

Medición en la calidad en los servicios educativos de la Institución Universitaria Escolme: caso de estudio programas de mercadeo

Alejandra María Ocampo

Tecnología en Gestión de Mercadeo, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia,
amocampo@escolme.edu.co

Yorladis Guerra Vanegas

Tecnología en Gestión de Mercadeo, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia,
yguerrav@escolme.edu.co

Jonathan Bermúdez Hernández

Docente, Instituto Tecnológico Metropolitano ITM, Medellín, Colombia,
jonathanbermudez@itm.edu.co

Recibido: 26/11/2021 - **Aceptado:** 24/02/2022- **Publicado:** 05/04/2022

RESUMEN

La permanente necesidad de alcanzar los estándares de calidad establecidos por los clientes a través de la mejora de los productos y servicios que prestan las Instituciones se ha convertido en un objetivo esencial para crear una ventaja competitiva. Implantar la calidad significa incorporar un sistema de gestión que permita simplificar procesos, eliminar fallos, errores, ser eficaz y eficiente en la formación de las personas que integren la sociedad. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios prestados por la institución durante los nuevos retos presentados por pandemia COVID 19 pretendiendo proponer estrategias, con la información recopilada, que permitan mejorar el servicio, introduciendo nuevas herramientas que favorezcan el nivel del servicio prestado por la institución. Para lograr el objetivo se ha diseñado una encuesta anónima sobre la Medición en la calidad en los servicios educativos de la Institución Universitaria Escolme, donde se toma como población de estudio a alumnos de programas de mercadeo; como resultados esperados se realiza la recopilación de los datos arrojados en las encuestas, donde se propone que la universidad fortalezca las relaciones con la comunidad académica, la experiencia de sus estudiantes y que propicie ambientes adecuados, que realice una evaluación pertinente de la estructura académica y que genere una gestión de la calidad de la educación brindada a la comunidad.

Palabras clave: educación; calidad; metodología, estrategias, Herramientas Tecnológicas.

ABSTRACT

A the permanent need to achieve the quality standards established by clients through the improvement of the products and services provided by the Institutions has become an essential objective to create a competitive advantage. Implementing quality means incorporating a management system that allows simplifying processes, eliminating faults,

errors, being effective and efficient in the training of people who make up society. The present work aims to evaluate the quality of the services provided by the institution during the new challenges presented by the COVID 19 pandemic, trying to propose strategies, with the information collected, that allow improving the service, introducing new tools that favor the level of service provided by the institution. To achieve the objective, an anonymous survey has been designed on the Measurement of the quality of educational services at the Escolme University Institution, where students from marketing programs are taken as the study population; As expected results, the data obtained in the surveys are collected, where it is proposed that the university strengthen relations with the academic community, the experience of its students and that it fosters suitable environments, that it carries out a pertinent evaluation of the academic structure and that generates a management of the quality of education provided to the community

Keywords: education; quality; methodology, strategies, Technological Tools

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Institución Universitaria Escolme ofrece varios programas académicos, que se prestan de manera virtual y/o a distancia, por medio de la plataforma académica y encuentros sincrónicos virtuales programados. Debido a la situación que se vive de Pandemia covid-19 se han presentado varias situaciones con respecto a la pedagogía establecida, la emergencia expuso las carencias y desigualdades tanto en la disponibilidad de los recursos como en el conocimiento de docentes y alumnos para transitar hacia la modalidad de la educación a distancia; según el reporte reciente de, Brown y Salmi (2020) dan a conocer el panorama internacional de las reacciones de algunas instituciones de educación superior frente a la transición de la educación en línea, donde se han exhibido de manera clara las enormes desigualdades que existen entre la población estudiantil, las cuales hacen temer que la brecha digital y la del aprendizaje se puedan seguir extendiendo, los estudiantes se ven impactados por el cese temporal de actividades presenciales y/o el cambio de medios de interacción. Los docentes se han visto afectados en su estabilidad laboral y en la exigencia de la aplicación de estrategias tecnológicas, para las que no estaban preparados (Cabrera, 2020).

