



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE MERCADOTECNIA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**LOS MECANISMOS DE ESCUCHA EN LA PERCEPCIÓN
DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES EN LAS
CARRERAS (MERCADOTECNIA, ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO) DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

Proyecto de Investigación Presentado Previo a la Obtención del Título de
Licenciada en Mercadotecnia

AUTOR:
Shirley Christina Montesdeoca Correa

TUTOR:
Mg. Darío Javier Diaz Muñoz

LATACUNGA-ECUADOR
AGOSTO -2024

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Montesdeoca Correa Shirley Christina, con cédula de ciudadanía No. 0503851701 declaro ser autora del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “LOS MECANISMOS DE ESCUCHA EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CARRERAS (MERCADOTECNIA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS”** siendo el Ing. Darío Javier Díaz Muños Mg., Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, agosto 21 del 2024



Shirley Christina Montesdeoca Correa
C.C: 050385170-1

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **MONTESDEOCA CORREA SHIRLEY CHRISTINA**, identificada con cédula de ciudadanía No. **0503851701** de estado civil soltero, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Mercadotecnia, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “**LOS MECANISMOS DE ESCUCHA EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS (MERCADOTECNIA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**”, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Abril 2019 - Agosto 2019

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Marzo 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 14 de agosto de 2024

Tutor: Ing. Darío Javier Díaz Muños, Mg.

Tema: “**LOS MECANISMOS DE ESCUCHA EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS (MERCADOTECNIA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**”

CLÁUSULA SEGUNDA. - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte

informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.

b) La publicación del trabajo de grado.

c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.

d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.

e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - LA CESIONARIA podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

CLÁUSULA NOVENA. - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 21 días del mes de agosto del 2024.

Shirley Christina Montesdeoca Correa
CEDENTE

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.
LA CESIONARIA

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“LOS MECANISMOS DE ESCUCHA EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LAS CARRERAS (MERCADOTECNIA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS” de Montesdeoca Correa Shirley Christina, de la carrera de Licenciatura de Mercadotecnia, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 22 de agosto, 2024



Mg. Darío Díaz
C.I: 1802865194
TUTOR

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes; estudiante Montesdeoca Correa Shirley Christina, con el título de Proyecto de Investigación: **"LOS MECANISMOS DE ESCUCHA EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CARRERAS (MERCADOTECNIA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS"**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 21 de agosto del 2024

Para constancia, firman los miembros del tribunal de lectores:



MG. MILTON MERINO
Lector 1
C.C. 0501802441



PHD. ÁNGEL ESQUIVEL
Lector 2
C.C. 05022272259



MG. BRYAN BARRAGÁN
Lector 3
C.C. 0202288395

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que estuvieron a mi lado para hacer posible este sueño.

En primer lugar, agradezco a Dios, porque sin Su guía nada de esto habría sido posible. A mi madre, Cumandá Correa, le debo mi gratitud infinita por enseñarme a enfrentar la vida con valentía, por su apoyo incondicional y por su amor inagotable; sin ella, nada de esto tendría sentido.

A mis hermanos, quienes han sido mi pilar y mi fortaleza a lo largo de este camino, les doy las gracias por su apoyo constante y por levantarme cada vez que tropecé.

También quiero agradecer a mi tutor, el Mg. Darío Díaz, por su invaluable guía y apoyo. Su amor por la profesión ha dejado una huella profunda en mi formación, y por ello estaré siempre agradecida.

Shirley Christina Montesdeoca Correa

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi madre, a mis hermanos y a todos aquellos que han sido un pilar fundamental en mi vida. Su apoyo económico, moral y su amor incondicional me han enseñado a superar las adversidades, permitiéndome convertirme en la persona que soy hoy.

Este trabajo lo dedico a mi familia: Miguel, Jam y Kelvin, quienes han sido testigos del esfuerzo que he puesto en cumplir mis objetivos. Su amor y su apoyo constante me han dado la fuerza para seguir adelante.

A mis amigos, Kevin, Antony, Joffre y José, a quienes esta etapa universitaria me ha regalado, se los dedico por estar a mi lado en este camino. Con ellos he compartido risas, lágrimas y hasta enojos, y su compañía ha sido invaluable.

Shirley Christina Montesdeoca Correa

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TITULO: “Los Mecanismos de Escucha en la Percepción de la Calidad Educativa de los Estudiantes en las Carreras (Mercadotecnia, Administración de Empresas, Gestión del Talento Humano) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas”

Autora:

Montesdeoca Correa Shirley Christina

RESUMEN

Como parte del proyecto de investigación “Observatorio de buenas prácticas para el aseguramiento de la calidad en la educación superior (OBPACES-UTC)” "Los Mecanismos de Escucha en la Percepción de la Calidad Educativa de los Estudiantes en las Carreras (Mercadotecnia, Administración de Empresas, Gestión del Talento Humano) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas" La calidad educativa es fundamental para asegurar que las instituciones ofrezcan una educación relevante y efectiva. Existe una necesidad crítica de mejorar los mecanismos de escucha para recopilar retroalimentación de los estudiantes, ya que esto impacta directamente en la percepción de la calidad educativa y en la capacidad de las instituciones para adaptarse y mejorar continuamente. El objetivo general de este proyecto es diseñar y proponer mecanismos de escucha efectivos que mejoren la percepción de la calidad educativa entre los estudiantes. Abarcamos los mecanismos de escucha como herramientas que permiten a las instituciones educativas recopilar opiniones y sugerencias de los estudiantes. Incluyen entrevistas, grupos focales, encuestas, y buzones de sugerencias, y a la calidad educativa como los estudiantes interpretan y valoran la calidad de la educación que reciben, basada en factores como la efectividad de los docentes, la relevancia del currículo y la infraestructura institucional. La investigación adopta un enfoque mixto. Utiliza métodos cualitativos y cuantitativos para recopilar y analizar datos. Los resultados de esta investigación abordan los mecanismos de escucha actuales son insuficientes y no se utilizan de manera efectiva. El análisis reveló que la implementación de nuevos mecanismos, como paneles estudiantiles y programas de puertas abiertas, podría mejorar significativamente la retroalimentación y la participación estudiantil. Para la mejora continua se recomienda implementar paneles estudiantiles, encuestas periódicas, y programas de puertas abiertas para mejorar la comunicación entre estudiantes y la administración. Estas iniciativas buscan fortalecer la retroalimentación y promover una cultura de participación activa dentro de la universidad.

Palabras clave: Mecanismos de escucha, calidad educativa, estándares, evaluación.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

THEME: “Listening Mechanisms in the Perception of Educational Quality of the Students in the Programs (Marketing, Business Administration, Human Talent Management) of the Administrative and Economic Sciences Faculty”

Author:

Montesdeoca Correa Shirley Christina

ABSTRACT

As a part of the research project "Observatory of good Practices for Quality Assurance in Higher Education (OBPACES-UTC)" "The Listening Mechanisms in the Perception of Educational Quality of the Students in the Programs (Marketing, Business Administration, Human Talent Management) of the Administrative and Economic Sciences Faculty," educational quality is fundamental to ensuring that institutions provide a relevant and effective education. There is a critical need to improve listening mechanisms to collect feedback from students, as this impacts directly the perception of educational quality and the institutions' ability to adapt and continuously improve. The general objective of this project is to design and propose effective listening mechanisms that enhance the perception of educational quality among students. We consider listening mechanisms as tools that allow to the educational institutions to gather opinions and suggestions from students. These include interviews, focus groups, surveys, and suggestion boxes, while educational quality refers to how students interpret and evaluate the quality of the education which they receive, based on factors such as the effectiveness of instructors, the relevance of the curriculum, and institutional infrastructure. The research adopts a mixed-method approach, using both qualitative and quantitative methods to collect and analyze data. The results of this research indicate that current listening mechanisms are insufficient and are not being used effectively. The analysis revealed that implementing new mechanisms, such as student panels and open-door programs, could significantly improve feedback and student participation. For continuous improvement, it is recommended to implement student panels, regular surveys, and open-door programs to enhance communication between students and the administration. These initiatives aim to strengthen feedback and promote a culture of active participation within the university.

Keywords: Listening mechanisms, educational quality, standards, evaluation.

AVAL DE TRADUCCIÓN

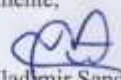
En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **"LOS MECANISMOS DE ESCUCHA EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CARRERAS (MERCADOTECNIA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS"** presentado por: **Shirley Christina Montesdeoca Correa**, egresada de la Carrera de: **Mercadotecnia**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 22 agosto del 2024

Atentamente,


Msc. Vladimir Sandoval V.
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502104219



INDÍCE DE CONTENIDO

1.	INFORMACIÓN GENERAL	18
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
2.1	Pregunta del problema	23
3.	OBJETIVOS.....	24
3.1	Objetivo General.....	24
3.2	Objetivos Específicos	24
4.	ACTIVIDADES POR DESARROLLARSE	24
5.	JUSTIFICACIÓN.....	26
6.	BENEFICIARIOS	27
7.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	28
7.1.	Antecedentes.....	28
7.2.	Fundamentación Teórica.....	29
7.2.1	Comunicación en el Marketing	29
7.2.2	Comunicación Empresarial	30
7.2.3	Comunicación en la Educación	30
7.2.4	Canales de Comunicación	30
7.2.5	Tipos de Canales de Comunicación.....	31
7.2.6	Mecanismos de Comunicación en la Educación	32
7.2.7	Mecanismos de Escucha.....	33
7.2.8	Tipos de Mecanismos de Escucha	33

7.2.9 Escucha.....	36
7.2.10 Tipos de Escucha	38
7.2.11 Percepción.....	41
7.2.12 Percepción del consumidor.....	41
7.2.13 Percepción en la Calidad	43
7.2.14 Percepción de la Calidad Educativa	43
7.2.15 Calidad.....	45
7.2.16 Calidad en la Educación	45
7.2.17 Elementos Fundamentales de la Calidad en la Educación	46
7.2.18 Proyecto Tuning.....	48
7.2.18 Modelos de Evaluación	48
7.2.19 Acreditación.....	49
7.2.20 ACBSP.....	50
7.2.21 Mecanismos de Escucha y Calidad Educativa	50
8. METODOLOGÍA	52
8.1. Enfoque de Investigación	52
8.2. Nivel de Investigación Exploratorio.....	52
8.3. Nivel de Investigación Descriptivo	52
8.4. Técnica e instrumento de recolección de información	52
8.4.1. Resultado de la prueba piloto	54
8.4.2 Validez Interna.....	55
8.5. Población y muestra	55

8.5.1 Cálculo de la muestra	58
9. ANÁLISIS DE RESULTADOS	60
9.1. Cualitativos.....	60
9.1.1 Entrevistas	61
9.1.2 Nube de Palabras	63
9.1.3 Síntesis de Coincidencia.....	65
9.2. Resultados cuantitativos	67
Prueba de Chi Cuadrado.....	74
Triangulación.....	76
10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	78
11. PROPUESTA PLAN OPERATIVO	80
INTRODUCCIÓN.....	80
JUSTIFICACIÓN	81
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	82
Funciones.....	82
ANÁLISIS FODA	83
Análisis de la Situación	83
Análisis Interno	83
Análisis Externo o PESTEL	84
Matriz FODA.....	88
OBJETIVOS.....	89
Estratégicos.....	89

Tácticos.....	90
Metas	91
Resultados Esperados	99
Corto plazo	99
Largo plazo.....	101
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
Conclusiones.....	102
Recomendaciones	103
12. BIBLIOGRAFÍA.....	104
13. ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1	25
Tabla 2	27
Tabla 3	54
Tabla 4	54
Tabla 5	55
Tabla 6	56
Tabla 7	60
Tabla 8	62
Tabla 9	63
Tabla 10	66
Tabla 11	68
Tabla 12	69

Tabla 13	70
Tabla 14	71
Tabla 15	72
Tabla 16	74
Tabla 17	75
Tabla 18	75

INDÍCE DE GRÁFICAS

Gráfica 1	56
Gráfica 2	57
Gráfica 3	58

INDÍCE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	41
Ilustración 2	64
Ilustración 3	64

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:

Los Mecanismos de Escucha en la Percepción de la Calidad Educativa de los Estudiantes de en las Carreras (Mercadotecnia, Administración de Empresas, Gestión del Talento Humano) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Fecha de inicio: 23 de octubre de 2023

Fecha de finalización: agosto de 2024

Lugar de ejecución:

Universidad Técnica de Cotopaxi área de Aseguramiento de la Calidad

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido Sector San Felipe. Latacunga - Ecuador.

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Licenciatura en Mercadotecnia

Proyecto de investigación generado vinculado:

No corresponde

Equipo de trabajo:

Tutor: Mg Díaz Muñoz Darío Javier C.I. 180286519-4

Estudiante: Montesdeoca Correa Shirley Christina C.I. 050385170-1

Área de conocimiento: Mercadotecnia

Línea de investigación:

“Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones”(UTC, 2020)

Sub líneas de investigación:

Conducta del consumidor. (Diaz Darío, 2024)

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad en la educación superior es fundamental para garantizar que las instituciones, carreras y programas ofrezcan una educación efectiva y relevante. La acreditación es un proceso esencial en este contexto, ya que asegura que las universidades y otros centros educativos cumplan con los estándares requeridos. Según el Art. 353 de la Constitución de la República del Ecuador, el sistema de educación superior debe contar con un organismo público de planificación, regulación y coordinación, así como con una entidad técnica encargada de la acreditación y aseguramiento de la calidad. Esto evita que las instituciones de educación se autorregulen, promoviendo así la imparcialidad y la mejora continua. La acreditación es crucial porque verifica y valida la calidad de la educación ofrecida, impactando directamente en la reputación y reconocimiento de las instituciones (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Sistema Interinstitucional de Aseguramiento de la Calidad es fundamental para garantizar que las instituciones de educación superior cumplan con los estándares de calidad establecidos en la Constitución y la ley. En 2018, se realizó una reforma a la LOES que redefine la calidad como un proceso continuo y colectivo que involucra a todos los estamentos de las instituciones de educación superior, esta reforma busca fomentar una cultura de calidad educativa que esté orientada hacia la inclusión, la equidad y la pertinencia, involucrando a estudiantes, docentes y personal administrativo en un esfuerzo colaborativo por mejorar la calidad educativa (LOES, 2018).

El Estatuto del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) le atribuye emitir el Reglamento que norma el procedimiento para reconocer las acreditaciones otorgadas por agencias extranjeras a las carreras y programas de las instituciones de educación superior ecuatorianas. En cumplimiento de esta facultad, el Pleno

del CACES expidió, mediante la Resolución No. 100-SE-21-CACES-2021, el Reglamento de Reconocimiento de Acreditaciones Extranjeras (CACES, 2023).

Este Reglamento tiene como objeto regular el procedimiento a través del cual el CACES reconocerá las acreditaciones internacionales obtenidas por las instituciones de educación superior del país. Este proceso de reconocimiento busca garantizar la calidad de la educación superior, al tiempo que brinda a las universidades y escuelas politécnicas ecuatorianas la posibilidad de fortalecer su prestigio y competitividad a nivel global mediante la obtención de acreditaciones extranjeras. Estos modelos de evaluación permiten a las instituciones identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para fortalecer su oferta educativa. La implementación de estos modelos contribuye a elevar los estándares educativos y a asegurar que los estudiantes reciban una educación que cumpla con sus expectativas y necesidades (CACES, 2024).

Los modelos de evaluación de la calidad educativa en Ecuador incluyen diversas metodologías y criterios que buscan asegurar que las instituciones de educación superior brinden una formación de alto nivel. La evaluación de la calidad educativa se basa en criterios como la pertinencia académica, la eficiencia en la gestión, la investigación, la vinculación con la sociedad y el bienestar estudiantil (CACES, 2024).

En concordancia con el Artículo 8 del Reglamento, del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) reconocerá las acreditaciones de carreras o programas otorgadas por agencias extranjeras de acreditación, siempre y cuando estas agencias consten en la lista oficial elaborada por la Secretaría Técnica y aprobada por el Pleno de este Consejo (CACES, 2023).

Para llevar a cabo estos procesos de evaluación y asegurar la calidad educativa, el CACES cuenta con la participación de diversas acreditadoras reconocidas internacionalmente. Algunas de las principales entidades acreditadoras son:

- Global Accreditation Center for Project Management Education Programs – Project Management Institute (GAC – PMI).
- Accreditation Council for Business Schools and Programs (ACBSP).
- Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB).
- Education Quality Accreditation Agency (EQUAA).
- European Foundation for Management Development (EFMD -EQUIS).

Se puede observar a ACBSP se encuentra en segundo lugar de la lista. En otro contexto, La Accreditation Council for Business Schools and Programs (ACBSP) es una organización acreditadora internacional que se enfoca en la mejora continua de la calidad educativa en programas de negocios. ACBSP promueve la excelencia a través de un proceso de acreditación riguroso que evalúa la calidad y la eficacia de los programas académicos (ACBSP, 2024)

La acreditación de ACBSP es un sello de calidad que reconoce a las instituciones que cumplen con altos estándares académicos y de gestión. El proceso de acreditación incluye la evaluación de diversos aspectos, como la capacidad institucional, el liderazgo, la planificación estratégica, el enfoque en los estudiantes, los resultados del aprendizaje y la mejora continua; es necesario resaltar que los mecanismos de escucha son utilizados por dicha acreditadora, determinando como una herramienta para mejorar la calidad de la educación y esto abarca como un tema de creciente interés en la investigación educativa (ACBSP, 2019).

Por lo tanto, los mecanismos de escucha son componentes esenciales en los modelos de calidad educativa. Estos mecanismos incluyen la retroalimentación de los estudiantes, la

participación activa en las decisiones académicas y la implementación de sistemas de comunicación eficaces entre docentes y estudiantes. La escucha activa es una técnica de comunicación que implica prestar atención de manera consciente y proactiva a las necesidades y preocupaciones de los estudiantes. La retroalimentación efectiva ayuda a los estudiantes a comprender sus fortalezas y áreas de mejora, promoviendo un aprendizaje más profundo y significativo. Además, la retroalimentación fomenta un entorno de aprendizaje colaborativo, donde los estudiantes se sienten valorados y escuchados (Suárez, 2019).

El Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica de Cotopaxi (2020) menciona la participación estudiantil, para la calidad educativa reposa y expone que, los principales objetivos y la importancia de las obligaciones y atribuciones de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la UTC son promover una cultura de planificación, evaluación, mejoramiento continuo y aseguramiento de la calidad en la universidad. Definir y proponer políticas y lineamientos para la planificación, evaluación, mejoramiento y acreditación institucional. Organizar, dirigir y evaluar técnicamente todo el proceso de planificación y evaluación institucional. Diseñar, coordinar y supervisar los procesos de autoevaluación y acreditación. Establecer los lineamientos estratégicos para la evaluación del desempeño docente, entre otros

Se realizó una entrevista al Director de Aseguramiento de la Calidad UTC, quien expuso que, la Universidad Técnica de Cotopaxi decidió buscar la acreditación internacional como una estrategia para la mejora continua. Al no contar el organismo de acreditación nacional (CACES) con la capacidad para acreditar a todas las carreras, la universidad optó por buscar una agencia. Después de analizar varias opciones, seleccionaron a la agencia ACBSP (International Council for Business Schools and

Programs) por ser especializada en el campo de los negocios, estar reconocida a nivel mundial y tener presencia en diversos continentes.

