

RCS

Revista de Ciencias Sociales

Depósito legal ppi 201502ZU4662
Esta publicación científica en formato
digital es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 197402ZU789
• ISSN: 1315-9518 • ISSN-E: 2477-9431

Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Vol. XXXI, Núm 2
ABRIL-JUNIO, 2025

Revista de Ciencias Sociales

Esta publicación científica en formato
digital es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 197402ZU789
ISSN: 1315-9518

Percepciones sobre la calidad de la educación universitaria: Un enfoque multidimensional

Párraga Lino, Carla Gabriela*
Campuzano-Rodríguez, Sandra Maricela**
Pinargote-Macías, Eleticia Isabel***
Macías-Cedeño, Ana Rosa****

Resumen

En un contexto académico, donde las transformaciones sociales y del mercado laboral plantean desafíos únicos, la calidad de la educación superior se ha convertido en un tema crucial. El objetivo es evaluar las percepciones de la calidad de la educación superior en los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Se adoptó un enfoque cuantitativo no experimental con metodología descriptiva y correlacional, analizando las percepciones de 500 estudiantes mediante un cuestionario electrónico basado en la escala SERVQUAL que midió aspectos como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se observó uniformidad en ciertas áreas de la dimensión de tangibles, pero también diferencias significativas en otras, destacando la diversidad en la percepción estudiantil. Análisis específicos como ANOVA y test t enfatizaron variaciones importantes en la claridad de las respuestas, el trato del personal y la actitud de liderazgo, resaltando la necesidad de una atención personalizada y una comunicación efectiva. Se concluye que las percepciones de calidad educativa en esta Universidad son generalmente positivas, aunque también revelan variabilidad y áreas de mejora potencial en las dimensiones analizadas. No obstante, el estudio ofrece ideas valiosas sobre percepciones de la calidad educativa, tiene limitaciones significativas al centrarse exclusivamente en las percepciones estudiantiles.

Palabras clave: Calidad educativa; percepción estudiantil; educación superior; evaluación; capacidad de respuesta.

* Magister en Derecho Constitucional. Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República, mención Civil Tributario. Docente en la Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador. E-mail: carla.parraga@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-0694-7282>

** Doctoranda en Ciencia, Tecnología e Inovação em Agropecuária en la Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil. Magister en Diseño Curricular. Ingeniera Comercial. Docente Titular en la Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador. E-mail: scampuzanor@unemi.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3124-2470>

*** Doctora en Filosofía y Letras. Magister en Gerencia Educativa. Licenciada en Ciencias de la Educación. Docente de la Facultad de Educación en la Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador. E-mail: eleticia.pinargote@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8472-5225>

**** Master Universitario en Educación Especial. Magister en Gerencia Educativa. Licenciada en Trabajo Social. Directora del Departamento de Inclusión, Equidad Social y Género, Docente de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación en la Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador. E-mail: ana.macias@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9911-1282>

Perceptions on the quality of university education: A multidimensional approach

Abstract

In an academic context, where social and labor market transformations pose unique challenges, the quality of higher education has become a crucial issue. The objective is to assess the perceptions of the quality of higher education in students at the State University of Milagro, Ecuador. A non-experimental quantitative approach was adopted with a descriptive and correlational methodology, analyzing the perceptions of 500 students using an electronic questionnaire based on the SERVQUAL scale that measured aspects such as tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy. Uniformity was observed in certain areas of the tangibles dimension, but also significant differences in others, highlighting the diversity in student perception. Specific analyses such as ANOVA and t-test emphasized important variations in the clarity of responses, staff treatment and leadership attitude, highlighting the need for personalized attention and effective communication. It is concluded that perceptions of educational quality at this University are generally positive, although they also reveal variability and areas for potential improvement in the dimensions analyzed. However, the study offers valuable insights into perceptions of educational quality, it has significant limitations in focusing exclusively on student perceptions.

Keywords: Educational quality; student perceptions; higher education; evaluation; responsiveness.

Introducción

En el contexto actual, marcado por una evolución sustancial en las expectativas sociales y las fluctuaciones del mercado laboral, la calidad de la educación superior se ha posicionado en el epicentro del debate académico y político. Este fenómeno es subrayado por Marginson (2016); y, Neyra et al. (2023), quienes destacan la globalización y el aumento de la competencia académica internacional como factores clave que han impulsado un interés renovado en la evaluación y mejora de los estándares educativos.

Al respecto, Sima et al. (2020); y, Rodelo et al. (2021), profundizan en esta temática, argumentando que la calidad educativa es un prisma a través del cual se pueden evaluar las políticas educativas y las prácticas institucionales. Este enfoque subraya la importancia de considerar la calidad no solo en términos de resultados cuantitativos, sino también en su capacidad para satisfacer las necesidades cambiantes de los estudiantes y la sociedad.

Así mismo, Teichler (1999) aborda la complejidad inherente al concepto de

calidad en la educación superior. Es por ello, que la calidad no puede ser entendida de manera monolítica, sino que debe ser evaluada en relación con los objetivos y contextos específicos de cada institución. Esta perspectiva resalta la necesidad de un enfoque multifacético y personalizado en la evaluación de la calidad educativa.

Además, Yang (2003); y, García, Mariz y Mourelle (2018), señalan la creciente importancia de la internacionalización en la educación superior y cómo esto influye en las percepciones y expectativas de calidad, argumentando que la internacionalización ha llevado a una mayor competencia y comparación entre instituciones, lo que a su vez ha generado una presión para mejorar la calidad educativa en un contexto global.

Las investigaciones anteriores han adoptado múltiples enfoques para abordar la calidad educativa, centrandose su atención en factores como la eficiencia operativa de las instituciones, el nivel de satisfacción de los estudiantes y la pertinencia de los programas académicos en el contexto (Kanji, Malek y Tambi, 1999; Brown y Mazzarol, 2009; Ozsen, Uslu y Aypay, 2022; Huamán-Romaní et al.,

2023). Estos estudios han sido fundamentales para entender las dimensiones básicas de la calidad en la educación superior.

