

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO
SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON
MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA



Tesis

Propuesta de gestión de la calidad académica para mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025

Para obtener el grado académico de maestro en ciencias de la educación con mención en docencia y gestión universitaria

Autora:

Bach. Tapia Banda, Antonio

Asesor:

Dr. Herrera Vargas, José Wilder

Lambayeque - Perú
2026

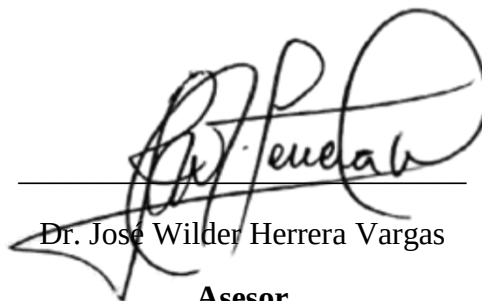
**Propuesta de gestión de la calidad académica para mejorar la satisfacción
estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo,
2025**

Presentada para obtener el grado académico de maestro en ciencias de la educación
con mención en docencia y gestión universitaria.



Bach. Tapia Banda, Antonio

Autor



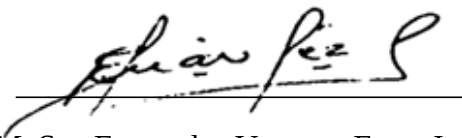
Dr. José Wilder Herrera Vargas

Asesor



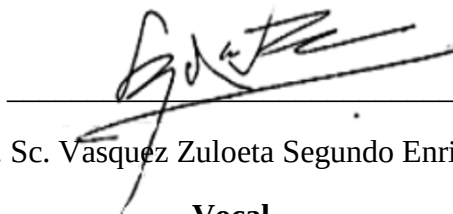
Dra. Sebastiani Elías Yvonne De Fátima

Presidenta



M. Sc. Fernandez Vasquez Evert Jose

Secretario



M. Sc. Vasquez Zuloeta Segundo Enrique

Vocal

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°446-2026

Siendo las 18:00 horas, del día **jueves, 11 de junio de 2026**, mediante la modalidad online a través de la plataforma Google Meet, en el siguiente enlace: <https://meet.google.com/bor-kjpc-htq>, por mandato de la **Resolución N°1659-2026-D-FACHSE** de fecha 27 de mayo de 2026 que autoriza la sustentación, se reunieron los miembros del Jurado designado según **Resolución N°4367-2025-D-FACHSE** de fecha 12 de diciembre de 2025; Jurado integrado por los siguientes miembros:

Presidente(a)	: Dra. Yvonne de Fátima Sebastiani Elías.
Secretario(a)	: Dr. Evert José Fernández Vásquez.
Vocal	: Dr. Segundo Enrique Vásquez Zuloeta.
Asesor(es)	: Dr. José Wilder Herrera Vargas.



Con la finalidad de evaluar la(él) Tesis titulada(o): **“PROPUESTA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA DE ARTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2025”**. Presentada por **ANTONIO TAPIA BANDA** para la obtención del Grado Académico de **Maestro en Ciencias de la Educación con mención en DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA**.

Leída la resolución de autorización, se inicia el acto sustentación, al término del cual y de conformidad con el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N°184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) y el Reglamento de Grados y Títulos de la UNPRG (Res. N°267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023), los miembros del jurado realizaron la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al/los sustentante(s), quien(es) respondió(eron) las interrogantes planteadas.

Dada la deliberación correspondiente por parte del jurado, se sucedió la valoración, **obteniendo el calificativo de 18 en la escala vigesimal, que equivale a la mención de MUY BUENO**.

Siendo las 19:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dra. Yvonne de Fátima Sebastiani Elías
PRESIDENTE(A)

Dr. Evert José Fernández Vásquez
SECRETARIO(A)

Dr. Segundo Enrique Vásquez Zuloeta
VOCAL

OBSERVACIONES: _____

El presente acto académico se sustenta en el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N°184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) los artículos 20º, 33º, 46º, 54º o 66º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N°267-2023-CU de fecha 20 de junio del 2023 y su modificatoria aprobada por Resolución N°385-2023-CU de fecha 11 de diciembre del 2023) y por la Resolución N°403-2023-CU de fecha 27 de diciembre de 2023, ésta última que amplía el límite de las fechas de sustentación de proyectos aprobados del 2017 al 2020.

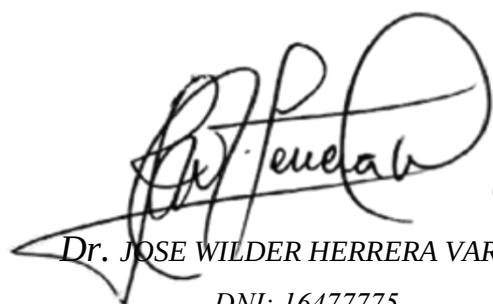
CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **JOSE WILDER HERRERA VARGAS**, usuario revisor del documento de tesis titulado: **Propuesta de gestión de la calidad académica para mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025**;_Cuyo autor es, **TAPIA BANDA ANTONIO**, identificada con documento de identidad 16731287; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático reporta un porcentaje de similitud de **14%** y cumple con los parámetros establecidos respecto a la escritura con inteligencia artificial generativa, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 06 de febrero del 2026.



Dr. JOSE WILDER HERRERA VARGAS
DNI: 16477775
ASESOR

Se adjunta:

**Resumen del Reporte automatizado de similitudes y escritura con IA.*

**Recibo Digital.*

INFORME DE SIMILITUD DE TURNITIN

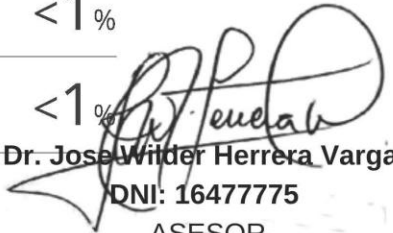
Propuesta de gestión de la calidad académica para mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

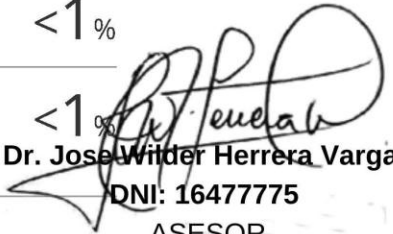
14%	13%	8%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

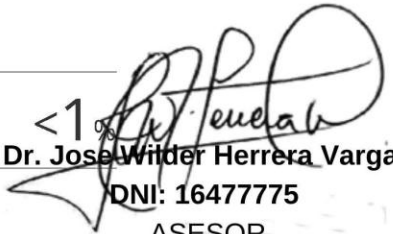
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uan.edu.co Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
11	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
	fcfyn.unc.edu.ar	


Dr. Jose Wilder Herrera Vargas
DNI: 16477775
ASESOR

12	Fuente de Internet	<1 %
13	revistahorizontes.org Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	s3.amazonaws.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Institución Tecnológica Metropolitana de Medellín Trabajo del estudiante	<1 %
20	1library.co Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
23	revistatribunal.org Fuente de Internet	<1 %
24	www.scielo.org.bo Fuente de Internet	<1 %
25	revistas.uned.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %


Dr. Jose Wilder Herrera Vargas
DNI: 16477775
ASESOR

27	www.comunicacionunap.com Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
31	"Evaluación Educativa", Universidad Nacional Autónoma de México, 2024 Publicación	<1 %
32	pablolatapisarre.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Emma Zulay Delgado Saeteros, Belinda Marta Lema Cachinell, Alejandro Nicolás Lema Cachinell, Idalberto Senú González. "Gestión por la calidad: Sistematización, Transformación y Sostenibilidad", ACVENISPROH Académico, 2024 Publicación	<1 %
35	www.uniceflac.org Fuente de Internet	<1 %
36	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %
37	roderic.uv.es Fuente de Internet	<1 %


 Dr. Jose Wilder Herrera Vargas
 DNI: 16477775
 ASESOR

alimentos en el noroeste de México",
UNACIENCIA, 2023

Publicación

63

Submitted to Pontificia Universidad Catolica
del Peru

<1%

Trabajo del estudiante

64

andina.pe
Fuente de Internet

<1%

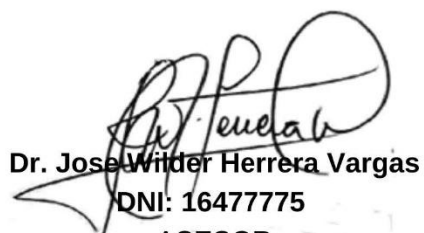
Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo


Dr. Jose Wilder Herrera Vargas
DNI: 16477775
ASESOR

RECIBO DIGITAL DE SIMILITUD



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Antonio Tapia Banda
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Propuesta de gestión de la calidad académica para mejorar la ...
Nombre del archivo: la_de_Arte_de_la_Universidad_Nacional_Pedro_Ruiz_Gallo,_202...
Tamaño del archivo: 580K
Total páginas: 108
Total de palabras: 22,759
Total de caracteres: 136,318
Fecha de entrega: 05-feb-2026 11:59p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2872344604

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO
SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON
MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA



Tesis

Propuesta de gestión de la calidad académica para mejorar la satisfacción
estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo,
2025

Para obtener el grado académico de maestría en ciencias de la educación con mención
en docencia y gestión universitaria

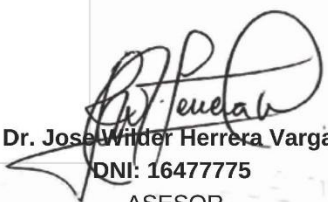
Autora:

Bach. Tapia Banda, Antonio

Asesor:

Dr. Herrera Vargas, José Wilder

Lambayeque - Perú
2026


Dr. José Wilder Herrera Vargas
DNI: 16477775
ASESOR

Derechos de autor 2026 Turnitin. Todos los derechos reservados.

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, por bendecirme con sabiduría, salud y perseverancia para alcanzar esta meta profesional, y por guiar cada paso de mi camino académico con su divina providencia.

A mis queridos padres, quienes con su esfuerzo incansable y sacrificio constante hicieron posible mi formación profesional. Su ejemplo de trabajo, honradez y dedicación es el cimiento de todos mis logros. Gracias por creer siempre en mí y por enseñarme que con esfuerzo todo es posible.

A mi esposa, compañera incondicional de este viaje académico, por su paciencia infinita, comprensión y apoyo durante las largas jornadas de estudio e investigación. Tu amor y aliento fueron mi fortaleza en los momentos difíciles.

A mis hijos, razón de mi superación constante, por comprender mis ausencias y motivarme cada día a ser mejor profesional y ser humano. Este logro también es suyo.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, prestigiosa institución que me acogió en sus aulas de posgrado y me brindó las herramientas académicas necesarias para mi desarrollo profesional y científico.

Al Dr. Jose Wilder Herrera Vargas, asesor de esta tesis, por su valiosa dirección metodológica, sus acertadas orientaciones y el tiempo dedicado a la revisión minuciosa de este trabajo investigativo. Su experiencia y conocimientos fueron determinantes para la consecución de este objetivo.

A los docentes de la Escuela de Posgrado, por transmitir sus conocimientos con profesionalismo y exigencia académica, contribuyendo significativamente a mi formación como investigador.

A mis colegas y amigos de la maestría, por los momentos compartidos, el intercambio de ideas y el apoyo mutuo durante este proceso formativo.

A todas las personas e instituciones que colaboraron desinteresadamente proporcionando información valiosa para el desarrollo de esta investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
INDICE DE CONTENIDOS	xii
INDICE DE TABLAS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	18
CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO	23
1.1 Antecedentes	23
1.2 Bases Teóricas	27
1.2.1 Gestión de la calidad académica	27
1.2.2 Satisfacción estudiantil	33
1.3 Estado del Arte.....	40
1.2.1 Tendencias emergentes en educación artística superior	40
1.3.2 Modelos contemporáneo de evaluación de la calidad del servicio educativo	41
1.3.3 Especificidades de la satisfacción estudiantil en contextos contemporáneos	42
1.3.4 Dimensiones emergentes en la evaluación de la calidad académica	43

1.3.5	Sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad en educación superior	44
1.3.6	Desafíos actuales en la gestión de la calidad de instituciones artísticas	45
1.4	Bases epistemológicas	45
1.4.1	Fundamentos epistemológicos	46
1.4.2	Paradigma positivista y su contribución a la investigación.....	46
1.4.3	Aportaciones del constructivismo a la comprensión educativa	47
1.4.4	Pragmatismo como puente integrador.....	48
1.4.5	Integración paradigmática en la investigación educativa.....	48
1.4.6	Posicionamiento epistemológico de la investigación.....	48
4.1	Tipo y diseño de investigación	54
4.1.1	Tipo de investigación.....	54
4.1.2	Diseño de contrastación de hipótesis	55
4.2	Población, muestra.....	56
4.2.1	Población.....	56
4.2.2	Muestra	56
4.2.3	Muestreo	57
4.3	Técnicas, instrumentos y materiales	57
4.3.1	Técnica.....	57
4.3.2	Instrumentos	58
4.3.3	Equipos y materiales	60

4.3.4 Aspectos éticos	60
CAPITULO III. RESULTADOS	61
3.1 Diagnostico de la gestión de la calidad académica	61
3.2 Nivel de la satisfacción estudiantil	65
3.3 Estrategias del programa de gestión de la calidad académica	69
CAPITULO IV. DISCUSIÓN.....	71
CAPITULO V. PROPUESTA.....	77
CAPITULO VI. CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES.....	95
REFERENCIAS.....	96
ANEXOS	105

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable gestión de la calidad académica</i>	52
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil</i>	53
Tabla 3. <i>Dimensión planificación curricular</i>	61
Tabla 4. <i>Dimensión gestión docente</i>	62
Tabla 5. <i>Dimensión recursos e infraestructura académica</i>	63
Tabla 6. <i>Gestión de la calidad académica</i>	64
Tabla 7. <i>Dimensión satisfacción con el proceso formativo</i>	65
Tabla 8. <i>Dimensión satisfacción con los servicios académicos</i>	66
Tabla 9. <i>Dimensión satisfacción con el ambiente institucional</i>	67
Tabla 10. <i>Satisfacción estudiantil</i>	68
Tabla 11. <i>Estrategias, objetivos y metas del Programa de Gestión de Calidad Académica</i>	69
Tabla 12. <i>Estrategias, metas y actividades del programa de gestión de calidad académica</i>	82
Tabla 13. <i>Presupuesto del Programa de Gestión de Calidad Académica</i>	89

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo proponer un programa de gestión de la calidad académica para mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional PEDRO Ruiz Gallo, 2025. La metodología empleada fue de tipo básica descriptiva y propositiva, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, la población estuvo conformada por los estudiantes del V ciclo de la Escuela de Arte durante el periodo académico 2025 II, utilizándose un muestro no probabilístico censal. Los resultados revelaron una situación preocupante el 50.0% de estudiantes perciben un nivel bajo de gestión de calidad académica y solo el 14.3% la considera alta, la dimensión más crítica fue recursos e infraestructura académica con 57.1% en nivel bajo. Respecto a satisfacción estudiantil, el 50.0% manifiesta nivel bajo y únicamente el 14.3% reporta alta satisfacción, siendo servicios académicos el área más deficiente con 78.6% de insatisfacción. Se concluyó que se diseñó exitosamente un programa integral de gestión de calidad académica fundamentado en los modelos TQM y AQIP, estructurado en cinco dimensiones estratégicas con metas específicas: planificación curricular (80% satisfacción), gestión docente (70%), recursos e infraestructura (65%), servicios académicos (70%) y ambiente institucional (75%), con cronograma de 12 meses, constituyendo una herramienta práctica y viable para transformar la situación crítica identificada.

