, Empatía y Gestión de Pagos)

Diagnostico sustentador: Los discursos de los tres turnos evidencian que el área de Colecturía opera como el nudo crítico más severo del servicio. El estudiante del turno regular denuncia lentitud extrema y pérdida de tiempo por operar con una sola caja activa. Por su parte, el bloque sabatino (IMER) devela incidentes críticos de rigidez financiera debido a la aplicación automática de recargos monetarios por retrasos de apenas un día, sumado a una brecha tecnológica de 2 a 3 horas para que el sistema Class reconozca las transferencias bancarias electrónicas.

Acciones Concretas de Marketing de Servicios:

Optimización del Flujo de Caja en Períodos Críticos (Basado en el relato de A.P.): Implementar un protocolo de contingencia en Colecturía que prohíba estrictamente el cierre o retiro temporal de cajeros durante las horas pico de atención presencial. El sistema de cajas debe operar a capacidad total (ambas ventanillas activas de forma simultánea) para mitigar los tiempos muertos de espera y evitar que el estudiante deba sacrificar horas lectivas o jornadas completas para consolidar un trámite financiero ordinario.

Flexibilización Comercial de Recargos (Ventana de Gracia): Recomendar a la dirección financiera la implementación de un período de gracia de cuarenta y ocho (48) horas antes de la ejecución automática del recargo moratorio, adaptando la institución a las realidades socio-laborales y de liquidez de los estudiantes de fin de semana.

Automatización de Conciliación Bancaria: Desarrollar una API de validación automatizada en tiempo real entre las cuentas bancarias institucionales de la UCN y la plataforma Class, reduciendo la brecha de espera de tres horas a un máximo de 10 minutos para la liberación automática de notas y habilitación de exámenes especiales.

Línea de Acción 2: Actualización Curricular, Innovación Pedagógica y Rompimiento de la Brecha Digital.

(Categoría SERVQUAL Orientadora: Seguridad, Fiabilidad y Elementos Tangibles)

Diagnostico sustentador:

Los estudiantes de Mercadotecnia y carreras afines (como Banca y Finanzas) actúan como usuarios con un alto sentido técnico. Los informantes del turno regular (EEOL y MBJA) denuncian una alarmante obsolescencia en el pensum académico, el cual se encuentra congelado en contenidos del año 2018 a pesar de estar en el año 2026.

Asimismo, el turno sabatino expone una marcada percepción de exclusión en el uso de los laboratorios de computación (reservados prioritariamente para Ingeniería), obligando al estudiante a subsidiar sus propios equipos para ejecutar tareas.

Acciones concretas de Marketing de Servicios:

Apertura obligatoria y simultánea de las dos cajas de cobro en los horarios de mayor afluencia y durante los fines de semana (horas pico de los turnos sabatino y dominical).

Digitalizar los flujos de solicitud de correcciones de nota a través de la plataforma en línea, disminuyendo la necesidad de hacer filas presenciales en Registro.

Implementar un canal de validación automatizada de pagos para evitar retrasos en la habilitación de exámenes especiales por falta de comunicación entre Colecturía y los docentes.

Implementar un canal de validación automatizada de pagos para evitar retrasos en la habilitación de exámenes especiales por falta de comunicación entre Colecturía y los docentes.

Línea de Acción 3: Mitigación del Impacto ambiental en el Aula y Acondicionamiento físico (Categoría: Elementos Tangibles)

Diagnóstico sustentador: La falta de climatización y ventilación en aulas pequeñas genera fatiga y bloquea la concentración de los estudiantes ante el clima de Managua.

Acciones concretas:

1) Ejecutar un plan de mantenimiento e inversión urgente para la sustitución de abanicos defectuosos y la reparación paulatina de pupitres deteriorados.

2) Habilitar y acondicionar nuevas áreas tranquilas de estudio dentro del campus que repliquen las condiciones de silencio y comodidad de la biblioteca.

10. Referencias

Arenas Falótico, A. J. (2019). Fundamentos e innovación en el marketing B-B y de servicios. Ediciones de la U.

