

**DESAFÍOS DE LA GESTIÓN ACADÉMICA. UN ESTUDIO DE CASO DESDE LA  
PERSPECTIVA DE UNIVERSITARIOS**

**DERLIS DANIEL DUARTE SANCHEZ**

Universidad Nacional de Canindeyú  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
duartesanchezderlisdaniel@gmail.com  
Paraguay

**VICTOR ARIEL RAMÍREZ GIRETT**

Universidad Nacional de Canindeyú  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
arielrsalto@hotmail.com  
Paraguay

**RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo conocer los desafíos de la gestión académica desde la perspectiva de universitarios en la Universidad Nacional de Canindeyú, en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en el año 2022. Se utilizó una metodología de enfoque cualitativo, de estudios de casos, descriptivo, de corte transversal, la población de la investigación estuvo constituida por los delegados de los cursos del primer al sexto año, la técnica de recolección de datos fue la guía de entrevista a través de grupos focales. Los principales resultados demuestran que los estudiantes cuentan con preocupaciones, incertidumbres postpandemia, como la modalidad de desarrollo de clases y situaciones externas a la universidad. Por consiguiente, las prioridades es la defensa de la tesis, aprender en lo máximo, aprobar las materias. Sobre la infraestructura, mencionan que falta actualizar algunos detalles como equipos informáticos, que cuentan algunos problemas que dificulta el buen desarrollo de las clases, sobre la metodología docente, los alumnos solicitan más práctica y menos teoría. Sobre las mejoras que se pueda adoptar también, recomiendan un departamento de apoyo psicológico y pedagógico. Se recomienda para otras investigaciones, realizar una investigación similar, sobre los desafíos pero con los profesores y directivos.

**Palabras clave:** Gestión académica, universidad, universitario.

## **CHALLENGES OF ACADEMIC MANAGEMENT. A CASE STUDY FROM THE PERSPECTIVE OF UNIVERSITY STUDENTS**

### **ABSTRACT**

The objective of the research was to learn about the challenges of academic management from the perspective of university students at the National University of Canindeyú, in the School of Economics and Business Administration in the year 2022. A qualitative approach methodology was used, case studies, descriptive, cross-sectional, the research population were the delegates of the courses from the second to the sixth year, the data collection technique was the interview guide through focus groups. The main results show that students have concerns, post-pandemic uncertainties, such as the mode of development of classes and situations outside the university. Therefore, the priorities are the defense of the thesis, learning as much as possible, and passing the subjects. Regarding infrastructure, they mention that some details need to be updated, such as computer equipment, which has some problems that hinder the good development of the classes; regarding teaching methodology, the students ask for more practice and less theory. Regarding the improvements that could be adopted, they also recommend a psychological and pedagogical support department. It is recommended for further research to carry out a similar investigation on the challenges but with teachers and directors.

**Key words:** Universities, University students, academic management.

## INTRODUCCIÓN

La docencia es una profesión que pide una secuencia de competencias debido al complejo entorno en que se lleva a cabo, primordialmente los conflictos universitarios que el profesional de la enseñanza debería atender y solucionar en la cotidianidad de su tarea, se ha vuelto un asunto de esencial trascendencia, no solo a grado local sino además en todo el mundo, así lo señala, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2007) citado en (Obaco Soto, 2020).

La organización educativa se convirtió en diferentes lugares de todo el mundo en la protagonista de hechos y sucesos por los comportamientos de alumnos y docentes como víctimas y agresores (Sandoval Estupiñán & Garro Gil, 2017), por consiguiente menciona el mismo autor, la novedad de esta propuesta radica en ofrecer la posibilidad de adoptar el enfoque para comprender y gestionar de manera diferente los conflictos y/o las emergencias sociales que irrumpen en la institución educativa.

Los conflictos realizan parte de la naturaleza humana y hoy los gobiernos luchan por propiciar escenarios y espacios para la sana convivencia, el bienestar, el desarrollo social y cultural de sus pueblos; por esto se hacen planes estratégicos para preparar y guiar a la población con el propósito de suavizar la violencia (Cabrera & Bautista, 2016). Por lo anterior, es importante tener en cuenta aspectos para la buena convivencia de universitarios y docentes, para tratar estos aspectos se debe tener herramientas de recolección de datos como un foro de quejas y sugerencias.