Palabras claves: Gestión de calidad académica, satisfacción estudiantil, educación artística superior, mejora continua.

ABSTRACT

The objective of the research was to propose an academic quality management program to improve student satisfaction at the School of Art of the National University PEDRO Ruiz Gallo, 2025. The methodology used was basic descriptive and propositional, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of fifth-year students at the School of Art during the 2025 II academic period, using a non-probabilistic census sample. The results revealed a worrying situation: 50.0% of students perceive a low level of academic quality management and only 14.3% consider it high. The most critical dimension was academic resources and infrastructure, with 57.1% at a low level. Regarding student satisfaction, 50.0% reported a low level and only 14.3% reported high satisfaction, with academic services being the most deficient area, with 78.6% dissatisfaction. It was concluded that a comprehensive academic quality management program based on the TQM and AQIP models was successfully designed, structured in five strategic dimensions with specific goals: curriculum planning (80% satisfaction), teaching management (70%), resources and infrastructure (65%), academic services (70%), and institutional environment (75%), with a 12-month schedule, constituting a practical and viable tool for transforming the critical situation identified.

Keywords: Academic quality management, student satisfaction, higher arts education, continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad académica y la satisfacción de los estudiantes se han establecido como factores esenciales para garantizar la excelencia en la educación superior en todo el mundo. Wong y Chapman (2023) demuestran que la satisfacción de los alumnos con respecto a sus vivencias de aprendizaje está fuertemente relacionada con resultados académicos relevantes, como son la motivación, el rendimiento académico y la retención de estudiantes. Se enfatiza que los estudiantes que están satisfechos tienen más probabilidades de quedarse en sus instituciones y aconsejar, en este contexto, cada vez más competitivo, las instituciones de educación superior tienen el reto de ofrecer servicios de calidad elevada (Wong & Chapman, 2023), como un elemento crucial para la satisfacción del alumnado, se ha determinado el nivel de calidad del servicio educativo. Supriyanto et al. (2024) evidenciaron en su investigación acerca de instituciones de educación superior en Indonesia que la calidad del servicio académico incide directamente y de manera significativa sobre la satisfacción estudiantil, lo cual repercute posteriormente en la lealtad de los alumnos y disminuye la cantidad de estudiantes inactivos. Ikram y Kenayathulla (2023) también descubrieron que ciertos aspectos de la calidad educativa, tales como los equipos, las instalaciones de aula, el soporte académico y los materiales de instrucción, tienen un efecto relevante sobre la satisfacción de los alumnos en las instituciones de educación superior pakistaníes.

La investigación a nivel internacional también ha mostrado que existen diferencias notables en las percepciones de satisfacción y calidad entre los distintos actores de la universidad. Una investigación hecha en Italia evidenció variaciones estadísticamente relevantes entre las percepciones de alumnos y maestros en relación con el liderazgo de recursos académicos y la gestión académico-administrativa de la planificación del currículo, lo que reveló que los estudiantes reportaron niveles de satisfacción inferiores a los que reportaron los profesores (Olmos

et al. 2021). Esta discrepancia perceptual resalta lo necesario que son los sistemas de gestión de calidad que tomen en cuenta las perspectivas de todos los actores involucrados de manera balanceada. Investigaciones hechas en Irán han revelado que, con el fin de asegurar un crecimiento sostenible, las entidades educativas de nivel superior deben incrementar la calidad del servicio educativo, la satisfacción y la fidelidad del alumnado a través de la aplicación de modelos estructurales que relacionen estos factores, según los datos internacionales, menos de la mitad de los alumnos está satisfecha con la investigación y la infraestructura. Por el contrario, el 66% se siente satisfecho con la enseñanza, lo que señala áreas cruciales para mejorar en el ámbito académico (Amiri, 2025).

En Latinoamérica, la calidad académica y la satisfacción de los estudiantes tienen peculiaridades específicas vinculadas a las restricciones en términos de financiamiento, infraestructura y políticas públicas. Romero-Fernández et al. (2025) detectaron que las universidades con sistemas de evaluación más sólidos obtienen mejores niveles de satisfacción del alumnado; no obstante, la falta de fondos y políticas públicas apropiadas restringe el potencial de progreso en numerosas instituciones regionales. Los autores subrayan la importancia esencial de mejorar las acreditaciones y estándares de calidad en el ámbito de Latinoamérica.

En un estudio multicéntrico llevado a cabo en nueve escuelas médicas de América Latina, se descubrió que la satisfacción de los estudiantes era alarmantemente baja: menos del 50 % de ellos estaban complacidos con la investigación y la infraestructura, mientras que únicamente el 66 % expresó estar satisfecho con la enseñanza (Mejía et al., 2022). Este estudio reveló, de manera significativa, que Colombia tuvo el índice más alto de satisfacción con los maestros (82%), mientras que Chile tuvo la mayor satisfacción en términos de infraestructura (67%) e investigación (68%). Asimismo, se descubrió que los profesores de universidades privadas estaban

notablemente más satisfechos con la infraestructura, la investigación y su trabajo (Mejía et al. 2022).

Diversos elementos determinan la satisfacción de los estudiantes en América Latina. Según Surdez et al. (2018), aspectos tales como la percepción de la atención recibida, el proceso de enseñanza-aprendizaje, las instalaciones de la universidad y el desarrollo personal del alumno son componentes esenciales de la calidad educativa que influyen directamente en el grado de satisfacción del estudiante, además, mejora el desempeño académico y disminuye la deserción y el cambio de carrera, convirtiéndose así en un elemento fundamental para alcanzar el éxito en el aprendizaje y fortalecer la imagen institucional, la cuestión de la calidad académica en la educación superior ha cobrado una importancia crucial en Perú después de que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria llevó a cabo el licenciamiento obligatorio, para asegurar una educación académica firme y apropiada, Espino et al. (2023) indican que la calidad en la educación superior en Perú es fundamental; esto requiere poner en marcha políticas y estrategias que fomenten la innovación, el avance constante y la excelencia académica dentro de los procesos educativos. Esto significa tener programas de estudio que estén al día y se ajusten a las demandas del mercado laboral, además de contar con profesores muy capacitados y comprometidos con una educación de calidad. Según la evidencia científica, las universidades de Perú tienen retos importantes en cuanto a la satisfacción de los estudiantes. Una investigación efectuada en universidades privadas de Lima Metropolitana a lo largo de la pandemia mostró que los alumnos tuvieron alteraciones notables en sus conceptos sobre la calidad de los servicios ofrecidos por sus centros educativos, lo que demuestra el requerimiento de una adaptación constante de los sistemas de gestión académica, los servicios que ofrecen las universidades debieron ajustarse a modalidades

no presenciales, lo que afectó la manera en que los alumnos perciben la institución educativa y sus habilidades frente a situaciones académicas (Acuña, 2021).

Según Flores y Arce (2019), en universidades de Puno se pueden distinguir diversas categorías de estudiantes basadas en su grado de satisfacción con respecto a su formación profesional, y hallaron que hay diferencias importantes en la satisfacción estudiantil vinculadas a aspectos institucionales, académicos e infraestructurales, esta diversidad en los grados de satisfacción indica que se requieren estrategias variadas de gestión de calidad, las cuales atiendan a los requerimientos particulares de distintos grupos de alumnos. En los últimos años, la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG), que es conocida como una institución educativa de referencia en el noreste peruano, ha pasado por un proceso institucional complicado. La SUNEDU rechazó la licencia institucional en 2020 debido a que no se cumplían los estándares básicos de calidad. No obstante, como era la única universidad pública de Lambayeque, el Ministerio de Educación autorizó un plan de emergencia para impedir su clausura y facilitar la solución de las falencias detectadas (SUNEDU, 2023). Finalmente, la UNPRG adquirió su licencia institucional el 8 de junio de 2023 con la Resolución N° 015-2023-SUNEDU/CD, la universidad se comprometió a ser excelente en términos académicos, a investigar temas innovadores y al desarrollo completo de sus alumnos (SUNEDU, 2023). La Escuela de Arte de la UNPRG, por ser una parte de esta institución, afronta retos específicos que son propios del carácter de las carreras artísticas; estos desafíos implican la necesidad de contar con equipos especializados, talleres apropiados, materiales concretos y métodos pedagógicos únicos. A pesar de los intentos institucionales, no hay pruebas científicas documentadas sobre la satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Arte de la UNPRG o sobre cuán eficaces son los sistemas de gestión de calidad académica que se han puesto en marcha después del licenciamiento.

La investigación tuvo como objetivo general proponer un programa de gestión de la calidad académica para mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025, mientras que como objetivos específicos: diagnosticar la gestión de la calidad académica para mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025; determinar el nivel de la satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025; y diseñar un programa de gestión de la calidad académica basado en las necesidades de la satisfacción estudiantil identificadas en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, 2025. Para ello de planteo la pregunta: ¿Cuál será la propuesta de gestión de la calidad académica para mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025?.

CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

A nivel internacional

Ikram y Kenayathulla (2023) analizaron cómo la calidad educativa influye en la satisfacción de los alumnos en centros privados de educación superior ubicados en Pakistán. Usaron un enfoque cuantitativo correlacional, utilizando un cuestionario de 54 ítems en 440 alumnos de posgrado y analizando la información con PLS-SEM y SPSS. Los hallazgos revelaron que la calidad de la educación tiene impactos directos y notables en lo que respecta a la satisfacción con los materiales instructivos ($\beta=0.638$, $p<0.000$), el equipamiento e instalaciones ($\beta=0.728$, $p<0.001$) y el desarrollo estudiantil ($\beta=0.505$, $p<0.000$). Llegaron a la conclusión de que para aumentar de manera significativa la satisfacción y retención estudiantil, las instituciones deben dar prioridad a la calidad educativa en los materiales didácticos, en la infraestructura física, así como en los métodos de enseñanza y evaluación.

Wong y Chapman (2023) examinaron la manera en que distintas modalidades de interacción entre personas contribuyen a que los alumnos se sientan satisfechos en la educación superior. Emplearon una metodología cuantitativa de diseño correlacional para analizar las experiencias y percepciones de los alumnos universitarios en relación con las interacciones entre estudiante y docente, entre estudiante y estudiante, así como entre el alumno y los servicios institucionales. Los resultados mostraron que la satisfacción del estudiante está relacionada de manera significativa con el rendimiento académico, la motivación y la retención; el predictor más potente es la calidad de interacción entre los estudiantes y los profesores. Llegaron a la conclusión de que el manejo de la calidad académica debe tomar en cuenta tanto facetas tangibles como dimensiones

relacionales intangibles, poniendo en marcha tácticas para optimizar la calidad de las interacciones en cada nivel institucional.

Amiri et al. (2025) utilizando el modelo AQIP en instituciones iraníes, analizaron la calidad de los servicios educativos y su efecto en la satisfacción y lealtad del alumnado en un estudio que apareció en BMC Medical Education. Usaron métodos cuantitativos explicativos y correlacionales, utilizando cuestionarios estructurados que fueron validados a través de un análisis factorial confirmatorio y la modelación de ecuaciones estructurales. Los hallazgos mostraron que la calidad del servicio educativo afecta directa y significativamente la satisfacción de los estudiantes, descubriendo que menos de la mitad de ellos están contentos con la investigación y la infraestructura, en tanto que el 66% lo está con respecto a la enseñanza. Llegaron a la conclusión de que las instituciones tienen que poner en práctica modelos organizados de gestión de calidad que aborden diversas dimensiones del servicio educativo al mismo tiempo, a fin de asegurar un crecimiento sostenible.

A nivel de Latinoamérica

Torres-Gastelú (2025) en un programa educativo recién establecido en una universidad pública de México, examinó las impresiones sobre la satisfacción académica, con el fin de evaluar la infraestructura, los recursos tecnológicos, el apoyo profesional, los servicios y el sentido de pertenencia, hizo uso de un instrumento validado con escala Likert y empleó una metodología no experimental cuantitativa, transversal y descriptiva. Los resultados indicaron que cuatro de cada diez alumnos mostraron indiferencia en al menos la mitad de los reactivos, lo cual evidencia una preocupante desconexión estudiantil y necesidades de mejora en varias dimensiones. Concluyó que es necesario poner en marcha de manera urgente estrategias enfocadas para reactivar el

compromiso y la satisfacción académica de los estudiantes, debido a la prevalencia de la indiferencia.

Romero-Fernández et al. (2025) detectaron elementos decisivos que afectan la calidad de la enseñanza en las universidades latinoamericanas. Mediante un análisis comparativo, emplearon una metodología de revisión sistemática y análisis documental para examinar las políticas educativas, así como los sistemas de evaluación y acreditación en varios países de América Latina. Los hallazgos mostraron que las universidades con modelos de evaluación sólidos obtienen mejores resultados en satisfacción del alumnado; no obstante, la carencia de fondos y políticas públicas apropiadas restringe de manera importante la capacidad de mejora en instituciones estatales. Determinaron que la calidad en las universidades depende de factores estructurales que necesitan una intervención a nivel de políticas públicas nacionales y un fortalecimiento de los sistemas de aseguramiento.