El proceso de acreditación con ACBSP inició en 2023, con la adhesión de la universidad a la red de la agencia y la postulación de tres programas de grado (Mercadotecnia, Talento Humano y Administración de Empresas) y uno de posgrado (Maestría en Administración de Empresas) para su evaluación. El proceso de acreditación internacional ha seguido los siguientes pasos clave: Primero, la Universidad se convirtió en miembro de la agencia acreditadora, una vez aprobados como candidatos, la universidad recibió un mentor experto de la agencia, Gerardo Figueroa de la Escuela Bancaria y de Seguros de México, quien los ha estado asesorando en el proceso. Adicionalmente, la universidad ha logrado formar evaluadores internos internacionales y ha participado en un torneo de simulación de negocios a nivel global. Actualmente, la universidad se encuentra en una fase de revisión y documentación exhaustiva, revisando las mejoras y la planificación requerida por el modelo de acreditación. (J. Vizcaino, comunicación personal, 2 de julio de 2024)

Las Universidad Técnica de Cotopaxi al enfrentarse a un proceso de acreditación, busca procedimientos y estrategias para cumplir con lo establecido en la ley. Teniendo en cuenta la calidad educativa como parámetro, se apoya en los mecanismos de escucha, que están íntimamente relacionados con la comunicación; y, por tanto, son parte de la mercadotecnia; los mismos que acogen ideas, opiniones y sugerencias de los stackholders que conforman la Universidad para el mejoramiento continuo.

2.1 Pregunta del problema

¿Cuál es la relación entre los mecanismos de escucha y la percepción de la calidad educativa de los estudiantes en las carreras (Mercadotecnia, Administración de Empresas, Gestión del Talento Humano) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Establecer la relación entre los mecanismos de escucha y la percepción de la calidad educativa de los estudiantes de las carreras de Mercadotecnia, Gestión del Talento Humano y Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

3.2 Objetivos Específicos

- Investigar las bases teóricas de los mecanismos de escucha y calidad educativa a través de una investigación bibliográfica, que fundamente el objeto de estudio.
- Diagnosticar la percepción que tienen los estudiantes de los mecanismos de escucha en relación a la calidad educativa.
- Diseñar un plan operativo de los mecanismos de escucha que enfoque la incidencia en la calidad educativa.

4. ACTIVIDADES POR DESARROLLARSE

Tabla 1*Actividades*

Objetivos específicos	Actividades	Cronograma	Producto
Investigar las bases teóricas de los mecanismos de escucha a través de una investigación bibliográfica, que fundamente el objeto de estudio.	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar información en documentos de bases científicas. • Analizar las fuentes seleccionadas. • Sintetizar las citas. • Argumentar los estudios realizados en relación al tema en desarrollo. 	Abril	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar las referencias bibliográficas. • Resúmenes críticos de las fuentes.
Diagnosticar la percepción que tienen los estudiantes de los mecanismos de escucha en relación a la calidad educativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información de los estudiantes acerca de los mecanismos de escucha y la calidad educativa mediante el uso de instrumentos de recolección de datos. • Tabular la información. • Analizar e interpretar los datos 	Mayo – Junio	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de valor de los estudiantes referente a los mecanismos de escucha y la calidad educativa. • Tablas estadísticas.
Diseñar un plan operativo de los mecanismos de escucha que enfoque la incidencia en la calidad educativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y definir objetivos. • Determinar estrategias y acciones. • Establecer plazos y actividades. • Determinar recursos. • Definir indicadores de desempeño. • Establecer mecanismos de seguimiento y control. • Documentar y socializar el plan. 	Julio	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del plan operativo de los mecanismos de escucha enfocados en la calidad educativa.

Nota: Tabla realizada por la investigadora Shirley Montesdeoca

5. JUSTIFICACIÓN

La sociedad ha venido dando pasos gigantescos en su evolución y esto lo ha conseguido por varios factores, uno de ellos es el educativo; es necesario reconocer que las mejoras conseguidas se han dado por superar necesidades observadas y palpables. No se puede mejorar una realidad cuando los análisis se hacen en grupos cerrados, se debe tener una contraparte de los actores que conforman dicha sociedad. Un factor importante en el funcionamiento de las universidades es la auditoría y evaluación, ya que determina un correcto funcionamiento, donde se debe cumplir estándares de calidad; estas acciones abarcan a todos los participantes directos, incluso se incluye elementos materiales como infraestructura. Para dichas auditorías existen parámetros que corroboran el adecuado desempeño, y así conseguir la calidad educativa.

La escucha activa y la capacidad de los estudiantes para procesar, analizar y retroalimentar la información que reciben durante su formación académica son habilidades clave que impactan directamente en su experiencia y satisfacción con la calidad de la enseñanza. Desde la perspectiva educativa, esta investigación brindará valiosos insights sobre cómo los mecanismos de escucha de los estudiantes se relacionan con su valoración de los programas, las metodologías y los servicios que ofrece la institución. Esto permitirá a los docentes y autoridades académicas comprender mejor las percepciones de los estudiantes y desarrollar estrategias más efectivas para mejorar la calidad de la experiencia educativa.

Esta investigación contribuye al desarrollo y fortalecimiento de estudios existentes sobre la relación entre los mecanismos de escucha y la percepción de calidad educativa. Al explorar esta temática en el contexto específico de los estudiantes, se generarán nuevos conocimientos que pueden enriquecer los modelos y

teorías previamente establecidos. Los hallazgos de este estudio podrían aplicarse de manera concreta para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Cabe destacar que, dada la relevancia y originalidad de este estudio, existe la posibilidad de que sus hallazgos y recomendaciones puedan ser transferidos y aplicados en otros contextos educativos similares. Esta investigación es pertinente, ya que aborda un tema que ha sido poco explorado en la literatura existente: la relación entre los mecanismos de escucha de los estudiantes y su percepción de la calidad educativa. Si bien existen estudios previos sobre la escucha activa y la satisfacción estudiantil, este enfoque específico de los mecanismos de escucha y la calidad educativa representa una oportunidad para generar conocimientos originales y valiosos.

6. BENEFICIARIOS

Tabla 2

Beneficiarios

DIRECTOS	TOTAL	INDIRECTOS
Estudiantes de las carreras: Administración de Empresas, Gestión del Talento Humano y Mercadotecnia	1008	Universidad Técnica de Cotopaxi
Docentes Autoridades	43	Departamento Aseguramiento de la Calidad.
Personal Administrativo	3	
Empleadores	3	
Graduados	63	
TOTAL	1120	

Nota: Tabla realizada por la investigadora Shirley Montesdeoca

7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

7.1. Antecedentes

Los antecedentes y estudios que se tratan en el presente trabajo, servirán como pilares conceptuales de la investigación. Los mecanismos de escucha en la Universidad Técnica de Cotopaxi, se convierten en un gestor de oportunidades para mejorar la calidad educativa.

Una investigación realizada por Tamayo et al., (2023) en su estudio denominado "Caminos para la acreditación del profesorado universitario: escucha empática, confianza y diversidad" evalúa la influencia de la escucha empática de los profesores y la diversidad en el aula de clase con el rol mediador de la confianza, utilizando un Modelo de Ecuaciones Estructurales con Mínimos Cuadrados Parciales en una muestra de 107 profesores colombianos de educación superior. Los resultados indicaron que la escucha empática influye positiva y significativamente en la diversidad, y que la confianza es un mecanismo que media parcial pero significativamente esta relación. Se concluye que la diversidad en el aula se fomenta cuando los profesores mejoran su capacidad de escucha empática, lo que genera confianza y facilita la expresión de la diversidad, haciendo visible el aprendizaje significativo de los estudiantes.

Cervantes (2023) en su investigación "La gestión estratégica de la calidad para la mejora educativa en México" Analiza la gestión estratégica de la calidad educativa, particularmente el impacto de la certificación del proceso de enseñanza-aprendizaje en el índice de reprobación de estudiantes universitarios, siguiendo un estudio descriptivo con un diseño pretest-postest y utilizando datos de las calificaciones de 1812 estudiantes de la carrera de Médico Cirujano de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Se demostró que no hay diferencia significativa entre el promedio general

de los estudiantes antes y después de la certificación del proceso, concluyendo que la gestión estratégica es fundamental en los procesos de calidad educativa, los cuales se ven afectados por los avances tecnológicos y la creciente demanda de competencias relevantes.

Investigación similar realizada por Soto (2022) "La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias". Plantea la necesidad de incorporar herramientas de gestión para lograr el aseguramiento de la calidad en las carreras universitarias, adoptando un enfoque hermenéutico-dialéctico para comprender el fenómeno desde la particularidad y el contexto concreto del sector, de cada institución y de cada carrera en específico. La incorporación de procedimientos institucionales permitió a las personas involucradas seguir una ruta elaborada a partir de la experiencia de los ejecutores y adaptada a las necesidades de cada caso, logrando un aseguramiento de la calidad de manera más eficiente y eficaz. Es fundamental debido a que el uso óptimo de los recursos se vuelve transcendental en la ejecución de las tareas sustantivas de las universidades y el logro de los objetivos propuestos.

7.2. Fundamentación Teórica

7.2.1 Comunicación en el Marketing

La comunicación en el marketing es un elemento fundamental para el éxito de cualquier estrategia de negocio, implica crear un diálogo dinámico con el público objetivo, esto permite construir relaciones sólidas, comprender las necesidades y preferencias de los consumidores, y transmitir de manera coherente la identidad y los valores de la marca (UNIR, 2021).

Al integrar diversos canales y herramientas de comunicación, como publicidad, relaciones públicas, marketing digital y promociones, las empresas logran enviar mensajes unificados que captan la atención, generan confianza y fomentan una conexión más profunda entre la marca y sus clientes.

7.2.2 Comunicación Empresarial

La comunicación empresarial se refiere a la capacidad de transmitir información de manera efectiva dentro de una empresa y con sus partes interesadas externas, implica el uso de habilidades y estrategias de comunicación asertiva para mejorar la competitividad y el ambiente laboral, facilitando la colaboración y la toma de decisiones informadas.(Silva et al., 2020).

Una comunicación empresarial eficiente contribuye a la cohesión del equipo, la satisfacción de los empleados y el logro de objetivos organizacionales

7.2.3 Comunicación en la Educación

“La comunicación educativa es un enfoque fundamental en la educación física escolar, los estudios de la comunicación educativa, basados en la neurociencia, pueden ser útiles para encontrar soluciones a los problemas de falta de participación efectiva de los estudiantes en las clases”. (Silva & Prats, 2020).

La comunicación educativa busca hacer que las clases sean más interesantes e incentiven a los estudiantes a construir y producir conocimiento en torno al cuerpo, las prácticas corporales y los medios

7.2.4 Canales de Comunicación

Los canales de comunicación son medios y métodos a través de los cuales se transmite información, ideas y mensajes entre las partes involucradas en el proceso de comunicación, se vuelven esenciales para el éxito de una organización. pueden ser tanto verbales como no verbales, formales e informales y juegan un papel fundamental en la interacción humana, tanto en el ámbito personal como en el contexto empresarial (Segura et al., 2020).

7.2.4.1 Ventajas.

Los canales de comunicación son medios que permiten la transmisión de información y mensajes entre las personas. Tienen ventajas como facilitar la transmisión de información, promover la comprensión y claridad, y mejorar la colaboración y toma de decisiones (Bedoya, 2021).

7.2.4.2 Desventajas.

Presentan desafíos, como barreras de comunicación, pérdida de información, sobrecarga de información y falta de retroalimentación. Estos obstáculos pueden dificultar la comunicación efectiva y generar malentendidos (Bedoya, 2021).

Por lo tanto, es importante seleccionar y utilizar los canales de comunicación de manera adecuada y efectiva, teniendo en cuenta las ventajas y desventajas. Esto implica elegir el canal más apropiado para transmitir información, utilizar un lenguaje claro y comprensible, superar barreras de comunicación y buscar retroalimentación para asegurarse de que el mensaje haya sido recibido y comprendido correctamente (Gutiérrez, 2022).

7.2.5 Tipos de Canales de Comunicación

7.2.5.1 Verbal.

Los canales de comunicación verbal son aquellos que utilizan el lenguaje hablado o escrito para transmitir mensajes, estos incluyen conversaciones cara a cara, llamadas telefónicas, videoconferencias, correos electrónicos y mensajes de texto, entre otros (González & Costa, 2019).

La comunicación verbal permite una interacción directa y en tiempo real, lo que facilita la claridad y la capacidad de respuesta inmediata. A través de estos canales, las personas pueden expresar sus pensamientos, compartir información y establecer relaciones significativas.

7.2.5.2 No Verbal.

Los canales de comunicación no verbal desempeñan un papel importante en la transmisión de información, se basan en señales no verbales, como expresiones faciales, lenguaje corporal, tono de voz y gestos, la comunicación no verbal puede complementar y enriquecer la comunicación verbal y escrita, ya que transmite emociones, actitudes y matices de significado que pueden ser difíciles de expresar con palabras (Sánchez et al., 2019).

Los canales de comunicación no verbal incluyen el contacto visual, los gestos de las manos, la postura corporal y la proximidad física. Estos canales pueden ser especialmente importantes en situaciones en las que hay barreras lingüísticas o cuando se busca transmitir mensajes emocionales o sutiles

7.2.5.3 Formales e informales.

Los canales formales, como reuniones de equipo, correos electrónicos y informes permiten la transmisión de información relacionada con tareas, objetivos y políticas, los canales informales como; conversaciones informales en los pasillos, redes sociales o grupos de chat fomentan la interacción social, la colaboración y la construcción de relaciones sólidas entre los miembros de un equipo o una organización. (Heredia et al., 2019).

Estos canales informales a menudo permiten una comunicación más rápida y flexible, promoviendo un ambiente de trabajo más dinámico y creativo

7.2.6 Mecanismos de Comunicación en la Educación

Los mecanismos de comunicación se realizan desde los diferentes estamentos que conforman la comunidad educativa, como la Secretaría de Educación, las instituciones municipales y departamentales, a través de decretos, resoluciones y circulares. Esta información se transmite a la dirección del núcleo, quien a su vez la

comunica al personal docente y administrativo de la institución. Adicionalmente, se utilizan otros medios como reuniones, carteleras, redes sociales y el sitio web para mantener informada a la comunidad educativa sobre temas relevantes (Cova, 2020).

Es fundamental que las instituciones educativas cuenten con mecanismos de comunicación efectivos y eficientes que permitan mantener informada a toda la comunidad sobre los diferentes aspectos de la gestión institucional. Esto no solo mejora la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también fomenta la participación y el sentido de pertenencia de todos los actores. Además, una comunicación clara y oportuna contribuye a la toma de decisiones informadas y al desarrollo de una cultura institucional sólida y para eso se necesita de mecanismos de escucha (IETA, 2020)

7.2.7 Mecanismos de Escucha

Los mecanismos de escucha se refieren a las herramientas y procesos utilizados por las instituciones educativas para recopilar retroalimentación, opiniones y comentarios de los diferentes grupos de interés, como estudiantes, profesores, personal administrativo y la comunidad en general. (ACBSP, 2019).

7.2.8 Tipos de Mecanismos de Escucha

Estos mecanismos pueden incluir encuestas, entrevistas, grupos focales, buzones de sugerencias, reuniones abiertas, plataformas en línea, entre otros (Rockin, 2017)

7.2.8.1 Encuesta.

Las encuestas de evaluación educativa, consiste en emitir un juicio de valor sobre el aprendizaje de los estudiantes, utilizando diferentes instrumentos y técnicas. Las encuestas son fundamentales para determinar el grado de consecución de los objetivos de enseñanza-aprendizaje, identificar las fortalezas y debilidades de los alumnos, y ajustar las estrategias docentes en consecuencia. Los sistemas de evaluación mediante encuestas son más comunes

estos también se incluyen en exámenes, trabajos, proyectos, observación del desempeño y portfolios, entre otros. Además, estos permiten recoger información cualitativa y cuantitativa sobre el nivel de logro de los estudiantes (UNIR México, 2023).

Se debe implementar una variedad de estrategias en las encuestas de evaluación que ofrezcan a los estudiantes múltiples oportunidades de demostrar sus opiniones, conocimientos y habilidades (Giulianelli, 2019).

7.2.8.2 Entrevista.

La entrevista educativa es una herramienta psicopedagógica utilizada en el ámbito escolar para evaluar diversos aspectos del alumno y orientarlos. Según la definición proporcionada, la entrevista educativa es una conversación intencional entre el profesor, el alumno cuyo objetivo principal es conocer mejor al estudiante para orientar su educación y abordar cualquier duda o conflicto que puedan tener. Es importante en el sistema educativo porque permite recabar información, evaluar el desempeño académico, detectar dificultades y puntos fuertes del alumno, fomentar el vínculo entre el profesor y el alumno, y contribuir al bienestar general y buen funcionamiento del estudiante en la escuela a nivel académico, social y personal (Ruiz, 2020)

La entrevista educativa es una herramienta fundamental en el ámbito escolar, ya que permite establecer una comunicación efectiva entre docentes y estudiantes. Al facilitar el intercambio de información y la identificación de las necesidades y fortalezas de cada alumno, la entrevista educativa se convierte en un valioso recurso para brindar un apoyo personalizado y optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje (Lima et al., 2021).

7.2.8.3 Grupos Focales.

Los grupos focales son una técnica de investigación cualitativa muy valiosa en el ámbito educativo, consisten en reuniones grupales donde un moderador guía una discusión abierta y dinámica entre un número reducido de participantes seleccionados, estos espacios permiten recopilar información detallada y profunda sobre las percepciones, actitudes, necesidades e inquietudes de estudiantes, docentes y otros miembros de la comunidad educativa (RED EDUCA, 2023).

Los grupos focales son importantes porque fomentan la escucha activa, el intercambio de ideas y la co-creación de soluciones, lo cual resulta fundamental para comprender mejor la realidad del sistema educativo y tomar decisiones informadas que mejoren la calidad de la enseñanza y el bienestar de todos los involucrados (Benavides et al., 2022).

7.2.8.4 Buzones de Quejas y Sugerencias.

Los buzones de quejas y sugerencias son herramientas fundamentales en el entorno educativo, ya que permiten a los estudiantes, docentes y personal administrativo expresar de manera abierta y segura sus preocupaciones, críticas constructivas y propuestas de mejora, los espacios de comunicación bidireccional fomentan la transparencia y la rendición de cuentas, al tiempo que brindan valiosos insumos para identificar áreas de oportunidad y tomar decisiones informadas que eleven la calidad de los servicios educativos (PUCE, 2019).

Al dar voz a los miembros de la comunidad, los buzones de quejas y sugerencias se convierten en un canal eficaz para promover la participación, la colaboración y la mejora continua dentro del sistema educativo.

7.2.8.5 Reuniones Abiertas.

Las reuniones abiertas son un valioso mecanismo de escucha que las instituciones educativas utilizan para fomentar la participación y el diálogo franco con los diferentes grupos de interés, como estudiantes, profesores, personal administrativo y la comunidad en general,

estos espacios de encuentro permiten que los diversos actores compartan abiertamente sus opiniones, inquietudes, sugerencias y comentarios sobre una amplia gama de temas relacionados con la institución, como programas académicos, servicios, políticas institucionales, entre otros (ACBSP, 2019).

Al brindar voz a los diferentes grupos de interés, las reuniones abiertas demuestran el compromiso de la institución por escuchar atentamente las necesidades y expectativas de su comunidad, lo cual redundará en una mayor satisfacción y sentido de pertenencia entre todos los involucrados.