La Institución Universitaria Escolme ha sido pionera en la modalidad de formación a distancia y/o virtual, ha brindado la posibilidad de formar estudiantes de poblaciones rurales que no cuentan con fácil acceso a la educación superior. Una nueva época donde las telecomunicaciones cancelan todo tipo de fronteras, límites en las distancias y acorta tiempos, posibilita el acercamiento de las personas contribuyendo a facilitar el acceso al conocimiento y a mejorar los niveles de preparación de la población en los múltiples programas de formación (González, 2001).

Se puede destacar que la Institución Universitaria Escolme va un paso más adelante en comparación de otras instituciones con la modalidad de educación virtual a distancia, sin embargo, quedan temas pendientes por profundizar como lo es el avance o adaptación de los docentes frente a este cambio y la aceptación de las plataformas virtuales. La accesibilidad a las páginas web como fuente primaria para el aprendizaje, los procesos de conectividad e interacción entre estudiantes, docentes e investigadores, visibilidad de los contenidos que demuestran las acciones emprendidas para mitigar los efectos de la transformación digital y como estos influyen en la educación de calidad para los estudiantes (Paredes-Chacín, Inciarte González & Walles Peñaloza, 2020). Tal como lo

sostienen Varguillas y Bravo (2020), “el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) no solo provee herramientas, medios, recursos y contenidos, sino, principalmente, entornos y ambientes que promueven interacciones y experiencias de interconexión e innovación educativa” la importancia del conocimiento y dominio de las diferentes herramientas tecnológicas por parte de los profesores, permite tener contacto con los alumnos sin afectar la calidad de la educación, adaptándose al cambio y afrontando los obstáculos presentados (Patiño-Toro & Valencia-Arias, 2019).

Por lo anterior, este trabajo busca evaluar la medición en la calidad en los servicios educativos de la Institución Universitaria Escolme: caso de estudio programas de mercadeo.

2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES

El concepto de calidad es una construcción social que fluctúa según los intereses de los grupos dentro y fuera de las Instituciones Educativas, que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y que se proyecta para el futuro. No es un concepto similar y fijo, sino que debe ser construido a través consensos y negociaciones entre los actores (Días Sobrihno1(995) citado por Peña, Almuiñas & Galarza, 2018). La diversidad de teorías y definiciones que se generan sobre el concepto de calidad dependen lógicamente de las inclinaciones y las perspectivas que se asumen en cada caso, lo que ocasiona una evidente falta de acuerdos. De ahí se puede decir que el término calidad es un concepto relativo que puede ser definido desde una perspectiva multidimensional (Ibarra-Morales, Woolfolk-Gallego, Meza-López & Gelain-Rodríguez, 2020). La institución educativa debe verse como una empresa del conocimiento, donde se producen servicios y bienes, tales como la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura para alcanzar un verdadero desarrollo humano, sostenible y sustentable (Bravo & Mejía, 2010; Grajales-Montoya, Gómez-Bayona & Coronado-Ríos, 2021). La importancia de una educación de calidad pocas veces se pone en duda en los debates sobre los factores que contribuyen en el desarrollo socioeconómico de un país. Investigadores, representantes de la sociedad civil y del sector productivo aseguran que la inversión en el sector educativo generará, a futuro, altas utilidades (Gómez, 2004).

En pro de la mejora de la calidad educativa, se busca la evaluación, cuyos beneficios son: la retroalimentación del proceso enseñanza-aprendizaje y alinear el currículo (Ayala-García, 2015; Acevedo-Gutiérrez, Cartagena-Rendón, Palacios-Moya & Gallegos-Ruiz-Conejo, 2019). En el caso de la educación, el servicio básico es el aprendizaje y los servicios complementarios estarán referidos a servicios de psicología, admisiones, biblioteca, servicios de recreación y deportes. Desde su origen, las instituciones fueron creadas para satisfacer la necesidad de: formación y educación de valores, aptitudes, habilidades profesionales o habilidades para el servicio (Gómez-Molina et al. 2019; Gómez-Bayona, Arrubla-Zapata, Aristizábal Valencia & Restrepo-Rojas, 2020).

Variables que interfieren en una educación de calidad

Las variables socioculturales: Tienen que ver con el rendimiento académico y el porcentaje de culminación de los estudios universitarios, el estrato socioeconómico influye de manera directa sobre estos, debido a que según estudios, los estratos de niveles más altos tienen un mayor porcentaje de culminación de estudios que los de menor estrato

socioeconómico. Con esto, se afirma que vivir en entornos económicos desfavorables es un factor de riesgo relevante para el fracaso estudiantil (Meulemeester, 2001; citado por Artunduaga, 2008).