Mejía et al. (2022) detectaron factores vinculados con el grado de satisfacción que tienen los estudiantes sobre sus docentes, la infraestructura y la investigación en nueve instituciones médicas latinoamericanas. Usando estadística descriptiva e inferencial, con análisis multivariado, llevaron a cabo un estudio multicéntrico analítico transversal de estudiantes provenientes de siete países. Los hallazgos mostraron que menos del 50% de los alumnos estaban contentos con la investigación y la infraestructura, y el 66%, con la enseñanza; tener estudios en una universidad privada se relacionó de manera significativa con satisfacción más alta (OR:2.1-2.5). Determinaron que hay diferencias notables en la satisfacción de los estudiantes, especialmente en las universidades públicas, lo que requiere que se priorice el mejoramiento de la infraestructura, la investigación y la calidad docente a través de una formación continua.

A nivel nacional

Espino et al. (2023) analizaron el progreso de la calidad educativa en la educación universitaria superior a través de una revisión sistemática de literatura del periodo 2019-2023. Emplearon un método de revisión sistemática conforme al protocolo PRISMA, llevando a cabo una búsqueda minuciosa en bases de datos académicas y un análisis temático de investigaciones empíricas y textos relacionados con la política educativa. Los hallazgos mostraron que la calidad de la educación necesita políticas institucionales que fomenten la excelencia académica, planes de estudio actualizados, una infraestructura apropiada, recursos tecnológicos y maestros calificados; se encontraron diferencias significativas, particularmente en universidades públicas regionales. Llegaron a la conclusión de que después de la concesión de licencias subsisten retos importantes, que necesitan más inversión, mejoramiento de infraestructura, incentivo a la cooperación interinstitucional y un mayor impulso a la investigación y la innovación en el ámbito universitario.

Acuña et al. (2021) identificaron los factores que determinan la satisfacción de los alumnos en una universidad privada de Lima durante la pandemia del COVID-19. Utilizaron un enfoque cuantitativo no experimental, transversal y correlacional, usando un cuestionario validado para evaluar la calidad de la enseñanza virtual, el vínculo entre estudiantes y profesores, los recursos tecnológicos, los servicios administrativos y el soporte institucional. Para esto emplearon regresión múltiple. Los hallazgos mostraron que los alumnos experimentaron transformaciones importantes en su percepción de la calidad de los servicios; señalaron como factores decisivos la calidad de la interacción entre docentes y estudiantes en línea, el acceso a plataformas tecnológicas, la comunicación institucional, el respaldo administrativo y la preparación del profesorado. Llegaron a la conclusión de que para que los estudiantes estén satisfechos es necesario tener sistemas de gestión de calidad que sean adaptables y respondan a las necesidades cambiantes.

Murillo-Antón et al. (2024) examinaron el grado de satisfacción con los estudios universitarios de alumnos peruanos a través de un modelo multivariable que tiene en cuenta la pereza académica y el agotamiento emocional. Utilizaron un enfoque cuantitativo que incluía el Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), y realizaron una encuesta estructurada con 25 ítems utilizando la escala Likert a 1,124 alumnos. Los hallazgos confirmaron que el cansancio emocional ($\beta=-0.41$, $p<0.001$) y la procrastinación académica ($\beta=-0.34$, $p<0.001$) afectan de manera negativa y significativa la satisfacción del alumnado; de este modo, el modelo logró explicar el 52% de la varianza. Determinaron que las variables comportamentales y psicológicas tienen un impacto importante en la satisfacción, por lo que sugirieron poner en marcha programas de soporte psicopedagógico e incluir indicadores de bienestar del alumnado en sistemas de gestión de calidad académica.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Gestión de la calidad académica

El manejo de la calidad académica es un proceso sistemático y constante que busca asegurar que las instituciones de educación superior ofrezcan servicios educativos de excelencia. La gestión de la calidad académica, según Chávez-Díaz et al. (2023) se refiere a un conjunto unificado de procedimientos, políticas y prácticas institucionales que persiguen el mejoramiento ininterrumpido de los procesos educativos, mediante la conexión entre el progreso tecnológico y el desarrollo de competencias y habilidades en los alumnos. Esta conceptualización subraya que la calidad no es una condición estática, sino un proceso dinámico de mejora continua.

Según Rodríguez et al. (2024), para gestionar la calidad en la educación superior es necesario un enfoque integral que integre: liderazgo institucional, desarrollo de los docentes, infraestructura

apropiada y tecnología educativa. Los autores afirman que, para conseguir una formación de alta calidad, las entidades deben establecer sistemas de aseguramiento que satisfagan tanto los estándares externos de acreditación como las necesidades internas de mejora continua. De igual modo, Quispe y Nieto (2024) señalan que la calidad de la educación está directamente vinculada con la gestión pedagógica, los espacios de aprendizaje y la innovación educativa. Estas tres dimensiones son las bases esenciales para establecer un sistema educativo de alta calidad.

Según Espino et al. (2023), la calidad educativa en la educación universitaria superior es esencial para asegurar una formación académica adecuada y robusta que satisfaga las exigencias del mercado de trabajo y de la sociedad actual. Esto supone tener profesores muy capacitados y dedicados a la enseñanza de calidad, recursos para el aprendizaje que sean suficientes y pertinentes, infraestructura física y tecnológica apropiada, así como planes de estudio actualizados y adaptados al contexto. Los autores subrayan que la gestión de calidad va más allá de los elementos puramente administrativos y se transforma en una filosofía institucional que penetra todos los ámbitos y procedimientos universitarios.

1.2.1.1 Enfoques teóricos de la calidad educativa

La calidad educativa en el nivel superior se ha tratado desde diversos enfoques teóricos que proporcionan marcos conceptuales para su entendimiento y ejecución. De acuerdo con Espino et al. (2023) la gestión de calidad en educación superior se basa en cuatro perspectivas principales: la conductista, la humanista, la crítica y la autóctona, el enfoque conductista vincula la calidad con la planificación sistemática y el cumplimiento de resultados concretos que se puedan medir y verificar, el enfoque humanista, por su parte, promueve el trabajo conjunto justo entre alumnos y docentes, poniendo el foco en empoderar a los estudiantes y desarrollar de manera integral al ser

humano, la educación es vista por la perspectiva crítica como un mecanismo para tomar conciencia y cambiar la sociedad, asociando la calidad de esta con la habilidad de crear ciudadanos críticos y promotores de cambio. Por último, el enfoque autóctono conecta la calidad de la educación con el contexto sociocultural particular, incluyendo componentes territoriales, culturales e históricos propios de cada comunidad.

Suárez-Monzón et al. (2023) sugieren que, bajo un enfoque de gestión integral, la administración educativa debe integrar cuatro áreas esenciales: gestión directiva que consta de planificación estratégica y liderazgo, la gestión académica que consta de la evaluación, enseñanza-aprendizaje y currículo, la gestión comunitaria que consta de la conexión con el medio ambiente y compromiso social y la gestión administrativa que consta de los recursos financieros, humanos y materiales. Esta conceptualización de múltiples dimensiones facilita la comprensión de lo compleja que es la gestión de calidad académica, ya que se trata de un sistema interconectado en el que cada elemento ayuda a alcanzar la excelencia educativa.

1.2.1.2 Dimensiones de la gestión de la calidad académica

1.2.1.2.1 Planificación curricular

La planificación curricular es un aspecto esencial de la gestión de calidad académica, ya que incluye el diseño, la puesta en marcha y la evaluación de los programas de estudio. Según Espino et al. (2023) para que la calidad educativa exista, se necesitan planes de estudio que estén actualizados y sean acordes a lo que necesita el mercado laboral, que combinen la teoría con la práctica de una forma balanceada y que atiendan las demandas cambiantes de la sociedad. En el ámbito de las escuelas de arte, este aspecto se vuelve especialmente importante porque los planes

de estudio deben equilibrar la preparación técnica, conceptual y creativa, fusionando la tradición con la innovación en el arte.

1.2.1.2.2 Gestión docente

La gestión docente incluye todos los procedimientos vinculados con el desarrollo, desempeño y evaluación de los docentes. Según Rodríguez et al. (2024) los maestros deben tener no solo un buen manejo de los contenidos específicos de su disciplina, sino también habilidades pedagógicas, aptitudes para la innovación en educación y la habilidad para emplear tecnologías educativas emergentes. Los autores subrayan que el liderazgo académico de calidad se distingue por profesores que fomentan la realización de metas institucionales, dominan procedimientos didácticos adecuados, desarrollan el pensamiento crítico en sus alumnos y muestran sensibilidad ética profesional y social.

1.2.1.2.3 Recursos e infraestructura académica

Para gestionar la calidad académica, es esencial que los recursos y la infraestructura estén disponibles y sean de buena calidad. Ikram y Kenayathulla (2023) hallaron una correlación elevada y positiva entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad de las instalaciones físicas, el equipamiento y las aulas ($\beta = 0.728$, $p < 0.001$), lo que indica que estos factores tienen un efecto importante en la satisfacción estudiantil. Según los autores, para que el proceso de formación sea más sencillo, las instituciones tienen que proveer lugares físicos apropiados, herramientas tecnológicas al día y recursos de aprendizaje en cantidad suficiente.

1.2.1.3 Modelo de gestión de la calidad total – TQM

Uno de los marcos teóricos más relevantes en la administración de calidad educativa es el modelo de Gestión Total de Calidad (TQM por sus siglas en inglés), creado inicialmente por W. Edwards Deming. Ikram y Kenayathulla (2023) implementaron el ciclo PDCA Planificar-Hacer-Controlar-Actuar, de Deming, en el ámbito universitario, evidenciando su eficacia para la mejora ininterrumpida de la calidad educativa. El ciclo sugiere cuatro etapas: Planificar: detectar problemas y sugerir soluciones, diseñando infraestructura y proporcionando materiales para el proceso de enseñanza-aprendizaje; Hacer: aplicar métodos de enseñanza eficaces; Verificar: examinar el rendimiento del alumnado y los resultados del proceso educativo; y Actuar: poner en práctica modificaciones basadas en lo que se ha evaluado.

Este modelo destaca lo crucial que es disminuir la variabilidad en el servicio educativo, porque, de acuerdo con Ikram y Kenayathulla (2023) si el servicio no es consistente en calidad, los estudiantes se sienten insatisfechos y la reputación de la institución se ve perjudicada. Esto significa, en el ámbito de la educación superior, uniformizar los procesos académicos esenciales respetando a la vez la variedad de métodos de enseñanza y aprendizaje. Así se asegura que todos los alumnos obtengan una educación de calidad similar, sin importar el profesor o grupo específico al que pertenezcan.

1.2.1.4 Modelo Academic Quality Improvement Program

El modelo Academic Quality Improvement Program, que Amiri et al. (2025) implementaron en universidades de Irán, ofrece un marco organizado para evaluar y mejorar la calidad de la educación. Este modelo evalúa las siguientes nueve categorías esenciales: apoyo a la educación de los alumnos, satisfacción de las necesidades de los grupos de interés, valoración de las personas,

liderazgo y planificación en el ámbito institucional, gestión y conocimiento del desempeño, manejo de procesos, comunicación eficiente, respaldo institucional y establecimiento de relaciones colaborativas.

Amiri et al. (2025) demostraron en su investigación que la calidad del servicio educativo, evaluada por medio del modelo AQIP, afecta de manera directa y notable la satisfacción de los alumnos. Esta última, a su vez, tiene un impacto positivo en la fidelidad de los estudiantes y disminuye la cantidad de alumnos inactivos. Los escritores concluyen que, con el fin de asegurar un crecimiento sostenible, las instituciones de educación superior deben aplicar modelos sistematizados de gestión de calidad que conecten estas variables de manera continua, dando prioridad a los aspectos vinculados con valorar a las personas y ayudar a los estudiantes a aprender, pues estos mostraron un impacto más importante en la satisfacción del alumnado.

1.2.1.5 Aseguramiento de la calidad en el contexto peruano

El sistema de aseguramiento de la calidad en la educación universitaria peruana ha sufrido cambios importantes en las últimas décadas, especialmente con el establecimiento de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) en 2014. Según Espino et al. (2023) la puesta en marcha del licenciamiento obligatorio ha constituido un hito en la garantía de calidad universitaria en Perú, puesto que ha establecido unas condiciones básicas de calidad (CBC) que todas las universidades tienen que satisfacer para poder funcionar legalmente. Estas condiciones incluyen ocho dimensiones: gestión académica, gestión estratégica, resultados, investigación, servicios educacionales complementarios, docentes, soporte institucional e infraestructura y equipamiento.

No obstante, Espino et al. (2023) también señalan que aún existen importantes retos en la puesta en marcha exitosa de sistemas de gestión de calidad, sobre todo en universidades públicas localizadas fuera de Lima que experimentan problemas para mantener a docentes capacitados, restricciones presupuestarias y carencias en infraestructura. Los autores sugieren que las instituciones edifiquen culturas de calidad que vayan más allá de la mera realización formal de los requisitos normativos, fomentando una dirección auténtica hacia el mejoramiento constante y la innovación educativa, lo cual influya positivamente en la formación de los estudiantes y en su satisfacción con la experiencia académica.

1.2.2 Satisfacción estudiantil

La satisfacción de los alumnos es un constructo de múltiples dimensiones que muestra la valoración subjetiva que estos hacen sobre su experiencia académica en general. La satisfacción de los estudiantes, según Dans et al. (2022), se refiere al estado placentero que siente una persona cuando sus expectativas están satisfechas. En el contexto universitario, alude al grado de bienestar que los alumnos experimentan cuando satisfacen sus necesidades y expectativas en términos académicos, sociales y personales. Esta conceptualización destaca el carácter subjetivo y multifactorial de la satisfacción, que está supeditada a las características objetivas de la institución y a las percepciones particulares de cada uno de los alumnos.

Mireles y García (2022) añaden a esta definición que la satisfacción de los estudiantes es un indicador clave de la calidad educativa, ya que determina diversos aspectos del proceso educativo, como el desempeño académico, el éxito escolar, la permanencia en la institución y el término exitoso de los estudios. Los escritores afirman que las entidades con altos niveles de satisfacción de los estudiantes tienden a tener tasas de graduación más altas y menores índices de deserción,

así como una mejor retención, lo que demuestra la conexión directa entre satisfacción y resultados académicos.