Para la universidad, es benéfico disponer de un instrumento que le posibilite integrar la información de los alumnos contenida en las bases de datos y que logre ser consultada no sólo por el personal de confort universitario y de la facultad, sino además por los maestros, de una forma instantánea. Además, de la comunicación entre el profesor con confort o con la facultad, quedaría un registro en el sistema que dejará hacer un control y conocer casos de triunfo en que un alumno mejoró su situación gracias a la activación de la alerta en su instante y las ayudas prestadas a tiempo, cómo además los casos donde la organización no reaccionó a tiempo y el alumno no ha podido concluir sus estudios (Lastre Gómez, 2018).

De la problemática expuesta, se puede mirar que hay debilidades en el servicio de la universidad en análisis, deficiencias en la disponibilidad del apoyo al alumno de pregrado en sus requerimientos o solicitudes, por la reducción de personal en etapa de enfermedad pandémica; sobrecarga de labores en tutores, profesores y asistentes de superficies; demora en solucionar consultas o inconvenientes que le aquejan, deficiencias en el funcionamiento del trabajo remoto; reducida información y orientación en cambios de horarios, fusión de salas, capacidad

tecnológica, reducida capacitación y monitoreo profesor, aplazamiento en la entrega de documentación y promesas incumplidas.

Además, es importante mencionar que las carreras de Licenciatura en Administración y la Carrera de Contaduría Pública son acreditadas por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, esto significa que se debe ofrecer una educación de calidad a los estudiantes (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Nacional de Canindeyú, 2018).

Por lo tanto, las universidades son instituciones de esencial trascendencia, debido a que es en ellas donde pasa el proceso de formación de los alumnos que participan en las aulas, con el fin de obtener una formación profesional que les ayude a desempeñarse tanto en el mercado laboral de su preferencia como en sus interacciones diarias (Valduciel, 2015).

Es por ello que, se debe ofrecer una educación de calidad, en el Paraguay, la calidad de la Educación Superior es certificada por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, cuya Ley de Creación N° 2072/03, establece que la finalidad de la misma es evaluar y en su caso acreditar la calidad académica de las instituciones de Educación Superior, sus carreras de grado y programas de posgrados (Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, 2018).

La calidad de la educación se concibe como el proceso de mejora persistente de la actividad del maestro que promueve y lleva a cabo el aprendizaje formativo del estudiante (Casanova, 2012). Por calidad, en otros casos, se alude a condiciones materiales de trabajo como la infraestructura estudiantil, la utilización de medios modernos o la disponibilidad de materiales didácticos (Candela, 1999). Además, se reflexiona que ofrecer una educación de calidad depende mucho de la satisfacción por partes de los estudiantes para eso hay que tratar de satisfacer sus necesidades y ayudarles en los procesos de formación (Magaña Valladares et al., 2004).

Por lo anterior, en las IES se necesitan nuevos e innovadores modelos de gestión académica apoyados en sistemas de información eficaces y eficientes, que permitan la recopilación, síntesis, análisis, procesamiento y presentación de información útil estrechamente relacionada con las tareas de control del aprendizaje, evaluación y toma de decisiones estratégicas, investigación y relaciones públicas (Gallegos Macías et al., 2022).

La problemática de la investigación, es que en ciertas instituciones no se sabe cuáles son los desafíos para los periodos lectivos, tener una aproximación teórica de cuáles son las preocupaciones de los estudiantes, sus prioridades, que piensan de la infraestructura, metodología de desarrollo de clases docentes como aspectos a mejorar. Por lo anterior, se plantea la problemática de forma de pregunta:

¿Cuáles son los desafíos de la gestión académica desde la perspectiva de estudiantes en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Nacional de Canindeyú en el año 2022?

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se ha utilizado una metodología de enfoque cualitativo, de estudios de casos, no experimental, descriptiva, la población estuvo conformada por los delegados de cursos de la carrera de Contaduría Pública y Licenciatura en Administración de la Universidad Nacional de Canindeyú, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, en total 12 delegados de los cursos desde el primer año hasta el sexto año. El instrumento de recolección de datos fue la guía de entrevista través de un grupo focal o focus group conformada por los mismos.

Según Rabiee (2004), en su publicación “Focus-group interview and data analysis” en la revista *Proceedings of the Nutrition Society*, de la Universidad de Cambridge, menciona que las entrevistas a grupos focales, como medio de recopilación de datos cualitativos, han ganado popularidad entre los profesionales del ámbito de las ciencias sociales. A pesar de esta popularidad, el análisis de datos cualitativos, en particular las entrevistas a grupos focales, plantea un reto a la mayoría de los investigadores.