7.2.8.6 Plataformas de Aprendizaje en Línea.

Las plataformas de aprendizaje en línea son herramientas tecnológicas que permiten a los estudiantes y docentes interactuar de manera virtual en el proceso de enseñanza-aprendizaje, crean un entorno digital donde se pueden compartir recursos educativos, realizar actividades, comunicarse de forma asincrónica y sincrónica, y hacer un seguimiento del progreso de los estudiantes (Segura et al., 2020).

Al ofrecer una conexión directa entre profesores y alumnos a través de Internet, las plataformas de aprendizaje en línea han revolucionado la manera de enseñar y aprender, brindando flexibilidad, accesibilidad y nuevas oportunidades para la educación en el mundo digital.

7.2.9 Escucha

Claro (2019), menciona a la escucha como una forma de comunicación donde el emisor transmite ideas claras sin interrumpir al receptor, teniendo en cuenta sus pensamientos y sentimientos, la cual se caracteriza por la atención plena del emisor, quien analiza, razona y comprende la información recibida, implica que el emisor actúe coherentemente con la información, adaptando su respuesta al contexto de la conversación.

Según Cova (2020), menciona a la escucha como una técnica desarrollada desde el humanismo como una herramienta para mejorar la capacidad de escucha establecer un diálogo eficiente, en el que el oyente puede interpretar y asimilar todo el contenido expresado por el hablante, mejorando la comunicación entre los participantes y como consecuencia mejorar las relaciones interpersonales entre los mismos y su productividad.

La escucha es la primera de las habilidades comunicativas de la lengua oral que el niño aprende. Se dice que primero se escucha y luego se habla de hecho, Canales (1995) afirma que la audición controla la producción, por lo que es la base para el desarrollo de la expresión oral y de toda capacidad comunicativa, de allí que si esta habilidad se adquiere y desarrolla de manera adecuada, se podrá garantizar a un individuo que esté preparado para desenvolverse como escucha o receptor ante las múltiples situaciones comunicativas en las que deberá actuar. (IETA, 2020).

Según el artículo "La escucha en situaciones de enseñanza: concepciones, dificultades y estrategias", la escucha en el contexto educativo se concibe como un proceso activo y complejo que implica no solo oír, sino también comprender, interpretar y responder adecuadamente a los mensajes que emiten los estudiantes. Esta habilidad es fundamental para que los docentes puedan establecer una comunicación efectiva, detectar las necesidades y dificultades de los alumnos, y ajustar sus estrategias de enseñanza en consecuencia (Cova, 2020).

La escucha se define como una habilidad fundamental que permite a los docentes y orientadores educativos comprender, interpretar y responder de manera apropiada a las necesidades, inquietudes y expresiones de los estudiantes, la capacidad de escucha profunda y empática es considerada la "llave" del acompañamiento educativo, ya que facilita el establecimiento de una relación de confianza, la identificación de dificultades y la implementación de estrategias de apoyo personalizadas (UNIR, 2021).

Cuando los docentes y orientadores demuestran una escucha atenta, respetuosa y libre de juicios, los estudiantes se sienten valorados y más dispuestos a compartir sus preocupaciones, inquietudes y fortalezas. Esto, a su vez, posibilita la implementación de acciones de apoyo y orientación más pertinentes y efectivas.

La escucha es una habilidad fundamental en el contexto educativo, ya que permite a los estudiantes comprender mejor los conceptos presentados, interactuar de manera más efectiva con sus profesores y compañeros, y desarrollar una comunicación más clara y fluida. cuando los estudiantes aprenden a escuchar de manera activa, pueden hacer preguntas pertinentes, brindar retroalimentación valiosa y participar más activamente en el proceso de aprendizaje (Suárez, 2019).

Fomentar la escucha en el aula de clases debería ser una prioridad en la educación actual, en un mundo cada vez más ruidoso y distraído, la capacidad de escuchar con atención y comprensión se ha vuelto cada vez más escasa. Sin embargo, es precisamente esta habilidad la que permite a los estudiantes aprovechar al máximo las oportunidades de aprendizaje y desarrollar una conexión más profunda con el material y sus compañeros (Riascos & Montaña, 2022).

7.2.10 Tipos de Escucha

Existen diferentes tipos de escucha, como la escucha activa, reflexiva, empática y la analítica, trae múltiples beneficios, como mejorar la comunicación, fomentar relaciones más sólidas, evitar malentendidos, aumentar la productividad y generar un ambiente de trabajo más armonioso (UNIR México, 2023).

Ser un buen escuchador demuestra respeto, interés y empatía, lo cual contribuye a crear un clima de confianza y colaboración.

7.2.10.1 Escucha Activa.

La escucha activa se refiere a la capacidad de escuchar con total atención,

comprensión y empatía, buscando entender el mensaje completo del interlocutor, no solo las palabras que usa. Esto implica prestar atención a los detalles, hacer preguntas aclaratorias, parafrasear y demostrar interés en la conversación (Bedoya, 2021).

La escucha activa facilita la resolución de problemas, la toma de decisiones informadas y una mejor comprensión de las necesidades y perspectivas de los demás.

7.2.10.2 Escucha Reflexiva.

La escucha reflexiva es una habilidad de comunicación que implica prestar atención activa y respetuosa a lo que otra persona está expresando, se trata de ir más allá de simplemente oír las palabras y buscar comprender el significado profundo de la comunicación, empatizando con los sentimientos y la perspectiva del otro, esta práctica nos permite conectar emocionalmente, fomentar la confianza y la intimidad en nuestros vínculos (Rull, 2023).

Cuando practicamos la escucha reflexiva, evitamos juzgar, interrumpir o dar consejos precipitados, y en su lugar procuramos entender al otro con una actitud abierta y curiosa.

7.2.10.3 Escucha Empática.

“La escucha empática es un elemento fundamental en la comunicación, va más allá de simplemente quedarse callado y no interrumpir es un comportamiento proactivo que permite entender realmente a la otra persona, evita los bloqueos de comunicación y fomenta la empatía, además implica cosas como hacer preguntas, parafrasear lo que se ha dicho para comprobar la comprensión, y usar la confrontación o el humor con cuidado para mantener el enfoque en la otra persona en lugar de en uno mismo. Esta escucha empática es crucial porque demuestra a la otra persona que está siendo escuchada y entendida a nivel emocional, no solo en los hechos de lo que está diciendo, sino que esto ayuda a construir confianza, apertura y vínculos más fuertes entre las personas” (Pasquale, 2022).

La escucha empática es una habilidad de comunicación vital que nos permite conectar y entender verdaderamente a los demás. Al dejar a un lado nuestras propias preconcepciones y agendas y centrarnos intensamente en la perspectiva del otro, podemos obtener valiosos conocimientos y fomentar relaciones más significativas. Este tipo de escucha requiere paciencia, conciencia emocional y una curiosidad genuina por aprender sobre la otra persona. Practicada de manera consistente, puede transformar nuestras comunicaciones de intercambios superficiales a diálogos profundos que enriquecen nuestras vidas y comunidades (Rodríguez & Espino, 2021).

7.2.10.4 Escucha Analítica.

La escucha analítica es aquella que se utiliza cuando estamos más atentos a la forma del discurso del estudiante, en lugar de centrarse únicamente en el contenido. Este tipo de escucha es importante porque permite detectar errores y áreas de mejora en el uso del lenguaje por parte del estudiante. Al analizar detenidamente el mensaje, se puede evaluar su adecuación y brindar retroalimentación que ayude al estudiante a reelaborar su discurso de una forma más efectiva. Esta capacidad de escuchar de manera analítica es fundamental para los docentes, ya que les permite identificar las necesidades lingüísticas de los alumnos y adaptar sus estrategias de enseñanza en consecuencia a la comunicación (Rael, 2019).

Combinar la escucha analítica con una escucha de apoyo, enfocada en la persona y el mensaje que el alumno quiere transmitir, se crea un ambiente de confianza y apertura comunicativa. Los estudiantes se sienten escuchados y valorados, lo cual motiva su participación y los impulsa a mejorar sus habilidades comunicativas. De esta manera, la escucha analítica se convierte en una herramienta poderosa para fomentar una comunicación fluida y enriquecedora en el aula (Goldiuk, 2021).

Ilustración 1

Organizador Percepción del consumidor



7.2.11 Percepción

La percepción se refiere a la manera en que los individuos interpretan y comprenden la información que reciben del entorno, influenciada por sus experiencias previas, conocimientos y expectativas, la percepción influyen significativamente en la elección de un producto o servicio, afectando la satisfacción y la decisión de compra de los consumidores (Calle et al., 2023).

7.2.12 Percepción del consumidor

La percepción del consumidor implica la selección de estímulos relevantes del entorno. Los consumidores se encuentran expuestos a una gran cantidad de información, pero

no pueden procesarla toda de manera exhaustiva. En cambio, tienden a seleccionar los estímulos que son considerados relevantes en función de sus necesidades, intereses y motivaciones (Quevedo et al., 2020).

7.2.12.1 Ventajas.

En cuanto a las ventajas de la percepción del consumidor, proporciona a los consumidores una manera eficiente de procesar y filtrar la gran cantidad de información disponible en el entorno de consumo, al seleccionar y organizar la información relevante, los consumidores pueden tomar decisiones más informadas y eficaces, esto les permite ahorrar tiempo y esfuerzo al no tener que analizar exhaustivamente cada detalle de todos los productos o marcas disponibles y así creando una fidelización de un producto o servicio (Guerra et al., 2019).

7.2.12.2 Desventajas.

Por otro lado, la percepción del consumidor también tiene algunas desventajas. Es un proceso subjetivo y susceptible a sesgos y distorsiones. Los consumidores pueden interpretar la información de manera sesgada o distorsionada, lo que puede llevar a percepciones inexactas o erróneas. Por ejemplo, un consumidor puede tener una percepción negativa de un producto debido a una mala experiencia previa, incluso si esa experiencia no es representativa de la calidad general del producto (Gómez et al., 2023).

Dos personas pueden percibir y evaluar la misma información de manera diferente debido a sus diferencias individuales y contextuales. La interpretación de los estímulos también puede estar influenciada por factores sociales y culturales, como normas sociales, influencias de grupo y valores culturales. Además, las percepciones negativas presentan desafíos para las empresas debido a la dificultad de cambiarlas, la variabilidad entre los consumidores, la dificultad para medirlas y los cambios que

pueden experimentar con el tiempo (Pignatelli & Solano, 2020).

Las percepciones negativas son difíciles de cambiar una vez que los consumidores las han formado, lo que requiere estrategias efectivas de marketing y comunicación. Además, las percepciones pueden variar ampliamente entre los consumidores debido a sus experiencias, expectativas y valores individuales. Medir la percepción es complicado debido a su naturaleza subjetiva, y los cambios en la percepción pueden influir en la reputación y la relación con los consumidores. Las empresas deben entender estos desafíos y desarrollar estrategias adaptadas para influir en las percepciones de los consumidores y construir relaciones positivas a largo plazo (Gómez et al., 2023).

7.2.13 Percepción en la Calidad

La percepción de la calidad se refiere a la manera en que los consumidores evalúan un producto o servicio basándose en sus expectativas y experiencias previas. Esta percepción puede estar influenciada por factores como la apariencia, el desempeño, la confiabilidad y las opiniones de otros usuarios. Es un concepto subjetivo que varía de persona a persona, pero que juega un papel crucial en la satisfacción del cliente y en su decisión (García & Muñoz, 2010).

7.2.14 Percepción de la Calidad Educativa

La percepción de la calidad educativa es un concepto multidimensional y subjetivo que refleja las visiones de los diferentes actores (estudiantes, docentes, directivos, etc.) sobre diversos aspectos del proceso de enseñanza-aprendizaje y la gestión institucional de la universidad. Según el texto, esta percepción varía según las expectativas, experiencias y perspectivas de cada grupo de interés, abarcando elementos como la infraestructura, los recursos, los planes de estudio, el desempeño docente y los servicios estudiantiles, entre otros (Medina et al., 2022).

La percepción de la calidad en el contexto de la educación superior se refiere a la evaluación subjetiva que realizan los diferentes grupos de interés (stakeholders) sobre la excelencia y el valor de los programas educativos y las instituciones. Esta percepción de calidad se basa en la evaluación de diversos aspectos, como la efectividad de la enseñanza, el aprendizaje, la investigación, el servicio, la integridad académica, la alineación con la misión institucional, entre otros. La calidad académica incluye la atención, experiencia y esfuerzo que las instituciones brindan para garantizar el éxito de los estudiantes, así como la reflexión sobre cómo se están alcanzando los objetivos educativos (ACBSP, 2019)

La perspectiva multidimensional de la calidad educativa es fundamental, ya que permite a las instituciones de educación superior tener una visión más integral de las fortalezas y áreas de mejora desde la óptica de sus principales stakeholders. Esto, a su vez, les brinda recursos valiosos para diseñar e implementar estrategias de mejora continua que se traduzcan en una experiencia educativa de mayor calidad y pertinencia para los estudiantes (Lamar et al., 2021).

Los principales factores que influyen en la percepción de la calidad educativa en las instituciones de educación superior tienen que ver con la infraestructura, el equipamiento de cómo se realiza la adecuación y suficiencia de las aulas, laboratorios, bibliotecas y espacios de esparcimiento que necesita el estudiante y el docente. Cabe recalcar que la disponibilidad y estado de los equipos y tecnologías de apoyo a la docencia para sus cátedras va más allá de lo que se considere necesario. Lo importante que es generar servicios de apoyo al estudiante, la eficiencia y calidad de los servicios de orientación, tutoría y apoyo académico (Barra, 2019).

Sin dejar a un lado la adecuación de los programas de becas, bolsa de trabajo y actividades extracurriculares, para los estudiantes.

Conocer estas percepciones es crucial para el aseguramiento de la calidad, ya que permite identificar áreas de oportunidad y diseñar estrategias de mejora. Además, las percepciones de calidad se ven influenciadas por el contexto sociocultural y pueden evolucionar con el tiempo a medida que cambian las expectativas de la comunidad. Considero que la percepción de la calidad educativa es un insumo valioso para que las universidades puedan retroalimentar sus procesos y ofrecer una experiencia educativa cada vez más alineada a las necesidades y aspiraciones de los estudiantes, docentes y demás miembros de la comunidad universitaria (Moyano et al., 2022).

7.2.15 Calidad

La calidad actúa como un elemento fundamental que impulsa la competitividad empresarial, el desarrollo sostenible, la innovación y la mejora continua. A lo largo de la historia, la evolución del concepto de calidad ha demostrado su importancia en la competitividad y en la búsqueda de la excelencia en todos los ámbitos de la vida (Rodríguez & Rodríguez, 2020).

7.2.16 Calidad en la Educación

La calidad educativa abarca una serie de iniciativas que buscan elevar la educación a niveles más altos de equidad, inclusión y excelencia académica. A través de políticas, formación docente, enfoques pedagógicos modernos y el uso de tecnología, el objetivo es proporcionar a los estudiantes las herramientas y habilidades necesarias para un futuro exitoso en una sociedad en constante cambio. La calidad educativa es importante porque permite brindar a los estudiantes una educación integral que los prepare adecuadamente para enfrentar los retos de la sociedad actual y futura. Una educación de calidad les otorga las competencias, conocimientos y habilidades necesarias para desarrollarse como ciudadanos productivos, críticos y comprometidos con su entorno (Medina et al., 2022).

Se debe considerar una prioridad para cualquier sistema educativo que busque formar ciudadanos capaces de contribuir al desarrollo económico, social y cultural de un país. Una educación de calidad no solo beneficia a los estudiantes, sino que tiene impactos positivos a nivel individual, comunitario y nacional. Por ello, es fundamental que los gobiernos, las instituciones educativas y la sociedad en general trabajen de manera articulada para mejorar continuamente la calidad de la educación (Rendon & Zúñiga, 2023).

7.2.17 Elementos Fundamentales de la Calidad en la Educación

La calidad en la educación superior se basa en tres elementos fundamentales, la consistencia interna, la consistencia externa, el ajuste de recursos y procesos internos de la institución con su identidad (Suárez, 2019).

7.2.17.1 Consistencia Interna.

La consistencia interna se centra en definir su misión, visión y valores institucionales, que reflejan su identidad y compromiso con los estudiantes, en establecer procesos y políticas internas alineadas a las identidades institucionales, como el diseño curricular, los métodos de enseñanza, servicios de apoyo al estudiante, etc. Además de fomentar una cultura organizacional que promueve el sentido de pertenencia y el cumplimiento de la identidad institucional (Bedoya, 2021).

7.2.17.2 Consistencia Externa.

La consistencia externa es la que se encarga de realizar estudios de mercado y análisis del entorno para identificar las necesidades y demandas de la sociedad, el sector productivo y el mercado laboral. También se revisan periódicamente los programas académicos y se actualizan para mantener la pertinencia de la oferta formativa. Además, se establecen mecanismos de vinculación con el entorno, como

prácticas profesionales, proyectos de investigación y extensión (Segura et al., 2020).

7.2.17.3 Ajustes de Recursos y Procesos.

El ajuste de recursos y procesos internos de la institución se asignan y gestionan adecuadamente los recursos humanos, los de infraestructura, equipamiento y presupuesto de acuerdo a las necesidades de la institución. Tomando en cuenta los sistemas de gestión de la calidad que permiten alinear los procesos internos (académicos, administrativos, de soporte) con la identidad y objetivos institucionales. También se encarga de realizar evaluaciones periódicas y verificar que se implementan planes de mejora continua para ajustar constantemente los recursos y procesos (Díaz, 2021).

En conjunto, la aplicación práctica de estos tres elementos permite a las instituciones de educación superior mantener una formación de calidad y responder de manera pertinente a las demandas de la sociedad. considero que el aseguramiento de la calidad en la educación superior es fundamental para lograr una mejora continua y garantizar que las instituciones cumplan con estándares mínimos de calidad (Marín, 2024).

Además, el aseguramiento de la calidad debe ser un proceso dinámico, que se adapte a los cambios y desafíos que enfrenta la educación superior, Solo así podrá garantizarse que las instituciones mantengan su compromiso con la excelencia y la pertinencia de la formación que ofrecen.

Mientras que para la calidad educativa de la planta docente se debe revisar el nivel de formación, experiencia y actualización del profesorado, las metodologías de enseñanza, el aprendizaje implementado por los docentes, la organización y gestión institucional, así como la eficiencia de los procesos administrativos y de gestión académica, que conlleve con estos el liderazgo y la visión estratégica de las autoridades, para poder tener la pertinencia y actualización de los planes de estudio y las necesidades del entorno. Finalmente, la actualización periódica de los contenidos y competencias de los programas (Montero et al.,

2023).

7.2.18 Proyecto Tuning

El Proyecto Tuning es una propuesta que surge de las universidades europeas, específicamente de España y Holanda, con el objetivo de adecuar los contenidos y enfoques académicos a las necesidades de las universidades latinoamericanas. La metodología Tuning se enfoca en el diseño de programas académicos basados en competencias, buscando una mejor articulación entre la educación superior y las demandas de la sociedad y el mundo laboral. Este modelo permite una mayor coherencia y comparabilidad entre planes de estudio de diferentes instituciones y países, facilitando así la movilidad estudiantil y el reconocimiento de títulos (CACES, 2024).

El Proyecto Tuning es una valiosa iniciativa que responde a las necesidades actuales de la educación superior. Al centrarse en el desarrollo de competencias, este modelo permite a las universidades formar profesionales mejor preparados para enfrentar los retos del mundo contemporáneo. Además, la estandarización de perfiles y resultados de aprendizaje a nivel internacional favorece la colaboración interinstitucional y la armonización de los sistemas educativos, lo cual beneficia tanto a estudiantes como a empleadores. La adopción del enfoque Tuning en América Latina puede contribuir significativamente a mejorar la calidad y la pertinencia de la educación superior en la región (Ocampos et al., 2023).