Camacho Mayorga, J. A., Mendoza Rodríguez, M. E., & González, R. A. (2008). Evaluación de la calidad del servicio en el Hotel La Posada del Doctor de la ciudad de León en el periodo 2007–2008 [Monografía de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León].

Cevallos, V., & Escobar, M. (2023). Calidad de atención al cliente en la educación básica superior. Revista Técnica de Educación, 12(2), 45–58.

Fajardo Bravo, N. J., Vera Veliz, E. L., & Pinto Arboleda, R. A. (2024). Calidad en los servicios de los usuarios de instituciones públicas. Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina, 8(1), 112–129.

Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(20), Artículo 10758.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Marketing management (16.ª ed.). Pearson Education.

Martínez Salgado, L. F. (2010). Evaluación de la calidad del servicio turístico en las empresas de alojamiento del balneario Las Peñitas-Poneloya, León-Nicaragua [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León].

Minia, M. D., Ryakitimbo, C. M., & Francis, N. (2024). Students' perceptions on sustainable service quality in higher education using SERVQUAL model: A case of Tanzania Institute of Accountancy Singida Campus. Asian Research Journal of Arts & Social Sciences, 22(8), 48–62.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing, 67(4), 420–450.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Rodríguez Mendoza, M. A., Román, K. S., & González, J. O. (2016). Calidad del servicio brindado por el personal de la Casa del Café Sucursal León, haciendo uso del modelo SERVQUAL [Monografía de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León].

Toscano-Hernández, A. E., Álvarez-González, L. L., Sanzo-Pérez, M. J., & Esparza Rodríguez, S. A. (2024). Service quality in higher education: A systematic literature review, 2007–2023. Estudios Gerenciales, 40(170), 13–30.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (8.ª ed.). McGraw-Hill.

11. ANEXOS 1

MATRIZ DE COHERENCIA OPERACIONAL DE CATEGORIAS CUALITATIVAS (I Semestre 2026)			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	**Categoria A Priori (SERVQUAL)**	**Subcategorias/ Ejes Conductores**	**Items Asociados (Guia de Entrevista)**
	Dimension I: elementos Tangibles (Entorno fisico y tecnologico	Infraestructura fisica y comodidad de aulas.	
OE1: Identificar las experiencias que caracterizan la calidad de la atencion (fiabilidad, elementos tangibles y seguridad) recibida por los estudiantes según su turno		Funcionalidad ambiental (ventilacion y luz)	**P1, P2 Y P3**
		Utilidad y estabilidad de plataformas virtuales	
	Dimension II:	Continuidad y estabilidad de plataformas virtuales	
	Fiabilidad (Cumplimiento e informacion)	Certeza y veracidad de avisos institucionales.	**P4, P5, P6**
		Precision en tramites academicos	
	Dimension IV:	Dominio Tecnico y metodologico docente	
	Seguridad (confianza y competencia	trato del personal que genera tranquilidad.	**P10, P11 Y P12**
		Respaldo y proteccion de derechos estudiantiles.	
	Dimension III:	Disposicion ante tramites academicos urgentes	
OE2: Describir y contrastar las percepciones sobre la capacidad de respuesta y empatia de personal administrativo y docente	Capacidad de respuesta (Agilidad y canales)	Flujos de comunicacion sobre tareas y dudas	**P 7, P 8 y P9**
		Efectividad de canales Institucionales	
	Dimension V:	Cortesia y escucha activa cotidiana	
	Empatia (Trato humano y adaptacion)	Comprension de realidades sociolaborales	**P13, P14 y P 15**
		Equidad en la atencion según la modalidad	
		Obstaculos y facilidades de Colecturia	
OE3: Develar las debilidades institucionales y las dinamicas administrativas (gestion de pagos y habilitacion de tareas) que afectan la experiencia	**Categoria Tematica Prevista:** gestion de pagos y procesos operativos	Eficiencia en la validacion de cobros y becas	**P5, P8, P9, y P16**
		Desconexion entre docencia y administracion financiera	
		Valoracion Global del servicio educativo	
OE4: Proponer recomendaciones diferenciadas orientadas a mejorar la calidad de atencion y la experiencia educativa	**Categoria de Cierre:** Propuestas de mejora de la experiencia	Cambios prioritarios demandados por turnos	**P17, Preguntas de Cierre Maestro**
		Aspectos libres emergentes del informante	