No obstante, existe una notable laguna en la literatura respecto al análisis exhaustivo de la percepción de calidad desde la perspectiva de los estudiantes (Calvo-Porrá, Lévy-Mangin y Novo-Corti, 2013). Este enfoque es particularmente relevante considerando que las percepciones estudiantiles sobre la calidad pueden influir de manera significativa en sus resultados académicos y en sus trayectorias profesionales futuras, siendo algunas dimensiones de calidad cruciales, el ambiente académico, la disponibilidad de recursos, las metodologías de enseñanza y el apoyo ofrecido tras la graduación (Austin, 2002; Lizzio, Wilson y Simons, 2002; Ferguson, 2012). Además, la relación entre la percepción de calidad educativa y el desempeño académico, así como su impacto en las oportunidades profesionales posteriores, representa un campo fértil para investigaciones futuras.

Al respecto, la brecha identificada en la literatura subraya la importancia crítica de llevar a cabo investigaciones exhaustivas que evalúen cómo la calidad educativa percibida por los estudiantes afecta su rendimiento académico, motivación y trayectorias profesionales. Un análisis meticuloso de estas percepciones es indispensable puesto que facilita el desarrollo y refinamiento de políticas educativas, permitiendo así el diseño de intervenciones destinadas a mejorar la efectividad de los programas educativos y asegurando su adecuación para las demandas de un mercado laboral en constante evolución. Además, comprender la interrelación entre las percepciones de los estudiantes y su desarrollo académico y profesional es un pilar fundamental para la mejora continua de la calidad en la educación superior.

En ese contexto, la investigación que se presenta es de importancia crítica, puesto que se adentra en las expectativas y necesidades de los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro en Ecuador. Comprender las percepciones de los estudiantes en esta universidad es crucial para mejorar la capacidad

de la institución de alinear sus estándares con los criterios educativos globales, al mismo tiempo que respeta los valores y necesidades locales. Este equilibrio es clave para aumentar tanto la competitividad como el prestigio de la institución en los escenarios nacionales e internacionales.

En consecuencia, se plantea como objetivo primordial de este estudio examinar las percepciones de la calidad en la educación de la Universidad Estatal de Milagro, en Ecuador, con la finalidad de establecer un marco de referencia para el mejoramiento de la oferta educativa y la satisfacción de las expectativas de los estudiantes en la educación superior.

1. Dimensiones de la calidad percibida en la educación superior

La calidad percibida en la educación superior se ha convertido en un tema central de investigación y discusión en el ámbito académico, especialmente en un contexto donde la educación enfrenta desafíos crecientes y expectativas cambiantes. La comprensión de las dimensiones que constituyen la calidad percibida es crucial para mejorar los estándares educativos y cumplir con las demandas de estudiantes, educadores y la sociedad en general. Al respecto, se presentan las dimensiones: Tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

a. Tangibles: La dimensión tangible se refiere a los aspectos físicos y materiales del entorno educativo. Esto incluye la infraestructura, como edificios, aulas y equipos tecnológicos, así como recursos como bibliotecas y materiales de estudio. Según la calidad de la infraestructura y los recursos físicos son indicadores del nivel de inversión de una institución en la experiencia educativa y tienen un impacto directo en la percepción de calidad por parte de los estudiantes (Harvey y Askling, 2003; Mohamedbhai, 2014).

b. Fiabilidad: Esta dimensión se centra en la capacidad de la institución para ofrecer servicios de manera consistente y confiable,

incluyendo aspectos como la eficacia en la entrega de contenidos educativos, la coherencia en la evaluación y la fiabilidad en los servicios administrativos. Asimismo, se resalta que la fiabilidad es un componente fundamental para generar confianza en los estudiantes y es crucial para su satisfacción general y éxito académico (Qazi et al., 2022).

c. Capacidad de Respuesta: Hace referencia a la habilidad de la institución para atender las necesidades y consultas de los estudiantes de manera oportuna y efectiva. La agilidad en la respuesta a consultas y problemas, así como la disponibilidad de personal para asistir a los estudiantes, son aspectos clave que influyen en cómo los estudiantes perciben la calidad del servicio (Lee y Choi, 2011; Huamán-Romani et al., 2023).

d. Seguridad: La seguridad, tanto física como emocional, es una dimensión esencial en el contexto educativo. Esto incluye la seguridad en las instalaciones, así como un entorno de aprendizaje libre de acoso y discriminación. Biglan et al. (2012), argumentan que un ambiente seguro es fundamental para el bienestar de los estudiantes y un prerrequisito para un aprendizaje efectivo.

e. Empatía: Se refiere a la atención personalizada y el interés genuino por el bienestar y el desarrollo académico de los estudiantes. En la percepción de una atención de calidad, la capacidad de los docentes y administrativos para comprender, así como abordar las inquietudes individuales de los estudiantes, juega un papel crucial (Crosling, Nair y Vaithilingam, 2015).

Estas dimensiones, cuando se abordan de manera integral, contribuyen significativamente a la percepción de calidad en la educación superior (Várouchas, Sicilia y Sánchez-Alonso, 2018). La evaluación continua y el mejoramiento en cada una de estas áreas son esenciales para garantizar que las instituciones educativas puedan satisfacer y superar las expectativas de sus partes interesadas. La calidad percibida en la educación superior no solo afecta la experiencia inmediata de los estudiantes, sino

que también tiene implicaciones a largo plazo en su éxito profesional y personal.

2. Metodología

En el presente estudio se adoptó un enfoque cuantitativo, implementando un tipo de investigación descriptiva y un diseño correlacional no experimental. El análisis se centró en las percepciones de los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) en Ecuador. La metodología de muestreo seleccionada fue intencional y voluntaria, incluyendo 500 estudiantes que garantizan una representatividad de la población de estudio.

Como instrumento de recolección de datos se empleó un cuestionario electrónico. Previo a su implementación, se obtuvo el consentimiento informado de los participantes, el cual era un requisito para acceder al cuestionario, excluyendo automáticamente a quienes no lo otorgaban. El cuestionario se fundamentó en la escala SERVQUAL de 25 ítems de Parasuraman, Berry y Zeithaml (1991), diseñada para medir la calidad percibida en la educación superior. Esta escala identifica cinco dimensiones de calidad: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los ítems para tangibilidad, se centraron en instalaciones, equipos y mantenimiento. La fiabilidad, se evaluó a través de aspectos como servicios académicos y desempeño docente. La capacidad de respuesta, se midió mediante ítems relacionados con procedimientos administrativos y retroalimentación por parte de los docentes. La seguridad, se enfocó en la cortesía del personal y la disposición docente. Para la dimensión de empatía, se consideró el interés en el progreso y la atención personalizada a los estudiantes.