7.2.18 Modelos de Evaluación

El modelo de evaluación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) para los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos en proceso de acreditación 2023 se basa en criterios y estándares que buscan promover

la mejora continua de la calidad educativa en estas instituciones. El modelo incluye indicadores relacionados con aspectos fundamentales como la calidad de la docencia, la investigación, la innovación, la vinculación con la sociedad, la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso, la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes y los valores ciudadanos (CACES, 2023).

Un elemento clave en este modelo de evaluación es la planificación estratégica y operativa de las instituciones. La planificación a largo plazo les permite definir metas y objetivos claros para garantizar la excelencia en la educación superior, mientras que la planificación operativa asegura la coherencia y consistencia entre las acciones y la estrategia general. Esto facilita la identificación de áreas de mejora, la implementación de acciones correctivas y la evaluación de resultados, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad educativa. En definitiva, este modelo de evaluación integral busca impulsar el desarrollo y la calidad de la educación técnica y tecnológica en Ecuador, fortaleciendo a estas instituciones en su compromiso con la formación de profesionales altamente competentes (Ramírez, 2020).

7.2.19 Acreditación

“La acreditación internacional es parte de un proceso integral para mostrar la calidad académica con la que cuenta la Universidad, refrendada en una certificación internacional que representa el proceso de mejora continua. Adicionalmente, permite a las carreras, estudiantes, funcionarios y las diferentes áreas que integran la Universidad, formar parte de un proceso de autoevaluación para el aseguramiento de calidad, que llevará a la Institución, en general, a demostrar un estándar internacional de calidad educativa” (Camacho et al., 2024).

La acreditación internacional es un sello de prestigio y calidad que posiciona a la universidad a nivel global. Demuestra que la institución cumple con altos estándares

académicos, de infraestructura, de gestión y de servicios, alineados a las mejores prácticas internacionales.

Este proceso de acreditación es valioso porque implica un ejercicio de autoevaluación exhaustivo que permite identificar fortalezas y áreas de mejora. Al involucrar a todos los estamentos de la universidad, fomenta una cultura de calidad, innovación y mejora continua. En definitiva, la acreditación internacional representaría un hito importante para la UTC, posicionándola como una institución de educación superior de excelencia a nivel regional e internacional. Este sello de calidad sería un valor agregado fundamental para atraer a más estudiantes, docentes e investigadores, y mejorar así la formación integral de los futuros profesionales que egresan de esta casa de estudios (Tamayo et al., 2023).

7.2.20 ACBSP

El modelo de evaluación de ACBSP "Estándares y Criterios Unificados para la Acreditación" en el contexto de la educación superior, es de suma importancia ya que establece un marco detallado y estructurado para evaluar la calidad y el desempeño de las instituciones educativas. Estos estándares y criterios no solo sirven como guía para la acreditación de programas y unidades académicas, sino que también promueven la mejora continua, la transparencia y la rendición de cuentas en el ámbito educativo. Al seguir estos estándares, las instituciones pueden garantizar la excelencia académica, la eficacia operativa y el cumplimiento de las mejores prácticas en la educación superior, lo que a su vez contribuye a la calidad educativa y al éxito de los estudiantes (ACBSP, 2019).

7.2.21 Mecanismos de Escucha y Calidad Educativa

Estos factores, desde la perspectiva de los estudiantes, determinan en gran

medida su percepción sobre la calidad de la educación recibida en las instituciones de educación superior.

Por lo tanto, la percepción es un proceso fundamental en el campo del marketing y el comportamiento del consumidor. Se refiere a cómo los individuos seleccionan, interpretan y dan significado a la información que reciben del entorno para formar una impresión y comprensión de los productos, servicios y marcas. Además, es un proceso subjetivo y personal, ya que cada individuo procesa la información de manera única en función de sus experiencias, creencias, valores y necesidades (Camacho et al., 2024).

Los mecanismos de escucha desempeñan un papel fundamental en la percepción de la calidad educativa. Estos mecanismos permiten a las instituciones educativas recopilar la retroalimentación y opiniones de los diferentes grupos de interés, como estudiantes, profesores, personal administrativo y la comunidad en general. Al escuchar activamente a estos grupos, las instituciones pueden comprender mejor sus necesidades, expectativas y preocupaciones, lo que a su vez influye en la percepción de la calidad educativa (ACBSP, 2019).

La retroalimentación recibida a través de los mecanismos de escucha puede proporcionar información valiosa para identificar áreas de mejora, fortalezas y debilidades en los programas educativos, así como para ajustar las estrategias y políticas institucionales en función de las necesidades reales de los stakeholders. Por lo tanto, la relación entre los mecanismos de escucha y la percepción de la calidad educativa radica en la capacidad de las instituciones para adaptarse y responder de manera efectiva a las expectativas y demandas de su comunidad educativa, lo que contribuye a una mejora continua y a una mayor satisfacción de los grupos de interés (Gutierrez et al., 2021).

8. METODOLOGÍA

8.1. Enfoque de Investigación

Tiene un enfoque mixto, ya que permitió generar datos estadísticos robustos, así como feedback y narrativas que complementen la comprensión del fenómeno estudiado, todo ello alineado con el objetivo de formular recomendaciones para responder las preguntas de investigación a través de las técnicas empleadas.

8.2. Nivel de Investigación Exploratorio

Se realizó una revisión de documentos, entrevistas y fuentes bibliográficas, en los que se examinó los mecanismos de escucha, tipos de estos, comunicación en el marketing, canales de comunicación, la calidad de la educación, la percepción de los estudiantes existente, etc. Esta etapa fue fundamental para comprender y complementar los datos cualitativos.

8.3. Nivel de Investigación Descriptivo

Describir la relación entre las dos variables, recopilando información de manera independiente y conjunta; de esta forma, se obtuvieron datos precisos que ayudaron a entender mejor el fenómeno en estudio, con una visión clara y detallada de la situación actual.

8.4. Técnica e instrumento de recolección de información

Se decidió utilizar un cuestionario que permitió recopilar información cuantificable sobre las variables clave, mecanismos de escucha y la calidad educativa este instrumento de recolección se lo estructuró a los estudiantes de las carreras de Mercadotecnia, Administración de Empresas y Gestión del Talento Humano, para ello se apoyó del formulario de Google forms.

Estructura del cuestionario se estructura en cuatro partes:

1. Datos informativos
2. Preguntas que miden los mecanismos de escucha y la percepción de la calidad educativa. Para una mejor recolección de información, se propuso la escala de Likert, donde 1 significa "muy bajo, nada adecuados, nada relevantes, totalmente en desacuerdo" y 5 significa "muy alto, muy adecuados, muy relevantes, totalmente de acuerdo".
3. Una pregunta con respuesta cerrada
4. Una sección de respuesta libre.

Además, se realizó entrevistas semiestructuradas a docentes y autoridades tanto de la Universidad Técnica de Cotopaxi como a otras universidades con la finalidad de recabar información cualitativa sobre los procesos de retroalimentación y mejora continua de la calidad educativa y los diferentes mecanismos de escucha utilizados.

Estructura de la guía de entrevista

Datos informativos

1. Objetivo: Introducción sobre el propósito de la entrevista, que es conocer la mejora de la calidad de la educación en la Universidad Internacional del Ecuador y la Universidad de Cuenca mediante la implementación de mecanismos de escucha.
2. Presentación del Entrevistado:
3. Preguntas:
 - Definición y importancia de la calidad educativa.
 - Mecanismos de escucha implementados para recopilar feedback.
 - Ejemplos concretos del uso de los resultados de estos mecanismos.
 - Garantías de confidencialidad y anonimato.
 - Beneficios obtenidos de estos mecanismos.
 - Desafíos encontrados y soluciones.

- Fomento de la participación activa de la comunidad educativa.
- Respuesta general de la comunidad educativa.
- Casos específicos de cambios significativos gracias a los mecanismos de escucha.
- Planes futuros para seguir mejorando la calidad educativa mediante estos mecanismos.

8.4.1. Resultado de la prueba piloto

Tabla 3

Resumen de procesamiento de datos del Alpha de Cronbach SPSS

		N	%
Casos	Válido	89	97,8
	Excluido	2	2,2
	Total	91	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad Alpha de Cronbach SPSS

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	15

El Alpha de Cronbach obtenido en la prueba piloto fue de 0.917. Este valor indica un nivel alto de confiabilidad en los resultados obtenidos a través de la aplicación de la herramienta estadística SPSS. Un alpha de 0.917 nos dice que los ítems utilizados en la prueba están correlacionados entre sí de manera consistente, lo que indica una buena consistencia interna de la escala utilizada en el contexto de la investigación, esto significa que los datos recolectados son confiables y que los resultados que obtengamos representarán adecuadamente lo que queremos saber.

8.4.2 Validez Interna

Tabla 5

Prueba KMO

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,918
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	802,384
	Gl	9
		1
	Sig.	,000

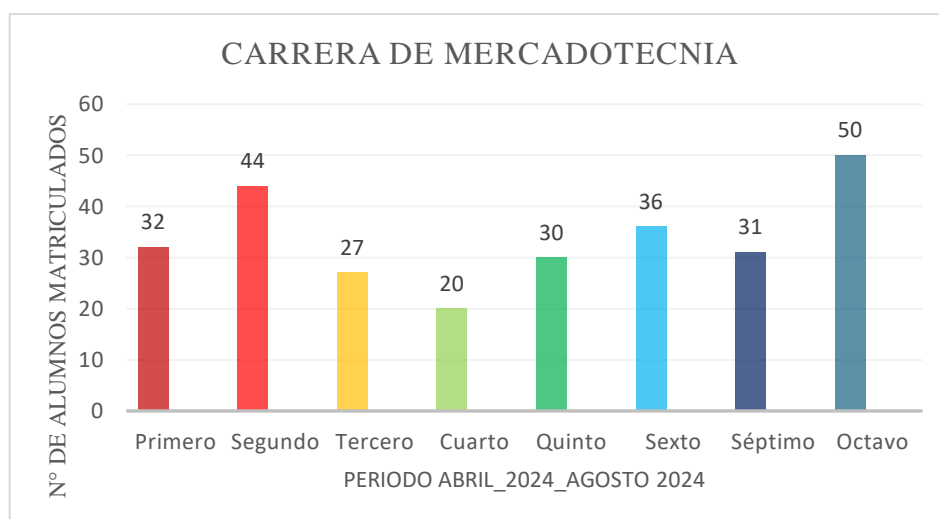
La prueba Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adecuación del muestreo arrojó un valor de 0.918, lo que indica que los datos son altamente adecuados para el análisis factorial. Un valor de KMO superior a 0.9 es considerado excelente, lo que sugiere que las variables tienen una estructura común suficientemente fuerte como para justificar el uso del análisis factorial. Esto implica que el muestreo es robusto y que las correlaciones entre las variables pueden ser explicadas mediante factores subyacentes.

8.5. Población y muestra

La población son todos los estudiantes de las Carreras de Mercadotecnia, Gestión del Talento Humano y Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, obteniendo un total de 1008 estudiantes.

Tabla 6*Población*

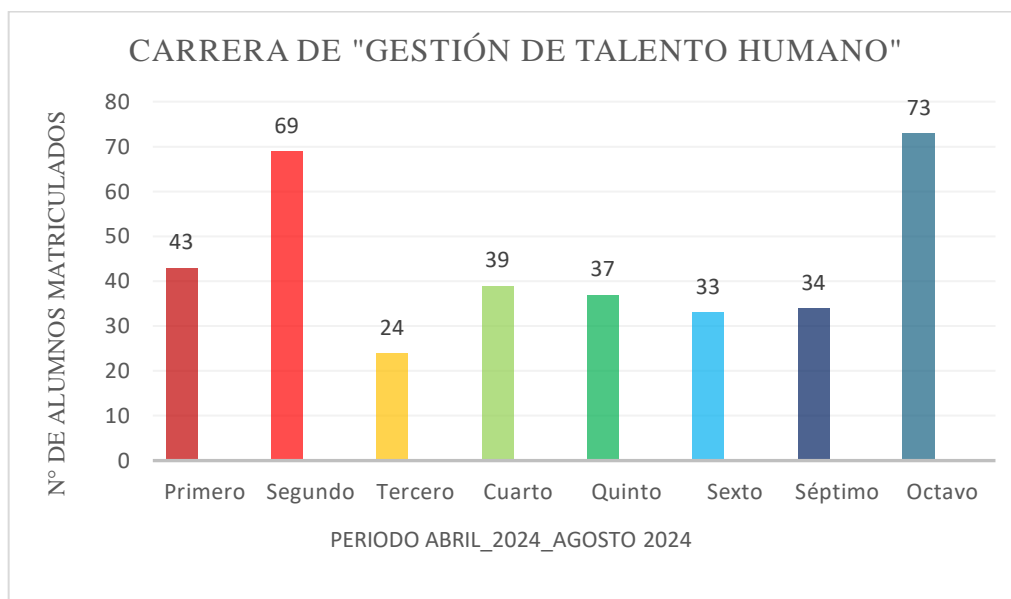
CANDIDATOS A LA ACREDITACIÓN	
ACBSP	
Estudiantes de las Carreras	TOTAL
Mercadotecnia	270
Gestión del Talento Humano	352
Administración de Empresas	386
TOTAL	1008

Nota: Elaboración propia**Gráfica 1***Estudiantes matriculados de la carrera de Mercadotecnia***Nota:** Elaboración propia

El total de estudiantes matriculados en la carrera de mercadotecnia en el periodo abril – agosto de 2024, desde primer ciclo hasta octavo ciclo es de 270.

Gráfica 2

Estudiantes matriculados de la carrera Gestión del Talento Humano.

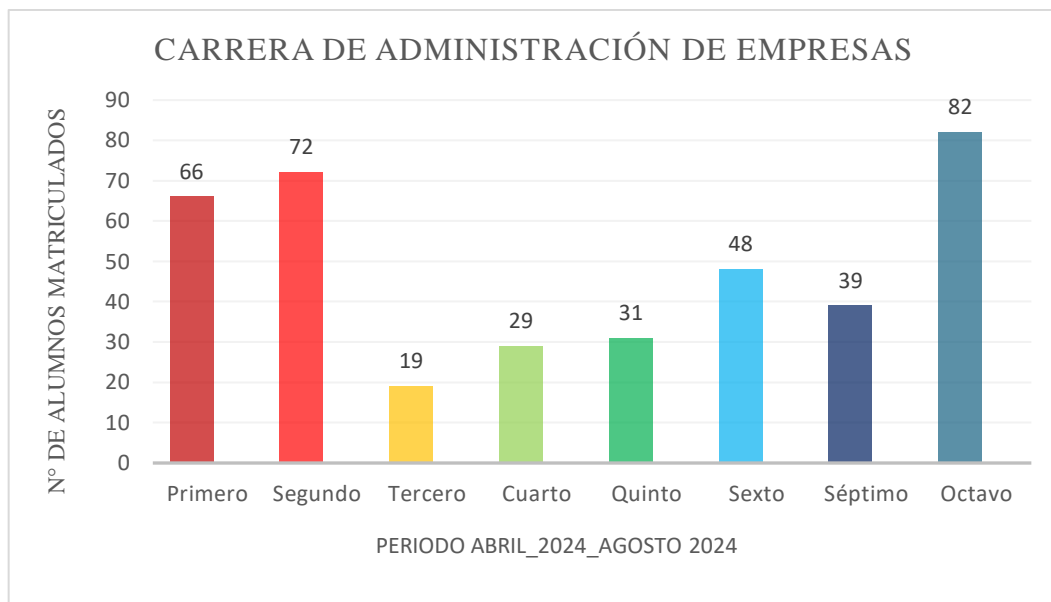


Nota: Elaboración propia

El total de estudiantes matriculados en la carrera de Gestión del Talento Humano en el periodo abril – agosto de 2024, desde primer ciclo hasta octavo ciclo es de 352.

Gráfica 3

Estudiantes matriculados de la carrera Administración de Empresas.



Nota: Elaboración propia

El total de estudiantes matriculados en la carrera de Administración de empresas en el periodo abril – agosto de 2024, desde primer ciclo hasta octavo ciclo es de 386.

8.5.1 Cálculo de la muestra

$$n = \frac{k^2 qpN}{e^2(N - 1) + k^2 pq}$$

N: tamaño de la población o universo

n: tamaño de la muestra buscado

e: Error de estimación máximo aproximado

p: probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q: (1 – p) = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

z: parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (NC)

8.5.1.1 Carrera Mercadotecnia

$$n = \frac{N * Z^2 pq}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{270 * (1.96)^2 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(270 - 1) + (1.96)^2 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{259.308}{1.6329}$$

$$n = 158.80$$

El tamaño de la muestra necesaria es de 159 estudiantes de la carrera de Mercadotecnia.

8.5.1.2 Carrera Gestión del Talento Humano

$$n = \frac{N * Z^2 pq}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{352 * (1.96)^2 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(352 - 1) + (1.96)^2 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{338.5216}{1.8379}$$

$$n = 183.94$$

El tamaño de la muestra necesaria es de 184 estudiantes de la carrera Gestión del Talento Humano.

8.5.1.3 Carrera Administración de Empresas

$$n = \frac{k^2 qpN}{e^2(N - 1) + k^2 pq}$$

$$n = \frac{386 * (1.96)^2 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(386 - 1) + (1.96)^2 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{370.8152}{1.9229}$$

$$n = 192.79$$

El tamaño de la muestra necesaria es de 193 estudiantes de la carrera Administración de Empresas.

Se procedió con el cálculo de la muestra por carrera con un 95% de confianza y un 5% de margen de error, por lo tanto, está compuesta por 159 estudiantes de la carrera de Mercadotecnia, 184 de la carrera de Gestión del Talento Humano y 193 de la carrera Administración de Empresas obteniendo así un total de 536 estudiantes de las carreras antes mencionadas, esta muestra representa una fracción significativa de la población de estudiantes.

Tabla 7

Muestra

Estudiantes de las Carreras	TOTAL	PORCENTAJE	Muestra	PORCENTAJE
Mercadotecnia	270	26,79%	159	15,77%
Gestión del Talento Humano	352	34,92%	184	18,25%
Administración de Empresas	386	38,29%	193	19,15%
TOTAL	1008	100%	536	53,17%

Nota: Elaboración propia

9. ANÁLISIS DE RESULTADOS

9.1. Cualitativos

El presente análisis cualitativo se centra en la interpretación de los datos recopilados a través de entrevistas a profesores investigadores en los procesos de acreditación con el

objetivo de explorar en profundidad los mecanismos de escucha y la calidad educativa. A partir de la codificación de los datos, se identificaron patrones y temas recurrentes que reflejan las experiencias, percepciones y opiniones de los participantes.