Las variables Institucionales: Han sido estudiadas por la influencia o relación que tiene la institución educativa con el rendimiento académico, tienen que ver con el tipo y tamaño de la infraestructura del centro educativo. González (1996) indica que el carácter público o privado, urbano o rural, de una institución educativa, determina sus características y la calidad de los servicios que ofrece. El tamaño de la institución puede afectar el rendimiento dado a que los centros más grandes tienden a disponer de mejores recursos, a atraer profesores mejor preparados y a estar situados en zonas donde hay más facilidades educativas para los estudiantes (Municio 1982).

Variabes cognoscitivas: La inteligencia y las aptitudes intelectuales han sido los primeros elementos considerados como factores determinantes del rendimiento de los estudiantes. El rendimiento académico del estudiante universitario, está determinado por las capacidades y habilidades que éste tenga (Ketelle, 1983 citado por Faraldo, 2013).

Variabes de transformacion y adaptacion al cambio

La importancia de las inversiones en educación y muy particularmente, en educación científica y tecnológica, viene siendo considerada, desde hace décadas, como un capítulo prioritario para hacer posible el desarrollo de un país (Patiño-Toro, Bermeo-Giraldo, Valencia-Arias & Garcés-Giraldo, 2020; Mosquera-González, Valencia-Arias, Benjumea-Arias & Palacios-Moya, 2021). En los últimos años se han diversificado las formas de enseñanza principalmente por la demandas social y la rápida evolución de las TIC (); esto ha planteado nuevos retos a las instituciones de educación, entre ellos la formación de los docentes en la integración de las herramientas TIC en el proceso de enseñanza y aprendizaje (Guzmán, García, Espuny & Chaparro, 2011; Valencia-Arias, Morales-Zapata; Vanegas-rendón & Benjumea-Arias, 2017). Benito (2009) y López de la Madrid (2007) aseguran, para que exista una inclusión real de las herramientas TIC, se necesita que éstas se introduzcan en el sistema educativo y empiecen a ser utilizadas de manera transversal y se integren en todas lasfacetas del proceso educativo. En las Instituciones de Educación superior la formación de los profesores en el dominio e incorporación de los recursos tecnológicos es de suma importancia para mejorar la calidad de su práctica docente (Díaz, 2010).

3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Tipo de Estudio

El presente trabajo “Medición en la calidad en los servicios educativos de la Institución Universitaria Escolme” por la modalidad, corresponde a una investigación con enfoque cuantitativo descriptivo de corte transversal.

La primera etapa se centra en la búsqueda de información sobre los métodos y las estructuras educacionales que se llevan a cabo en la actualidad e identificación de los factores que intervienen en la calidad del servicio prestado de las Instituciones Universitarias.

La segunda etapa se fundamenta en la recopilación de la información de la primera, orientada al desarrollo de instrumentos de recolección de datos cuantitativos, tomando como base de estudios la medición de los servicios educativos de la Institución Universitaria Escolme, caso de estudio programas de mercadeo.

La tercera etapa se basa en la recopilación de los datos que se obtuvieron en 107 cuestionarios aplicados a los estudiantes segmentados debidamente. Cuyo diagnóstico se orienta en proponer estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio prestado por la Institución Universitaria Escolme.

Descripción del contexto y de los participantes

Los estudiantes que componen la muestra son los alumnos que hayan cursado más de un semestre en la institución Universitaria Escolme en los diferentes programas de mercado.

Instrumentos

Se utilizó como instrumento de evaluación una encuesta que toma en cuenta varios factores que influyen en la percepción del servicio como: modalidad virtual, capacitación docente y uso de plataformas digitales. El análisis se hizo por medio de preguntas en la escala de Likert que arrojaron los factores evaluados en las encuestas realizadas.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en la encuesta realizada para el trabajo de investigación (Evaluar la calidad de los servicios educativos prestados por la Institución Universitaria Escolme) dirigida a los estudiantes del área de Mercadeo se presentan las siguientes apreciaciones.