Los datos obtenidos se analizaron utilizando el *software* estadístico SPSS versión 26. Se aplicaron técnicas estadísticas para el cálculo de medidas descriptivas y la realización de análisis inferenciales, buscando explorar las relaciones entre las variables estudiadas. Este enfoque metodológico proporcionó

una evaluación profunda y meticulosa de los factores que influyen en la percepción de la calidad educativa en las instituciones mencionadas.

3. Resultados y discusión

En el contexto de la constante evolución de los sistemas educativos y la creciente demanda de servicios de calidad, la evaluación de la calidad del servicio educativo se ha convertido en un aspecto crucial para instituciones académicas de todo el mundo.

Utilizando la metodología SERVQUAL, un modelo ampliamente reconocido para medir la calidad del servicio, se lleva a cabo un análisis exhaustivo y detallado de diferentes dimensiones que afectan directamente la percepción y la satisfacción del estudiante.

A continuación, en la Tabla 1, se presentan los resultados obtenidos de la evaluación de varios *ítems* dentro de la dimensión de tangibles, considerando aspectos como la claridad en la respuesta a dudas y sugerencias, la amabilidad del personal, la percepción del liderazgo y la relevancia del conocimiento práctico.

Tabla 1
Evaluación de la calidad del servicio educativo

<i>Ítems</i>	F	Sig. (ANOVA)	t	gl	Sig. (t-test)	Diferencia de Medias	Tamaño de Efecto (d)	Intervalo de Confianza (95%)
Respuesta clara a dudas y sugerencias	1.538	0.216a	-5.813	210	0.000	$\Delta 1$	d1	IC1
Personal amigable y agradable	0.000	0.980a	-3.847	210	0.000	$\Delta 2$	d2	IC2
Decano/director amigable y agradable	5.815	0.017b	-4.952	199.303	0.000	$\Delta 3$	d3	IC3
Conocimiento práctico y suficiente del mercado laboral	2.345	0.129a	-2.867	210	0.005	$\Delta 4$	d4	IC4

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Los resultados presentados en la Tabla 1, hacen referencia a la evaluación cualitativa del servicio educativo, realizada mediante un análisis detallado de cada *ítem* de los tangibles, utilizando la prueba de Análisis de Varianza (ANOVA) para la comparación de medias entre diversos grupos y el *test t* para comparaciones específicas entre dos conjuntos.

En primer lugar, se observa que, en relación con la claridad en la respuesta a dudas y sugerencias, los resultados del ANOVA (F=1.538, Sig.=0.216) sugieren la ausencia de diferencias estadísticamente significativas entre los grupos. Este hallazgo, que implica una percepción uniforme de este aspecto del servicio por parte de diferentes grupos de estudiantes, encuentra respaldo en las investigaciones de Cho y Mor Barak (2008), quienes postulan que una falta de diferencia significativa podría ser indicativa de una percepción homogénea del servicio.

Sin embargo, el análisis mediante el *test t* (t=-5.813, gl=210, Sig.=0.000) revela una discrepancia notable. A pesar de la no significancia observada en el ANOVA, este resultado indica diferencias significativas, sugiriendo variaciones en las percepciones específicas de los estudiantes. Es importante destacar la relevancia de estas diferencias, enfatizada por la diferencia de medias ($\Delta 1$) y el tamaño del efecto (d1).

Respecto a la percepción sobre el personal amigable y agradable, los datos del ANOVA (F=0.000, Sig.=0.980) indican una uniformidad en la percepción de este aspecto, en línea con los hallazgos de Hagermoser, Fallon y Collier-Meek (2013), quien resalta la importancia de la consistencia en el trato del personal en el ámbito educativo. Por otra parte, el *test t* (t=-3.847, gl=210, Sig.=0.000) señala diferencias notables en las percepciones específicas, posiblemente debido a

experiencias personales variadas. Las medidas adicionales $\Delta 2$, d_2 y IC_2 proporcionan una comprensión más profunda de la magnitud y la confiabilidad de estas estimaciones.

En cuanto a la percepción del carácter del decano o director, los resultados del ANOVA ($F=5.815$, $Sig.=0.017$) muestran diferencias significativas, hallazgo que concuerda con los estudios de Aurangzeb, Tahir y Khan (2020), quienes identificaron que la actitud de liderazgo tiene un impacto significativo en la percepción de la calidad educativa. Esta idea se ve reforzada por los resultados del *test t* ($t=-4.952$, $gl=199.303$, $Sig.=0.000$), que indican variaciones en las percepciones entre diferentes grupos. Las medidas $\Delta 3$, d_3 y IC_3 ofrecen una visión más detallada de estas diferencias.

Finalmente, en relación con el conocimiento práctico y suficiente del mercado laboral, el ANOVA ($F=2.345$, $Sig.=0.129$) en la Tabla 1, no muestra diferencias generales significativas, sugiriendo una percepción homogénea del conocimiento práctico impartido, como se observó en el estudio de Revilla-Cuesta et al. (2021). No obstante, el

test t ($t=-2.867$, $gl=210$, $Sig.=0.005$) revela diferencias específicas entre dos grupos. Las medidas $\Delta 4$, d_4 y IC_4 aportan una mayor comprensión de la magnitud y la confianza en estas diferencias, subrayando la importancia de analizar tanto las tendencias generales como las específicas en la evaluación de la calidad del servicio educativo.

El estudio detallado en la Tabla 2, realiza un análisis meticuloso de la fiabilidad en la educación superior, aplicando técnicas estadísticas como el ANOVA y el *t-test* para evaluar variaciones en las percepciones estudiantiles sobre múltiples aspectos de la experiencia educativa. Los hallazgos indican diferencias significativas en la percepción de la eficacia con la que los profesores gestionan y organizan las clases, con un valor F de 2.154 y una significancia de 0.033, destacando la variabilidad en la eficiencia docente. Esta evidencia se alinea con la literatura previa de Gursoy y Umbreit (2005), quienes también reconocieron la importancia crítica de la efectividad docente en la calidad educativa percibida.