9.1.1 Entrevistas

Principales hallazgos

Docente Investigador Jennifer Verdezoto de la Universidad Internacional del Ecuador

La Universidad Internacional del Ecuador ha desarrollado e implementado diversos mecanismos de escucha para mejorar la comunicación y satisfacción de sus stakeholders. Utilizando una metodología de círculos concéntricos, la universidad identificó y evaluó los mecanismos existentes y desarrolló nuevos donde era necesario. Los principales mecanismos de escucha incluyen entrevistas, encuestas, grupos focales y talleres. Los grupos focales, utilizados con estudiantes, evaluaron su satisfacción con los docentes y las instalaciones, identificando problemas como la falta de materiales y horarios inconvenientes. Los talleres, dirigidos a empresarios, ayudaron a redefinir competencias y mejorar programas educativos. Los desafíos incluyeron la obtención de suficiente participación en los talleres y la adaptación de horarios y materiales en respuesta a las sugerencias estudiantiles. Las mejoras implementadas incluyeron ajustes en los horarios de clases y asegurar que los docentes compartan adecuadamente los materiales. La efectividad de los mecanismos se evalúa semestralmente, reflejándose en las matriculaciones y la satisfacción general de los estudiantes. La universidad no comunica explícitamente todos los mecanismos a los estudiantes, pero implementa las solicitudes relevantes, resultando en una mayor satisfacción y percepción de atención a sus necesidades. En conclusión, estos mecanismos de escucha han mejorado significativamente la calidad educativa y la cohesión de la comunidad universitaria, asegurando una mejora continua en respuesta a las necesidades de los stakeholders

Tabla 8*Hallazgos de la entrevista*

Mecanismos de escucha y calidad educativa
Definieron los stakeholders clave de la universidad y revisaron qué mecanismos de escucha existían para cada uno.
Identificaron algunos stakeholders que no tenían mecanismos de escucha.
Implementaron diversos mecanismos de escucha, incluyendo entrevistas, encuestas, grupos focales y talleres.
Los grupos focales con estudiantes y los talleres con empresarios han sido los mecanismos más enriquecedores.
Algunos desafíos que enfrentaron fueron poder contar con el foro necesario para obtener resultados en los talleres.
A partir de la retroalimentación de los estudiantes en los grupos focales, pudieron tomar acciones como cambiar los horarios de clases que se extendían demasiado tarde por la noche.
No comunican a todos los stakeholders sobre los diferentes mecanismos de escucha, sino que atienden las solicitudes según surgen de cada grupo.
Cambio significativo por los resultados de los mecanismos de escucha fue el ajuste de los horarios de clase acorde a la preferencia de los estudiantes.

Nota: Elaboración propia

Principales Hallazgos

Dra. Mercy Orrellana Docente Investigadora de la Universidad de Cuenca

La Universidad de Cuenca, específicamente la Facultad de Ciencias Económicas, ha implementado diversos mecanismos de escucha para mejorar la calidad educativa y atender las necesidades de sus estudiantes y docentes. Estos mecanismos incluyen reuniones bianuales entre autoridades y representantes estudiantiles, reuniones trimestrales en cada carrera para abordar problemas académicos, y un presupuesto participativo que involucra a estudiantes y docentes en la toma de decisiones sobre proyectos de infraestructura y académicos. Estos esfuerzos han permitido identificar y solucionar problemas a corto, mediano y largo plazo, fomentando un sentido de comunidad y responsabilidad entre los estudiantes. Además, la implementación de estos mecanismos ha llevado a la adquisición de nuevos recursos, como un robot y licencias de software, mejorando el entorno educativo y el

proceso de aprendizaje. La efectividad de estos mecanismos es evaluada continuamente, asegurando que las necesidades de los stakeholders sean atendidas de manera oportuna y eficiente.

Tabla 9

Hallazgos de la entrevista

Mecanismos de escucha y calidad educativa
<p>La Universidad de Cuenca, específicamente la Facultad de Ciencias Económicas, ha hecho un esfuerzo considerable en los últimos 10 años por mejorar la calidad educativa. Esto se refleja en un cambio generacional de docentes y el objetivo de posicionarse entre las mejores universidades y carreras de Latinoamérica en el área de ciencias sociales y administración.</p> <p>La facultad ha implementado diversos mecanismos de escucha para recopilar retroalimentación y opiniones de los principales actores: estudiantes y docentes. Reuniones periódicas entre autoridades y representantes de estudiantes de todas las carreras.</p> <p>Reuniones tres veces por ciclo entre representantes estudiantiles y la carrera, enfocadas en temas académicos.</p> <p>Encuestas semestrales a estudiantes sobre aspectos académicos, de infraestructura y servicios.</p> <p>Reuniones periódicas entre autoridades y docentes para escuchar sus necesidades y sugerencias.</p> <p>Estos mecanismos de escucha han permitido identificar que las necesidades de estudiantes y docentes son diferentes, y que la facultad debe atenderlas de manera diferenciada. Por ejemplo, los estudiantes tienen más preocupaciones a corto plazo sobre infraestructura y problemas académicos, mientras que los docentes tienen perspectivas a más largo plazo.</p> <p>La facultad ha implementado estrategias y actividades para atender las necesidades y sugerencias recopiladas a través de estos mecanismos de escucha, tanto a corto como a mediano y largo plazo.</p>

Nota: Elaboración propia

9.1.2 Nube de Palabras

Para comenzar con el análisis de resultados de la nube de palabras generada a partir de las respuestas de los docentes encuestados, es fundamental comprender las tendencias y patrones que emergen de los datos. La nube de palabras nos permite visualizar de manera clara y concisa las palabras más frecuentes y destacadas en el conjunto de respuestas,

Tabla 10

Síntesis de coincidencia

Dra. Mercy Orellana	Conclusiones
Cambio generacional de docentes con el objetivo de posicionarse entre las mejores universidades y carreras de Latinoamérica en las áreas de ciencias sociales y administrativas, evidenciando un esfuerzo significativo para mejorar la calidad educativa.	Ambas universidades utilizan mecanismos de escucha como reuniones periódicas, encuestas y grupos focales para recopilar retroalimentación de los stakeholders.
Implementación de mecanismos de escucha en busca de una acreditación y la primera universidad del Ecuador al implementar este proceso.	Estos mecanismos son adaptados a diferentes grupos dentro de la universidad para asegurar que se atiendan las necesidades específicas de cada uno.
Nace la necesidad de empezar a escuchar lo que necesitan los actores, tanto internos como externo, definición de grupos focales.	La retroalimentación se considera crucial para mejorar la calidad educativa y administrativa. Las opiniones recogidas son utilizadas para realizar cambios que beneficien a la comunidad universitaria, como la actualización de infraestructuras y la adquisición de recursos educativos.
Mecanismos de escucha: Juntas de curso, consejo directivo, presupuesto participativo en infraestructura etc, encuestas con anonimato.	Se enfatiza la importancia de fomentar la participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria. Esto incluye a los estudiantes, quienes no solo identifican problemas, sino que también participan en la solución de los mismos.
La retroalimentación y seguimiento a corto y mediano plazo.	Ambas universidades mencionan los desafíos enfrentados en la implementación de estos mecanismos, como la gestión eficiente de los recursos y la variabilidad de las necesidades entre diferentes grupos.
Dra. Jennifer Verdezoto	
Identificar los stakeholders. Revisión de los mecanismos de escucha existentes y descubrimos que algunos stakeholders no tenían uno. Implementación de nuevos mecanismos de escucha específicos para esos grupos.	Se han desarrollado estrategias específicas para superar estos desafíos, asegurando que las soluciones sean sostenibles y efectivas a largo plazo.
Metodología de círculos concéntricos	
Mecanismos de escucha: entrevistas, encuestas, grupos focales y talleres.	
La retroalimentación y seguimiento a corto y mediano plazo.	

Nota: Elaboración propia

Tanto la Dra. Verdezoto Jennifer como la Dra. Orellana Mercy coinciden en la importancia de integrar las opiniones y necesidades de los estudiantes para mejorar la calidad educativa además han adoptado un enfoque sistemático a través de los mecanismos de escucha, involucrando activamente a toda la comunidad universitaria en el proceso de mejora continua.

9.2. Resultados cuantitativos

Al momento de iniciar el análisis de resultados cuantitativos, es fundamental analizar y evaluar los datos numéricos recogidos durante el estudio del proyecto.

Tabla 11

Cruce entre la Pregunta 4: Considera que los profesores brindan una enseñanza de calidad y la edad.

		Edad					Total		
		Menos de 18 años	18 - 21 años	22 - 25 años	26 - 30 años	Más de 30 años			
4. Considera que los profesores brindan una enseñanza de calidad.	Desacuerdo	ecuento	1	5	0	1	1	8	
		del total	0,2%	0,9%	0,0%	0,2%	0,2%	1,5%	
	Neutral	ecuento	1	4	1	7	1	0	2
		del total	,2%	,6%	,3%	,2%	,0%	,3%	4
	De acuerdo	ecuento	0	5	6	1	2	1	
		del total	,0%	0,0%	1,5%	,2%	,4%	4,1%	2
	Totalmente de acuerdo	ecuento	3	1	1	3	6	3	
		del total	,6%	5,1%	6,5%	,9%	,1%	0,1%	7
Total	ecuento	5	2	2	5	9	5		
	del total	0,9%	48,6%	39,3%	9,5%	1,7%	100,0%		

La tabla muestra cómo la percepción de la calidad de enseñanza por parte de los profesores varía según la edad de los encuestados, 378 estudiantes siendo el (70.1% del total), están totalmente de acuerdo con la calidad de enseñanza, siendo el grupo más grande el de 18-21 años, 130 estudiantes (24.1% del total) están de acuerdo en que los profesores brindan una enseñanza de calidad, con la mayoría en los rangos de 18-21 años y 22-25 años.

En general, la mayoría de los encuestados, independientemente de la edad, está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los profesores brindan una enseñanza de

calidad, con una notable concentración de respuestas positivas en el grupo de 18-21 años.

Tabla 12

Cruce entre la pregunta 6: Considera que la malla curricular de su programa de estudios ofrece una variedad de cursos y asignaturas que le permiten adquirir conocimientos y habilidades relevantes para su campo de estudio y el género.

			Género		Total	
			Femenino	Masculino		
6. Considera que la malla curricular de su programa de estudios ofrece una variedad de cursos y asignaturas que le permiten adquirir conocimientos y habilidades relevantes para su campo de estudio.	Desacuerdo	Recuento	7	8	15	
		% del total	1,3%	1,5%	2,8%	
	Neutral	Recuento	29	16	45	
		% del total	5,4%	3,0%	8,3%	
	De acuerdo	Recuento	87	43	130	
		% del total	16,1%	8,0%	24,1%	
	Totalmente de acuerdo	Recuento	221	128	349	
		% del total	41,0%	23,7%	64,7%	
	Total		Recuento	344	195	539
			% del total	63,8%	36,2%	100,0%

La mayoría de los estudiantes, tanto mujeres como hombres, están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la malla curricular ofrece una variedad de cursos y asignaturas relevantes. En particular, las mujeres tienden a estar más de acuerdo que los hombres con los siguientes datos Total: 130 personas (24.1% del total), 87 mujeres (16.1% del total) y 43 hombres (8.0% del total), con un mayor porcentaje tanto en "De acuerdo" como en "Totalmente de acuerdo" con las siguientes cifras, Total: 349 personas (64.7% del total). 221 mujeres (41.0% del total) y 128 hombres (23.7% del total).

Tabla 13

Cruce entre la pregunta 10: Considera que sus opiniones y necesidades como estudiante son tomadas en cuenta en el proceso educativo, y el género.

			Género		Total
			Femenino	Masculi no	
10. Considera que sus opiniones y necesidades como estudiante son tomadas en cuenta en el proceso educativo.	Desacuerdo	Recuento	10	8	18
		% del total	1,9%	1,5%	3,3%
	Neutral	Recuento	30	15	45
		% del total	5,6%	2,8%	8,3%
	De acuerdo	Recuento	99	62	161
		% del total	18,4%	11,5%	29,9%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	205	110	315
		% del total	38,0%	20,4%	58,4%
Total	Recuento	344	195	539	
	% del total	63,8%	36,2%	100,0%	

La mayoría de los encuestados, el 88.3%, está de acuerdo (29.9%) o totalmente de acuerdo (58.4%) en que sus opiniones y necesidades son tomadas en cuenta en el proceso educativo. Las mujeres, con un 56.4% combinadas entre de acuerdo (18.4%) y totalmente de acuerdo (38.0%), tienden a estar más de acuerdo que los hombres, quienes representan el 32.9% en las mismas categorías. Un pequeño porcentaje está en desacuerdo (3.3%) o es neutral (8.3%).

Tabla 14

Cruce entre la pregunta 13: Considera que las redes sociales como (Página web, 5, 2) le proporcionan información confiable y relevante sobre temas de su interés, y la edad

			Edad					Total
			Menos de 18 años	18 - 21 años	22 - 25 años	26 - 30 años	Más de 30 años	
13. Considera que las redes sociales como (Página web, 5, 2) le proporcionan información confiable y relevante sobre temas de su interés	Desacuerdo	Recuento	1	4	7	1	1	14
		% del total	0,2%	0,7%	1,3%	0,2%	0,2%	2,6%
	Neutral	Recuento	1	10	13	3	0	27
		% del total	0,2%	1,9%	2,4%	0,6%	0,0%	5,0%
	De acuerdo	Recuento	0	85	57	13	3	158
		% del total	0,0%	15,8%	0,6%	4%	,6%	29,3%
Totalmente de acuerdo	Recuento	3	163	35	34	5	34	
	% del total	0,6%	30,2%	5,0%	6,3%	0,9%	63,1%	
Total	Recuento	5	262	12	51	9	539	
	% del total	0,9%	48,6%	9,3%	9,5%	1,7%	100,0%	

La mayoría de los encuestados, el 92.4%, está de acuerdo (29.3%) o totalmente de acuerdo (63.1%) en que las redes sociales y páginas web proporcionan información confiable y relevante sobre temas de su interés. Las personas de 18-21 años representan el mayor porcentaje en "De acuerdo" (15.8%) y "Totalmente de acuerdo" (30.2%). Un pequeño porcentaje está en desacuerdo (2.6%) o es neutral (5.0%), con la mayor neutralidad observada en el grupo de 22-25 años (2.4%).

Tabla 15

Cruce entre la pregunta 15: Ha notado algún cambio después de haber brindado sus opiniones y necesidades en las encuestas de heteroevaluación docente al final del ciclo. Y ¿En qué semestre de la carrera se encuentra cursando?

			¿En qué semestre de la carrera se encuentra cursando?								Total
			Primer semestre	Segundo semestre	Tercer semestre	Cuarto semestre	Quinto semestre	Sexto semestre	Séptimo semestre	Octavo semestre	
15. Ha notado algún cambio después de haber brindado sus opiniones y necesidades en las encuestas de heteroevaluación docente al final del ciclo.	Si	Recuento	10	21	14	8	37	27	33	41	91
		% del total	1,9%	3,9%	2,6%	1,5%	6,9%	5,0%	6,1%	7,6%	5,4%
	No	Recuento	12	21	22	13	29	33	52	54	36
		% del total	2,2%	3,9%	4,1%	2,4%	5,4%	6,1%	9,6%	10,0%	3,8%
	No he realizado la encuesta aún	Recuento	16	30	8	3	13	18	6	18	12
		% del total	3,0%	5,6%	1,5%	0,6%	2,4%	3,3%	1,1%	3,3%	20,8%
Total		Recuento	38	72	44	24	79	78	91	113	539
		% del total	7,1%	13,4%	8,2%	4,5%	14,7%	14,5%	16,9%	1,0%	100,0%

La tabla analiza la percepción de los estudiantes sobre si han notado cambios después de proporcionar sus opiniones en las encuestas de heteroevaluación docente, según el semestre en el que están cursando. El 35.4% de los estudiantes ha notado cambios, destacando los de octavo semestre (7.6%). Un 43.8% no ha notado cambios, con el mayor grupo también en octavo semestre (10.0%). Además, el 20.8% no ha realizado la encuesta, siendo el segundo semestre el más representado (5.6%). Estos datos sugieren una diversidad en la percepción de la efectividad de las encuestas, con una mayor insatisfacción o falta de percepción de cambios en los últimos semestres.

Tabla 16*Moda y mediana calidad educativa y mecanismos de escucha*

Estadísticos		
N	Calidad educativa	Mecanismos de escucha
Validos	539	539
Perdidos	0	0
Mediana	4	4
Moda	4	4

Estos resultados muestran una percepción positiva general tanto en la calidad como en los mecanismos. La moda es de 4 sugiere que la mayor parte de los estudiantes están satisfechos. La mediana en ambos casos es de 4, lo cual refleja una percepción favorable en cuanto a la calidad educativa y los mecanismos de escucha. La tendencia central ordenada de los datos corrobora lo antes mencionado en la moda

Prueba de Chi Cuadrado

Hipótesis nula: No existe una relación entre la eficacia de los mecanismos de escucha implementados y la percepción de la calidad educativa por parte de los estudiantes.

Hipótesis alternativa: Existe una relación entre la eficacia de los mecanismos de escucha implementados y la percepción de la calidad educativa por parte de los estudiantes.

Tabla 17*Prueba de Chi-Cuadrado Mecanismos de escucha y calidad educativa*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2465,859 ^a	600	,000
Razón de verosimilitud	880,724	600	,000
Asociación lineal por lineal	326,388	1	,000
N de casos válidos	539		

La prueba de chi-cuadrado muestra una relación significativa entre los mecanismos de escucha y la calidad educativa. El valor alto de chi-cuadrado y la significación $p < 0,05$ sugieren que la relación observada entre las variables no es debida al azar.

Debido a lo previamente mencionado, se pretende averiguar si los mecanismos de escucha implementados son efectivos y satisfacen las necesidades de los estudiantes, es probable que los estudiantes perciban una mayor calidad educativa a través del coeficiente de correlación de Spearman.

Correlación de Spearman.**Tabla 18***Correlación de Spearman Calidad Educativa y mecanismos de escucha SPSS*

			Calidad_r	Mec
Rho de Spearman	Calidad_r	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	539	539
	Mec	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

N	539	539
---	-----	-----

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables "Calidad Educativa" y "mecanismos de escucha" es de 0.693, lo cual muestra que la relación entre las variables estudiadas es moderadamente fuerte y tiene una relación positiva. Esto quiere decir que el cambio de una variable está asociado, de manera moderada, con el cambio en la otra variable. Es decir que cuando una variable aumenta o disminuye, la otra variable también tiende a cambiar en la misma dirección.

El valor de significancia bilateral en la tabla muestra 0.000, para la correlación entre "Calidad Educativa" y "mecanismos de escucha". Esto significa que la correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01 (bilateral).