1.2.2.1 Teorías fundamentales de la satisfacción estudiantil

1.2.2.1.1 Teoría de la discrepancia expectativa-percepción

La teoría de la discrepancia, formulada por Oliver (1980) y utilizada en gran medida en el ámbito educativo, defiende que la satisfacción es producto de la comparación que un individuo efectúa entre lo que esperaba y lo que realmente vivió. La satisfacción positiva ocurre cuando la experiencia vivida excede las expectativas iniciales; si es igual, se produce una satisfacción neutra; y si está por debajo de lo esperado, se siente insatisfacción. Esto significa que, en el ámbito universitario, los alumnos comienzan su trayectoria con expectativas concretas sobre la calidad de la enseñanza, las oportunidades de desarrollo, la infraestructura y el ambiente académico; y su nivel de satisfacción se determinará por el nivel en que estas expectativas sean satisfechas o superadas a lo largo de su formación. Mireles y García (2022) indican que esta teoría es especialmente importante para entender la satisfacción en los alumnos de arte, ya que estos suelen tener altas expectativas sobre el desarrollo de su creatividad, el acceso a materiales y lugares especializados, y la asesoría de artistas famosos. Para asegurar que los estudiantes de carreras artísticas estén satisfechos, es fundamental manejar estas expectativas desde el proceso de admisión y cumplirlas efectivamente durante la formación.

1.2.2.1.2 Teoría de los dos factores de Herzberg

La Teoría de los dos factores, también conocida como teoría motivación-higiene y formulada por Herzberg et al. (1959), hace una distinción entre factores higiénicos y factores motivadores. Las

condiciones higiénicas comprenden aspectos elementales como una infraestructura apropiada, políticas institucionales definidas, relaciones interpersonales adecuadas y condiciones laborales razonables; su falta causa descontento, pero su existencia no garantiza necesariamente satisfacción. Cuando están presentes, los factores motivadores como el crecimiento personal, el desarrollo de habilidades, la responsabilidad, el reconocimiento y el logro académico pueden crear satisfacción positiva. Ikram y Kenayathulla (2023) utilizaron esta teoría en el contexto de la satisfacción del estudiante, definiendo cuatro resultados esenciales: materiales didácticos, soporte instruccional, equipamiento y recursos del salón de clases y desarrollo estudiantil. Los escritores evidenciaron de manera empírica que la calidad de la educación influye en gran medida tanto en los factores higiénicos (materiales, infraestructura) como en los motivadores (desarrollo de competencias, crecimiento personal), siendo estos últimos especialmente importantes para que los alumnos logren una satisfacción duradera y profunda.

1.2.2.1.3 Teoría del compromiso estudiantil

La teoría del compromiso estudiantil, formulada por Kuh (2009) y ampliamente analizada por Fredricks et al. (2004) sostiene que la satisfacción de los alumnos está estrechamente vinculada con el nivel de compromiso e implicación del estudiante en su proceso educativo y en la comunidad universitaria. En una investigación multicéntrica con 13,939 alumnos de 21 universidades latinoamericanas y europeas, Montané-López et al. (2023) evidenciaron que la motivación, la participación universitaria y la satisfacción del alumnado están interrelacionadas positivamente, convirtiéndose estos aspectos en elementos importantes para el compromiso académico.

El compromiso estudiantil incluye tres aspectos interconectados: el compromiso conductual (que se refiere a participar en actividades académicas y extracurriculares), el compromiso emocional

(que tiene que ver con los sentimientos de pertenencia, interés y conexión con la institución) y el compromiso cognitivo (que es invertir en un aprendizaje profundo y en la autorregulación). Según Montané-López et al. (2023) los factores que predicen con mayor importancia la participación de los estudiantes son el ambiente institucional de apoyo, la calidad de la interacción entre alumnos y docentes, las oportunidades para un aprendizaje activo y lo que los alumnos consideran como relevante en términos de aprendizaje. Estos descubrimientos apuntan a que, promoviendo activamente el compromiso por medio de pedagogías participativas, mentoría docente cercana y la formación de comunidades de aprendizaje unidas, las instituciones pueden aumentar la satisfacción de los estudiantes.

1.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción estudiantil

1.2.2.2.1 Satisfacción con el proceso formativo

La dimensión principal de la satisfacción estudiantil es la satisfacción con el proceso formativo, que comprende el juicio que los alumnos hacen sobre la calidad de la formación recibida, las técnicas usadas y el progreso de sus habilidades profesionales. Ikram y Kenayathulla (2023) detectaron que la satisfacción de los estudiantes se ve significativamente afectada por la calidad de los materiales educativos ($\beta = 0.638$, $p < 0.000$), lo cual demuestra cuán esencial es disponer de recursos pedagógicos pertinentes, actualizados y bien elaborados, los autores subrayan que los materiales de enseñanza-aprendizaje deben abarcar el currículo puesto en práctica de forma integral y ofrecer recursos variados que hagan más fáciles diversos métodos de aprendizaje.

Wong y Chapman (2023) añaden a este punto de vista evidenciando que la satisfacción con la enseñanza tiene una conexión importante con resultados académicos fundamentales, como la motivación intrínseca, el rendimiento y la retención, los autores determinaron que la calidad de la

interacción entre el alumno y el docente se presenta como el indicador más potente de satisfacción con el proceso educativo, incluso por encima de factores estructurales como los recursos tecnológicos o la infraestructura, esto indica que el componente humano-relacional del proceso de enseñanza-aprendizaje es crucial para la satisfacción de los estudiantes, especialmente en carreras como el arte, donde la mentoría y la retroalimentación personalizada son esenciales para el crecimiento creativo individual.

En el ámbito concreto de la educación artística, la percepción de progreso en las habilidades expresivas y en la creatividad está fuertemente relacionada con la satisfacción respecto al proceso educativo. Según indican Montané-López et al. (2023), los alumnos que cursan carreras creativas manifiestan más satisfacción cuando sienten que la enseñanza estimula su creatividad, respeta su voz artística individual y les ofrece herramientas técnicas y conceptuales que amplían sus opciones para expresarse, esto quiere decir que, en las escuelas de arte, el manejo de la calidad tiene que balancear la enseñanza de los fundamentos y las técnicas con el fomento de la búsqueda y experimentación de lenguajes artísticos individuales.

1.2.2.2 Satisfacción con los servicios académicos

La valoración que llevan a cabo los alumnos sobre los servicios de apoyo que contribuyen a su camino formativo, como la asesoría académica, talleres, laboratorios, biblioteca, administración y orientación profesional, se entiende como satisfacción con los servicios académicos. Acuña-Benites et al. (2021) encontraron que la eficacia de los procesos administrativos académicos, la transparencia en la comunicación institucional y la accesibilidad a un apoyo pertinente son factores importantes para determinar el grado de satisfacción del alumnado en universidades de Perú.

En su investigación multicéntrica realizada en nueve escuelas de América Latina, Mejía et al. (2022) constataron que la satisfacción con los recursos de investigación y la infraestructura era inferior al 50% entre los estudiantes, mientras que el 66% manifestó estar satisfecho con la enseñanza, este importante desfase indica que numerosas instituciones en Latinoamérica han puesto primero la mejora de la calidad del profesorado, pero han descuidado la inversión en equipamiento, infraestructura física y recursos para el aprendizaje, lo que ha provocado descontento en aspectos esenciales del servicio educativo.

1.2.2.2.3 Satisfacción con el ambiente institucional

La satisfacción con el ambiente institucional hace referencia al juicio que los alumnos hacen sobre el clima de la organización, las relaciones entre personas, el sentimiento de pertenencia y las condiciones físicas del entorno universitario, según Montané-López et al. (2023), el sentido de comunidad académica y el entorno propicio a nivel institucional son factores de importancia para predecir la satisfacción y participación del alumnado. Los autores afirman que aquellos alumnos que perciben un ambiente de colaboración, respeto y ayuda mutua reportan un compromiso y satisfacción con su formación mucho más altos que los que experimentan ambientes hostiles, competitivos o indiferentes.

1.2.2.3 Factores determinantes de satisfacción estudiantil

Varios estudios han determinado elementos concretos que influyen de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes en la educación superior. Se pueden clasificar estos factores en cuatro categorías principales, según una revisión sistemática de la literatura.

1.2.2.3.1 Factores institucionales

Comprenden la administración eficiente, la comunicación eficaz a nivel institucional, políticas institucionales justas y transparentes, reputación de la institución y servicios académicos de apoyo que se encuentran disponibles y son accesibles. Según Acuña-Benites et al. (2021) la satisfacción se ve significativamente determinada por la percepción de que la institución está preparada para enfrentar desafíos y por la capacidad de los servicios educativos de ajustarse a necesidades que cambian.

1.2.2.3.2 Factores Académicos

Incluyen la calidad educativa, la adecuación del currículo, métodos de enseñanza apropiados, evaluaciones equitativas y claras, así como oportunidades para aprender de manera práctica. Ikram y Kenayathulla (2023) determinaron que los métodos de enseñanza afectan directamente la satisfacción, especialmente si promueven el aprendizaje activo y el desarrollo de habilidades profesionales utilizables.

1.2.2.3.3 Factores relacionales

Incorporan la calidad de la interacción entre alumnos y profesores, las relaciones con compañeros, el trato por parte del personal administrativo y el sentido de pertenencia a la comunidad de la universidad. Según Wong y Chapman (2023) la calidad de las relaciones interpersonales, sobre todo con los profesores, es el principal predictor de satisfacción del alumnado, por encima de elementos tangibles como la infraestructura.

1.2.2.3.4 Factores personales

Incluyen rasgos individuales como la autorregulación académica, las expectativas anteriores, la resiliencia, la motivación intrínseca y los atributos sociodemográficos. Murillo-Antón et al. (2024) evidenciaron que factores psicológicos, como la procrastinación en el ámbito académico ($\beta = -0.34$, $p < 0.001$), tienen un efecto negativo sobre la satisfacción, lo cual sugiere que las instituciones deben ofrecer programas para desarrollar habilidades de autorregulación y así optimizar la satisfacción del alumnado.

1.3 Estado del Arte

El estado del arte en cuanto a la gestión de la calidad académica y la satisfacción de los alumnos en educación superior, especialmente en el campo de las enseñanzas artísticas, muestra tendencias importantes en investigaciones recientes que sitúan esta investigación actual.

1.2.1 Tendencias emergentes en educación artística superior

La implementación de la Ley 1/2024 en España representa un avance importante en la regulación internacional de las enseñanzas artísticas superiores, esta normativa, por primera vez, establece estándares comunes para asegurar la calidad que permiten que las enseñanzas y los centros sean evaluados de manera periódica, equiparando así los derechos del alumnado en enseñanzas artísticas con el del estudiantado universitario, lo que incluye la posibilidad de acceder a becas bajo las mismas condiciones (Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes, 2024). Para asegurar que la oferta académica siga siendo adecuada y ofrezca un ambiente de aprendizaje efectivo para los alumnos, la ley contempla el análisis periódico de los planes de estudio (Eurydice, 2024).

El marco normativo más reciente enfatiza la importancia de reforzar los sistemas de garantía de calidad en las instituciones superiores de educación artística, haciendo hincapié en el fortalecimiento de la autonomía pedagógica y organizativa de las entidades, la capacitación especializada del profesorado y la incorporación de criterios comparables con estándares internacionales, la regulación incluye elementos particulares, como la indagación en artes, el reconocimiento de la actividad creativa e interpretativa y la evaluación metódica de las instituciones (Boletín Oficial del Estado, 2024).

1.3.2 Modelos contemporáneo de evaluación de la calidad del servicio educativo

La investigación reciente en gestión de calidad académica ha solidificado varios modelos de evaluación, en una investigación realizada por Seitova et al. (2024) con 400 alumnos de educación superior en Kazajistán, se demostró que la satisfacción estudiantil presenta una explicación relevante cuando se emplea el modelo SERVQUAL adaptado junto con variables de confianza institucional y transparencia percibida. Los hallazgos del modelado de ecuaciones estructurales mostraron que la confianza en la institución, la transparencia percibida y la confiabilidad son predictores importantes de la satisfacción, también se descubrió que la confianza modera parcialmente el impacto de la transparencia percibida en el nivel de satisfacción estudiantil.

Siguiendo con esta misma línea, Clemons y Jance (2024) sugieren que la calidad de la educación superior debería establecerse a partir de la comprensión de los puntos de vista de los estudiantes sobre sus expectativas, su satisfacción y su insatisfacción con el entorno educativo actual. Su investigación categorizó de manera sistemática la insatisfacción de los estudiantes por medio de una versión alterada de las siete dimensiones de calidad del servicio. Se llegó a la conclusión de que el progreso en la completitud de la experiencia educativa (tanto en lo relacionado con servicios

académicos como administrativos), así como también las mejoras en conveniencia y accesibilidad, son los factores que más influyen sobre el contenido estudiantil.

Un hallazgo significativo se deriva del estudio de Bwachele et al. (2023) realizado en centros de educación superior de Tanzania, que concluyó que la confianza institucional, la transparencia percibida y la confiabilidad son indicadores importantes de satisfacción cuando se aplican ecuaciones estructurales a 398 alumnos de tercer año, este análisis amplió el modelo SERVQUAL convencional, mostrando que la confianza media de manera parcial el impacto de la transparencia percibida en el grado de satisfacción del estudiante, esto indica la relevancia de elementos institucionales y relacionales más allá de las partes tangibles del servicio educativo.

1.3.3 Especificidades de la satisfacción estudiantil en contextos contemporáneos

La investigación acerca de la satisfacción de los estudiantes ha ido progresando hacia enfoques multidimensionales que incorporan elementos académicos, relacionales e institucionales, en su estudio de las formas de interacción entre personas en la educación superior, Wong y Chapman (2023) mostraron que la satisfacción del alumno está relacionada de manera significativa con el desempeño en los estudios, el estímulo y la permanencia; además, la calidad de la interacción entre estudiante y profesor es el predictor más fuerte, incluso por encima de elementos estructurales como recursos tecnológicos o infraestructura.