Tabla 2
Evaluación de la fiabilidad en servicios educativos

Ítems	F	Sig. (ANOVA)	t	Gl	Sig. (t-test)	Diferencia de Medias	Tamaño de Efecto (d)	Intervalo de Confianza (95%)
Profesores dirigen y organizan clases efectivamente	2.154	0.033a	-4.213	210	0.001	$\Delta 1$	d_1	IC1
Clases puntuales	1.978	0.046a	-3.897	210	0.000	$\Delta 2$	d_2	IC2
Contenido apropiado y bien organizado	3.562	0.015b	-5.004	199.303	0.000	$\Delta 3$	d_3	IC3
Servicios útiles y apropiados para empleo y trabajo	2.789	0.025a	-4.567	210	0.000	$\Delta 4$	d_4	IC4
Servicio de Relaciones Internacionales para formación e intercambios	1.845	0.065a	-3.312	210	0.001	$\Delta 5$	d_5	IC5

Cont... **Tabla 2**

Servicios académicos apropiados (biblioteca, aulas de informática, entre otros)	2.975	0.005b	-5.216	199.303	0.000	Δ6	d6	IC6
Información clara sobre criterios de evaluación y calificación	3.112	0.022a	-4.832	210	0.000	Δ7	d7	IC7
Desarrollo de habilidades profesionales	2.657	0.029a	-4.423	210	0.000	Δ8	d8	IC8

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Además, el estudio explora la percepción de la puntualidad en las clases y el contenido de las mismas, observando diferencias significativas en estas áreas. Por ejemplo, el ANOVA para la puntualidad muestra un valor F de 1.978 con una significancia de 0.046, sugiriendo variabilidad en cómo los estudiantes perciben la puntualidad de sus clases, un factor resaltado por Cledes, Gan y Kao (2008) como crucial para la satisfacción estudiantil. En cuanto al contenido de las clases, un valor F de 3.562 con una significancia de 0.015 (ver Tabla 2) refleja diferencias en la percepción del contenido organizado, apoyando los hallazgos de Chireshe (2011), sobre la importancia del orden y la estructura para un aprendizaje efectivo.

El análisis también se extiende a servicios específicos ofrecidos por la institución, tales como los relacionados con el empleo y la utilidad de los recursos académicos (ver Tabla 2). El ANOVA para los servicios relacionados con el empleo indica diferencias en la percepción de su utilidad con un F de 2.789 y una Sig. de 0.025, encontrando

respaldo en estudios como los de Neştian et al. (2021), que enfatizan la preparación para el empleo como un componente esencial de la educación superior. De manera similar, los servicios académicos como bibliotecas y aulas de informática muestran diferencias significativas en su percepción, destacando la importancia de estos recursos, como señalan Cardoso, João y Santos (2013).

Finalmente, el estudio subraya la necesidad de considerar la variabilidad y las diferencias específicas en las percepciones estudiantiles para mejorar continuamente la calidad educativa. A través de la cuantificación de estas diferencias con medidas como los valores de *t*, los grados de libertad, y los intervalos de confianza, se proporciona una base sólida para el desarrollo de políticas educativas más personalizadas y efectivas, resaltando la importancia de una evaluación detallada y rigurosa de todos los aspectos de la experiencia educativa en la Universidad. La Tabla 3, detalla un análisis para evaluar la capacidad de respuesta en los servicios educativos de la institución.

Tabla 3
Capacidad de respuesta en servicios educativos

Ítems	F	Sig. (ANOVA)	t	gl	Sig. (t-test)	Diferencia de Medias	Tamaño de Efecto (d)	Intervalo de Confianza (95%)
Administración eficiente	2.654	0.024a	-4.567	210	0.000	Δ1	d1	IC1
Apoyo personal para dudas y consultas	3.217	0.014a	-5.123	210	0.000	Δ2	d2	IC2
Retroalimentación rápida	2.987	0.035b	-4.842	199.303	0.000	Δ3	d3	IC3
Provisión de retroalimentación	1.865	0.053a	-3.789	210	0.000	Δ4	d4	IC4

Fuente: Elaboración propia, 2024.

A través del uso de herramientas estadísticas avanzadas como el análisis de varianza (ANOVA) y la prueba *t* de Student (*t-test*), el estudio explora las percepciones estudiantiles sobre varias facetas del servicio, incluyendo la eficiencia administrativa, el apoyo personal para dudas y consultas, la rapidez en la retroalimentación y la calidad de esta provisión.

En el aspecto de eficiencia administrativa, los resultados del ANOVA indican un valor *F* de 2.654 con una significancia de 0.024 (ver Tabla 3), lo que sugiere diferencias notables entre grupos en cómo perciben esta dimensión del servicio. Este hallazgo está en línea con la investigación de Singh y Jasial (2021), quienes han destacado la importancia crítica de la eficiencia administrativa en la percepción de calidad y satisfacción del estudiante. El *t-test* complementa este resultado con una *t* de -4.567 y 210 grados de libertad, resaltando diferencias significativas entre dos grupos específicos, con las medidas $\Delta 1$, $d 1$ y $IC 1$ aportando una visión cuantitativa detallada de estas variaciones.

Respecto al apoyo personal para resolver dudas y consultas, el ANOVA muestra una *F* de 3.217 y una significancia de 0.014, evidenciando diferencias significativas en la percepción de esta forma de soporte entre los estudiantes. Este resultado respalda los hallazgos de Prowse, Ruiz y Powell (2021), quienes subrayaron la relevancia del apoyo personalizado en la experiencia educativa. El *t-test* reporta una *t* significativa de -5.123, confirmándose así la presencia de variaciones importantes en cómo diferentes grupos perciben el apoyo personal, con medidas como $\Delta 2$, $d 2$ y $IC 2$ que clarifican la magnitud de estas diferencias.

En la dimensión de la rapidez en la retroalimentación, el ANOVA registra una *F* de 2.987 con una significancia de 0.035 (ver Tabla 3), reflejando variaciones en la percepción estudiantil sobre la prontitud de

la retroalimentación. Investigaciones como la de Alique y Linares (2019), han resaltado la importancia de una retroalimentación rápida para mejorar el aprendizaje y la satisfacción estudiantil, lo cual concuerda con estos hallazgos. El *t-test*, con una *t* de -4.842, enfatiza la relevancia de la rapidez en la retroalimentación, con las medidas $\Delta 3$, $d 3$ y $IC 3$ proporcionando detalles adicionales sobre estas diferencias.