12. Anexos o Apéndices

UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Agnitio Ad Verum Ducit"

Guía de entrevista a profundidad para Estudiantes de Mercadotecnia

Proyecto de Investigación: "Calidad de la Atención y Servicio Educativo en la UCN, Sede Central 2026".

Eje Metodológico: Modelo SERVQUAL Cualitativo Adaptado

I Dimensión: Elementos Tangibles (Categoría: Entorno Físico y Tecnológico)

Objetivo: Explorar las experiencias del estudiante respecto a la infraestructura y los recursos visuales y tecnológicos del campus

Pregunta 1: Infraestructura y Espacios Físicos:

“Si hiciera un recorrido mental por un día común en la UCN Sede Central, desde que ingresa al campus hasta que sale, ¿cómo describiría la comodidad, la iluminación y las condiciones de las aulas y áreas comunes? Cuénteme en qué espacios se siente más cómodo para estudiar y en cuales nota limitaciones”

Pregunta 2: Enfoque en el impacto ambiental en el aprendizaje (Funcionalidad del entorno)

“¿De qué manera el estado físico de las aulas, laboratorios y espacios de descanso influye en su concentración y rendimiento académico diario? Descríbame una situación donde la infraestructura del campus haya facilitado entorpecido su dinámica de estudio…”

Pregunta 3: Recursos tecnológicos (Enfoque en Mercadotecnia):

“Como futuro profesional de Mercadotecnia-una carrera fuertemente ligada a lo digital-, ¿qué tan actualizadas y útiles resultan las plataformas virtuales y los laboratorios de cómputo de la universidad? Reláteme una experiencia donde estas herramientas tecnológicas hayan sido clave para desarrollar un proyecto o, por el contrario, hayan limitado su aprendizaje.

II Dimensión: Fiabilidad (Categoría: Cumplimiento de Promesas e información).

Objetivo: Analizar las percepciones del estudiante respecto a la consistencia, precisión y formalidad de los servicios informativos y académicos recibidos.

Pregunta: 1 Enfoque en la Disponibilidad y Continuidad del servicio (Cumplimiento)

“Cuando utiliza los laboratorios, plataformas virtuales o recursos tecnológicos del campus, ¿en qué medida estos funcionan de manera correcta y están disponibles tal como la universidad se

lo prometió al iniciar sus clases? Describa una situación en la que el servicio no haya cumplido lo esperado".

Pregunta: 2: Enfoque en la Veracidad de la Información y Canales Visuales (Información):

"Pensando en las pantallas del campus, paneles informativos o sistemas de señalización digital: ¿Qué tan precisas y actualizada es la información que transmiten para resolver sus necesidades diarias? Detalle algún momento en que estos recursos visuales le hayan guiado de forma errónea o acertada."

Pregunta: 3 Enfoque en la Estabilidad Tecnológica y Frustraciones (Cumplimiento de Promesas)

"Cuénteme sobre alguna ocasión en la que estuvo utilizando las plataformas virtuales, el internet o los equipos tecnológicos del campus y el servicio falló o no funcionó como esperaba. ¿Cómo afectó esa situación a sus actividades académicas y que solución le dio la universidad?"

Pregunta 4: Enfoque en la Certeza de la Información y Autonomía (Calidad de la información):

"Cuando necesita guiarse dentro del campus o enterarse de avisos importantes a través de las pantallas, paneles o mapas digitales, ¿qué tan seguro se siente que esa información es real y esta actualizada? Descríbame una experiencia donde estos recursos visuales le haya facilitado el día o, por el contrario, le hayan causado una confusión"

III Dimensión: Capacidad de Respuesta (Categoría: Agilidad y Flujos de Comunicación).