Además, para la elaboración del instrumento de recolección de datos se utiliza el modelo EFQM, que es un modelo de excelencia, que todo tipo de organizaciones pueden utilizar. Según la guía para la interpretación del modelo efqm en el contexto de la gestión de un centro universitario de la upv/ehu (2005), los autores plantean que para la recolección de datos de quejas, reclamos y sugerencias de estudiantes existen modelos como la encuesta de satisfacción con la acogida, para lo cual se ha aplicado las siguientes preguntas.

1. ¿Qué es lo que más les preocupa en este nuevo año académico?
2. ¿Cuáles son sus prioridades como estudiante en este periodo académico?
3. ¿La infraestructura de la FACEM es óptima para desarrollar actividades académicas?
4. Los recursos de la FACEM (proyectors, sala de informática, notebooks) ¿son suficientes para el desarrollo de actividades?
5. Si estuvieses en el rol de docente. ¿Qué nuevos métodos de enseñanza aplicarías?
6. ¿Desde tu punto de vista que se debe mejorar?

Por consiguiente, el análisis de los datos se presenta de forma narrativa y se realiza el contraste de los resultados de acuerdo a la revisión de la literatura.

## RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados más relevantes del estudio.

### 1. ¿Qué es lo que más te preocupa en este nuevo año académico?

Respuesta 1: “Me preocupa el tema de las clase virtuales que no se aprende al 100% las clases”

Respuesta 2: “Tener un promedio bajo”

Respuesta 3: “Que las materias, matemática, microeconomía, inglés, contabilidad financiera I, sean virtuales”

Respuesta 4: “Me preocupa también que el transporte nos apure a la hora de la salida y no podamos desarrollar las clases más difíciles tranquilamente”

Respuesta 5: “El poco tiempo que dispongo para estudiar”

Respuesta 6: “La asistencia, trabajos a realizar y el nivel de la enseñanza de los profesores”

Respuesta 7: “Por el momento nada”

Respuesta 8: “El poco tiempo que tengo para realizar los trabajos por culpa del trabajo”

Respuesta 9: “Mí proceso de pre-tesis”

Respuesta 10: “No poder cumplir a cabalidad con las tareas y tener un buen desempeño en los exámenes”

Respuesta 11: “La subjetividad en la evacuación en la materia de tribulación 2”

Respuesta 12: “Me preocupa mucho que no tengamos suficiente maquinas informáticos para desarrollar las asignaturas que lo requieran”

### 2. ¿Cuáles son tus prioridades como estudiante en este periodo académico?

Respuesta 1: “Concluir satisfactoriamente la carrera”

Respuesta 2: “Culminar mis estudios con éxito”

Respuesta 3: “Tratar de tener el máximo rendimiento posible en todas las materias”

Respuesta 4: “Aprender y no simplemente preocuparme por los exámenes”

Respuesta 5: “Seguir el ritmo de las materias, matemática y microeconomía”

Respuesta 6: “Realizar resúmenes de las materias para organizarme mejor”

Respuesta 7: “Obtener un buen rendimiento en todas las materias”

Respuesta 8: “Comprender y entender el contenido de las materias y subir el promedio de nota”

Respuesta 9: “Concluir satisfactoriamente la carrera”

Respuesta 10: “Aprender lo más que pueda y obtener calificaciones altas”

Respuesta 11: “Estudiar”

Respuesta 12: Culminar el año con un buen promedio

3. **¿La infraestructura de la FACEM es óptima para desarrollar actividades académicas?**

Respuesta 1: “Sí, cuenta con todo lo necesario”

Respuesta 2: “Le falta algunos arreglos, para que sea buena”

Respuesta 3: “Absolutamente”

Respuesta 4: “No, falta mejorar en varios aspectos. Iluminación en clase.. wifi”

Respuesta 5: “Excelente la infraestructura de la FACEM”

Respuesta 6: “Algunas aulas no están tan bien por el tema de los pupitres yo por lo general apenas entró en algunos o son muy incómodos normalmente es mejor para todos las mesas y sillas. Fuera de eso todo bien”

Respuesta 7: “Conforme”

Respuesta 8: “Si es óptima”

Respuesta 9: “Es excelente la infraestructura en todos los sentidos”

Respuesta 10: “Si es óptima. Hasta ahora no he tenido ningún inconveniente con la infraestructura.”