Triangulación

El análisis de resultados que muestra la triangulación de datos presentada en la tabla, es esencial para integrar las diversas fuentes de información que incluyen las entrevistas, encuestas realizadas y elementos de coincidencia como resultados de estos. Este enfoque permite obtener una visión completa y precisa de los mecanismos de escucha y la calidad educativa en las universidades aplicadas. Al comparar y contrastar los datos cualitativos y cuantitativos, determina patrones consistentes y discrepancias, proporcionando una comprensión más profunda de la efectividad de los mecanismos implementados. El análisis es crucial para desarrollar conclusiones y recomendaciones bien fundamentadas, dirigidas a elevar la calidad educativa y fomentar la participación activa de todos los actores involucrados

Información	Entrevistas	Encuestas	Elementos Coincidentes
Mecanismos de Escucha	Las entrevistas en ambas universidades revelan que la implementación de mecanismos de escucha ha sido un factor crucial para mejorar la calidad educativa. Tanto la UIDE como la Universidad de Cuenca han utilizado una variedad de mecanismos para recoger la retroalimentación de sus stakeholders, lo cual ha permitido tomar decisiones informadas y realizar ajustes significativos en sus procesos educativos. Sin embargo, ambas universidades enfrentaron desafíos en la comunicación y adecuación de estos mecanismos para todos los grupos involucrados.	Reveló datos significativos sobre la percepción de los mecanismos de escucha implementados en la institución. Un 92.4% de los estudiantes consideró que las redes sociales y las páginas web de la universidad proporcionan información confiable y relevante sobre temas de su interés. Percepción de Cambios Basados en Retroalimentación: Solo el 35.4% de los estudiantes ha notado cambios después de proporcionar sus opiniones en las encuestas de heteroevaluación docente, indicando una percepción limitada de la efectividad de estos mecanismos. Participación en Encuestas de Heteroevaluación Docente: El 20.8% de los estudiantes reportó no haber realizado la encuesta, con una mayor proporción en el segundo semestre.	Implementación de mecanismos de escucha es esencial para la mejora continua de la calidad educativa. Problemas en la comunicación y percepción limitada de la efectividad de los mecanismos de escucha. Mejorar la participación en encuestas y foros de retroalimentación y asegurar que los cambios basados en la retroalimentación sean percibidos por los estudiantes.
Calidad Educativa	La retroalimentación continua y la adaptación a las necesidades específicas de cada grupo son esenciales para asegurar la efectividad de estos mecanismos y mejorar la calidad educativa de manera sostenible.	La mayor parte de los estudiantes, independientemente de la edad, está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los profesores brindan una enseñanza de calidad. La percepción de la calidad educativa en cuanto a la malla curricular de los programas de estudios muestra una evaluación diversa. Algunos estudiantes se encuentran satisfechos con el contenido y la estructura de los programas, mientras que otros consideran que la variedad y relevancia de los cursos podrían mejorarse. Un total del 43% de los estudiantes indicaron estar "neutrales" respecto a la calidad de la enseñanza, mientras que un 15% están en "desacuerdo"	Estos elementos coincidentes subrayan la importancia de una retroalimentación continua y adaptativa, así como la necesidad de adaptar el currículo y mejorar los mecanismos de escucha para asegurar una alta calidad educativa y satisfacción estudiantil sostenible.

Nota: Elaboración propia

10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en este estudio revelan que los mecanismos de escucha implementados actualmente en las carreras de Mercadotecnia, Gestión del talento Humano y Administración de empresas son insuficientes para captar de manera efectiva la retroalimentación de los estudiantes sobre la calidad educativa. Este hallazgo se asemeja con la investigación de Tamayo et al. (2023), quienes destacaron que la escucha empática y la diversidad en el aula son fundamentales para mejorar la confianza y, por ende, la calidad educativa. Sin embargo, a diferencia del estudio realizado anteriormente, este trabajo resalta la necesidad de diversificar y mejorar los mecanismos de escucha institucionales, sugiriendo una mayor participación y satisfacción de los estudiantes podría lograrse mediante la implementación de nuevos enfoques.

Los resultados de este estudio muestran que la dirección de los mecanismos de escucha tiene un impacto significativo en la percepción de la calidad educativa, alineándose con lo encontrado por Cervantes y otros autores (2023) en su investigación sobre “La gestión estratégica de la calidad educativa en México”. Se destacó que la certificación del proceso de enseñanza-aprendizaje es crucial, aunque no se observó una diferencia significativa en los promedios de calificaciones antes y después de la certificación. De manera similar, nuestros hallazgos en el trabajo sugieren que, aunque los mecanismos de escucha son esenciales para la mejora continua, su implementación efectiva no siempre se traduce de manera inmediata en mejoras palpables en la percepción de la calidad educativa. Esto menciona la importancia de establecer estos mecanismos, además también de integrarlos estratégicamente dentro del sistema educativo para garantizar que las percepciones y

los resultados se alineen con los objetivos de calidad educativa por la institución.

Los resultados obtenidos en este estudio confirman que la implementación de mecanismos de escucha juega un papel crucial en el aseguramiento de la calidad educativa, lo que coincide con los hallazgos de la investigación realizada por Soto (2022) "La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias". subraya que la incorporación de herramientas de gestión y procedimientos institucionales permite un aseguramiento de la calidad más eficiente y adaptado a las necesidades específicas de cada carrera. De manera similar, nuestros hallazgos indican que la efectividad de los mecanismos de escucha está estrechamente vinculada a la existencia de procesos bien estructurados dentro de la institución, lo que facilita una respuesta adecuada y oportuna a las necesidades y expectativas de los estudiantes. Sin embargo, el estudio también revela que la falta de integración sistemática de estos mecanismos dentro de un marco de gestión por procesos puede limitar su efectividad, lo que sugiere la necesidad de desarrollar e implementar procedimientos más robustos que no solo capten la retroalimentación de los estudiantes, sino que también aseguren que esta información se traduzca en acciones concretas que mejoren la calidad educativa. Esto resalta la importancia de futuras investigaciones para explorar cómo la gestión por procesos puede optimizar aún más el uso de los mecanismos de escucha en diferentes contextos educativos.

Los resultados de las entrevistas demuestran que los mecanismos de escucha, cuando se implementan adecuadamente, permiten a las instituciones educativas adaptarse mejor a las necesidades de sus comunidades, lo que se refleja en una mejora continua de la calidad educativa.

Los mecanismos de escucha han permitido mejorar las bases académicas en la Universidad, el mismo hecho de generar un espacio de diálogo con los estudiantes como actores educativos determina la mejora de capacitación de docentes, seleccionar temas o

cursos que van a fortalecer las ramas académicas. Es así como se va fortaleciendo la calidad educativa.

En los estudios tomados para los antecedentes refleja que los mecanismos de escucha se han convertido en una herramienta que conllevan a la mejora de la calidad, aterrizando en fortalecer un parámetro de la acreditación universitaria. Además, el presente trabajo, expresó poco conocimiento de los estudiantes en el tema de investigación, teniendo en cuenta que, como estudiantes, se debe orientar acerca de los mecanismos de escucha que tiene la Universidad Técnica de Cotopaxi, en beneficio mutuo de la educación y la Universidad.

11. PROPUESTA PLAN OPERATIVO

INTRODUCCIÓN

El presente plan operativo tiene como objetivo fortalecer la calidad educativa en la Universidad Técnica de Cotopaxi a través de la implementación de mecanismos de escucha efectivos. La educación es un pilar fundamental en el desarrollo de la sociedad y su constante evolución requiere de estrategias innovadoras que respondan a las necesidades y expectativas de todos los actores involucrados.

La Universidad Técnica de Cotopaxi ha identificado la importancia de escuchar activamente a sus estudiantes, docentes y demás stakeholders para mejorar continuamente sus procesos educativos. La inclusión de mecanismos de escucha permitirá recoger retroalimentación valiosa, promover la participación activa y asegurar que las decisiones educativas estén basadas en las necesidades reales de la comunidad universitaria.

El siguiente plan operativo es importante ya que no solo se centra en la recolección de información, sino también en la implementación de acciones concretas

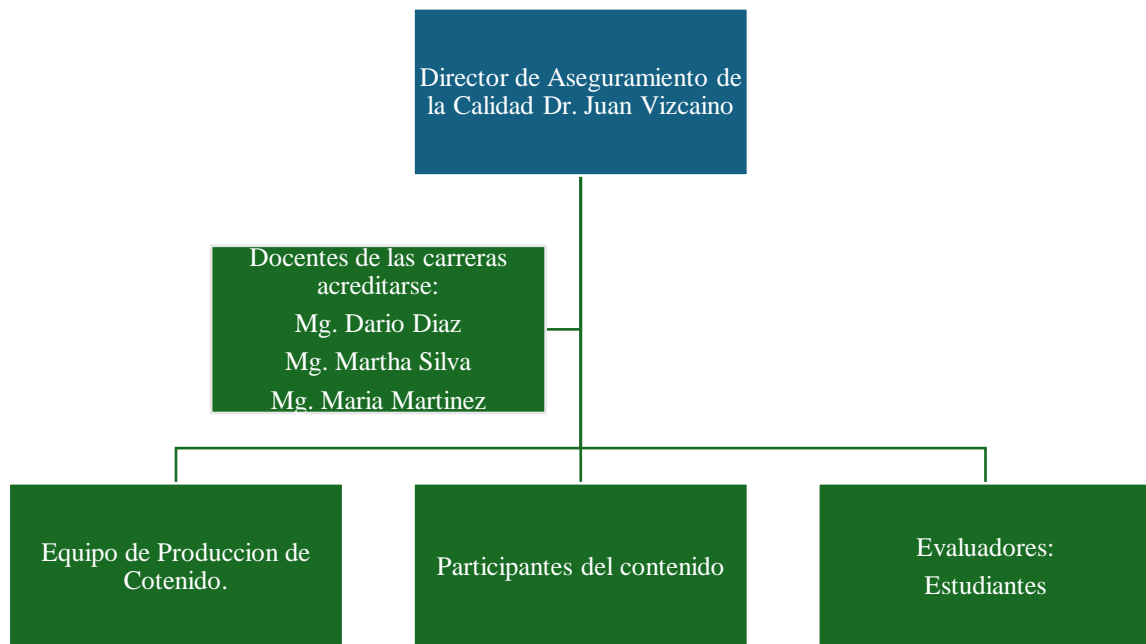
que respondan a las observaciones y sugerencias recibidas por parte de los estudiantes o grupos de interés. De esta manera, se busca mejorar la percepción de calidad educativa, y fomentar un ambiente académico comprometido y participativo para la mejora continua.

JUSTIFICACIÓN

Es fundamental comprender que el seguimiento de la calidad educativa es un proceso continuo. La inclusión de mecanismos de escucha es un apoyo crucial para alcanzar estos objetivos. Cada paso que crea herramientas para que los estudiantes se sientan escuchados y valorados contribuye significativamente a su proceso educativo, promoviendo una calidad que no se limita a beneficios individualistas, sino que fomenta un compromiso integral en todos los aspectos académicos.

Actualmente, los mecanismos de escucha en la Universidad Técnica de Cotopaxi son subvalorados y poco utilizados. Sin embargo, al comunicar y justificar adecuadamente su importancia, se puede lograr un cambio significativo, aunque tal vez no inmediato, pero sí a lo largo del tiempo. La implementación de estos mecanismos es vital para mejorar la calidad educativa y está respaldada por diversos autores como: Freire, Brookfield, Argyris y Schön, Fullan, Kuh, Astin, Harvey y Knight, y Tinto que destacan la importancia de estos mecanismos en diversos aspectos del proceso educativo. Escuchar activamente a los estudiantes y adaptar las estrategias educativas basadas en su retroalimentación no solo mejora la calidad de la enseñanza, sino que también empodera a los estudiantes y fortalece su compromiso con su educación.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Funciones

- Director de Aseguramiento de la Calidad: Coordina y supervisa a todos los componentes de la estructura. Se asegura de que los objetivos del proyecto se alineen con los estándares de calidad.
- Docentes de las Carreras Acreditarse: Colaboran directamente con el director de Aseguramiento de la Calidad, implementando estrategias y asegurando la calidad en sus áreas específicas. Ellos coordinan con el Equipo de Producción de Contenido y los Participantes del Contenido.
- Equipo de Producción de Contenido: Trabaja en la creación de materiales educativos y se coordina con los Docentes de las Carreras Acreditadas y los Participantes del Contenido para asegurar la calidad del material.
- Participantes del Contenido: Involucran a los Docentes de las Carreras Acreditadas y el Equipo de Producción de Contenido para aportar conocimientos especializados y actualizar el contenido curricular.

- Evaluadores: Estudiantes: Proporcionan retroalimentación directa sobre el contenido y la efectividad de las metodologías educativas, informando al Director de Aseguramiento de la Calidad y los docentes sobre posibles mejoras.

ANÁLISIS FODA

Análisis de la Situación

Análisis Interno

El análisis en la encuesta acerca de los “Mecanismos de escucha y calidad educativa” en la Universidad Técnica de Cotopaxi de las carreras (Mercadotecnia, Gestión del Talento Humano y Administración de Empresas) que se encuentran en el proceso de acreditación se recopiló información valiosa acerca la percepción de los estudiantes respecto a estos aspectos claves. Los datos muestran que, si bien existen canales destinados a recoger las opiniones y necesidades de los estudiantes, existen áreas críticas que requieren de atención y mejora. Específicamente, se identificaron problemas en la comunicación entre los docentes y los estudiantes, y una sensación general de que las opiniones estudiantiles no siempre son debidamente valoradas o incorporadas en el proceso educativo, y si existen cambios no son comunicados de manera efectiva. Así como, la evaluación de la calidad educativa varía, con algunos estudiantes satisfechos con la estructura y el contenido de los programas, mientras que otros perciben una falta de variedad y relevancia en los cursos ofrecidos. Este diagnóstico permite identificar tanto las fortalezas como las debilidades en los mecanismos de escucha y en la calidad educativa, proporcionando una base sólida para implementar mejoras y asegurar una mayor satisfacción y participación estudiantil.

Componente	Situación
Mecanismos de escucha	Los resultados obtenidos indican que los estudiantes tienen una variedad de percepciones sobre los mecanismos de escucha implementados en la institución. Aunque se han establecido mecanismos para captar las opiniones y necesidades de los estudiantes, hay áreas que necesitan mejoras significativas. En particular, la comunicación entre los docentes y los estudiantes no siempre es efectiva, y algunos estudiantes sienten que sus opiniones no son suficientemente valoradas ni consideradas en el proceso educativo después de generar sus opiniones.
Calidad educativa	La calidad de la educación es evaluada de manera diversa, algunos estudiantes se encuentran satisfechos con el contenido y la estructura de los programas, mientras que otros encuentran que la variedad y relevancia de los cursos podrían mejorarse. Este análisis sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de retroalimentación y asegurar que las preocupaciones y sugerencias de los estudiantes sean integradas en la planificación y ejecución de programas académicos

Análisis Externo o PESTEL

Factor Político.

Las directrices educativas en Ecuador se han estructurado para incrementar tanto la calidad como la accesibilidad de la educación, a través de diferentes iniciativas y programas que están bajo el marco de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y el Plan Decenal de Educación. Estas políticas contemplan el refuerzo de la educación inclusiva, la promoción de la interculturalidad, y la incorporación de tecnologías en el entorno educativo. Adicionalmente, el Proyecto de Fortalecimiento de la Calidad Educativa (PFCE) se enfoca en mejorar los procesos de evaluación y aseguramiento de la calidad en todos los niveles educativos, mediante la implementación de sistemas de evaluación estandarizados y el impulso del uso de la tecnología en las aulas. (Ministerio de Educación, 2024).

La acreditación educativa en Ecuador es un proceso fundamental gestionado por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). Este proceso incluye una autoevaluación interna seguida de una evaluación externa para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad en las instituciones de educación superior. Los parámetros evaluados incluyen la organización, infraestructura, investigación, vinculación, profesorado y docencia. Las instituciones acreditadas deben mantener y mejorar continuamente sus estándares, mientras que aquellas que no cumplen deben presentar planes de mejora y someterse a evaluaciones periódicas hasta alcanzar la acreditación (Reinoso & Trujillo, 2022).

Factores Económicos.

El presupuesto institucional, en el Ecuador para las universidades ha sido un tema crítico en este año. Para 2024, el presupuesto total que fue asignado a las universidades públicas es de aproximadamente USD 1.319 millones, este monto refleja una disminución respecto al presupuesto del año anterior, que fue de USD 1.322 millones (ASAMBLEA NACIONAL REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2024).

Los ajustes presupuestarios son esenciales, ya que impacta directamente en la capacidad de las universidades para ofrecer programas educativos de alto nivel, mantener infraestructuras adecuadas, y atraer y conservar personal académico calificado. Además, la asignación del presupuesto está ahora más vinculada a indicadores de calidad, como la cantidad de estudiantes admitidos y las tasas de retención, con el objetivo de promover una distribución más justa y eficiente de los recursos entre las instituciones. Esto no solo afecta directamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi, sino también a otras instituciones de educación superior, dado que esta distribución presupuestaria es fundamental para sostener y mejorar los servicios educativos, garantizando la calidad en la enseñanza y la investigación. (Prensa Latina, 2024).

Factores Sociocultural.

En Ecuador, las actitudes y percepciones hacia la educación han sido objeto de diversos estudios y debates por la relevancia de estos. En general, existe una preocupación constante por mejorar la calidad educativa y garantizar la inclusión y equidad en el sistema educativo. En el contexto del "Foro Nacional Los futuros de la educación, hacia un plan estratégico de la educación ecuatoriana", se subraya la importancia de involucrar a la comunidad educativa y a la sociedad en su conjunto para construir un sistema educativo que ofrezca igualdad de oportunidades y potencie las capacidades de los estudiantes. Este foro, respaldado por entidades como la UNESCO, UNICEF y el Banco Mundial, ha llevado a cabo amplias consultas para identificar estrategias que promuevan la renovación educativa en el país (UNESCO, 2021).

En estudios específicos sobre las actitudes de los docentes hacia la educación inclusiva, se ha observado que la formación y la experiencia juegan roles cruciales. Por ejemplo, un estudio encontró que la falta de experiencia con estudiantes con necesidades educativas especiales (NEE) puede llevar a actitudes menos inclusivas entre los profesores. Además, la formación del profesorado es esencial para mejorar las actitudes hacia la inclusión, ya que una adecuada capacitación puede reducir la resistencia hacia prácticas inclusivas. Sin embargo, en Ecuador, la formación especializada en educación inclusiva es limitada, lo que presenta un desafío significativo para el sistema educativo (Chiecher, 2022).

Factores Tecnológicos.

Un estudio de EY sobre las tendencias tecnológicas en Ecuador indica que las empresas han aumentado significativamente su inversión en tecnología digital, proyectándose que la economía digital crezca 8 veces para 2024. Esto está impulsado

por la adopción de tecnologías avanzadas como inteligencia artificial y automatización (EY Building Better World, 2023).

Según la UNESCO en un informe sobre la educación y formación técnica y profesional en Ecuador subraya la importancia de la capacitación tecnológica para desarrollar competencias que respondan a las demandas del mercado laboral. Las iniciativas gubernamentales y programas de formación tecnológica han mejorado la empleabilidad de los egresados (UNESCO, 2023).

Sin embargo la SENESCYT ha identificado 58 carreras técnicas y tecnológicas de interés público, orientadas a satisfacer las necesidades del sector productivo y promover el desarrollo tecnológico del país (SENESCYT, 2023).

Factores Ecológicos

Un estudio realizado en 2023 en la PUCE evaluó la importancia de las áreas verdes para los estudiantes. Utilizando el método de valoración contingente, se encontró que el 90% de los estudiantes considera las áreas verdes fundamentales para su bienestar. Los servicios más apreciados incluyen el esparcimiento, el contacto con la naturaleza y las actividades educativas y culturales (Iza & Barrionuevo, 2023).

La integración de áreas verdes y proyectos de biodiversidad en los campus universitarios no solo mejora la calidad ambiental, sino que también tiene un impacto positivo en el bienestar de los estudiantes y en la percepción de la calidad educativa. Las universidades en Ecuador están haciendo avances significativos en este ámbito, implementando políticas de sostenibilidad y desarrollando infraestructuras verdes que promueven un entorno educativo más saludable y ecológicamente responsable (ESPOL, 2020).

Factor Legal.

La LOES establece el marco legal para la educación superior en Ecuador. Promueve la calidad, la equidad, y la inclusión en el sistema educativo. Esta ley regula la creación,

organización, funcionamiento, y evaluación de las instituciones de educación superior en el país (LOES, 2018).

En 2018, se realizaron reformas importantes a la LOES que redefinen la calidad educativa como un proceso continuo y colectivo que involucra a todos los estamentos de las instituciones de educación superior. Estas reformas buscan fomentar una cultura de calidad orientada hacia la inclusión y la pertinencia.