En el contexto de Latinoamérica, el estudio de Calizaya-López et al. (2024) acerca de las políticas educativas en términos de calidad y satisfacción de los estudiantes en universidades públicas y privadas peruanas mostró diferencias importantes entre estas dos clases de instituciones, la investigación demostró que las políticas de calidad educativa afectan la satisfacción de manera diferente según el tipo de institución, destacando las universidades privadas por presentar los

niveles más altos de satisfacción estudiantil, sobre todo en aspectos vinculados con los servicios de apoyo académico, la infraestructura y los procedimientos administrativos.

Una investigación comparativa de contextos institucionales, conducida por Stankovska et al. (2024) en la Universidad de Tetovo, Macedonia, determinó que la dimensión con más diferencia en lo que respecta a la calidad del servicio es la responsabilidad, después están la confiabilidad, el aseguramiento, los aspectos tangibles y por último la empatía, el análisis determinó correlaciones positivas relevantes entre la satisfacción estudiantil y los aspectos de confiabilidad, aseguramiento, empatía y responsabilidad, por otro lado, halló una correlación negativa entre el grado de satisfacción y la dimensión tangible. Esto indica que es necesario balancear las inversiones en infraestructura con el desarrollo de capacidades relacionales y de servicio.

1.3.4 Dimensiones emergentes en la evaluación de la calidad académica

Nuevas dimensiones que añaden a los modelos tradicionales de evaluación de calidad han sido identificadas recientemente. En su investigación en instituciones de educación agrícola superior en Arabia Saudita, Alotaibi et al. (2024) utilizaron el modelo HEdPERF para analizar las experiencias de aprendizaje y la satisfacción de los alumnos, descubrieron que los rasgos del profesorado, las particularidades del programa, la infraestructura física y los servicios administrativos son factores decisivos para la satisfacción; estos tienen un impacto distinto dependiendo del contexto cultural e institucional.

En el ámbito asiático, Seo y Um (2023) llevaron a cabo una investigación acerca del aprendizaje híbrido, la cual demostró que la integración digital ha cambiado las opiniones de los estudiantes en relación con la calidad del servicio, los resultados indican que aspectos como la competencia digital de los docentes, la calidad de la información, el diseño de plataformas web, las creencias

de los estudiantes sobre herramientas para aprender mediante dispositivos móviles y la calidad percibida del e-learning son elementos nuevos que deben integrarse en los esquemas actuales de evaluación de calidad en educación superior.

1.3.5 Sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad en educación superior

Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior han avanzado hacia modelos más integrales que incluyen evaluación, promoción e información, el Ministerio de Educación Nacional en Colombia (2024) sostiene que el sistema de aseguramiento de la calidad tiene que enfocarse en garantizar que las entidades presenten cuentas ante la sociedad y el Estado, ofrezcan información fiable a los beneficiarios del servicio educativo y fomenten la autoevaluación constante tanto de las instituciones como de los programas académicos, dentro del marco de una cultura evaluativa.

El modelo incluye elementos interconectados: sistemas de información que respaldan la formulación de ofertas, la evaluación, los planes de mejora y las políticas; procedimientos evaluativos realizados en colaboración con pares académicos en el momento de creación y regularmente durante su funcionamiento, así como una evaluación voluntaria para la Acreditación de Alta Calidad; y programas de fomento que ayudan a mejorar continuamente tanto a nivel institucional como programático.

El Programa Nacional de Educación Superior 2023-2024, en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 4 (Secretaría de Educación Pública, 2023), tiene como meta primordial "asegurar una educación justa e inclusiva y fomentar oportunidades para un aprendizaje continuo para todos", dentro del marco mexicano, el programa destaca cinco objetivos principales: la ampliación del acceso equitativo, el fortalecimiento de la permanencia y egreso oportuno, la promoción de una formación de calidad a través de mejoras e innovaciones constantes, el impulso

del compromiso social desde la vinculación territorial y la promoción de una política nueva en términos de financiamiento que asegure gratuidad y obligatoriedad.

1.3.6 Desafíos actuales en la gestión de la calidad de instituciones artísticas

La literatura actual señala restos particulares para las entidades de educación artística de nivel superior, la formación artística, según el Decreto 458 de 2024 que regula el Sistema Nacional de Formación y Educación Artística y Cultural en Colombia, debe promover el desarrollo integral de habilidades, capacidades y competencias propias del saber artístico. Esto implica adecuarse a distintos contextos de aprendizaje e impulsar la dignificación y cualificación de los agentes del sector en términos de calidad, acceso, pertinencia y oportunidad (Función Pública, 2024).

El marco normativo entiende la singularidad de la educación cultural y artística, definiendo un sistema que incluye actores, agentes, relaciones sistémicas, políticas, normas, recursos, programas, proyectos y prácticas con roles claros y específicos en el ámbito de la formación y educación cultural y artística, la regulación enfatiza la relevancia de equiparar la educación artística con otras áreas del currículo, al reconocer que contribuye a fortalecer las identidades culturales, desarrollar completamente a los individuos y formar ciudadanías culturales.

1.4 Bases epistemológicas

La investigación actual se basa en un enfoque epistemológico que combina aspectos del constructivismo, el pragmatismo y el positivismo, y reconoce que estos paradigmas son complementarios para tratar de forma integral el fenómeno en estudio.

1.4.1 Fundamentos epistemológicos

La epistemología de la educación superior contemporánea se distingue por un amplio abanico de posturas y corrientes filosóficas que han dejado una impronta sólida en su progreso y entendimiento, Andrade Salazar y Rivera Pérez (2024) afirman que cada enfoque epistemológico, desde el empirismo hasta el constructivismo, incluyendo al pragmatismo, al racionalismo y al postmodernismo, ofrece una visión única que enriquece la discusión acerca de cómo se genera, valida y comunica el conocimiento en la educación.

En el campo de la formación investigativa universitaria, Condori-Fernández et al. (2024) señalan que coexisten enfoques tradicionales como el positivismo, el interpretativismo y el sociocrítico, además de propuestas emergentes como el constructivismo, el pragmatismo y el pensamiento compleja, esta coexistencia ofrece oportunidades y desafíos para fortalecer las habilidades de investigación, lo que posibilita que los investigadores entiendan las bases ontológicas, epistemológicas y metodológicas de cada paradigma y las relacionen adecuadamente con el tipo y enfoque de estudio a llevar a cabo.

1.4.2 Paradigma positivista y su contribución a la investigación

Como corriente epistemológica que enfatiza la importancia del conocimiento científico, el positivismo defiende que el único saber genuino es aquel que se obtiene de la confirmación de teorías por medio de hechos verificables a través del método científico, Auguste Comte, quien es visto como el padre del positivismo, estableció que la ciencia debía rechazar cualquier idea que no hubiera sido observada o experimentada, esto permitió la creación de metodologías empíricas en la investigación educativa.

El enfoque cuantitativo que se ha adoptado en este estudio está basado en el paradigma positivista, lo que posibilita la evaluación sistemática de las variables referidas a la gestión de calidad académica y a la satisfacción del alumnado por medio de instrumentos estandarizados, el positivismo ha colaborado con la sistematización del saber científico sobre la sociedad, ha proporcionado fundamentos epistemológicos a las ciencias, ha fomentado la educación científica y ha promovido métodos de enseñanza y evaluación que continúan siendo efectivos en la investigación educativa contemporánea, como indican los estudios actuales.

1.4.3 Aportaciones del constructivismo a la comprensión educativa

El constructivismo, que es la teoría que describe la naturaleza del conocimiento humano, defiende que el aprendizaje es, en esencia, un proceso activo y que todo individuo agrega nueva información a las experiencias anteriores y a sus estructuras mentales ya existentes; Hernández-Rojas (2008) señala que en la psicología de la educación, dentro de la ola constructivista contemporánea, coexisten diversas propuestas que ofrecen posibilidades educativas variadas; aunque estas propuestas se diferencian entre sí debido a sus perspectivas ontológicas y epistemológicas, tienen en común el concepto esencial de que el conocimiento es un proceso genuino de construcción del individuo.

Según Coll (1996), las distintas interpretaciones del constructivismo, si bien coinciden en la idea básica de que el conocimiento es un proceso de construcción auténtica del individuo y no una repetición de saberes ya existentes o una manifestación de conocimientos innatos, se distinguen en aspectos epistemológicos fundamentales como el nivel de exterioridad o interioridad del proceso constructivo, su naturaleza social o individual y la medida en que la persona está disociada del mundo.

1.4.4 Pragmatismo como puente integrador

El pragmatismo, que es una corriente filosófica que destaca la capacidad del saber para solucionar problemas específicos y su utilidad práctica, ofrece un marco integrador para la investigación actual. Retamozo indica que los desarrollos del realismo pragmático o interno de Putnam y del realismo crítico de Roy Bhaskar brindan puntos de vista que superan las restricciones tanto del positivismo estricto como de algunos constructivismos radicales.

El enfoque pragmático establece que el valor del conocimiento se determina por su habilidad para guiar la acción efectiva y solucionar problemas concretos, en el marco de esta investigación, el pragmatismo fundamenta la naturaleza propositiva del estudio: no solo se intenta describir y entender cómo están las cosas en términos de gestión de calidad académica y satisfacción estudiantil, sino también crear una propuesta específica de intervención que sea práctica, factible y eficaz para optimizar la situación detectada.

1.4.5 Integración paradigmática en la investigación educativa

Según Conndori-Fernández et al. (2024), el paradigma emergente en la investigación educativa no excluye a los paradigmas tradicionales, como el positivismo y el interpretativismo, sino que los complementa; esto le permite incorporar métodos cuantitativos y cualitativos de manera dialéctica, en función del contexto y la problemática investigativa, lo que le otorga mayor flexibilidad y dinamismo que otros enfoques.

1.4.6 Posicionamiento epistemológico de la investigación

Según Condori Fernández et al. (2024), la investigación se sitúa epistemológicamente en lo que ellos llaman un paradigma integrador o complementario, el cual admite la legitimidad y la utilidad

de diversas aproximaciones epistemológicas dependiendo del objetivo particular de la indagación y del momento.

En la etapa de diagnóstico, se toma principalmente un enfoque positivista y se utilizan herramientas cuantitativas estandarizadas para evaluar de forma sistemática y objetiva las variables de estudio, el objetivo es determinar patrones y niveles que puedan ser generalizados en el contexto particular de la Escuela de Arte de la UNPRG.

La etapa de interpretación de resultados incluye un enfoque constructivista que entiende que los datos cuantitativos son construcciones subjetivas de los alumnos sobre su vivencia educativa, para entender detalladamente estos datos, es necesario tener en cuenta el contexto histórico, institucional y sociocultural en el que surgen. Durante la etapa de diseño de la propuesta, se asume un enfoque pragmático que pone en primer lugar la utilidad, factibilidad y eficacia de las intervenciones sugeridas, se reconoce que el valor del conocimiento creado se mide por su habilidad para guiar acciones específicas que mejoren la calidad académica y la satisfacción del alumnado.

1.5 Bases conceptuales

1.5.1 Gestión académica

La gestión académica se caracteriza como el grupo de acciones orientadas a facilitar la modificación de las circunstancias institucionales con un enfoque renovador e investigativo, con el fin de hallar respuestas a los problemas o necesidades detectadas durante el proceso de enseñanza-aprendizaje (Martín et al., 2013, citado en Santana & Hernández, 2024, p. 3227).

1.5.2 Calidad educativa

La calidad educativa es un concepto complejo y multidimensional que ha sido abordado de diferentes maneras en la literatura académica, Torrico-Irahola (2023) afirma que la calidad educativa debe mantenerse como un proceso que tiene que dar resultados finales óptimos, en el cual el maestro es un trabajador y el alumno, el cliente que se beneficia del servicio educativo (p. 148).

1.5.3 Satisfacción estudiantil

La satisfacción estudiantil se define como la condición placentera que experimenta una persona cuando sus expectativas están satisfechas; en el contexto estudiantil, se refiere al grado de bienestar que los alumnos perciben al satisfacer sus necesidades y expectativas académicas (Dans et al., 2022, p. 2).

1.5.4 Acreditación universitaria

La acreditación universitaria es un procedimiento metódico de análisis y validación de la calidad educativa de una institución, la acreditación se define como el reconocimiento que realiza el Estado de la calidad de los programas académicos e instituciones de educación superior (Blanco & Quesada, s.f; p. 2).

1.5.5 Diseño curricular

Es el procedimiento sistemático que permite planear, organizar y estructurar la oferta académica de una entidad educativa, teniendo en cuenta los contenidos, las metodologías, los recursos, los

sistemas de evaluación y las metas de aprendizaje (Vidal & Pernas, 2007; citado en Cairo et al., 2023, p. 28).

1.5.6 Desempeño docente

Es el conjunto de funciones, tareas y roles de los profesores universitarios, que se examinan desde su concepción propia (creencias, pensamientos, percepciones, teorías implícitas) y de tener una base sólida de conocimientos en la disciplina, a nivel profesional y pedagógico (Sánchez & Solar, 2007; citado por Villavicencio-Palacios, 2016; p. 53).

1.5.7 Infraestructura educativa

La infraestructura educativa incluye la totalidad de los espacios físicos, las instalaciones, el equipamiento tecnológico y los recursos materiales que una institución educativa tiene a su disposición para llevar a cabo sus actividades de investigación, académicas y de conexión con la comunidad (Ikram & Kenayathulla, 2023, p. 645).

1.5.8 Evaluación institucional

La evaluación institucional se define como el proceso sistemático y participativo a través del cual una institución educativa analiza de manera crítica su funcionamiento, sus metas, sus resultados y su entorno, con el propósito de detectar oportunidades de mejora, debilidades y fortalezas (Municio, 1998, citado en Blanco & Quesada, s.f., p. 5).

1.5 Operacionalización de variables

Definición conceptual: La gestión de la calidad académica se refiere al grupo de procesos sistemáticos y coordinados que una organización educativa lleva a cabo para supervisar y dirigir sus actividades en función de la calidad de su formación (Rodríguez et al. 2024).

Definición operativa: La gestión de la calidad académica se entiende como la opinión que tienen los alumnos acerca de lo eficaces que son los procesos institucionales en la Escuela de Arte, se medirá esta variable mediante un cuestionario que examina tres dimensiones fundamentales: la planificación curricular, la gestión docente y los recursos e infraestructura académica.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión de la calidad académica

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Variable 1: gestión de la calidad académica	Planificación curricular	Diseño curricular Evaluación curricular	1-6	Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1
	Gestión docente	Calidad del profesorado Acompañamiento académico	7-12	
	Recursos e infraestructura académica	Espacios y equipamiento Recursos de aprendizaje	13-18	

Definición conceptual: La satisfacción estudiantil es la valoración subjetiva que un estudiante obtiene de la comparación entre sus expectativas anteriores y lo que ha experimentado en la institución educativa se denominan satisfacción estudiantil (Wong y Chapman, 2023).