Respuesta 11: “Es acorde”

Respuesta 12: “Sí”

4. **Los recursos de la FACEM (Proyectors, sala de informática, notebooks) ¿son suficientes para el desarrollo de actividades?**

Respuesta 1: “Si”

Respuesta 2: “Yo creo que necesitamos renovar algunas máquinas”

Respuesta 3: “No, muchas veces no funcionan adecuadamente”

Respuesta 4: “Es genial”

Respuesta 5: “Si son suficientes, sin embargo en algunas ocasiones se producen fallas ya sea en el proyector o en los cables de conexión.”

Respuesta 6: “Falta más notebooks”

Respuesta 7: “Si pero no estaría mal aumentar más esos recurso”

Respuesta 8: “Si lo son, solo que de algunas salas tiene problema algunos proyectores”

Respuesta 9: “Algunas máquinas no funcionan correctamente”

Respuesta 10: “No son suficientes, se necesita más notebooks porque dificulta mucho en las práctica NO todos tienen!”

Respuesta 11: “Sí”

Respuesta 12: “No son suficientes, más aun cuando dos cursos den la misma asignatura de informática al mismo tiempo, ya son insuficientes las notebook!”

5. **Si estuvieses en el rol de docente. ¿Qué nuevos métodos de enseñanza aplicarías?**

Respuesta 1: “La verdad métodos más prácticos que teóricos en los prácticos muchos aprenden mejor”

Respuesta 2: “Umm lo mismo que los demás docentes ya que sus enseñanzas son excelentes”

Respuesta 3: “Explicar cada palabra compleja a mis alumnos, del porqué, para que sirve y cómo influye eso en el tema”

Respuesta 4: “Tomar un autoevaluación primeramente para ver qué tanto saben sobre la materia, explicar desde cero de punta a punta sobre el tema”

Respuesta 5: “Nunca dar por hecho que los alumnos ya sepan algo, muchas veces están fuera de conocimientos sobre el tema aun estando en un nivel académico avanzado”

Respuesta 6: “Explicar todas las cosas por más que parezcan obvias, explicarlas como si no supieran nada del tema”

Respuesta 7: “Explicar al ritmo de los alumnos, como están empezando un nuevo ambiente (horario, lugar) generan angustia y ansiedad. Cambios en la rutina que estaban acostumbrados. Por eso explicar a un ritmo medio, ni tan despacio y cabizbajo, ni tan rápido y dejando pasar conceptos que tal vez no entiendan”

Respuesta 8: “No preguntar el concepto de algo y alargar demasiado la espera a que respondan, no dejar mucho tiempo de espacio entre las preguntas que realizas, como. --Esto hace parte de.... O cuáles son los elementos de tal cosa.... Y no dar a saber inmediatamente la respuesta, ayudar a que repitan contigo hará que puedan diferenciar en qué caso va que elementos y Conceptos”

Respuesta 9: “No tendría respuesta a eso porque considero que los métodos utilizados por los profesores son muy buenos y efectivos de acuerdo a la materia de cada uno”

Respuesta 10: “La dinámica, pienso que mucho texto cansa y muchas veces uno fácilmente desvía la atención”

Respuesta 11: “Centrarse más en las prácticas con ejemplos que le ayude al estudiante en las áreas laborales”

Respuesta 12: “Depende de la materia, pero en general estoy contento en cómo es ahora”

## 6. **¿Desde tu punto de vista que se debe mejorar?**

Respuesta 1: “Un poco de la infraestructura y modificar algunos métodos de enseñanza (de tema virtual y presencial me refiero) pero en general todo súper la verdad”

Respuesta 2: “De ser posible, que las materias matemática, microeconomía, contabilidad financiera I, informática e inglés sean presenciales siempre”

Respuesta 3: “No hay nada que mejorar según mi punto de vista”

Respuesta 4: “Un poco de flexibilidad”

Respuesta 5: “No hay mucho que mejor , todo está bien , excelente todo”

Respuesta 6: “Nada por el momento”

Respuesta 7: “Se podría implementar un departamento de psicología, que trabaje conjuntamente con el departamento de bienestar estudiantil para los casos que ameriten atenciones especializadas a estudiantes, como por ejemplo dificultades de aprendizaje, necesidades de organización, necesidades de implementación de metodologías de estudio, entre otros, principalmente para los que se encuentran en los primeros años de la carrera.”