Objetivo: Identificar las percepciones estudiantiles sobre la disposición del personal administrativo para brindar apoyo y resolver problemáticas de forma oportuna.

Pregunta 1: Enfoque en la Disposición del Personal e Incidentes de Urgencia (Agilidad Humana)

"Recuerde alguna ocasión en la que haya tenido que resolver un trámite o problema académico con urgencia. Desde el momento en que se acercó al personal administrativo, ¿cómo fue la disposición y actitud de ellos para ayudarle, y cuánto tiempo tardó en recibir una respuesta definitiva?"

Pregunta 2: Enfoque en los Flujos de Comunicación y Obstáculos (Resolución Oportuna)

"Cuando ha presentado una queja, reclamo o solicitud urgente, ¿cuál fue el camino o los canales por los que tuvo que pasar para obtener una solución? Cuénteme si sintió que la comunicación con el personal fue ágil o si experimentó trabas que retrasaron su caso"

Pregunta 3: Enfoque en los Canales de Comunicación institucional (grado de efectividad)

¿Cuáles canales de comunicación institucional considera más efectivos para obtener ayuda inmediata en su turno y cuáles representan un obstáculo?

IV Dimensión IV: Seguridad: (Confianza y la credencial Institucional):

Objetivo: Analizar la percepción del estudiante sobre el nivel de confianza, el respaldo institucional y la preparación técnica-metodológica del personal.

Pregunta 1: Enfoque en la autoridad Disciplinaria y Proyección Laboral (Competencia y Respaldo)

"Pensando en su futuro como profesional en el mercado laboral, ¿qué tanta seguridad le transmiten el dominio de los temas y la experiencia de sus profesores? Cuentéeme sobre alguna clase o situación donde haya sentido con claridad que lo que le enseñaban tiene el verdadero respaldo y nivel que el mercado exige"

Pregunta 2: Enfoque en la Preparación Metodológica y Rigor Pedagógico (Confianza y Metodología)

"Mirando la forma en que sus docentes estructuran las clases y transmiten el conocimiento, ¿qué tan preparado considera que está el profesorado en la parte pedagógica? Descríbame una experiencia donde la metodología de un docente le haya hecho sentir plena confianza en su formación, o por el contrario, le haya generado dudas sobre la calidad de la enseñanza.

Pregunta 3: **Enfoque Protección de Derechos estudiantiles (Resguardo Institucional):**

¿De qué manera percibe que la universidad respalda y protege sus derechos, así como el resguardo seguro de su historial académico?

V. Dimensión: Empatía (Categoría: Comprensión, Trato Humano y Accesibilidad)

Objetivo: Comprender las percepciones estudiantiles en torno a la atención personalizada, el trato humano y la sensibilidad institucional hacia sus necesidades individuales.

Pregunta 1 Enfoque en el Trato Humano y Sensibilidad ante Necesidades (Comprensión Sensibilidad)

"En su día a día en la universidad, ¿en qué momentos ha sentido que el personal realmente se interesa por usted como persona y escucha sus necesidades individuales, más allá de ser solo un estudiante más? Descríbame una situación en que haya recibido un trato genuinamente empático o, por el contrario, un trato indiferente.

Pregunta 2 Enfoque en la Accesibilidad y Disposición de Escucha Cotidiana (Cortesía y Accesibilidad)

"Cuando se acerca al personal universitario por cualquier motivo cotidiano, ¿qué tan accesibles y dispuestos a escuchar se muestran ellos? Cuénteme sobre una interacción reciente que refleje cómo es ese trato humano y la cortesía que recibe en el campus."

Pregunta 3: Enfoque flexibilidad, comprensión del personal docente y administrativo

¿Cómo valora la flexibilidad, comprensión y cercanía del personal docente y administrativo para atender las situaciones particulares que se le presentan en su cotidianidad universitaria?