Definición operativa: El grado de conformidad que los alumnos de la Escuela de Arte reportan sobre su experiencia universitaria se conoce como satisfacción estudiantil. A través de tres dimensiones, este nivel se establecerá mediante un cuestionario que evalúa su percepción: satisfacción con el proceso educativo, satisfacción con los servicios académicos y satisfacción con el ambiente institucional.

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción estudiantil

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Variable 2: satisfacción estudiantil	Satisfacción con el proceso educativo	Calidad de la enseñanza Desarrollo de competencias	1-6	Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1
	Satisfacción con los servicios académicos	Servicios de apoyo académico Acceso a recursos	7-12	
	Satisfacción con el ambiente institucional	Clima institucional Infraestructura institucional	13-18	

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo básica descriptiva y propositiva, con una perspectiva cuantitativa. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación básica tiene como objetivo generar comprensión y conocimiento teórico sobre fenómenos, contribuyendo al progreso del saber científico a través de la exploración sistemática de las variables y sus vínculos.

Fue de enfoque descriptivo, porque se enfocó en describir y especificar los perfiles, las cualidades y las características cruciales de las variables gestión de la calidad académica y satisfacción estudiantil, dentro del contexto específico de los alumnos de la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el propósito de los estudios descriptivos consiste en detallar las propiedades, rasgos y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se analice.

Se formuló una propuesta de gestión de la calidad académica orientada a las necesidades específicas que se han detectado, apoyándose en el diagnóstico y análisis del estado de la administración de la calidad académica y del grado de satisfacción estudiantil. Según Vargas (2009), la investigación propositiva busca ofrecer soluciones a un problema detectado, apoyándose en el diagnóstico exacto de las necesidades presentes y presentando opciones de intervención que se vislumbran como una solución posible para cambiar la situación problemática.

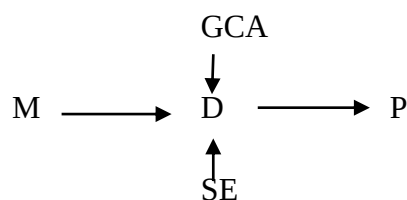
La perspectiva cuantitativa midió las variables usando instrumentos organizados, reunir datos en términos numéricos y analizarlos con métodos estadísticos para descubrir patrones de conducta y

verificar las conexiones entre las variables de estudio. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el método cuantitativo se vale de la recolección de datos para poner a prueba hipótesis, fundamentándose en el análisis estadístico y en la medición numérica, con el objetivo de establecer patrones de conducta y verificar teorías.

4.1.2 Diseño de contrastación de hipótesis

El estudio tuvo un diseño no experimental de tipo transversal con propósitos. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que, en el diseño no experimental, las variables de estudio no se manipulan de manera intencionada, sino que se examinan los fenómenos tal y como ocurren en su entorno natural para ser analizados después. En este caso, en la fase de diagnóstico, se examinaron y cuantificarán las variables gestión de la calidad académica y satisfacción del alumnado tal como están, sin que el investigador intervenga o manipule.

El diseño se representa gráficamente de la siguiente manera:



Donde:

- M: Muestra de los estudiantes de la Escuela de Arte de la UNPRG
- GCA: Gestión de la calidad académica
- SE: Satisfacción estudiantil
- D: Diagnostico
- P: Propuesta de gestión de la calidad académica

4.2 Población, muestra

4.2.1 Población

Según Arias (2012), la población está compuesta por un conjunto de elementos, que puede ser finito o infinito, y todos ellos comparten propiedades comunes, la población fueron los alumnos inscritos en la Escuela Profesional de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo a lo largo del ciclo académico 2025.

La Escuela de Arte de la UNPRG es una unidad académica que prepara a profesionales en diferentes disciplinas artísticas, esta ofrece educación universitaria superior en el área de las artes visuales, escénicas y aplicadas, la población total se divide en los distintos ciclos académicos que componen el programa de estudios de la carrera profesional.

4.2.2 Muestra

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la muestra es un subconjunto de la población que interesa, sobre el que se recogerán datos. Esta tiene que definirse y acotarse con exactitud anticipadamente, siendo además representativa de la población. Para este análisis, la población de estudio incluyo a todos los alumnos registrados en el V ciclo de la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG) durante el periodo académico 2025-II.

Criterios de inclusión:

- Alumnos inscritos de manera habitual en el cuarto ciclo de la Escuela de Arte a lo largo del semestre 2025-II
- Alumnos que estén dispuestos a participar de forma voluntaria en la investigación
- Alumnos que terminen el consentimiento informado

- Alumnos que acudan de manera regular a las clases durante el tiempo de recolección de datos

Criterios de exclusión:

- Alumnos con licencia académica durante la etapa de recolección de datos
- Alumnos que no finalicen de manera apropiada los instrumentos de medición
- Alumnos visitantes o intercambiados
- Alumnos que se den de baja o cancelen su matrícula a lo largo del periodo académico

4.2.3 Muestreo

Se utilizó un muestreo no probabilístico censal, Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el muestreo censal se emplea cuando se toma a toda la población como muestra de estudio, lo que es posible si la población es accesible y no muy grande. El muestreo censal, al incluir a todos los elementos de la población objetivo en el estudio, elimina el error que se produce en el muestreo.

En este estudio, se utilizaron todos los alumnos del V ciclo de la Escuela de Arte de la UNPRG, lo cual posibilita adquirir información integral y representativa de este grupo académico en particular, esta decisión metodológica asegura que todos los alumnos del ciclo escogido tengan la posibilidad de participar.

4.3 Técnicas, instrumentos y materiales

4.3.1 Técnica

La encuesta fue el método principal para la recopilación de datos, según Arias (2012), la encuesta es un método que busca conseguir información que un conjunto de individuos o una muestra provee sobre sí mismos o acerca de un tema específico, este método posibilitó la recolección

sistemática y estandarizada de información acerca de las opiniones, percepciones y vivencias de los alumnos en lo que respecta a la gestión de la calidad académica y su satisfacción estudiantil.

Además, se utilizó el método de análisis documental para examinar los documentos institucionales vinculados a la administración académica, como los informes de evaluación institucional, las resoluciones, los planes de mejora y acreditación, así como los planes de estudio.

4.3.2 Instrumentos

Para cada variable de estudio, se aplicó un cuestionario diseñado exclusivamente para los estudiantes de V ciclo., los cuestionarios estarán organizados utilizando la escala de Likert de cinco puntos.

4.3.2.1 Cuestionario de gestión de la calidad académica

Este instrumento estará compuesto por 18 ítems organizados en tres dimensiones:

- Planificación curricular (ítems 1-6): Evalúa el diseño curricular y la evaluación curricular
- Gestión docente (ítems 7-12): Mide la calidad del profesorado y el acompañamiento académico
- Recursos e infraestructura académica (ítems 13-18): Valora los espacios, equipamiento y recursos de aprendizaje

4.3.2.2 Cuestionario de satisfacción estudiantil

Este instrumento estará compuesto por 18 ítems distribuidos en tres dimensiones:

- Satisfacción con el proceso educativo (ítems 1-6): Evalúa la calidad de la enseñanza y el desarrollo de competencias
- Satisfacción con los servicios académicos (ítems 7-12): Mide los servicios de apoyo académico y el acceso a recursos
- Satisfacción con el ambiente institucional (ítems 13-18): Valora el clima institucional y la infraestructura institucional

4.3.2.2 Validez del instrumento

El contenido de los instrumentos fue validado a través del criterio de expertos, la validez es el nivel en que un instrumento efectivamente mide la variable que se propone medir, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la validez de contenido, por su parte, es el nivel en que un instrumento representa un área concreta del contenido de lo que mide.

4.3.2.3 Confiabilidad de los instrumentos

El coeficiente Alfa de Cronbach se usó para determinar la fiabilidad de los instrumentos, la fiabilidad de un instrumento de medición, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es el nivel en el que su aplicación repetida a la misma persona u objeto arroja resultados idénticos; en otras palabras, mide la consistencia interna del instrumento.

Se llevó a cabo un ensayo piloto con 15 alumnos de una institución educativa artística de otra universidad, que tiene similitudes con el grupo estudiado, para poder calcular la fiabilidad, obteniendo 0.86 siendo de excelente confiabilidad. Siguiendo los criterios de George y Mallery (2003), el instrumento se consideró fiable al logra un valor de Alfa de Cronbach.

4.3.3 Equipos y materiales

Los recursos que se emplearon en el proyecto son: Papel bond A4 para imprimir documentos y cuestionarios, impresora láser para la duplicación de instrumentos, computadora portátil para el análisis estadístico y procesamiento de datos, lapiceros de tinta negra y azul, folders manila para organización de documentos, tablero de soporte para la implementación de encuestas, equipo de grabación (teléfono móvil) para documentar pruebas, material para el anillado y empaste con el fin de la presentación final, USB para respaldar información, Calculadora de tipo científico, material bibliográfico y acceso a bases de datos científicas.

4.3.4 Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo con un riguroso cumplimiento de los principios éticos, para realizar la investigación, se solicitó el permiso a los directores de la Escuela de Arte y a las autoridades universitarias pertinentes. Se les explicó a todos los alumnos que participen el objetivo del estudio, la naturaleza voluntaria de su participación y cómo utilizaran los datos para fines académicos. Antes de aplicar las encuestas, se obtuvo el consentimiento informado de cada uno de ellos. Al procesar la información de manera agregada, se garantizó que las respuestas sean anónimas y confidenciales, para que los alumnos puedan expresarse sin miedo.

CAPITULO III. RESULTADOS

3.1 Diagnostico de la gestión de la calidad académica

Los resultados para la gestión de la calidad académica se obtuvieron por medio del instrumento, además la escala de Likert de 5 puntos se transformó en niveles (bajo, medio y alto), a través de baremos estadísticos, utilizando los P25, P50 y P75.

Tabla 3

Dimensión planificación curricular

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	28,6	28,6	28,6
	Medio	5	35,7	35,7	64,3
	Alto	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

La tabla 3 muestra los resultados para la dimensión planificación curricular respecto a la variable gestión de la calidad académica en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025. La percepción de la gestión de la calidad académica tiene una distribución equilibrada, según los resultados, el 35.7% de los alumnos (5 en total) estima que el nivel es alto, el mismo porcentaje (35.7%) considera que es medio y el 28.6% restante (4 alumnos) cree que es bajo, esta evidencia muestra que entre los alumnos hay una percepción diversa, en la que cerca del 71.4% se encuentra entre niveles medio y alto, lo cual indica que, aunque hay elementos favorables en la gestión académica, existen áreas relevantes que necesitan mejorarse, sobre todo para el 28.6% de ellos que expresa estar insatisfecho.

Tabla 4*Dimensión gestión docente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	28.6	28.6	28.6
	Medio	4	28.6	28.6	57.1
	Alto	6	42.9	42.9	100.0
	Total	14	100,0	100,0	

La tabla 4 muestra los resultados para la dimensión gestión docente respecto a la variable gestión de la calidad académica en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025. La gestión de los docentes muestra resultados bastante positivos, ya que el 42.9% de los alumnos (6 en total) evalúan este aspecto como alto, lo que revela satisfacción con la calidad del profesorado y con el seguimiento académico, el 28.6% (cuatro alumnos) considera que su nivel es bajo y otro 28.6% (cuatro alumnos) lo califica como medio, a pesar de que la mayoría tiene una valoración alta, es relevante destacar que un 57.1% de los alumnos (sumando los niveles bajo y medio) piensa que hay áreas para mejorar en términos del dominio técnico-conceptual del docente, las tácticas educativas, la actualización profesional del profesorado y el nivel de retroalimentación proporcionada; estos resultados indican que es necesario establecer programas de formación y actualización para los docentes con el fin de robustecer las habilidades pedagógicas del profesorado.

Tabla 5*Dimensión recursos e infraestructura académica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	57.1	57.1	57.1
	Medio	3	21.4	21.4	78.6
	Alto	3	21.4	21.4	100.0
	Total	14	100,0	100,0	

La tabla 5 muestra los resultados para la dimensión recursos e infraestructura académica respecto a la variable gestión de la calidad académica en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025. Los resultados más alarmantes en la gestión de la calidad académica corresponden a la dimensión de infraestructura y recursos académicos, el 57.1% de los alumnos (8 en total) percibe un nivel bajo en esta dimensión; en cambio, el 21.4% la considera alta (3 alumnos) y otro 21.4% la ubica a un nivel medio (3 estudiantes); esta evidencia expone carencias importantes en elementos esenciales como el estado y la disponibilidad del equipamiento de los talleres, la calidad de las instalaciones (aulas, estudios, galerías), el acceso a materiales y herramientas para las artes, los medios digitales y los recursos bibliográficos especializados; además el hecho de que más de la mitad de los alumnos se ubique en el nivel bajo indica que las instalaciones y los recursos disponibles no cumplen correctamente con las necesidades particulares de la educación artística.

Tabla 6*Gestión de la calidad académica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	50.0	50.0	50.0
	Medio	5	35.7	35.7	85.7
	Alto	2	14.3	14.3	100.0
	Total	14	100,0	100,0	

La tabla 6 muestra los resultados la variable gestión de la calidad académica en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025; se muestra que el 50.0% de los alumnos (7 alumnos) cree que la gestión de calidad académica es baja; el 35.7% (5 alumnos), que es media; y únicamente el 14.3% (2 alumnos), que es alta; estos hallazgos muestran que el 85.7% de los alumnos no está conforme con la administración académica actual, lo que constituye una señal clave del funcionamiento de la institución, la preponderancia del nivel bajo (50%) muestra las insuficiencias acumuladas en las tres dimensiones analizadas, que son especialmente graves en términos de infraestructura y recursos (57.1% bajo), esta circunstancia exige que se pongan en práctica de manera urgente estrategias integrales de mejora que traten de forma sistemática las debilidades detectadas en la planificación del currículo, la gestión docente y sobre todo en los recursos e infraestructura académica.