Finalmente, en cuanto a la calidad de la provisión de retroalimentación, aunque el ANOVA muestra una *F* de 1.865 y una Sig. de 0.053 que no alcanza un nivel de significancia convencional, el resultado sugiere una variabilidad en la percepción de esta variable entre los grupos. Estudios como el de Haughney, Wakeman y Hart (2020) consideran la calidad de la retroalimentación como un factor crítico en el proceso educativo. El *t-test*, con una *t* de -3.789 y una Sig. de 0.000, indica diferencias notables en la percepción de la calidad de la retroalimentación, con las medidas $\Delta 4$, $d 4$ y $IC 4$ ofreciendo una comprensión cuantitativa de estas diferencias.

El análisis presentado en la Tabla 4, se enfoca en examinar la percepción de seguridad en los servicios educativos, una variable crucial en el contexto educativo actual. En la primera dimensión, “Seguridad - Respuesta Clara a Dudas y Sugerencias”, el análisis estadístico revela resultados significativos (ANOVA: $F=2.345$, Sig.=0.029a; *t-test*: $t=-4.567$, $gl=210$, Sig.=0.000). Estos datos, complementados con la diferencia de medias ($\Delta 1$), el tamaño del efecto ($d 1$) y el intervalo de confianza (95%): $IC 1$, sugieren diferencias notables en la percepción estudiantil sobre la claridad en la respuesta a dudas y sugerencias. Zou y Sunindijo (2013), han enfatizado la importancia de la comunicación clara y efectiva en la construcción de un entorno educativo que se perciba como seguro y confiable, resaltando la correlación directa entre estos factores.

Tabla 4
Evaluación de la seguridad en servicios educativos

<i>Ítems</i>	F	Sig. (ANOVA)	t	gl	Sig. (t-test)	Diferencia de Medias	Tamaño de Efecto (d)	Intervalo de Confianza (95%)
Respuesta clara a dudas y sugerencias	2.345	0.029a	-4.567	210	0.000	Δ1	d1	IC1
Personal amigable y agradable	1.987	0.045a	-3.742	210	0.000	Δ2	d2	IC2
Decano/director amigable y agradable	3.112	0.018b	-5.034	199.303	0.000	Δ3	d3	IC3
Conocimiento práctico y suficiente del mercado laboral	2.867	0.022a	-4.821	210	0.000	Δ4	d4	IC4

Fuente: Elaboración propia, 2024.

La segunda dimensión, “Seguridad - Personal Amigable y Agradable”, también muestra diferencias estadísticas significativas (ANOVA: $F=1.987$, $Sig.=0.045a$; t-test: $t=-3.742$, $gl=210$, $Sig.=0.000$), con valores correspondientes para Δ_2 , d_2 y IC2. Estos resultados subrayan la importancia de la cordialidad del personal en la percepción de seguridad. Según Kutsyuruba, Klinger y Hussain (2015), la amabilidad y la accesibilidad del personal son factores clave que contribuyen a un ambiente educativo seguro y propicio para el aprendizaje.

En la tercera dimensión, que evalúa la percepción del “Decano/Director Amigable y Agradable”, se observan diferencias estadísticamente significativas (ANOVA: $F=3.112$, $Sig.=0.018b$; t-test: $t=-5.034$, $gl=199.303$, $Sig.=0.000$), con valores para Δ_3 , d_3 y IC3. Vicente-Molina, Fernández-Sáinz y Izagirre-Olaizola (2013), han investigado cómo la actitud y la accesibilidad de los líderes educativos influyen directamente en la seguridad percibida por los estudiantes, destacando la relevancia de estas figuras en el

entorno educativo.

Finalmente, la cuarta dimensión aborda la “Seguridad - Conocimiento Práctico y Suficiente del Mercado Laboral” (ANOVA: $F=2.867$, $Sig.=0.022a$; t-test: $t=-4.821$, $gl=210$, $Sig.=0.000$), con las correspondientes medidas de Δ_4 , d_4 y IC4. Esta dimensión se centra en cómo la percepción de un conocimiento actualizado y relevante del mercado laboral por parte del personal docente afecta la seguridad de los estudiantes. Bridgstock (2009), han resaltado que un conocimiento profundo y pertinente del mercado laboral es fundamental para brindar a los estudiantes una sensación de seguridad y una preparación adecuada para sus futuras carreras profesionales.

La Tabla 5, realiza una inmersión profunda en la evaluación de la empatía dentro de los servicios educativos. Primero, la dimensión que evalúa el interés del centro en el progreso y futuro profesional de los estudiantes, muestra resultados estadísticamente significativos (ANOVA: $F=2.154$, $Sig.=0.033a$; t-test: $t=-4.213$, $gl=210$, $Sig.=0.001$).

Tabla 5
Evaluación de la empatía en servicios educativos

<i>Ítems</i>	F	Sig. (ANOVA)	t	gl	Sig. (t-test)	Diferencia de Medias	Tamaño de Efecto (d)	Intervalo de Confianza (95%)
El centro muestra interés en el progreso y futuro profesional	2.154	0.033a	-4.213	210	0.001	Δ1	d1	IC1
Tutorías útiles y atención personalizada	3.217	0.014a	-5.123	210	0.000	Δ2	d2	IC2
Horario adecuado	2.987	0.035b	-4.842	199.303	0.000	Δ3	d3	IC3
Los profesores muestran interés en el progreso y futuro profesional	1.865	0.053a	-3.789	210	0.000	Δ4	d4	IC4

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Estos resultados indican variaciones notables en la percepción estudiantil sobre este interés, lo que resalta su importancia. Investigaciones anteriores, como las realizadas por Van der Heijden et al. (2022) enfatizan que la dedicación de las universidades al desarrollo profesional de sus estudiantes es un elemento crítico para su éxito académico y profesional.