VI Dimensión: Preguntas de Cierre y Categorías Emergentes (Gestión de Pagos y Cobros).

Objetivo: Explorar las dinámicas operativas en los procesos financieros que inciden de forma directa en la experiencia del servicio estudiantil.

Pregunta 1: Enfoque en la Operación Financiera y Flexibilidad (Condiciones y Dinámica de Pago).

“Pensando en su experiencia al pagar sus cuotas, mensualidades o gestionar prórrogas: ¿Cómo describiría las facilidades, obstáculos que le brinda la universidad en sus opciones y condiciones de pago? Cuénteme sobre alguna situación económica o trámite financiero donde haya sentido el respaldo o la rigidez de pago de la institución.

Pregunta 2: Enfoque en Incidentes Críticos y Resolución de Problemas (Tiempos y Eficiencia Operativa)

“Cuando se presenta un inconveniente con un cobro, una beca o validación de un pago, ¿cómo es el proceso para resolverlo con el área administrativa? Descríbame el camino que debe recorrer, considerando el tiempo que tarda y si realmente le dan una solución definitiva.”

Pregunta 3: Enfoque: Servicio de atención integral al usuario universitario

Si tuviera la oportunidad de rediseñar integralmente el servicio de atención, al usuario en la UCN, Sede Central para la carrera de Mercadotecnia, ¿Cuáles serían los tres cambios más urgentes que implementaría para mejorar la experiencia de su turno?

Guía para el cierre definitivo de la entrevista (Aprovechando las categorías emergentes):

VII Pregunta de Cierre Maestro: (Consolidad entrevista a profundidad)

“De todas las dimensiones que hemos conversado hoy (trámites, tecnología, profesores, atención del personal y pagos); ¿cuál de éstas considera que la universidad debe priorizar o cambiar urgentemente para que usted se sienta plenamente satisfecho?

2. Matriz de Consistencia y Validación Cualitativa (Para el Experto)

Marque con X. [X] cumple; [ ] requiere ajuste. La suficiencia corresponde a la cobertura temática inicial.

Categoría Analítica (SERVQUAL)	Código/ítems de la Guía	Criterio de Evaluación (Marque con X)	Observaciones/ Sugerencias
Dimensión I:	P1 Descripción de la infraestructura física.	[X] Congruente	P1–P2: pedir ejemplos. P3: explorar el turno propio; comparar solo si existe experiencia directa y admitir que no pueda comparar.
Elementos tangibles	P2 Facilitadores o limitantes tecnológicos.	[X] Claro	
(Entorno físico y tecnológico)	P3 Diferencias físicas percibidas por turnos.	[X] Suficiente	
Dimensión II:	P4 Cumplimiento de lo ofrecido.	[X] Congruente	P4 y P6: pedir un ejemplo. P5: sustituir el cierre de sí/no por «¿Cómo se desarrolló el trámite y cuál fue el resultado?». Indagar correcciones sin asumir errores.
Fiabilidad	P5 Precisión de trámites y registros académicos.	[X] Claro	
(Cumplimiento e información)	P6 Consistencia de la información institucional.	[X] Suficiente	

Dimensión III:	P7 Atención de trámites urgentes.	[X] Congruente	P8: separar habilitación de tareas y respuesta a consultas; precisar quién atendió. P7 y P9: explorar la atención sin suponer rapidez ni obstáculos.
Capacidad de respuesta	P8 Respuesta sobre tareas, correos y mensajes.	[ ] Claro	
(Agilidad y canales)	P9 Canales para obtener ayuda en el turno.	[X] Suficiente	
Dimensión IV:	P10 Preparación técnica y metodológica docente.	[X] Congruente	P10: pedir experiencias, sin exigir criterio técnico. P11: admitir confianza o desconfianza. P12: precisar la orientación sobre trámites o información académica. Distinguir seguridad de fidelidad.
Seguridad	P11 Trato que genera confianza.	[ ] Claro	
(Confianza y competencia)	P12 Respaldo y protección de derechos y registros.	[X] Suficiente	
Dimensión V:	P13 Cortesía y disposición de escucha.	[X] Congruente	P14: distinguir docentes y administrativos; no asumir que todos trabajan. P15: preguntar cómo fue la atención y pedir un ejemplo, sin calificativos que orienten la respuesta.
Empatía	P14 Atención a necesidades personales y del turno.	[ ] Claro	
(Trato humano y adaptación)	P15 Atención diferenciada según el turno.	[X] Suficiente	