De la población encuestada se encontró una similitud en los resultados arrojados entre dos modalidades de estudio (Tabla 1), donde el 40.78% de los estudiantes reciben clases combinando la formación presencial con la virtual, y un 39.81% toman clases únicamente de manera virtual, esto evidencia que, a pesar de la situación actual del país, para los alumnos sigue siendo necesario contar con la formación de manera presencial y que combinar ambas modalidades es relevante para los alumnos.

Tabla 1. Modalidad de Estudio

Modalidad de Estudio	Porcentaje de Respuesta
Presencial	19,42%
Virtual	39,81%
Mixta	40,78%

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 2, se observa que el 54,37% de los alumnos encuestados coinciden en que la universidad ha sido muy útil con los recursos otorgados para el aprendizaje a distancia. Sin embargo, para el 33,01% de la población, la Universidad no le brinda las herramientas necesarias para el aprendizaje y su buen desempeño en la formación virtual, teniendo en cuenta estos resultados para el 84,47% del total de las encuestas reflejan que la Institución es ágil a la hora de solucionar los posibles contratiempos que se puedan presentar en el manejo de la plataforma, esto quiere decir que Escolme tiene como prioridad brindar soluciones oportunas a las dificultades de sus alumnos.

Tabla 2. Relación entre nivel de utilidad de los recursos de aprendizaje y respuestas rápidas a las solicitudes.

Que tan útil ha sido la Universidad para el aprendizaje a distancia	Respuestas rápidas para las solicitudes de la plataforma			Total, general
	Si	No	Tal Vez	
Para nada Útil	5,83%	0,00%	0,00%	5,83%
Moderadamente Útil	23,30%	5,83%	3,88%	33,01%
Muy Útil	49,51%	1,94%	2,91%	54,37%
Extremadamente Útil	5,83%	0,97%	0,00%	6,80%
Total general	84,47%	8,74%	6,80%	100,00%

Fuente: elaboración propia.

Al querer conocer la experiencia de los estudiantes frente a la percepción de las capacidades o destrezas de los docentes, se encontró que el 71.84% los alumnos están de acuerdo con el nivel de formación recibido por parte de los docentes, que han desarrollado las diferentes asignaturas (Tabla 3), al cruzar esta información se evidenció que el 65,05% ha obtenido un apoyo académico de calidad, es decir, que los alumnos se sienten respaldados y satisfechos con el servicio y formación recibida. Es importante mencionar que del total de los alumnos solo el 16.5% califica un nivel de servicio de excelencia, lo que puede ser una oportunidad estratégica para la institución donde busque mejorar la percepción de sus alumnos.

Tabla 3. Relación entre nivel de formación de los docentes y Apoyo académico brindado.

De acuerdo con los profesores	Apoyo académico dentro y fuera del salón de clase				Total, General
	De excelente Calidad	de Mucha Calidad	De calidad	De Poca Calidad	
Muy De acuerdo	11,65%	6,80%	6,80%	0,00%	25,24%
De acuerdo	4,85%	10,68%	56,31%	0,00%	71,84%
En Desacuerdo	0,00%	0,00%	1,94%	0,97%	2,91%
Total, General	16,50%	17,48%	65,05%	0,97%	100,00%

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se mostrarán las 5 dimensiones para la aceptación de la investigación de la calidad en los servicios educativos de la Institución Universitaria Escolme, para la población seleccionada estos son: Fiabilidad, Empatía, Seguridad, Capacidad de Respuesta y Elementos tangibles.

Para la Fiabilidad percibida frente a la valoración de los servicios prestados por la Institución Universitaria (Tabla 4), el 57,28% de los estudiantes están de acuerdo que los docentes son efectivos con la pedagogía implementada para la formación virtual, por esta razón manifiestan que les resulta práctico aprender a distancia con un 43,69% evaluado como de acuerdo. Para el 47,57% de los alumnos el progreso en la formación virtual vs presencial se acoge positivamente, sin embargo, el 12,62% refleja una inconformidad con

la educación a distancia, para un 52,43% de los encuestados no están en de acuerdo ni en desacuerdo, lo que arroja la necesidad que la Institución busque alternativas para el aprendizaje a distancia e implemente una pedagogía didáctica que capte un mayor interés en los alumnos, y de esta manera se sientan más confiados con el servicio recibido. De este modo se pueda influir positivamente en futuras calificaciones. Finalmente se puede observar que de los aspectos indagados la opción de respuesta con resultados más altos es la opción “de acuerdo” cuyas respuestas fueron superiores al 43.69%.