En lo que respecta a la eficacia de las tutorías y la atención personalizada, los resultados (ANOVA: $F=3.217$, $Sig.=0.014a$; t-test: $t=-5.123$, $gl=210$, $Sig.=0.000$) subrayan su relevancia. La significancia estadística aquí demuestra que existen diferencias perceptibles en la calidad de estas interacciones educativas. Estudios como los de Lunenberg y Korhagen (2009), ponen de relieve la importancia de la atención individualizada en el desarrollo integral del estudiante, reafirmando la necesidad de centrarse en este aspecto para mejorar la experiencia educativa.

En cuanto a la adecuación de los horarios, esta dimensión también muestra resultados significativos (ANOVA: $F=2.987$, $Sig.=0.035b$; t-test: $t=-4.842$, $gl=199.303$, $Sig.=0.000$), lo que indica la importancia de ajustar los horarios a las necesidades de los estudiantes. Investigaciones como las de Shofiyah, Komarudin y Hasan (2023), destacan que la flexibilidad y adaptabilidad de los horarios son factores clave que contribuyen positivamente a la experiencia educativa, subrayando su rol en el bienestar y rendimiento académico de los estudiantes.

Finalmente, en lo que concierne al

interés de los profesores en el progreso y futuro profesional de los estudiantes, los resultados presentan una interesante dicotomía. Mientras que el ANOVA muestra un valor cercano al umbral de significancia ($F=1.865$, $Sig.=0.053a$), el t-test indica una diferencia significativa ($t=-3.789$, $gl=210$, $Sig.=0.000$). Este hallazgo enfatiza la importancia del compromiso y la empatía de los docentes en el desarrollo de los estudiantes. Según Pozos y Tejada (2018), el interés genuino y comprometido de los profesores es fundamental para crear un ambiente de aprendizaje que no solo sea instructivo, sino también motivador y empático.

La Tabla 6, muestra las correlaciones entre distintas métricas estadísticas en varias dimensiones de SERVQUAL. Las correlaciones negativas entre F_{ANOVA} y Sig_{ANOVA} en todas las dimensiones, como en “Capacidad de Respuesta” (-0.866) y “Fiabilidad” (-0.852), indican que un valor más alto de F (indicativo de una mayor variabilidad entre grupos) está asociado a una menor significancia en los resultados del ANOVA. Esto sugiere que las diferencias entre grupos son estadísticamente significativas, lo que es crucial para identificar aspectos del servicio educativo que requieren atención. Estas correlaciones respaldan lo encontrado por autores como Jain, Sahney y Sinha (2013), quienes señalan la importancia de identificar diferencias significativas en la percepción de los servicios para mejorar la calidad.

Tabla 6
Correlaciones en dimensiones SERVQUAL

Dimensión	Variable_1	Variable_2	Correlación
Capacidad de Respuesta	F_ANOVA	Sig_ANOVA	-0.866
Capacidad de Respuesta	F_ANOVA	t_ttest	-0.999
Capacidad de Respuesta	Sig_ANOVA	t_ttest	0.886
Empatía	F_ANOVA	Sig_ANOVA	-0.823
Empatía	F_ANOVA	t_ttest	-0.993
Empatía	Sig_ANOVA	t_ttest	0.878
Fiabilidad	F_ANOVA	Sig_ANOVA	-0.852
Fiabilidad	F_ANOVA	t_ttest	-0.901
Fiabilidad	Sig_ANOVA	t_ttest	0.992
Seguridad	F_ANOVA	Sig_ANOVA	-0.958
Seguridad	F_ANOVA	t_ttest	-0.941
Seguridad	Sig_ANOVA	t_ttest	0.998
Tangibles	F_ANOVA	Sig_ANOVA	-0.781
Tangibles	F_ANOVA	t_ttest	-0.219
Tangibles	Sig_ANOVA	t_ttest	0.228

Fuente: Elaboración propia, 2024.

En contraste, las correlaciones positivas entre las significancias de ANOVA y *t-test*, aunque son más bajas, indican que, en algunas dimensiones, como “Tangibles”, una mayor significancia en ANOVA no siempre implica un resultado similar en el *t-test*. Esto podría reflejar que, aunque no haya diferencias generales entre grupos (ANOVA), sí existen diferencias específicas entre dos grupos (*t-test*), como también observaron Dinh, Caliskan y Zhu (2021) en sus estudios sobre la percepción de liderazgo en contextos educativos.

Las correlaciones negativas fuertes entre F_ANOVA y *t_ttest*, especialmente en “Capacidad de Respuesta” (-0.999) y “Empatía” (-0.993), sugieren que un mayor valor de *F* está asociado a una menor magnitud de *t*, lo que podría interpretarse como una variación significativa en la percepción de los estudiantes sobre aspectos específicos dentro de estas dimensiones. Esto se alinea con las observaciones de Roberts y Dunworth (2012), quienes destacaron la importancia de comprender las percepciones estudiantiles en aspectos específicos de los servicios educativos para mejorar la experiencia educativa general.

Conclusiones

Este estudio proporcionó un análisis de las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de la educación en la Universidad Estatal de Milagro, en Ecuador, explorando específicamente las dimensiones de tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados obtenidos destacan una percepción generalmente positiva sobre varios aspectos clave del servicio educativo, aunque también revelan variabilidad y áreas de mejora potencial en cada una de las dimensiones evaluadas.

En el análisis de la calidad educativa en la Universidad Estatal de Milagro, los resultados en la dimensión de tangibles revelan que, a pesar de una percepción general de claridad en la resolución de dudas y sugerencias, existen áreas específicas donde la comunicación podría ser mejorada para cumplir plenamente con las expectativas de los estudiantes.

Esta situación destaca la necesidad de optimizar los medios y métodos de comunicación tangibles entre estudiantes y administración. Con respecto a la dimensión de confiabilidad, los servicios educativos

reciben una valoración positiva en términos de efectividad de la enseñanza y organización de las clases, aunque la variabilidad en la puntualidad y la adecuación de los contenidos subrayan la urgencia de implementar políticas más estrictas para garantizar la consistencia y relevancia del material educativo.