Respuesta 8: “En las matriculación, hubo algunos problemas con las listas de alumnos, algunas materias no aparecen en la ficha del estudiante o aparecen materias de un curso a estudiantes de un diferente curso”

Respuesta 9: “Muchos profesores necesitan adaptarse a esta temporada donde los estudiantes ya llegan cansados a clases y tratar de ser más dinámica la clase para no aburrirnos y perder el enfoque”

Respuesta 10: “Ser más atentos en las cargas de los nombres de los alumnos”

Respuesta 11: “Que cada aula posea los controles de los proyectores”

Respuesta 12: “Que tengamos acceso a nuestras parciales desde el aula virtual”

## DISCUSIÓN

Los resultados demuestran que los estudiantes al inicio de las clases, cuentan con algunas preocupaciones como el temor de que las clases sean todo virtual, otro punto, que para algunas clases presenciales no tengan transporte, esto es para el caso de estudiantes de otras ciudades, además, con los procesos de investigaciones para la tesis y con la subjetividad en la evaluación de las materias, cada estudiante tiene problemas diferentes que se debe saber lidiar y ayudarlo desde la universidad con estrategias para cada caso. Por lo tanto, afirma Martínez Otero Pérez (2014), que los niveles elevados de ansiedad en los alumnos poseen importantes repercusiones que se prolongan más allá del entorno universitario. Por lo tanto, se debe buscar estrategias y planes de acciones en reducir la incertidumbre curricular y extra curricular de los estudiantes para que los mismos se sientan cómodos en los procesos.

Por consiguiente, con relación a las prioridades de los estudiantes, se obtiene que el objetivo principal de los que cursan el último año es la conclusión de la carrera, otros mencionan, la obtención de puntajes altos, aprender y aprovechar el año en lo máximo. Por lo tanto, afirma Escobar (2017), en las últimas décadas se observa un interés por conocer las expectativas de los alumnos universitarios, tanto al instante de ingresar a la universidad como a lo largo de sus estudios, las expectativas permanecen en relación con la satisfacción subsiguiente en la calidad del servicio de la universidad, por lo cual, es fundamental tomarlas en importancia puesto que es una forma de asegurar la calidad.

Con relación a la infraestructura y equipos, existe satisfacción de algunos y otros mencionan que falta reparar algunos equipos que fallan y mejorar algunos aspectos desde el punto de vista de los estudiantes para la comodidad de los mismos. Además, de acuerdo a Torres et al., (2018), sobre la importancia de la infraestructura de la universidad, ya que su calidad influye de modo decisivo en la satisfacción del alumno con el servicio educativo prestado y, consecuentemente, influye en su rendimiento académico.

Por consiguiente, sobre la metodología de los docentes, los estudiantes recomiendan más prácticas y menos teorías en algunas materias, además, que los profesores expliquen los contenidos desde el más sencillo a lo más avanzado y piden comprensión de los docentes a los alumnos por el motivo de que algunos aprenden más rápido y otros más lentos. Otros piden la dinámica en clase. Por lo tanto, afirma Laudadio & Dalt (2014), que la relación en medio de las propiedades contextuales, el modo de aprender de los estudiantes y el estilo de educación de los profesores abre un abanico de temáticas y expone la necesidad de que los maestros conozcan los componentes que influyen en la configuración de una educación de calidad.

Con relación a las sugerencias de los alumnos sobre los aspectos a mejorar, sugieren implementar departamento de psicología para la atención a alumnos, por otra parte, recomiendan que los profesores sean más comprensivos con los alumnos del primer año y tener un consultor de asistencia y calificación en línea.

Según López et al., (2022), para comprender los escenarios a los cuales se enfrentan los estudiantes: limitaciones en conexiones y dispositivos, percepción de que el aprendizaje no se realiza completamente y la necesidad de recurrir a metodologías que motiven la interacción y participación en clases. Pero también se resaltan propuestas que deben ser tomadas en cuenta para tener una educación de calidad como: potenciar el aprendizaje móvil, fortalecer competencias digitales, conocer las diferentes realidades a las que se enfrentan los estudiantes para adaptar el aprendizaje a ellas y vincular iniciativas desde teorías de aprendizaje emergentes.

## CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, se demuestra que los alumnos cuentan con preocupaciones, percepciones sobre la estructura, recursos y algunas recomendaciones para docentes y sugerencias para la mejora continua de la institución en general, porque son ellos el producto en proceso de la Universidad. La herramienta arroja diferentes aspectos importantes que se debe llevar en líneas de acciones y trabajar por cada una de ellas para mejorar la calidad educativa y principalmente la satisfacción de los estudiantes.

Se recomienda a otros investigadores realizar una investigación profunda sobre desafíos de la gestión académica con profesores y directivos.