Tabla 4. Fiabilidad Percibida

Fiabilidad percibida	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr
Tus Profesores son efectivos	20,39%	57,28%	9,71%	5,83%	6,80%	0,00%
Es practico aprender a distancia	22,33%	43,69%	21,36%	12,62%	0,00%	0,00%
El progreso aprendizaje virtual vs presencial	22,33%	47,57%	21,36%	4,85%	2,91%	0,97%

Fuente: elaboración propia.

La Tabla 5, recopila la información de la población encuestada frente a la seguridad percibida, donde los estudiantes están de acuerdo; se sienten seguros con la claridad de los talleres y trabajos de apoyos asignados con un 60,19%, de esta forma los estudiantes manifiestan estar conformes con los medios utilizados para el aprendizaje, se evidencia que entre el 20% y el 57% de la población están “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” que la universidad le brinda las bases necesarias para enfrentarse al mundo laboral, lo que hace sentir a los estudiantes seguros de su lugar de formación. Cabe anotar que ante las apreciaciones positivas de las respuestas aún existen un 45,63% de los alumnos que no tienen claridad de cuál es la seguridad que les otorga la Institución, se puede cuestionar las formas tradicionales de presentación y transferencia del conocimiento. Así que, es necesario que se trabaje en programas más acordes y dinámicos que mejoren el procedimiento, se requiere de una sistematización pedagógica que integre.

Tabla 5. Seguridad percibida

Seguridad Percibida	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr
Los recursos otorgados suplen mis expectativas	19,42%	50,49%	20,39%	6,80%	0,00%	2,91%
Mi universidad da las bases para el mundo laboral	24,27%	55,34%	12,62%	4,85%	0,00%	2,91%
Claridad en los talleres o actividades	25,24%	60,19%	12,62%	1,94%	0,00%	0,00%

Fuente: elaboración propia.

Al considerar la tercera dimensión (Tabla 6), capacidad de respuesta percibida para la población encuestada se refleja puntuaciones significativamente altas que permiten suponer que la claridad de los programas utilizados para el aprendizaje con un 57.28% refleja una aceptación importante para los alumnos, quienes sienten satisfacción por los programas utilizados para su formación académica. Así mismo para la segunda secuencia cuya coincidencia es del 51.46% los alumnos reflejan una buena aceptación con el feedback recibido por parte de los docentes frente a sus trabajos presentados, quiere decir que, la funcionalidad del programa, la intervención y trabajo entre estudiantes y docentes ha permitido lograr la continuidad de la formación a pesar de la crisis que se vivió en el último año a nivel mundial.

Tabla 6. Capacidad de Respuesta

Capacidad de Respuesta	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr
Soy Efectivo con la administración del Tiempo	25.24%	44.66%	22.33%	7.77%	0.00%	0.00%
Claridad en los programas	27.18%	57.28%	13.59%	1.94%	0.00%	0.00%
Retroalimentación sobre los trabajos presentados	24.27%	51.46%	20.39%	3.88%	0.00%	0.00%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 7, compila los niveles de la Empatía percibida por parte de la población cuyos resultados manifiestan que la Institución es altamente considerada a la hora de ofrecer las formas de pago para sus matrículas, donde el 55.34% están de acuerdo con las estrategias y/o opciones de pago otorgadas, es de anotar que es una consideración importante teniendo en cuenta la situación económica, empatía percibida y social que se vive por

consecuencia de la pandemia. Así mismo como en las apreciaciones de las tablas anteriores se evidencia que el planteamiento con mayores porcentajes es “De acuerdo” con un 136.89%, se puede considerar porque la población encuestada no califica el nivel más alto de las dimensiones, quizás sea una señal importante para que la universidad analice este comportamiento y genere nuevos métodos que puedan otorgar la percepción positiva arrojando porcentajes más altos en su calificación. la institución debe estar siempre encaminada en alcanzar la excelencia y tomarla como su objetivo principal.