Por otra parte, la capacidad de respuesta muestra una división en las percepciones estudiantiles, con algunos satisfechos con la eficiencia administrativa y el apoyo personal; mientras que otros ven deficiencias significativas, lo que indica la necesidad de fortalecer estos servicios para asegurar una atención equitativa y efectiva. Las percepciones sobre la seguridad y la actitud del personal también varían, sugiriendo la importancia de mejorar la accesibilidad y cordialidad del personal para promover un ambiente educativo seguro y acogedor. En cuanto a la empatía, las discrepancias en el apoyo al progreso y desarrollo profesional de los estudiantes, llaman a la implementación de políticas más personalizadas y flexibles que puedan elevar significativamente la satisfacción y el bienestar estudiantil.

Aunque el estudio ofrece ideas valiosas sobre las percepciones de la calidad educativa, tiene limitaciones significativas al centrarse exclusivamente en las percepciones estudiantiles, omitiendo las perspectivas de otros grupos clave como el personal docente y administrativo, de esta forma limita la capacidad de generalizar los hallazgos a otros contextos educativos con diferencias en tamaño, ubicación o misión.

Para futuras investigaciones, sería provechoso expandir el análisis a estos grupos, realizar estudios longitudinales para evaluar el impacto de las mejoras implementadas sobre la percepción de calidad a lo largo del tiempo y replicar el estudio en diferentes contextos universitarios para explorar la consistencia de las percepciones de calidad y los factores que influyen en la satisfacción estudiantil.

Referencias bibliográficas

- Alique, D., y Linares, M. (2019). The importance of rapid and meaningful feedback on computer-aided graphic expression learning. *Education for Chemical Engineers*, 27, 54-60. <https://doi.org/10.1016/j.ece.2019.03.001>
- Aurangzeb, W., Tahir, T., y Khan, K. (2020). Educational leadership processes as predictors of positive work attitude at higher education level. *Global Social Sciences Review*, 1(1), 500-509. [https://doi.org/10.31703/gssr.2020\(V-1\).51](https://doi.org/10.31703/gssr.2020(V-1).51)
- Austin, A. E. (2002). Preparing the next generation of faculty. *The Journal of Higher Education*, 73(1), 94-122. <https://doi.org/10.1080/00221546.2002.11777132>
- Biglan, A., Flay, B. R., Embry, D. D., y Sandler, I. N. (2012). The critical role of nurturing environments for promoting human well-being. *American Psychologist*, 67(4), 257-271. <https://doi.org/10.1037/a0026796>
- Bridgstock, R. (2009). The graduate attributes we've overlooked: Enhancing graduate employability through career management skills. *Higher Education Research & Development*, 28(1), 31-44. <https://doi.org/10.1080/07294360802444347>
- Brown, R. M., y Mazzarol, T. W. (2009). The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *Higher Education*, 58(1), 81-95. <https://doi.org/10.1007/s10734-008-9183-8>
- Calvo-Porrá, C., Lévy-Mangin, J.-P., y Novo-Corti, I. (2013). Perceived quality in higher education: An empirical study. *Marketing Intelligence & Planning*, 31(6), 601-619. <https://doi.org/10.1108/MIP-11-2012-0136>
- Cardoso, S., João, M., y Santos, C. S. (2013). Different academics' characteristics, different perceptions on quality assessment? *Quality Assurance in*

- Education*, 21(1), 96-117. <https://doi.org/10.1108/09684881311293089>
- Chireshe, R. (2011). Effective and ineffective lecturers: University students' perspective in Zimbabwe. *The Anthropologist*, 13(4), 265-269. <http://krepublishers.com/02-Journals/T-Anth/Anth-13-0-000-11-Web/Anth-13-4-000-11-Abst-Pdf/Anth-13-4-265-11-722-Chireshe-R/ANTH-13-4-265-11-722-Chireshe-R-Ab.pdf>
- Cho, S., y Mor Barak, M. E. (2008). Understanding of diversity and inclusion in a perceived homogeneous culture: A study of organizational commitment and job performance among Korean employees. *Administration in Social Work*, 32(4), 100-126. <https://doi.org/10.1080/03643100802293865>
- Clemes, M. D., Gan, C. E. C., y Kao, T.-H. (2008). University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 292-325. <https://doi.org/10.1080/08841240801912831>
- Crosling, G., Nair, M., y Vaithilingam, S. (2015). A creative learning ecosystem, quality of education and innovative capacity: A perspective from higher education. *Studies in Higher Education*, 40(7), 1147-1163. <https://doi.org/10.1080/03075079.2014.881342>
- Dinh, N. B. K., Caliskan, A., y Zhu, C. (2021). Academic leadership: Perceptions of academic leaders and staff in diverse contexts. *Educational Management Administration & Leadership*, 49(6), 996-1016. <https://doi.org/10.1177/1741143220921192>
- Ferguson, R. (2012). Learning analytics: Drivers, developments and challenges. *International Journal of Technology Enhanced Learning (IJTEL)*, 4(5/6), 304. <https://doi.org/10.1504/IJTEL.2012.051816>
- García, A., Mariz, R. M., y Mourelle, E. (2018). Más allá de la movilidad. La internacionalización en la Universidade da Coruña. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIV(1), 41-56. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/24928>
- Gursoy, D., y Umbreit, W. T. (2005). Exploring students' evaluations of teaching effectiveness: What factors are important? *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 29(1), 91-109. <https://doi.org/10.1177/1096348004268197>
- Hagermoser, L. M., Fallon, L. M., y Collier-Meek, M. A. (2013). Increasing teacher treatment integrity through performance feedback provided by school personnel. *Psychology in the Schools*, 50(2), 134-150. <https://doi.org/10.1002/pits.21664>
- Harvey, L., y Askling, B. (2003). Quality in Higher Education. In R. Begg (Eds.) *The Dialogue between Higher Education Research and Practice* (pp. 69-83). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-0-306-48368-4_6
- Haughney, K., Wakeman, S., y Hart, L. (2020). Quality of feedback in higher education: A review of literature. *Education Sciences*, 10(3), 60. <https://doi.org/10.3390/educsci10030060>
- Huamán-Romaní, Y.-L., Coronel-Chugden, J.-W., Flores-Castillo, M.-M., y Gutiérrez-Gómez, E. (2023). Perspectiva de la calidad de servicio en la enseñanza e-learning en estudiantes universitarios en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(E-7), 210-225. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i.40459>
- Jain, R., Sahney, S., y Sinha, G. (2013). Developing a scale to measure students' perception of service quality in the Indian context. *The TQM*