3.2 Nivel de la satisfacción estudiantil

Los resultados para el nivel de satisfacción se obtuvieron por medio del instrumento, además la escala de Likert de 5 puntos se transformó en niveles (bajo, medio y alto), a través de baremos estadísticos, utilizando los P25, P50 y P75.

Tabla 7

Dimensión satisfacción con el proceso formativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	35.7	35.7	35.7
	Medio	5	35.7	35.7	71.4
	Alto	4	28.6	28.6	100.0
	Total	14	100,0	100,0	

La tabla 7 muestra los resultados para la dimensión satisfacción con el proceso formativo respecto a la variable satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025. La satisfacción con el proceso formativo muestra una distribución relativamente equilibrada con tendencia hacia la insatisfacción, el 35.7% de estudiantes (5 estudiantes) manifiestan un nivel bajo de satisfacción con el proceso formativo, igual porcentaje (35.7%, 5 estudiantes) presenta un nivel medio, mientras que el 28.6% (4 estudiantes) reporta alta satisfacción; estos resultados indican que el 71.4% de los estudiantes no están plenamente satisfechos con aspectos fundamentales como la calidad de la enseñanza, las metodologías utilizadas por los docentes y el desarrollo de competencias artísticas, la distribución mayoritaria en niveles bajos y medios sugiere que las prácticas pedagógicas actuales no están cumpliendo

efectivamente con las expectativas estudiantiles respecto a su formación profesional artística, revelando la necesidad de fortalecer las estrategias de enseñanza-aprendizaje.

Tabla 8

Dimensión satisfacción con los servicios académicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	42.9	42.9	42.9
	Medio	5	35.7	35.7	78.6
	Alto	3	21.4	21.4	100.0
	Total	14	100,0	100,0	

La tabla 8 muestra los resultados para la dimensión satisfacción con los servicios académicos respecto a la variable satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025. Se muestran los resultados menos positivos, pues el 42.9% de los alumnos (6 en total) reporta un nivel bajo de satisfacción, el 35.7% (5 en total) un nivel medio y únicamente el 21.4% (3 en total) expresa una alta satisfacción; esto quiere decir que el 78.6% de los alumnos piensa que los servicios de soporte académico son escasos o, en el mejor de los casos, tolerables; los puntos débiles que se han detectado comprenden aspectos como la eficacia de los servicios de biblioteca, el acceso a talleres y materiales, la calidad de la asesoría y tutoría académicas, la eficiencia en los trámites administrativos (certificados, matrícula), la capacidad comunicativa institucional y las ocasiones para mostrar obras artísticas, esta dimensión representa el sector más crítico en términos de satisfacción estudiantil, por lo que requiere una intervención inmediata para mejorar la calidad.

Tabla 9*Dimensión satisfacción con el ambiente institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	42.9	42.9	42.9
	Medio	3	21.4	21.4	64.3
	Alto	5	35.7	35.7	100.0
	Total	14	100,0	100,0	

La tabla 9 muestra los resultados para la dimensión satisfacción con el ambiente institucional respecto a la variable satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025. La satisfacción con el ambiente institucional tiene resultados diversos, pero con un leve sesgo positivo, el 42.9% de los alumnos (6 estudiantes) reporta una satisfacción baja, el 21.4% (3 estudiantes) reporta una satisfacción media y el 35.7% (5 estudiantes) muestra una satisfacción alta; a pesar de que una parte significativa de los alumnos está contenta con el entorno institucional, el 64.3% cree que hay carencias en elementos como un clima laboral favorable para la creatividad y el aprendizaje, relaciones de respeto y cooperación entre los estudiantes, la sensación de pertenencia a la comunidad académica, las condiciones en que están las instalaciones y la higiene y seguridad de los espacios, estos resultados muestran que se necesita reforzar el clima institucional y optimizar las condiciones físicas que favorezcan el desarrollo artístico y académico.

Tabla 10*Satisfacción estudiantil*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	50.0	50.0	50.0
	Medio	5	35.7	35.7	85.7
	Alto	2	14.3	14.3	100.0
	Total	14	100,0	100,0	

La tabla 10 muestra los resultados para la variable satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2025. Los resultados de la satisfacción general del alumnado son críticos y corroboran los fallos detectados en el manejo de la calidad académica, el 50.0% de los alumnos (7 en total) expresan que están poco satisfechos con su experiencia académica, el 35.7% (5 en total) dice que está medianamente satisfecho y únicamente el 14.3% (2 en total) señala estar muy satisfecho; estos resultados muestran que el 85.7% de los alumnos de la Escuela de Arte no están completamente satisfechos con su educación universitaria, lo cual es un indicativo preocupante sobre la calidad de la enseñanza, la presencia mayoritaria del nivel bajo (50%) muestra el efecto acumulativo de las carencias en el proceso educativo, los servicios académicos y el entorno institucional.

3.3 Estrategias del programa de gestión de la calidad académica

Tabla 11

Estrategias, objetivos y metas del Programa de Gestión de Calidad Académica

Dimensión	Estrategia	Objetivo	Metas
Planificación Curricular	Actualización y evaluación curricular participativa	Fortalecer el diseño curricular incorporando tendencias artísticas contemporáneas y evaluación continua	Conformar comité curricular interdisciplinario en 1 mes Actualizar plan de estudios en 6 meses Implementar 2 evaluaciones curriculares anuales Lograr 80% de satisfacción con planificación curricular
Gestión Docente	Programa de capacitación y acompañamiento docente	Mejorar las competencias pedagógicas del profesorado y fortalecer el acompañamiento académico a estudiantes	Capacitar al 100% de docentes en metodologías innovadoras Asignar tutor académico a cada estudiante Realizar 12 talleres de actualización anual Alcanzar 70% de satisfacción con la calidad docente
Recursos e Infraestructura Académica	Plan de mejoramiento de infraestructura y recursos especializados	Adecuar espacios físicos y equipar talleres con recursos necesarios para formación artística profesional	Renovar equipamiento en 5 talleres prioritarios Adquirir 200 títulos bibliográficos especializados Implementar 5 software artísticos especializados Incrementar a 65% satisfacción con recursos

Servicios Académicos	Optimización de procesos administrativos y servicios de apoyo	Mejorar la eficiencia de procesos administrativos y fortalecer servicios de apoyo estudiantil	Digitalizar 5 procesos administrativos clave Establecer oficina de atención al estudiante Implementar sistema de respuesta en 48 horas Alcanzar 70% de satisfacción con servicios
Ambiente Institucional	Fortalecimiento del clima institucional y sentido de pertenencia	Crear un ambiente propicio para el aprendizaje, la creatividad y el desarrollo integral de estudiantes	Implementar código de convivencia Realizar 6 actividades de integración anuales Organizar 8 eventos culturales/artísticos anuales Lograr 75% de satisfacción con ambiente institucional

CAPITULO IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la evaluación de la gestión de calidad académica muestran que el 50,0% de los alumnos percibe un nivel bajo, en tanto que solo el 14,3% lo considera alto; estos descubrimientos coinciden con los de Espino et al. (2023), que indicaron que, tras la obtención de la licencia institucional, persisten desafíos significativos en las universidades públicas regionales del Perú, especialmente en lo relativo a infraestructura, tecnología y formación docente, la Escuela de Arte de la UNPRG es un ejemplo de estos problemas estructurales que impactan a las entidades públicas del interior del país.

La dimensión de infraestructura académica y recursos muestra los resultados más graves, ya que el 57.1% de los alumnos se sitúa en un nivel bajo, en su investigación multicéntrica en nueve facultades de medicina de Latinoamérica, Mejía et al. (2022) hallaron que menos del 50% de los alumnos se sentían satisfechos con la infraestructura y los recursos para investigar; estos resultados son consistentes con los datos aquí presentados; esta similitud indica que la escasez de infraestructura no es un problema exclusivo de la Escuela de Arte, sino que se trata de una dificultad común en las universidades públicas latinoamericanas, sobre todo en las carreras que necesitan equipamiento especializado.

No obstante, en el ámbito de la educación artística, donde contar con talleres dotados de equipamiento, materiales especializados y espacios apropiados es esencial para fomentar habilidades profesionales, la situación resulta especialmente alarmante; Ikram y Kenayathulla (2023) afirman que hay una correlación positiva y alta entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad del equipamiento y las instalaciones físicas ($\beta = 0.728$, $p < 0.001$), esto explica el efecto directo de estas deficiencias en la experiencia educativa de los alumnos de arte de la UNPRG.

En la dimensión de gestión docente, los resultados son relativamente más favorables: un 42.9% de los alumnos se encuentran en el nivel alto, lo cual contrasta positivamente con las conclusiones en otras dimensiones, los resultados de Mejía et al. (2022) concuerdan con estos resultados; ellos hallaron que el 66% de los alumnos latinoamericanos expresaron satisfacción con la enseñanza, lo cual fue considerado como el elemento más valorado en relación con infraestructura e investigación. Sin embargo, el 57.1% de los alumnos que evalúan la gestión del profesorado en niveles medio y bajo muestra que hay un amplio espacio para mejorar, sobre todo en cuanto a la actualización constante de los docentes, las estrategias pedagógicas innovadoras y la calidad del seguimiento académico.

La calidad de la interacción entre los alumnos y los profesores es, según Wong y Chapman (2023), el predictor más potente de la satisfacción del alumnado, incluso más que elementos estructurales; esto sugiere que mejorar las habilidades pedagógicas de los docentes y establecer sistemas funcionales de tutoría y mentoría podrían suplir parcialmente las carencias en la infraestructura, aunque no las reemplazan en su totalidad.

Sobre la planificación curricular, los resultados indican una distribución balanceada, aunque con mayor presencia de niveles medio y bajo (64.3% en conjunto); los resultados son coherentes con lo que observaron Espino et al. (2023), quienes subrayan la importancia de contar con planes de estudio actualizados y que se adapten a lo que el mercado laboral demanda, además de incluir un balance entre teoría y práctica, el Decreto 458 de 2024 de Colombia, en el ámbito particular de la educación artística, estipula que la formación en este campo tiene que fomentar un desarrollo completo de las destrezas y competencias propias del conocimiento artístico, ajustándose a diversas circunstancias de aprendizaje; esto indica que es necesario revisar y actualizar el currículo en la Escuela de Arte de la UNPRG.

Los resultados de satisfacción de los alumnos son preocupantes: el 50 % expresa un bajo nivel de satisfacción y solo el 14.3 % reporta sentirse muy satisfecho. Estos datos son aún más negativos que los que Torres-Gastelú (2025) reportó en una universidad pública de México, en la cual cuatro de cada diez estudiantes expresaron indiferencia con respecto a su satisfacción académica; en la Escuela de Arte de la UNPRG, no solo se muestra indiferencia, sino también descontento activo en el 50% de los alumnos, lo cual es un indicativo importante de la calidad educativa.

La dimensión de la satisfacción con los servicios académicos tiene los resultados menos favorables (42.9% en nivel bajo, 78.6% entre medio y bajo), sobrepasando incluso las dificultades detectadas por Acuña-Benites et al. (2021) en universidades privadas de Lima durante el período pandémico; esto indica que las falencias en los servicios académicos de la Escuela de Arte son estructurales y no circunstanciales, lo que necesita una intervención sistemática en áreas como la comunicación institucional, la eficiencia administrativa, las oportunidades para exhibir arte y los servicios de biblioteca.

Los resultados de satisfacción con el proceso educativo (71.4% entre niveles bajo y medio) son diferentes a los hallazgos de Wong y Chapman (2023), quienes comprobaron que la satisfacción con la enseñanza se correlaciona de manera significativa con el rendimiento escolar, la motivación y la permanencia del alumnado; la escasa satisfacción con el proceso de formación en la Escuela de Arte indica el peligro significativo de deserción y bajo desempeño académico, lo que podría poner en peligro los esfuerzos institucionales para elevar los indicadores de calidad requeridos por SUNEDU.

La satisfacción con el entorno institucional presenta resultados combinados, pero inquietantes (64.3% entre niveles bajo y medio). La participación y satisfacción de los estudiantes pueden ser

pronosticadas por el ambiente institucional adecuado y el sentido de comunidad académica, según Montané-López et al. (2023); los alumnos que experimentan un clima de colaboración, respeto y apoyo recíproco manifiestan tener más compromiso y satisfacción; los resultados de la Escuela de Arte indican que hay fallas en el ambiente institucional que inciden sobre el sentido de pertenencia y la experiencia integral de formación de los alumnos.

Los resultados demuestran que existe una correlación directa entre la falta de calidad en la gestión académica y los niveles bajos de satisfacción de los estudiantes, en particular, las dimensiones más críticas de la gestión de calidad (infraestructura y recursos, con un 57.1% en nivel bajo) se muestran en los aspectos más críticos de satisfacción (servicios académicos, con un 42.9% en nivel bajo); esta relación valida lo que indicaron Supriyanto et al. (2024); ellos demostraron que la satisfacción de los alumnos está directamente y de manera significativa influenciada por la calidad del servicio académico, lo que a su vez afecta la lealtad de los estudiantes y reduce el número de estudiantes inactivos.

Amiri et al. (2025) emplearon el modelo AQIP y evidenciaron que la calidad del servicio educativo tiene un efecto directo e importante sobre la satisfacción de los alumnos, y esta última incide positivamente en la fidelidad del alumnado; los hallazgos de la Escuela de Arte indican que, sin acciones eficaces para manejar la calidad académica, existe el peligro de mantener un ciclo de descontento que podría tener un impacto negativo en los procedimientos futuros de acreditación, la retención de los estudiantes y la reputación del instituto.

Los hallazgos de este estudio son coherentes con los informados por Romero-Fernández et al. (2025), quienes determinaron que las universidades públicas en América Latina afrontan grandes limitaciones en lo que respecta a infraestructura, financiamiento y políticas públicas adecuadas.

La UNPRG tiene una Escuela de Arte que ilustra estas problemáticas estructurales que restringen la habilidad de las instituciones estatales regionales para mejorar.