## REFERENCIAS

- Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. (2018). *Modelo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior*. [http://www.aneaes.gov.py/v2/application/files/8115/3297/2613/Conceptos\\_Fundamentales.pdf](http://www.aneaes.gov.py/v2/application/files/8115/3297/2613/Conceptos_Fundamentales.pdf)
- Cabrera, H. F. P., & Bautista, F. J. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios\*\*\*. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8(1), 3-11. <https://www.redalyc.org/journal/5177/517752176021/html/>
- Candela, A. (1999). Prácticas discursivas en el aula y calidad educativa. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 4(8). <https://www.redalyc.org/pdf/140/14000804.pdf>
- Casanova, M. A. (2012). EL DISEÑO CURRICULAR COMO FACTOR DE CALIDAD EDUCATIVA. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 10(4), 6-20. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55124841002.pdf>
- Escobar, L. A. S. (2017). Expectativas de la formación universitaria desde la perspectiva de los estudiantes. *Día-logos*, 19, Art. 19. <https://doi.org/10.5377/dialogos.voi19.5481>

- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Nacional de Canindeyú. (2018). *Acreditación de la carrera de Licenciatura en Administración por la ANEAES*. <http://www.facem.edu.py/index.php/11-noticias/200-acreditaci%C3%B3n-de-la-carrera-de-licenciatura-en-administraci%C3%B3n-por-la-aneaes>
- Gallegos Macías, M. R., Galarza López, J., Almuñías Rivero, J. L., Gallegos Macías, M. R., Galarza López, J., & Almuñías Rivero, J. L. (2022). Los sistemas de información como sustento a la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior. *Revista San Gregorio*, 1(49), 137-149. <https://doi.org/10.36097/rsan.voi49.1866>
- GUÍA PARA LA INTERPRETACIÓN DEL MODELO EFQM EN EL CONTEXTO DE LA GESTIÓN DE UN CENTRO UNIVERSITARIO DE LA UPV/EHU. (2005). *GUÍA PARA LA INTERPRETACIÓN DEL MODELO EFQM EN EL CONTEXTO DE LA GESTIÓN DE UN CENTRO UNIVERSITARIO DE LA UPV/EHU*. <https://www.ehu.eus/documents/1904000/1915838/2+Gu%C3%ADa+para+la+interpretaci%C3%B3n.pdf>
- Lastre Gómez, H. H. L. (2018). *UN MODELO INNOVADOR PARA PREVENIR LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL* [Universidad Tecnológica de Bolívar]. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0074593.pdf>
- Laudadio, M. J., & Dalt, E. D. (2014). Estudio de los estilos de enseñanza y estilos de aprendizaje en la Universidad. *Educación y Educadores*, 17(3), Art. 3. <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/3910>
- López, M., Herrera, M., & Apolo, D. (2022). Educación de calidad y pandemia: Retos, experiencias y propuestas desde estudiantes en formación docente de Ecuador. *Texto Livre*, 14. <https://doi.org/10.35699/1983-3652.2021.33991>
- Magaña Valladares, L., Zavala, M. A., Ibarra Tarango, I., Gómez Medina, M. T., & Gómez Medina, M. M. (2004). *El Sentido de vida en Estudiantes de Primer Semestre de la Universidad de la Salle Bajío*. 6, 10. <https://www.redalyc.org/pdf/342/34202201.pdf>
- Martínez Otero, V. (2014). Ansiedad en estudiantes universitarios: Estudio de una muestra de alumnos de la Facultad de Educación. *Ensayos: revista de la Escuela Universitaria de Formación del Profesorado de Albacete*. <https://doi.org/10.18239/ensayos.v29i2.384>
- Obaco Soto, E. E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46. <https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/html/>
- Rabiee, F. (2004). Focus-group interview and data analysis. *Proceedings of the Nutrition Society*, 63(4), 655-660. <https://doi.org/10.1079/PNS2004399>
- Sandoval Estupiñán, L. Y., & Garro Gil, N. N. (2017). La Teoría Relacional: Una propuesta para la comprensión y resolución de conflictos en la institución educativa. *Universidad de Navarra*. <https://dadun.unav.edu/handle/10171/44577>
- Torres, L. H., Quadros, M. R. S. S. de, & Júnior, J. F. S. de Q. (2018). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: Una revisión de la literatura a partir de la satisfacción del alumnado. *Cadernos de Pesquisa*, 71-89. <https://doi.org/10.18764/2178-2229.v25n2p71-89>
- Valduciel, I. P. (2015). *SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL: UN INDICADOR DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA CELULAR, UCV*. 36(99), 22. <https://www.redalyc.org/pdf/659/65945575008.pdf>