El CACES es el organismo encargado de la acreditación y aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior en Ecuador. Su función es garantizar que las universidades cumplan con los estándares de calidad establecidos por la ley. El reglamento del CACES detalla los procedimientos para la acreditación de carreras y programas, asegurando que las instituciones mantengan altos niveles de calidad. Este reglamento incluye criterios y metodologías para la autoevaluación y evaluación externa, así como los mecanismos para el reconocimiento de acreditaciones internacionales (CACES, 2024a).

Matriz FODA

Interno	Externo
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales establecidos para recoger opiniones. • Evaluación de calidad positiva por algunos estudiantes. • Compromiso con la sostenibilidad. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reformas a la LOES permiten agilidad en creación de nuevas carreras. • Crecimiento de la economía digital. • Programas de capacitación tecnológica mejoran empleabilidad.
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación inefectiva entre docentes y estudiantes. • Variedad y relevancia de los cursos podrían mejorarse. • Presupuesto limitado. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia internacional. • Retención de personal calificado debido a presupuesto limitado.

-
- Resistencia al cambio en la implementación de nuevas tecnologías y metodologías.
-

La matriz FODA revela que la Universidad Técnica de Cotopaxi tiene una sólida base en términos de mecanismos de escucha y compromiso con la sostenibilidad, pero enfrenta desafíos significativos en la comunicación interna y limitaciones presupuestarias, en el contexto educativo Ecuador está influenciado por un marco regulatorio que busca mejorar la calidad y la accesibilidad de la educación superior. La LOES y las reformas recientes reflejan un esfuerzo por crear un sistema más inclusivo y equitativo, orientado hacia la calidad continua.

Sin embargo, estos cambios deben ser acompañados por una gestión eficaz de los recursos y una actualización constante del currículo para responder a las necesidades del mercado laboral y las expectativas de los estudiantes. La Universidad Técnica de Cotopaxi, al igual que otras instituciones de educación superior en el país, enfrenta el desafío de equilibrar estas demandas con las limitaciones presupuestarias y la necesidad de innovar en sus programas educativos. Además, se identificaron áreas que requieren atención y mejora, como la comunicación entre docentes y estudiantes y la valoración de las opiniones estudiantiles en el proceso educativo.

OBJETIVOS

Estratégicos

- Incrementar la Satisfacción Estudiantil mediante la implementación de encuestas regulares, foros de discusión en línea, reuniones periódicas entre estudiantes y docentes, y un sistema de seguimiento de sugerencias, alineado con el plan estratégico de mejorar la calidad educativa, con recursos como plataformas de encuestas y personal capacitado, y ajustable según resultados intermedios.

- Mejorar la Comunicación entre Docentes y Estudiantes a través de la capacitación de docentes en habilidades de comunicación efectiva, el establecimiento y optimización de plataformas digitales de comunicación accesibles, y la promoción de una cultura de retroalimentación abierta, alineado con el objetivo estratégico de fortalecer la relación académica, con recursos como plataformas digitales y programas de capacitación.
- Analizar periódicamente las encuestas, organizando comités de revisión curricular con participación estudiantil, implementando y evaluando cambios curriculares, alineado con la mejora continua de los programas académicos, con recursos como herramientas de análisis de datos y personal académico, y ajustable según las demandas del mercado laboral y la retroalimentación continua.

Tácticos

- Realizar Encuestas de Satisfacción Estudiantil cada Semestre para evaluar y monitorear el nivel de satisfacción de los estudiantes, analizar los resultados y generar informes para la toma de decisiones, asegurando que se aborden las preocupaciones y sugerencias de los estudiantes de manera continua, con la responsabilidad de la oficina de Calidad Académica y el uso de plataformas de encuestas y análisis de datos.
- Implementar y Capacitar en Plataformas de Comunicación Digital para Docentes y Estudiantes en un plazo de 6 meses, estableciendo canales eficientes de comunicación, como aplicaciones móviles y sistemas de gestión de aprendizaje (LMS), y capacitando a los docentes en habilidades de comunicación efectiva y escucha activa, con la responsabilidad del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación y el apoyo de la Dirección Académica.
- Organizar Comités de Revisión Curricular Trimestralmente que incluyan la participación activa de estudiantes y docentes para revisar y actualizar el currículo, asegurando que los programas educativos sean relevantes y alineados con las

demandas del mercado laboral, con la responsabilidad del Comité Curricular y el uso de herramientas de análisis de datos y personal académico calificado, ajustando las estrategias según la retroalimentación obtenida.

Metas

Las metas principales para este proyecto consisten en mejorar los mecanismos de escucha existentes y proponer estrategias para recopilar y aprovechar de manera efectiva la retroalimentación de los estudiantes en relación a la calidad educativa. Nuestro propósito es fomentar una cultura de participación estudiantil activa, asegurándonos de que sus opiniones y preocupaciones sean consideradas en la toma de decisiones y en la constante mejora de la calidad educativa.

Para lograr esto, implementaremos una serie de acciones encaminadas a fortalecer el proceso de escucha de los estudiantes. Esto incluirá la revisión y actualización de los métodos y herramientas utilizadas actualmente, así como la exploración de nuevas alternativas que permitan una recopilación más efectiva las opiniones estudiantiles.

Corto Plazo

ACTIVIDADES	FECHA DE EJECUCION	RECURSOS	PRESUPUESTO
Juntas académicas	1 ^a Mayo 2 ^a Julio 3 ^a Agosto	Entrevistas anónimas. Equipos audiovisuales. Equipo de producción de contenido.	0
Contenido digital.	Mayo - Agosto	Material de recolección de información. Equipos audiovisuales. Equipo de producción de contenido	0

Realizar grupos de enfoque con estudiantes, Planificar y coordinar la realización de grupos de enfoque con estudiantes representativos. Diseñar una guía de preguntas para orientar las discusiones y obtener información cualitativa relevante. Registrar y analizar los resultados de los grupos de enfoque para identificar patrones y temas clave.	Junio	Material audiovisual. Equipos audiovisuales. Equipo de producción de contenido. Material de recolección de información (cuestionarios). Grabación del focus group.	0
Creación de canales digitales. Creación de contenido para los canales digitales	Julio	Guiones, cronograma de actividades, contenido audiovisual, cámaras, micrófonos, Actores.	
Reunión de seguimiento y respuesta.	Julio	Material de recolección de información, encuestas, entrevistas.	0
Propuesta mecanismos de escucha	Agosto	Trabajo de investigación	0

Largo plazo

1. Incrementar la Satisfacción Estudiantil en un 20%

Meta:

- Aumentar el nivel de satisfacción estudiantil mediante la mejora continua de los mecanismos de escucha y la implementación de sus sugerencias.

Indicadores:

- Nivel de satisfacción estudiantil medido a través de encuestas.
- Número de sugerencias estudiantiles implementadas.
- Frecuencia y calidad de la retroalimentación recibida.

Actividades:

- Implementar encuestas regulares y foros de discusión en línea.
- Realizar reuniones periódicas entre estudiantes y docentes.
- Desarrollar un sistema de seguimiento y reporte para asegurar que las sugerencias estudiantiles se consideren y se apliquen.

- Análisis de resultados de encuestas y generación de informes.
- Talleres de sensibilización para estudiantes y docentes sobre la importancia de la retroalimentación.

2. Implementar un Sistema Integral de Retroalimentación Estudiantil

Meta:

- Desarrollar e implementar un sistema integral que recoja y analice la retroalimentación de los estudiantes en tiempo real para la mejora constante de la calidad educativa.

Indicadores:

- Tiempo de respuesta a las sugerencias estudiantiles.
- Porcentaje de estudiantes que participan en los mecanismos de retroalimentación.
- Calidad y utilidad de los datos recolectados.

Actividades:

- Diseñar y desarrollar una plataforma digital de retroalimentación en tiempo real (live en Tik tok).
- Capacitar a estudiantes y docentes en el uso de la plataforma.
- Establecer un equipo de análisis de datos para gestionar y interpretar la retroalimentación.
- Implementar un sistema de notificación y seguimiento para acciones basadas en la retroalimentación.
- Realizar pruebas piloto de la plataforma y ajustes según la retroalimentación inicial.

3. Mejorar la Comunicación entre Docentes y Estudiantes en un 50%

Meta:

Reducir las brechas de comunicación mediante la capacitación de docentes en habilidades de escucha activa y el uso de plataformas digitales de comunicación.

Indicadores:

Frecuencia y calidad de las interacciones entre docentes y estudiantes.

Satisfacción de los estudiantes con la comunicación docente.

Uso y adopción de plataformas digitales de comunicación.

Actividades:

Capacitar a los docentes en habilidades de comunicación efectiva y escucha activa.

Establecer y optimizar plataformas de comunicación digital accesibles para los estudiantes, como aplicaciones móviles y sistemas de gestión de aprendizaje (LMS).

Promover una cultura de retroalimentación abierta y constructiva dentro de la Facultad.

Realizar seminarios y talleres sobre técnicas de comunicación para docentes.

Monitorear y evaluar el uso de las plataformas de comunicación digital y hacer mejoras según sea necesario.

4. Actualizar el 80% del Currículo Basado en la Retroalimentación Estudiantil**Meta:**

Revisar y actualizar los programas educativos tomando en cuenta las opiniones y sugerencias de los estudiantes para asegurar su relevancia y alineación con las expectativas y necesidades del mercado laboral.

Indicadores:

- Porcentaje de programas educativos actualizados.
- Nivel de satisfacción estudiantil con el nuevo currículo.
- Relevancia y aplicabilidad del currículo según las demandas del mercado laboral.

Actividades:

- Realizar análisis periódicos de encuestas y opiniones estudiantiles para identificar áreas de mejora en el currículo.
- Organizar comités de revisión curricular que incluyan la participación activa de

estudiantes.

- Implementar cambios curriculares basados en los datos recolectados y evaluar continuamente la efectividad de estos cambios.
- Involucrar a empleadores y profesionales en la revisión curricular para asegurar alineación con el mercado laboral.
- Documentar y comunicar las actualizaciones curriculares a todos los interesados.

5. Lograr la Participación del 90% de los Estudiantes en los Mecanismos de Escucha

Meta:

- Aumentar la participación de los estudiantes en encuestas, foros y reuniones de retroalimentación mediante campañas de sensibilización y la mejora de los canales de comunicación.

Indicadores:

- Porcentaje de estudiantes que participan en las encuestas y foros.
- Frecuencia de reuniones de retroalimentación.
- Efectividad de las campañas de sensibilización.

Actividades:

- Desarrollar campañas de sensibilización sobre la importancia de la participación estudiantil en los mecanismos de escucha.
- Mejorar y diversificar los canales de comunicación para recoger retroalimentación.
- Organizar eventos y talleres que fomenten la participación activa de los estudiantes.
- Establecer incentivos para la participación en encuestas y foros.
- Evaluar y ajustar las estrategias de participación según los resultados obtenidos.

6. Integrar Tecnologías Avanzadas en los Mecanismos de Escucha

Meta:

- Incorporar tecnologías como análisis de datos plataformas de feedback en tiempo real para mejorar la recolección y análisis de la retroalimentación estudiantil.

Indicadores:

- Porcentaje de tecnologías avanzadas implementadas en los mecanismos de escucha.
- Calidad y velocidad del análisis de datos.
- Satisfacción estudiantil con las nuevas tecnologías implementadas.

Actividades:

- Implementar el análisis de datos y plataformas de retroalimentación en tiempo real.
- Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías.
- Realizar pruebas piloto y ajustes de las tecnologías implementadas.
- Monitorear el rendimiento y la efectividad de las tecnologías utilizadas.
- Recoger y analizar la retroalimentación sobre el uso de estas tecnologías para mejoras continuas.

7. Aumentar la Transparencia y Retroalimentación en un 30%

Meta:

Mejorar la transparencia en la comunicación de las acciones tomadas basadas en la retroalimentación estudiantil y proporcionar feedback continuo sobre los cambios implementados.

Indicadores:

Frecuencia de comunicación de acciones tomadas.

Nivel de transparencia percibido por los estudiantes.

Satisfacción estudiantil con el feedback recibido.

Actividades:

- Establecer un sistema de comunicación regular sobre las acciones tomadas basadas en la retroalimentación.

- Publicar informes periódicos de progreso y resultados.
- Organizar foros de discusión y sesiones informativas para estudiantes.
- Desarrollar boletines y comunicados electrónicos sobre los avances y cambios implementados.
- Evaluar la percepción de transparencia y ajustar las estrategias de comunicación según sea necesario.

8. Desarrollar Programas de Capacitación Basados en Necesidades Identificadas

Meta:

- Crear y ofrecer programas de capacitación específicos para docentes y personal administrativo basados en las necesidades y sugerencias recogidas a través de los mecanismos de escucha.

Indicadores:

- Número de programas de capacitación desarrollados e implementados.
- Satisfacción del personal con los programas de capacitación.
- Impacto de la capacitación en la calidad educativa.

Actividades:

- Identificar necesidades de capacitación mediante encuestas y reuniones de retroalimentación.
- Diseñar programas de capacitación específicos para docentes y personal administrativo.
- Implementar y evaluar los programas de capacitación.
- Recoger retroalimentación sobre la efectividad de la capacitación.

Documentar y compartir las mejores prácticas y lecciones aprendidas.

9. Evaluar y Mejorar Continuamente los Mecanismos de Escucha

Meta:

- Realizar evaluaciones periódicas de los mecanismos de escucha y actualizar las estrategias basadas en los resultados obtenidos para asegurar su efectividad.

Indicadores:

- Frecuencia de evaluaciones de los mecanismos de escucha.
- Número de mejoras implementadas basadas en las evaluaciones.
- Efectividad percibida de los mecanismos de escucha por parte de los estudiantes.

Actividades:

- Realizar auditorías y evaluaciones internas de los mecanismos de escucha.
- Implementar mejoras basadas en los resultados de las evaluaciones.
- Monitorear y reportar el progreso de las mejoras implementadas.
- Involucrar a los estudiantes en el proceso de evaluación y mejora continua.
- Facilitar talleres y seminarios sobre las mejores prácticas en mecanismos de escucha.

10. Fomentar una Cultura de Participación y Compromiso

Meta:

- Promover una cultura institucional donde la participación y el compromiso de los estudiantes en los mecanismos de escucha sean valorados y reconocidos.

Indicadores:

- Nivel de participación y compromiso estudiantil en los mecanismos de escucha.
- Reconocimientos y valoraciones de la participación estudiantil.
- Impacto de la cultura de participación en la calidad educativa.

Actividades:

- Desarrollar programas y actividades que fomenten la participación estudiantil.

Estas metas generales están diseñadas para fortalecer y optimizar los mecanismos de escucha en la Universidad Técnica de Cotopaxi, asegurando que las opiniones y necesidades de los estudiantes se incorporen de manera efectiva en la

mejora continua de la calidad educativa.

Propuesta de mecanismos de escucha

- Paneles estudiantiles (debates y sesiones de toma de decisiones).
- Programa de puertas abiertas (voz de los estudiantes).
- Encuestas de opinión antes y después de la implementación de cambios o mejoras en la institución.
- Encuestas de opinión sobre el uso de tecnología educativa y recursos digitales en el aula.

Resultados Esperados

Corto plazo

Juntas académicas: En las juntas académicas se han abordado varios aspectos importantes para mejorar la docencia y el rendimiento estudiantil. Se destacaron los siguientes resultados:

Mejoría en el Rendimiento Estudiantil: Se observó una mejora en los promedios y la identificación de falencias de los estudiantes, lo cual permitió ajustar las metodologías docentes. En el caso de la administración de empresas, se notó una mejoría continua a medida que avanzaban las unidades.

Ajuste de Metodologías Docentes: Las juntas permitieron que los docentes revisaran y mejoraran sus metodologías de enseñanza con base en la retroalimentación de los estudiantes y las observaciones realizadas durante las reuniones.

Resolución de Problemas Específicos: Las juntas sirvieron como un mecanismo efectivo de escucha, donde cada presidente de curso pudo presentar las problemáticas específicas de su grupo, facilitando soluciones personalizadas en áreas académicas, investigativas y prácticas.

Sugerencias de Mejora:

- Incluir más voces estudiantiles en las juntas, quizás mediante encuestas previas o foros de discusión, para asegurar que todas las inquietudes sean escuchadas.
- Implementar una agenda más estructurada con tiempos definidos para cada tema, para asegurar que todas las áreas críticas sean abordadas eficazmente.
- Utilizar herramientas de análisis de datos para evaluar continuamente la efectividad de los cambios implementados y hacer ajustes basados en evidencia.
- Capacitar a Docentes en Técnicas de Escucha Activa.
- Documentar, comunicar los resultados y mejoras realizadas durante las juntas, para que todos los involucrados estén al tanto de los progresos y cambios implementados.

Focus Group. En el focus group realizado, se destacaron varios aspectos sobre los dos videos presentados. Los cuales fueron el primero Semillas de Cambio y el segundo ¿Por qué decidí estudiar en la Universidad Técnica de Cotopaxi? Los participantes apreciaron la relación entre la semilla y el estudio en el primer video, el segundo video los estudiantes destacaron la estructura correcta y el vínculo emocional que genera. Sin embargo, se sugirió que el video el primer video podría ser más atractivo y que la narración necesita ser más animada para enganchar mejor al espectador. En cuanto al segundo video, se valoró positivamente la participación estudiantil y el ambiente entusiasta, aunque se mencionó que faltaba más detalle sobre las actividades mencionadas y que el ritmo podía ser mejorado para mantener el interés.

Sugerencias de Mejora.

- Aumentar la Creatividad y Atractivo: Incorporar elementos visuales más dinámicos y animaciones que capten la atención del espectador desde el inicio.
- Mejorar la Narración: Utilizar una narración más energética y con variaciones en el tono para hacerla más interesante.

- Optimizar la Duración y Formato: Reducir la duración de los videos destinados a redes sociales a 30 segundos o menos, y asegurar que los elementos importantes como logos y cierres no distraigan al espectador.
- Enfocar y Encuadrar Mejor: Asegurar que los encuadres de los videos dejen espacio para títulos y subtítulos, y mantener una alta calidad de enfoque.
- Incluir Detalles Específicos: Proveer más detalles sobre las actividades y beneficios específicos en los testimonios para que los espectadores comprendan completamente la información proporcionada.

Largo plazo

- Aumento significativo en el nivel de satisfacción estudiantil, evidenciado por encuestas anuales que reflejen una mejora en la percepción de la calidad educativa y los servicios ofrecidos por la universidad.
- Sistema integral de retroalimentación en tiempo real completamente operativo, con una alta participación estudiantil y respuestas rápidas a las sugerencias.
- Mejora notable en la comunicación entre docentes y estudiantes, con evaluaciones semestrales que muestren una reducción en las brechas de comunicación y un aumento en la satisfacción con la interacción docente.
- Currículo actualizado basado en las opiniones y sugerencias de los estudiantes, asegurando la relevancia y alineación con las demandas del mercado laboral, lo cual se reflejará en mayores tasas de satisfacción y empleabilidad.
- Participación del 90% de los estudiantes en encuestas, foros y reuniones de retroalimentación, lo que indica un alto nivel de compromiso y una cultura de participación activa en la universidad.
- Implementación exitosa de tecnologías avanzadas en los mecanismos de escucha, mejorando la recolección y análisis de datos, y proporcionando feedback en tiempo

real, lo que resultará en decisiones más informadas y rápidas.