Tabla 7. Empatía percibida

Empatía Percibida	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Ns/Nr
La universidad diseña las actividades de aprendizaje, teniendo en cuenta las ocupaciones y/o Horarios disponibles del estudiante?	29.13%	36.89%	21.36%	11.65%	0.00%	0.97%
La universidad brinda opciones de pago teniendo en cuenta las diferentes situaciones económicas a las que me enfrentan los Alumnos.	21.36%	55.34%	16.50%	4.85%	0.00%	1.94%
Número de actividades asignados y tiempos de entrega.	18.45%	44.66%	24.27%	11.65%	0.97%	0.00%

Fuente: elaboración propia.

5. CONCLUSIONES

La percepción de la calidad puede estar influenciada por las expectativas que pueden variar en las diferentes culturas y circunstancias a la que se enfrenta la población encuestada. Esto conlleva a sugerir que las escalas de percepción de la calidad de servicios educativos en la Institución deben estar contextualizadas a la cultura y experiencia de sus estudiantes. Los resultados obtenidos permiten inferir que los estudiantes elaboran juicios de valor a partir del nivel de compromiso que la universidad muestran con el bienestar de sus alumnos.

Aunque los resultados arrojados de la percepción de los servicios prestados por la Institución Universitaria Escolme son altos, es necesario mencionar el giro en los métodos de educación, en el que la institución se vio obligada a realizar, donde tuvo que acoplarse y fortalecerse. Resulta evidente la capacidad de resiliencia para renovar y adaptar tecnologías, de las cuales tanto estudiantes, como docentes y equipos de apoyo de la institución, lograron apropiarse para dar continuidad a la formación académica. Sin embargo, la investigación también expone que es necesario cambiar la rutina normal por soluciones creativas e innovadoras, dirigidas a un aprendizaje significativo, efectivo y de calidad con características distintivas y competitivas en estos tiempos de crisis, así como también, apuntar a desafíos que incluyan infraestructura y herramientas didácticas que fomenten la interacción de los alumnos captando la satisfacción del alumno en cuanto al desarrollo del programa y el logro de objetivos.

Finalmente, se propone una flexibilización eficiente de la planificación académica, y una mayor y mejor atención personalizada a los estudiantes en los momentos que ejercen, así como asumir responsabilidad de atención con los egresados en los primeros momentos de inserción laboral, es decir, una mayor interconexión con el entorno socio-laboral y por último otorgar una formación complementaria a estudiantes y docentes que potencialicen sus capacidades.

6. REFERENCIAS

Acevedo-Gutiérrez, L. E., Cartagena-Rendón, C. M., Palacios-Moya, L., & Gallegos-Ruiz-Conejo, A. L. (2019). Análisis comparativo de mallas curriculares de programas tecnológicos de mercadeo. *Revista CEA*, 5(9), 97-112. <https://doi.org/10.22430/24223182.1254>

Artunduaga, M. (2008). Variables que influyen en el rendimiento académico en la universidad. Recuperado de <http://www.ori.soa.efn.uncor.edu/wp-content/uploads/2011/05/Rendimiento-Acad%C3%A9mico-Universitario.pdf>

Ayala-García, J. (2015). Evaluación externa y calidad de la educación en Colombia. Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional. Recuperado de <https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/3188>

Benito, M. (2009). Desafíos pedagógicos de la Escuela Virtual. Las TIC y los nuevos paradigmas educativos. *Revista TELOS (Revista de Pensamiento, Sociedad y Tecnología)*, (78), 63-77. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3062803>

Bravo, M., & Mejía, A. (2010). Los retos de la educación superior en Colombia: una reflexión sobre el fenómeno de la deserción universitaria. *Revista Educación en Ingeniería*, 5(10), 85-98. <https://doi.org/10.26507/rei.v5n10.101>

Brown, C., & Salmi, J. (2020). Putting fairness at the heart of higher education. Recuperado de <https://www.universityworldnews.com/post.php?story=20200417094523729>

Cabrera, L. (2020). Efectos del coronavirus en el sistema de enseñanza: aumenta la desigualdad de oportunidades educativas en España. *RASE. Revista de Sociología de la Educación*, 13(2), 114-139. <https://doi.org/10.7203/RASE.13.2.17125>

Díaz, O. (2010). Formación tecnopedagógica: DIY para tecnófobos. *Apertura. Revista de Innovación Educativa*, 2(2), 108-121. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5547084>