Categorías emergentes	P16 Experiencia en gestiones financieras y Colecturía.	[X] Congruente	Renombrar «Gestión de pagos y propuestas de mejora», pues son temas previstos. P17: pedir mejoras prioritarias y sus razones. Añadir valoración global y cierre abierto.
(Tensiones operativas	P17 Propuestas de mejora del servicio por turnos.	[X] Claro	
de gestión)		[ ] Suficiente	

Criterios: congruencia con los objetivos y la categoría; claridad de la formulación; suficiencia de la cobertura inicial. La pertinencia se explica en las observaciones.

Observaciones complementarias para la aplicación

Unificar el título del estudio y referir las respuestas al I semestre de 2026. Registrar por código el turno y el año académico, comparar los relatos; cada estudiante hablará desde su experiencia.

Explicar propósito, duración, uso académico y participación voluntaria. Permitir no responder o retirarse sin afectar calificaciones ni atención. Pedir autorización para grabar y usar códigos; cuidar la libertad de respuesta si existe relación docente evaluadora.

Pedir situaciones concretas, qué ocurrió y qué significaron. Admitir experiencias favorables, desfavorables, mixtas o ausencia de experiencia; formular una pregunta a la vez.

Antes de P17, preguntar: ¿Cómo describe el servicio educativo que recibió en la UCN durante el I semestre de 2026? ¿Qué experiencias sustentan esa valoración?. Al finalizar: ¿Hay algún aspecto importante que no le haya preguntado y quisiera agregar?.

Mantener la correspondencia: objetivo 1, P1–P6 y P10–P12; objetivo 2, P7–P9 y P13–P15; objetivo 3, P8 y P16, con apoyo de P5 y P9; objetivo 4, P17 y los demás relatos. Entender la influencia como relación percibida, sin atribuir causalidad. Realizar un pilotaje breve y documentar ajustes de comprensión, duración y secuencia.

Precisar el número inicial de entrevistados, los criterios de inclusión y la selección por turnos. Al finalizar, informar la participación efectiva y justificar el cierre según la diversidad y profundidad de los relatos y la saturación, cuando corresponda. La comparación exige información suficiente de cada turno; no implica cuotas iguales ni representatividad estadística.

Delimitar las conclusiones a las percepciones de los estudiantes participantes de Mercadotecnia, Sede Central, sobre el I semestre de 2026. Presentar fortalezas, dificultades y experiencias divergentes con respaldo en los datos, sin convertirlas en una calificación general de la UCN ni confundirlas con una verificación de procesos.

Usar los hallazgos para orientar mejoras y, cuando se justifique, ampliar la indagación a otras carreras o sedes y contrastarla con otras fuentes. El número de entrevistas, por sí solo, no garantiza conclusiones institucionales más sólidas.Validación

3. Formato de Dictamen Final (Experto)

DICTAMEN DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Luego de revisar la Guía de Entrevista Semiestructurada del proyecto de Mabel del Socorro Leiva, considero que el instrumento se encuentra en la condición de:

[ ] APROBADO (Listo para su aplicación sin modificaciones)

[X] APROBADO CON OBSERVACIONES (Debe incorporar las sugerencias anotadas en la matriz y las observaciones complementarias)

[ ] NO APROBADO (Requiere una reestructuración profunda)

Nombre del Experto: Danilo Alkalá Avendaño Martínez

Grado Académico: Máster en Gestión Universitaria

N.º de Cédula/Código Docente: _____

Firma: _____ Fecha: 03/10/2026

Fundamentación del dictamen