- Aumento en la transparencia y la comunicación de acciones tomadas basadas en la retroalimentación estudiantil, con informes periódicos y feedback continuo, mejorando la confianza y satisfacción de los estudiantes.
- Implementación de programas de capacitación específicos para docentes y personal administrativo, con una alta satisfacción del personal y un impacto positivo en la calidad educativa.
- Evaluaciones periódicas y mejoras continuas en los mecanismos de escucha, asegurando su efectividad y adaptabilidad a las necesidades cambiantes, con informes de progreso que demuestren mejoras tangibles.
- Desarrollo de una cultura institucional donde la participación y el compromiso de los estudiantes sean valorados y reconocidos, reflejado en altos niveles de participación y compromiso estudiantil en los mecanismos de escucha, y una percepción positiva de la calidad educativa.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Basado en el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se concluye que existe una relación significativa entre los mecanismos de escucha y la percepción de la calidad educativa por parte de los estudiantes.
- Los artículos revisados en el tema presentan una notable actualidad, también reflejan que este es un campo de estudio emergente, con una cantidad limitada de investigaciones disponibles. Sin embargo, los resultados obtenidos en las universidades donde se aplicaron estos mecanismos muestran un impacto positivo considerable en la mejora continua.

- El diagnóstico realizado en este estudio revela que, aunque existen mecanismos de escucha implementados en la Universidad Técnica de Cotopaxi, su efectividad es limitada debido a la falta de formalización y comunicación clara hacia los estudiantes, lo que genera una percepción de desconexión entre las sugerencias aportadas y las acciones tomadas por la institución; por lo tanto, es fundamental establecer un sistema más transparente y participativo que permita no solo recoger la retroalimentación de manera eficiente, sino también garantizar que las respuestas y mejoras sean visibles y coherentes con las expectativas de la universidad.

Recomendaciones

- Implementar el plan operativo propuesto en este trabajo para complementar esta investigación con la ejecución de un conjunto más amplio de mecanismos de escucha adicionales que fortalezcan y diversifiquen las vías de retroalimentación, convirtiendo así a este plan en una herramienta fundamental para mejorar la calidad educativa.
- Se recomienda la continuación de la investigación centrada en una expansión metodológica y contextual que permita obtener una comprensión más completa y aplicable de los mecanismos de escucha y su impacto en la calidad educativa, contribuyendo así de manera significativa al desarrollo teórico y práctico en este campo.
- Es fundamental que la institución adopte un enfoque proactivo en la recolección y uso de la retroalimentación estudiantil, utilizando herramientas de marketing como la comunicación digital y la publicidad en plataformas como TikTok, Instagram y YouTube. Esto permitirá empoderar a los estudiantes, facilitando la implementación de ajustes y mejoras en tiempo real, alineando las acciones institucionales con las expectativas y necesidades de la comunidad universitaria.

12. BIBLIOGRAFÍA

ACBSP. (2019). *Estándares y Criterios Unificados de ACBSP para Demostrar Excelencia en Programas de Negocios*.

file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/ESPAA_OL__ACBSP_Unified_Standards_and_Criteria_for_Accreditation_2019.pdf

ACBSP. (2024). *Descripción general de la acreditación ACBSP - Consejo de acreditación de escuelas y programas de negocios* [Educativo]. ACBSP.

<https://acbsp.org/page/accreditation-overview>

Asamblea Nacional República del Ecuador. (2024, enero 31). *Autoridades informaron sobre el presupuesto 2024 asignado para la educación superior* [Informativo]. Asamblea Nacional del Ecuador. <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/noticia/92202-autoridades-informaron-sobre-el-presupuesto-2024>

Barra, A. M. (2019). The Importance of Scientific Productivity in the Institutional Accreditation of Chilean Universities. *Formación universitaria*, 12(3), 101-110.

<https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000300101>

Bedoya, E. (2021). Canales de comunicación mediada por computador y sus efectos en la satisfacción de la comunicación. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 12(18), Article 18.

<https://doi.org/10.33571/teuken.v12n18a10>

Benavides, M. A., Mansilla, M. P., Servín, M. de A., Sánchez-Mendiola, M., & Cazales, V. J. R. (2022). Los grupos focales como estrategia de investigación en educación: Algunas lecciones desde su diseño, puesta en marcha, transcripción y moderación. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, 34, Article 34.

<https://doi.org/10.25009/cpue.v0i34.2793>

CACES. (2023a). *CACES*.

CACES. (2023b). *RESOLUCIÓN Nro. 028-SO-06-CACES-2023 El Consejo de*

Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/gaceta/Actas_y_Resoluciones/Sesiones%20Ordinarias/SO%202023/SESI%C3%93N%2006/RESOLUCIONES/resoluci%C3%B3n_028-so-06-caces-2023-reglamento%20de%20reconocimiento%20%281%29.pdf

CACES. (2024a). *Modelo de Evaluación Externa 2024 con Fines de Acreditación para los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos*.

CACES. (2024b). *Resolución No-047-SO-10-caces-2024*.

Calle, M., López, V., & Rivera, M. (2023). Percepción de calidad y percepción de riesgo:

Cómo influyen en la elección de proveedor de internet. *UDA AKADEM, 11*, Article 11.

<https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi11.617>

Camacho, R. J., Cadena, V., Murquincho, M., Pesantes, M., & Semanate, R. (2024). *Proceso de Calidad del Sistema Educativo en el Ecuador: Un Análisis Integral y Prospectivo*. 4.

Cervantes-López, M. J., Llanes-Castillo, A., Rivera-García, G. E., & Montes De Oca Rojas, Y.

(2023). Gestión estratégica de la calidad para la mejora educativa en México. *Revista Venezolana de Gerencia, 28*(Especial 10), 1298-1312.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.26>

Chiecher, A. C. (2022). Docentes en pandemia. Actitudes hacia las tecnologías y percepciones de la enseñanza virtual. *Actualidades Investigativas en Educación, 22*(2), 1-30.

<https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48680>

Claro M, C. (2019). La escucha organizacional: Una propuesta conceptual. *Anagramas*

Rumbos y Sentidos de la Comunicación, 17(34), Article 34.

<https://doi.org/10.22395/angr.v17n34a12>

Constitución de la República del Ecuador. (2008, septiembre 20). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Normas_constitucionales.pdf

Cova, Y. (2020a). Cómo fortalecer la escucha en situaciones de enseñanza. *Warisata - Revista de Educación*, 2(6), Article 6. <https://doi.org/10.33996/warisata.v2i6.234>

Cova, Y. (2020b). La escucha en situaciones de enseñanza: Concepción, dificultades y estrategias. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(3), Article 3. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1389>

Díaz, C. B. (2021). Democratizar la comunicación: Contingencia y necesidad. *Tram[p]as de la Comunicación y la Cultura*, 86, Article 86. <https://doi.org/10.24215/2314274xe047>

ESPOL. (2020). *ESPOL, la Universidad #1 del Ecuador en Sostenibilidad, según el ranking mundial GreenMetric 2020* [Informativo - Educativo]. ESPOL, la Universidad #1 del Ecuador en Sostenibilidad, según el ranking mundial GreenMetric 2020 | Escuela Superior Politécnica del Litoral. <https://www.espol.edu.ec/es>

EY Building Better World. (2023). *Tendencias Tecnológicas Ecuador 2023* [Educativo]. Transformando con Sentido la Organización Digital. https://www.ey.com/es_ec/consulting/tendencias-tecnologicas-ecuador-2023

García, M. M. G., & Muñoz, R. D. (2010). Un modelo de la percepción de calidad en servicios puros por Internet. Aplicación al sistema de inscripciones en línea en una institución educativa. *Contaduría y Administración*, 233, Article 233. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2011.223>

Giulianelli, S. L. (2019). Consideraciones sobre la especificidad de las Ciencias de la Comunicación. *Question/Cuestión*, 1(61), Article 61. <https://doi.org/10.24215/16696581e143>

- Goldiuk, H. (2021). «Lo que no queremos escuchar»: Ambivalencias y malentendidos en el psicoanálisis con niños. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 41(2), Article 2.
<https://doi.org/10.51356/rpp.412a7>
- Gómez, V. Z., Medina, D. E. M., & Fernández, C. G. (2023). La percepción como factor del comportamiento del consumidor de artesanías: Una revisión sistemática. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.29393/RAN9-17PFVZ30017>
- González, M. I., & Costa Sánchez, C. (2019). Tendencias de investigación sobre comunicación organizacional: La autorí-a española en revistas indexadas (2014-2018). *Profesional de la información*, 28(5), Article 5.
<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.10>
- Guerra Tamez, C. R., Dávila-Aguirre, M. C., & Barragán-Codina, J. N. (2019). Elementos de la Teoría del Flujo y Percepción de Valor que influyen en la lealtad del consumidor de la cerveza artesanal en México. *Vinculatégica EFAN*, 5(1), Article 1.
<https://doi.org/10.29105/vtga5.1-920>
- Gutiérrez, R. E. (2022). El papel de la Comunicación Estratégica como como un factor de Ventaja Competitiva para la Organización. *Revista científica anfibios*, 5(1), Article 1.
<https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n1.101>
- Gutierrez, R., Tolentino-Quñones, H., & Monterroso-Vargas, M. (2021). Retroalimentación en la educación remota en el nivel secundaria de la Educación Básica Regular. 593 *Digital Publisher CEIT | ISSN 2588-0705*, 6(6-1), Article 6-1.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.839>
- Heredia, J., Flores, A., Heredia, W., & Geldes, C. (2019). Competencia informal e innovación en Economías Emergentes de Latinoamérica. *Gestión y Tendencias*, 4(1), Article 1.
<https://doi.org/10.11565/gesten.v4i1.74>

IETA. (2020, septiembre 1). Mecanismos de Comunicación [Contexto Educativo]. *Institución Educativa Técnica Comercial Caldas*.

<https://ietccaldasguamo.wordpress.com/directiva/cultura-institucional/mecanismos-de-comunicacion/>

Iza, J., & Barrionuevo, M. de los A. (2023, diciembre). *Valoración económica de las áreas verdes. Caso de estudio Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Quito, año 2023*. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b5ac03b2-254a-4fee-90b5-f1244ede6d7/content>

Lamar, A. R., Roach, E. F. F., & Zoboli, F. (2021). La epistemología de la Educación Física comparada: Aplicaciones y tendencias. *Práxis Educativa*, 17(45), Article 45. <https://doi.org/10.22481/praxisedu.v17i45.8214>

Lima, J. P. R. de, Silva, V. R. da, & Leal, E. A. (2021). Análise das normas sociais no uso de entrevistas em artigos científicos em Contabilidade no Brasil no período de 2010 a 2019. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, 18(49), Article 49. <https://doi.org/10.5007/2175-8069.2021.e76771>

LOES. (2018, agosto 2). *Ley Orgánica de Educación superior, LOES*. <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>

Marín, A. L. (2024). La formación para la participación y la comunicación en las organizaciones. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 77-78, Article 77-78. <https://doi.org/10.5477/cis/reis.77-78.263>

Medina Manrique, R., Carcausto Calla, W. H., & Guzmán Shigetomi, E. E. (2022). Aseguramiento de la calidad educativa universitaria en Iberoamérica: Tendencias, ausencias y desafíos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 88(1), 33-47. <https://doi.org/10.35362/rie8714774>

Ministerio de Educación. (2024, febrero 22). *Forjamos el futuro de Ecuador a través del Plan*

- Nacional por la Educación, que desarrollamos en 15 meses para 15 años – Ministerio de Educación.* <https://educacion.gob.ec/forjamos-el-futuro-de-ecuador-a-traves-del-plan-nacional-por-la-educacion-que-desarrollamos-en-15-meses-para-15-anos/>
- Montero, F., Royer, F., Pierre, A., Hernández, Y., & Ríos, I. D. L. (2023). Gestión del Conocimiento y Comunicación en la Facultad de Informática, Electrónica y Comunicación de la Universidad de Panamá. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 12(2), Article 2. <https://doi.org/10.48204/j.centros.v12n2.a4045>
- Moyano, M. E. C., Guarín, G. D. H., Rojas, N. H., Roa, G. O., González, J. K. Q., & Farfán, L. Y. T. (2022). *Capítulo 4. Calidad educativa.*
- Ocampos Benedetti, S., Vuyk, I., Ortiz Galeano, I., Ocampos Benedetti, S., Vuyk, I., & Ortiz Galeano, I. (2023). Al término de la primera implementación de la malla curricular innovada 2015. Cohorte de médicos egresados (2017-2023). FCM-UNA. Historia, fortalezas, debilidades y nuevos desafíos. *Anales de la Facultad de Ciencias Médicas (Asunción)*, 56(1), 85-102. <https://doi.org/10.18004/anales/2023.056.01.85>
- Pasquale, M. (2022, diciembre 11). La comunicación empática: Comprensión y escucha activa | Pasquale Marino. *Arte Social*. <https://www.artsocial.cat/articulo/la-comunicacion-empatica/>
- Pignatelli, P., & Solano, E. T. (2020). Una aproximación empírica al análisis de las percepciones del consumidor sobre el envase. *Innovar*, 30(75), 19-30. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n75.83236>
- Prensa Latina. (2024, febrero 26). Parlamento de Ecuador analizará presupuesto 2024: Prensa Latina [Informativo]. *Prensa Latina*. <https://www.plenglish.com/news/2024/02/26/ecuadors-parliament-to-analyze-the-2024-budget/>, <https://www.plenglish.com/news/2024/02/26/ecuadors-parliament-to-analyze-the-2024-budget/>

- PUCE. (2019). *Formulario de sugerencias e inconformidades* | PUCE. Pontificia Universidad del Ecuador. <https://www.puce.edu.ec/sitios/formularios/sugerencias/>
- Quevedo, D. R. N., Rodríguez, J. A. A., & Hernández, J. J. R. (2020). Rosa de corte mexicana: Disponibilidad a pagar del consumidor y su percepción de calidad. *Panorama Económico*, 28(2), Article 2. <https://doi.org/10.32997/pe-2020-2690>
- Rael, J. de D. L. (2019, junio 5). Escuchar en el aula: Una estrategia docente. *Formación ELE*. <https://formacionele.com/escuchar-en-el-aula/>
- Ramírez, L. V. (2020). *Educación Basada en Competencias y el Proyecto Tuning en Europa y Latinoamérica*.
- RED EDUCA. (2023, febrero 8). *Grupo focal* [Contexto Educativo]. Red educa. <https://www.rededuca.net/contexto-educativo/g/grupo-focal>
- Reinoso, M., & Trujillo, M. R., Yadira. (2022, septiembre 20). *Institutos superiores serán evaluados en el 2024 para su acreditación*. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/actualidad/institutos-superiores-seran-evaluados-en-2024-para-acreditacion.html>
- Rendon, G. E., & Zúñiga, M. S. (2023). La calidad educativa, su incidencia en el rendimiento de los estudiantes Institución: Unidad Educativa Tiwintza. *MQRInvestigar*, 7(4), Article 4. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1957-1979>
- Riascos, L. G. C., & Montaña, Y. L. L. (2022). Fortalecimiento de escucha y habla a través del aprendizaje basado en proyectos. *Revista UNIMAR*, 40(1), Article 1. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar40-1-art5>
- Rockin Pixels, A. (2017, octubre 13). *Escucha activa: Elemento clave de la comunicación en las metodologías activas*. Observatorio de la escuela en Iberoamérica (OES). <https://oes.fundacion-sm.org/eduforics/educacion-inclusiva-y-de-calidad/neurociencias-y-aprendizaje/escucha-activa-elemento-clave-la-comunicacion->

las-metodologias-activas/

- Rodríguez, M. C. C., & Rodríguez, D. R. (2020). *Historia, Evolución e Importancia para la Competitividad*.
- Rodríguez, N., & Espino, Y. G. (2021). Sistema de Tareas Dialógicas para Formar las Habilidades Expresión Oral y Escucha Empática. *Diálogos e Perspectivas Interventivas*, 2, e12027-e12027. <https://doi.org/10.52579/diapi.vol2.i.a12027>
- Ruiz Mintjana, L. (2020, marzo 30). *Entrevista educativa: ¿qué es y cuáles son sus objetivos?* <https://psicologiaymente.com/desarrollo/entrevista-educativa>
- Rull, A. (2023, noviembre 10). *Escucha reflexiva: ¿qué es y cómo te ayuda en los vínculos?* - *El Periódico* [Informativo]. El Periódico. <https://www.elperiodico.com/es/ser-feliz/20231110/escucha-reflexiva-ayuda-vinculos-evg-94087454>
- Sánchez, N. A. Y., Ramirez, J. M., Paredes, J. L., Pinto, A. D., Torres, J. M., & Perez, M. L. (2019). Estimación robusta de canales de comunicaciones de ultra banda ancha. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 18(34), Article 34. <https://doi.org/10.22395/rium.v18n34a11>
- Segura Mariño, A. G., Paniagua Rojano, F. J., & Piñeiro Naval, V. (2020). Comunicación interactiva en sitios web universitarios de Ecuador. *Revista de Comunicación*, 19(1), Article 1. <https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A15>
- SENESCYT. (2023, noviembre 22). *La Senescyt Presentó un Listado de Carreras de Interés Público – Senescyt – Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*. Informativo - Educativo. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/la-senescyt-presento-un-listado-de-carreras-de-interes-publico/>
- Silva, A. K. L., Barrientos-Monsalve, E. J., & Díaz, M. C. C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>

- Silva, C. L. da, & Prats, J. F. i. (2020). Comunicación Educativa y Educación para el Ocio en Educación Física Escolar. *LICERE - Revista do Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer*, 23(1), Article 1. <https://doi.org/10.35699/1981-3171.2020.19779>
- Soto Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 1-24. <https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>
- Suárez, J. P. (2019). La escucha en la educación. *Lenguaje*, 47(2), 268-305. <https://doi.org/10.25100/lenguaje.v47i2.6808>
- Tamayo Giraldo, G., González González, M. A., & Osorio-Londoño, A. A. (2023). Caminos para la acreditación del profesorado universitario: Escucha empática, confianza y diversidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Continuación de la antigua Revista de Escuelas Normales*, 98(37.1). <https://doi.org/10.47553/rifop.v98i37.1.98297>
- UNESCO. (2021, marzo). *Foro Nacional “Los futuros de la educación, hacia un plan estratégico de la educación ecuatoriana”* | UNESCO. UNESCO. <https://www.unesco.org/es/articles/foro-nacional-los-futuros-de-la-educacion-hacia-un-plan-estrategico-de-la-educacion-ecuatoriana>
- UNESCO. (2023). *Informe de actividades de la Oficina de la UNESCO en Quito: Bienio 2022-2023—UNESCO Biblioteca Digital*. Informativo - Educativo. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000387925?posInSet=1&queryId=N-EXPLORE-56d27647-6fe4-40b5-bc96-81a7fa6478b1>
- UNIR. (2021, noviembre 10). *¿Qué son las comunicaciones integradas de marketing (CIM)?* UNIR. <https://www.unir.net/marketing-comunicacion/revista/comunicaciones-integradas-de-marketing/>

UNIR México. (2023, octubre 4). *Escucha activa: Qué es, características, tipos y ventajas.*

UNIR México. <https://mexico.unir.net/noticias/educacion/escucha-activa/>

Universidad Técnica de Cotopaxi. (2020). *Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica de Cotopaxi.*

<https://www.utc.edu.ec/Portals/0/CARLOS%202023%20ARTES/PDF/ESTATUTO%20ORGA%CC%81NICO%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20TE%CC%81CNICA%20DE%20COTOPAXI.pdf?ver=2023-02-22-124631-343>

Vizcaino, J. (2024, julio 2). *Estado actual del proceso de acreditación ACBSP*

[Comunicación personal].