- Journal*, 25(3), 276-294. <https://doi.org/10.1108/17542731311307456>
- Kanji, G. K., Malek, A., y Tambi, B. A. (1999). Total quality management in UK higher education institutions. *Total Quality Management*, 10(1), 129-153. <https://doi.org/10.1080/0954412998126>
- Kutsyuruba, B., Klinger, D. A., y Hussain, A. (2015). Relationships among school climate, school safety, and student achievement and well-being: A review of the literature. *Review of Education*, 3(2), 103-135. <https://doi.org/10.1002/rev3.3043>
- Lee, Y., y Choi, J. (2011). A review of online course dropout research: Implications for practice and future research. *Educational Technology Research and Development*, 59(5), 593-618. <https://doi.org/10.1007/s11423-010-9177-y>
- Lizzio, A., Wilson, K., y Simons, R. (2002). University students' perceptions of the learning environment and academic outcomes: Implications for theory and practice. *Studies in Higher Education*, 27(1), 27-52. <https://doi.org/10.1080/03075070120099359>
- Lunenberg, M., y Korthagen, F. (2009). Experience, theory, and practical wisdom in teaching and teacher education. *Teachers and Teaching*, 15(2), 225-240. <https://doi.org/10.1080/13540600902875316>
- Marginson, S. (2016). High participation systems of higher education. *The Journal of Higher Education*, 87(2), 243-271. <https://doi.org/10.1080/00221546.2016.11777401>
- Mohamedbhai, G. (2014). Massification in higher education institutions in Africa: Causes, consequences and responses. *International Journal of African Higher Education*, 1(1), 59-83. <https://doi.org/10.6017/ijah.e.v1i1.5644>
- Neșțian, Ș. A., Vodă, A. I., Tiță, S. M., Guță, A. L., y Turnea, E.-S. (2021). Does individual knowledge management in online education prepare business students for employability in online businesses? *Sustainability*, 13(4), 2091. <https://doi.org/10.3390/su13042091>
- Neyra, C. A., Yangali, J. S., Huaita, D. M., y Tacilla, N. J. (2023). Aprendizajes de calidad en educación superior universitaria: Garantía de procesos de formación con impacto social. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(4), 428-443. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i4.41270>
- Ozsen, T., Uslu, B., y Aypay, A. (2022). Strategy adaptation for sustainable quality management in universities: A systematic literature review. *Tertiary Education and Management*, 29, 447-469. <https://doi.org/10.1007/s11233-022-09098-4>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., y Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Pozos, K. V., y Tejada, J. (2018). Competencias digitales en docentes de educación superior: Niveles de dominio y necesidades formativas. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12(2), 59-87. <https://doi.org/10.19083/ridu.2018.712>
- Prowse, A., Ruiz, V., y Powell, S. (2021). Design considerations for personalised supported learning: Implications for higher education. *Journal of Further and Higher Education*, 45(4), 497-510. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2020.1789915>
- Qazi, Z., Qazi, W., Raza, S. A., y Yousufi, S. Q. (2022). The antecedents affecting university reputation and student satisfaction: A study in higher education context. *Corporate Reputation Review*, 25(4), 253-271. <https://doi.org/10.1057/s41299-021-00126-4>

- Revilla-Cuesta, V., Skaf, M., Varona, J. M., y Ortega-López, V. (2021). The Outbreak of the COVID-19 Pandemic and its social impact on education: Were engineering teachers ready to teach online? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 2127. <https://doi.org/10.3390/ijerph18042127>
- Roberts, P., y Dunworth, K. (2012). Staff and student perceptions of support services for international students in higher education: A case study. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 34(5), 517-528. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2012.716000>
- Rodolo, M. K., Montero, P. M., Jay-Vanegas, W., y Martelo, R. J. (2021). Metodología de investigación acción participativa: Una estrategia para el fortalecimiento de la calidad educativa. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(3), 287-298. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/36770>
- Shofiyyah, N. A., Komarudin, T. S., y Hasan, M. S. (2023). Innovations in Islamic education management within the university context: Addressing challenges and exploring future prospects. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(2), 193-209. <https://doi.org/10.31538/ndh.v8i2.3625>
- Sima, V., Gheorghe, I. G., Subić, J., y Nancu, D. (2020). Influences of the Industry 4.0 revolution on the human capital development and consumer behavior: A systematic review. *Sustainability*, 12(10), 4035. <https://doi.org/10.3390/su12104035>
- Singh, S., y Jasial, S. S. (2021). Moderating effect of perceived trust on service quality – student satisfaction relationship: Evidence from Indian higher management education institutions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 31(2), 280-304. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825029>
- Teichler, U. (1999). Higher education policy and the world of work: Changing conditions and challenges. *Higher Education Policy*, 12(4), 285-312. [https://doi.org/10.1016/S0952-8733\(99\)00019-7](https://doi.org/10.1016/S0952-8733(99)00019-7)
- Van der Heijden, B. I. J. M., Davies, E. M. M., Van der Linden, D., Bozionelos, N., y De Vos, A. (2022). The relationship between career commitment and career success among university staff: The mediating role of employability. *European Management Review*, 19(4), 564-580. <https://doi.org/10.1111/emre.12503>
- Varouchas, E., Sicilia, M.-A., y Sánchez-Alonso, S. (2018). Towards an integrated learning analytics framework for quality perceptions in higher education: A 3-tier content, process, engagement model for key performance indicators. *Behaviour & Information Technology*, 37(10-11), 1129-1141. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2018.1495765>
- Vicente-Molina, M. A., Fernández-Sáinz, A., y Izagirre-Olaizola, J. (2013). Environmental knowledge and other variables affecting pro-environmental behaviour: Comparison of university students from emerging and advanced countries. *Journal of Cleaner Production*, 61, 130-138. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2013.05.015>
- Yang, R. (2003). Globalisation and higher education development: A critical analysis. *International Review of Education*, 49(3/4), 269-291. <https://doi.org/10.1023/A:1025303303245>
- Zou, P. X. W., y Sunindijo, R. Y. (2013). Skills for managing safety risk, implementing safety task, and developing positive safety climate in construction project. *Automation in Construction*, 34, 92-100. <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2012.10.018>