Faraldo, S. (2013). *Análisis de los factores subjetivos que influyen en la evaluación de los alumnos de la Cátedra de Derecho Comercial de la carrera de Ciencias Económicas de la UNR en el ciclo lectivo 2013*. (Trabajo de grado, Universidad Abierta Interamericana). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC113869.pdf>

Gómez, R. L. (2004). Calidad educativa: más que resultados en pruebas estandarizadas. *Revista Educación y Pedagogía*, 16(38), 75-89. http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/7924/1/GomezRicardo_2004_CalidadEducativaPruebas.pdf

Gómez-Bayona, L., Arrubla-Zapata, J. P., Aristizábal Valencia, J., & Restrepo-Rojas, M. J. (2020). Análisis de las estrategias de marketing relacional en instituciones de educación superior de Colombia y España. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 343-359. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.09>

Gómez-Molina, S., Palacios-Moya, L., Berrio-Calle, J. E., Gaviria-Zapata, S., Quiceno-Merino, L. M., & Figueroa-Álvarez, P. (2019). Modelo de satisfacción de egresados universitarios: un estudio de caso. *Revista CEA*, 5(10), 49-68. <https://doi.org/10.22430/24223182.1443>

González, J. N. (2001). Hacia una reforma educativa en la era digital. *Revista Iberoamericana de educación*, (26), 77-96. Recuperado de <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/20772/rie26a04.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, M. P. (1996). Repercusión de la capacidad de imagen en el rendimiento académico. *Revista galega de psicopedagogía*, 9(13), 193-200. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/revista/1232/A/1996>

Grajales-Montoya, N., Gómez-Bayona, L., & Coronado-Ríos, B. (2021). La comunicación estratégica desde el mercadeo en instituciones educativas. *Revista CEA*, 7(13), e-1684. <https://doi.org/10.22430/24223182.1684>

Guzmán, T., García, M. T., Espuny, C., & Chaparro, R. (2011). Formación docente para la integración de las TIC en la práctica educativa. *Apertura*, 3(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/688/68822701001.pdf>

Ibarra-Morales, L. E., Woolfolk-Gallego, L. E., Meza-López, B. I., & Gelain-Rodríguez, E. T. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>

López de la Madrid, M. C. (2007). Uso de las TIC en la educación superior de México: un estudio de caso. *Apertura. Revista de Innovación Educativa*, (7), 63-80. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura4/article/view/94/105>

Mosquera-González, D., Valencia-Arias, A., Benjumea-Arias, M., & Palacios-Moya, L. (2021). Factores asociados al uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procesos de aprendizaje de estudiantes de ingeniería. *Formación universitaria*, 14(2), 121-132. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000200121>

Municio, P. (1982). *Influencia del tamaño del centro en diversas variables organizativas*. (Tesis doctoral inédita, Universidad Complutense de Madrid).

Paredes-Chacín, A. J., Inciarte González, A., & Walles-Peñaloza, D. (2020). Educación superior e investigación en Latinoamérica: Transición al uso de tecnologías digitales por Covid-19. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 98-117. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565470>

Patiño-Toro, O. N. & Valencia-Arias, A (2019). Tendencias curriculares en gestión tecnológica e innovación en programas de administración. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (56), 16-30. Recuperado de <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/1035>

Patiño-Toro, O. N., Bermeo-Giraldo, C., Valencia-Arias, A., & Garcés-Giraldo, L. F. (2020). Factores que inciden en el aprendizaje en gestión tecnológica e innovación en estudiantes de administración mediante el modelo de aceptación tecnológica. *Formación universitaria*, 13(5), 77-86. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500077>

Peña, L., Almuiñas, J., & Galarza, J. (2018). La autoevaluación institucional con fines de mejora continua en las instituciones de Educación Superior. *Universidad y Sociedad*, 10(4), 18-24. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Valencia-Arias, A., Morales-Zapata, D., Vanegas-Rendón, L., & Benjumea-Arias, M. L. (2017). Percepción y conocimiento de los docentes universitarios sobre los procesos investigativos universitarios: estudio de caso. *Educação e Pesquisa*, 43(4), 1201-1220. <https://doi.org/10.1590/S1517-9702201702150010>

Varguillas, C., & Bravo, P. (2020). Virtualidad como herramienta de apoyo a la presencialidad análisis desde la mirada estudiantil. *Revista de ciencias sociales*, 26(1), 219-232. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384416>