La situación es más seria de lo que se ha informado en otras investigaciones latinoamericanas, en la Escuela de Arte de la UNPRG, únicamente el 28.6% manifestó estar muy satisfecho con el proceso de formación; en contraste, Mejía et al. (2022) hallaron que menos del 50% de los alumnos estaban contentos con la investigación y las instalaciones, aunque sí lo estaban con la enseñanza (66%), esta disparidad indica que los problemas en la Escuela de Arte son más complejos y multidimensionales, impactando no solamente elementos concretos, sino también el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es fundamental poner estos resultados en contexto dentro del proceso institucional que ha experimentado la UNPRG. La universidad adquirió su licencia institucional el 8 de junio de 2023, después de haber sido negada en un principio en 2020 por no satisfacer los estándares básicos de calidad, como se indicó en la introducción, pues la calidad académica y la satisfacción de los estudiantes se han visto directamente afectadas por este complejo proceso institucional.

Según Espino et al. (2023), después del licenciamiento permanecen desafíos significativos que requieren de más inversión, optimización de la infraestructura y un mayor fomento a la investigación y la innovación, los hallazgos de este estudio avalan que, pese al licenciamiento institucional, la Escuela de Arte sigue afrontando notables carencias estructurales que impactan negativamente en la experiencia educativa del alumnado.

La propuesta de gestión de calidad académica elaborada en este estudio se basa en el modelo teórico de Gestión Total de Calidad (TQM) creado por Deming y el modelo Academic Quality Improvement Program (AQIP). Kenayathulla e Ikram (2023) mostraron que el ciclo PDCA

(Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) es efectivo para mejorar la calidad de la educación de forma constante, mientras que Amiri et al. (2025) probaron que el modelo AQIP posibilita tratar sistemáticamente las diversas facetas del servicio educativo.

La propuesta desarrollada incorpora tácticas específicas para las cinco dimensiones que se han determinado como críticas: la planificación curricular, la gestión del profesorado, los recursos e infraestructura, los servicios académicos y el entorno institucional, esta perspectiva polifacética está en línea con las sugerencias de Suárez-Monzón et al. (2023), quienes proponen que la gestión educativa debe incorporar la gestión administrativa, la gestión académica, la gestión directiva y la gestión comunitaria de forma sistémica.

Finalmente, la propuesta de gestión de calidad académica desarrollada en esta investigación ofrece un marco sistemático y pragmático para abordar las deficiencias identificadas, sin embargo, su éxito dependerá del compromiso institucional, la asignación de recursos adecuados, la participación activa de todos los actores educativos y el monitoreo continuo de resultados, solo a través de un esfuerzo sostenido y coordinado será posible revertir los niveles actuales de insatisfacción estudiantil y construir una Escuela de Arte que ofrezca educación artística de excelencia, contribuyendo así al desarrollo cultural y artístico de la región Lambayeque y del país.

CAPITULO V. PROPUESTA

Propuesta de gestión de la calidad académica para mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

I. Introducción

La gestión de la calidad académica en las instituciones de educación superior constituye un factor determinante para garantizar la excelencia educativa y la satisfacción de los estudiantes, en el contexto de la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG), el diagnóstico realizado ha evidenciado una situación crítica que demanda intervención inmediata y sistemática. Los resultados revelan que el 50.0% de los estudiantes perciben un nivel bajo de gestión de calidad académica, mientras que solo el 14.3% la considera alta. Paralelamente, el 85.7% de los estudiantes manifiestan niveles de satisfacción que oscilan entre bajo y medio, lo que representa un indicador alarmante de la calidad del servicio educativo ofrecido.

La situación es especialmente alarmante si tomamos en cuenta que la UNPRG consiguió su licencia institucional en junio de 2023, tras un complicado procedimiento que incluyó la negativa inicial de SUNEDU en 2020, enfrentando retos particulares, la Escuela de Arte, que es parte de esta institución, debe lidiar con la esencia de las carreras artísticas. Las mismas precisan equipamiento especializado, talleres apropiados, materiales específicos y métodos pedagógicos diversos que incentivarán el crecimiento creativo de cada individuo.

El diagnóstico ha señalado cinco dimensiones esenciales que necesitan atención prioritaria: (a) planificación del currículo, con un 64.3% de los alumnos que perciben niveles bajos y medios, lo que muestra la necesidad de actualizar y evaluar constantemente el plan de estudios; (b) gestión

docente, donde el 57.1% de los estudiantes señalan áreas de mejora en cuanto a las competencias pedagógicas, la actualización profesional y el acompañamiento académico; (c) recursos e infraestructura académica, siendo esta la dimensión más crítica al tener el 57.1% de los alumnos en nivel bajo, indicando fallos graves en equipamiento, instalaciones y recursos especializados; (d) servicios académicos, donde un 78.6% de los alumnos expresan descontento con los servicios brindados para apoyo, los trámites administrativos y la comunicación institucional; y (e) ambiente institucional, con un 64.3% de estudiantes que reportan problemas relacionados con el clima laboral o el sentido de pertenencia.

Para mejorar la satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Arte de la UNPRG, se propone el Programa de Gestión de Calidad Académica, este programa es integral, sistemático y está fundamentado científicamente; incluye estrategias particulares, objetivos que pueden ser medidos y metas específicas para cada dimensión identificada. El programa se basa en el modelo Academic Quality Improvement Program (AQIP) y los modelos teóricos de Gestión Total de Calidad (TQM), que fueron creados por Deming. Estos modelos han probado su efectividad en escenarios de educación superior (Ikram & Kenayathulla, 2023; Amiri et al., 2025).

La propuesta adopta un enfoque pragmático y contextualizado, teniendo en cuenta los aspectos específicos de la educación artística superior y las restricciones presupuestarias propias de las universidades públicas regionales en Perú, el plan se implementará a lo largo de un año y tiene un presupuesto aproximado de S/ 650,000 soles. Este se financiará mediante una combinación de recursos institucionales, fondos obtenidos directamente, proyectos de inversión pública y asociaciones estratégicas. La implementación exitosa de este programa tiene la capacidad de mejorar considerablemente el nivel académico de la Escuela de Arte, aumentando los niveles de satisfacción estudiantil desde el 14.3% actual a un rango entre 65% y 80%, en función del área;

optimizando las métricas de rendimiento y retención académica; reforzando la reputación institucional; y afianzando los estándares de calidad requeridos por SUNEDU para que el licenciamiento institucional se mantenga.

II. Fundamentación teórica

2.1 Modelo de gestión Total de Calidad (TQM)

El modelo de Gestión Total de Calidad (TQM) creado por W. Edwards Deming es la base del programa, especialmente su ciclo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), este ciclo, que fue aplicado en el ámbito universitario por Ikram y Kenayathulla (2023), demostró ser efectivo para el constante perfeccionamiento de la calidad educativa, el modelo tiene cuatro fases secuenciales e iterativas: (a) Planificación: detectar problemas, examinar las causas y elaborar soluciones; (b) Hacer: poner en práctica las soluciones propuestas; (c) Verificación: supervisar y valorar los resultados logrados; y (d) Actuación: implementar ajustes y mejoras a partir de la evaluación.

Este modelo es especialmente importante para la Escuela de Arte ya que destaca la disminución de la variabilidad en el servicio educativo, la implicación activa de todos los participantes institucionales y el enfoque en satisfacer al cliente (estudiante). Deming defiende que la calidad no se inspecciona, sino que se desarrolla a través de procedimientos sistemáticos de constante mejoramiento.

2.2 Modelo Academic Quality Improvement Program

El modelo AQIP (Academic Quality Improvement Program), que fue puesto en práctica con éxito por Amiri et al. (2025) en universidades de Irán, es otro fundamento del programa. Este modelo valora nueve categorías fundamentales: (a) asistencia a la educación de los estudiantes; (b)

satisfacción de las necesidades de los grupos interesados; (c) apreciación de las personas; (d) liderazgo y planificación institucional; (e) gestión y entendimiento del rendimiento; (f) manejo de procesos; (g) comunicación eficaz; (h) apoyo institucional, e (i) desarrollo de relaciones colaborativas.

Amiri et al. (2025) evidenciaron de manera empírica que la satisfacción del alumnado, analizada a través del modelo AQIP, es influenciada directa y notablemente por el nivel de calidad del servicio educativo; este último, a su vez, tiene un efecto positivo en la fidelidad estudiantil y reduce el número de estudiantes inactivos. Los autores ponen énfasis en las cuestiones relacionadas con valorar a los individuos y ayudar a los alumnos a aprender, dado que demostraron ser las que más influyen en la satisfacción de los estudiantes.

2.3 Aseguramiento de la calidad en el contexto peruano

Por último, la propuesta concuerda con el sistema de garantía de calidad en la educación universitaria peruana que SUNEDU ha definido. Espino et al. (2023) afirman que el licenciamiento obligatorio ha fijado condiciones básicas de calidad (CBC) que las universidades tienen que cumplir en ocho dimensiones: servicios complementarios de educación, investigación, resultados, gestión académica, infraestructura y equipamiento, docentes y gestión estratégica.

El programa sugerido no se limita a cumplir con estos requisitos normativos de manera formal, sino que aspira a construir una cultura de calidad que promueva la auténtica orientación hacia la mejora continua y la innovación en la educación, lo cual tiene un efecto positivo tanto en el aprendizaje de los alumnos como en su satisfacción con la experiencia académica.

III. Objetivos

3.1 Objetivo general

Mejorar los índices de satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo a través de la ejecución de estrategias integrales en planificación curricular, gestión docente, infraestructura académica y recursos, servicios académicos y ambiente institucional.

3.2 Objetivos específicos

- Fortalecer la planificación curricular por medio de la actualización participativa del plan de estudios incorporando tendencias artísticas contemporáneas y estableciendo mecanismos de evaluación continua.
- Mejorar la gestión docente a través de un programa integral de capacitación en metodologías innovadoras y el fortalecimiento del sistema de acompañamiento académico personalizado
- Optimizar los recursos e infraestructura académica mediante la renovación de equipamiento en talleres prioritarios, la adquisición de recursos bibliográficos y digitales especializados.
- Mejorar los servicios académicos mediante la digitalización de procesos administrativos, el establecimiento de sistemas eficientes de atención estudiantil.
- Fortalecer el ambiente institucional a través de la implementación de un código de convivencia, la realización de actividades de integración y la organización de eventos culturales y artísticos.

3.3 Estrategias, metas y actividades del programa

Tabla 15

Estrategias, metas y actividades del programa de gestión de calidad académica

Dimensión	Estrategia	Objetivo	Actividades Principales	Metas	Responsables
Planificación Curricular	Actualización y evaluación curricular participativa	Fortalecer el diseño curricular incorporando tendencias artísticas contemporáneas y evaluación continua	• Conformar comité de actualización curricular interdisciplinario (6 docentes, 3 estudiantes, 2 egresados, 2 artistas externos) • Realizar diagnóstico integral de pertinencia del currículo actual mediante encuestas y entrevistas • Diseñar nuevo plan de estudios con enfoque por competencias artísticas	• Conformar comité curricular en mes 1 • Completar diagnóstico en mes 3 • Presentar propuesta en mes 6 • Validar con 5 expertos en mes 8 • Iniciar piloto en mes 9 • Realizar 2 evaluaciones anuales • Lograr 80% satisfacción	Director de Escuela de Arte Comité curricular Coordinadores académicos

			• Validar propuesta curricular con 5 expertos externos • Implementar plan piloto con estudiantes de III ciclo • Establecer sistema de evaluación curricular semestral		
Gestión Docente	Programa de capacitación y acompañamiento docente	Mejorar competencias pedagógicas del profesorado y fortalecer acompañamiento académico	1. Realizar diagnóstico de necesidades de capacitación docente 2. Diseñar programa anual de capacitación en pedagogías activas, evaluación, tecnologías educativas 3. Implementar 12 talleres mensuales de actualización en técnicas artísticas contemporáneas 4. Gestionar 5 pasantías	• Diagnóstico en mes 2 • Capacitar 100% docentes (20) • 12 talleres con 80% asistencia • 5 pasantías gestionadas • 3 comunidades activas • Tutor para 100% estudiantes • 4 sesiones tutoría/semestre	Dirección Escuela Arte Coord. desarrollo docente Comité capacitación Coord. tutoría académica

			docentes en instituciones de prestigio 5. Conformar 3 comunidades de práctica docente 6. Asignar tutor académico a cada estudiante 7. Establecer protocolo de retroalimentación formativa	• Alcanzar 70% satisfacción	
Recursos e Infraestructura	Plan de mejoramiento de infraestructura y recursos especializados	Adecuar espacios físicos y equipar talleres con recursos para formación artística profesional	1. Realizar diagnóstico técnico de 8 talleres principales 2. Elaborar plan de inversión priorizado 3. Gestionar recursos (presupuesto UNPRG, fondos recaudados, inversión pública, alianzas) 4. Renovar equipamiento en 5 talleres prioritarios	• Diagnóstico en mes 2 • Plan inversión en mes 3 • Gestionar S/ 430,000 • Renovar 5 talleres en mes 8 • Seguridad 100% en mes 6 • Sistema préstamo en mes 4 • 2 espacios exposición en mes 10	Dirección Escuela Arte Oficina infraestructura Comité gestión recursos Coord. biblioteca especializada

			(pintura, escultura, fotografía, video, arte digital) 5. Implementar mejoras de seguridad e higiene en 100% espacios 6. Establecer sistema de préstamo de materiales 7. Habilitar 2 espacios de exposición 8. Adquirir 200 títulos bibliográficos especializados 9. Suscribir 3 bases de datos especializadas 10. Adquirir licencias de 5 software especializados 11. Crear biblioteca digital con 500 recursos	• 200 títulos en mes 6 • 3 bases datos en mes 4 • 5 software en mes 5 • Biblioteca digital en mes 8 • Incrementar 65% satisfacción	
Servicios Académicos	Optimización de procesos	Mejorar eficiencia de procesos administrativos y	1. Mapear y rediseñar 5 procesos administrativos clave (matrícula,	• Rediseñar 5 procesos en mes 4 • Plataforma digital en	Secretaría académica Coord.

	administrativos y servicios de apoyo	fortalecer servicios de apoyo estudiantil	certificados, materiales, reservas, proyectos) 2. Implementar plataforma digital de gestión académica 3. Establecer Oficina de Atención al Estudiante (horario 8am-6pm, 2 personas) 4. Implementar sistema de quejas y sugerencias con respuesta en 48h 5. Crear Programa de Orientación Vocacional y Desarrollo Profesional 6. Establecer sistema de comunicación institucional efectivo 7. Crear Programa de Apoyo Psicopedagógico	mes 6 • Oficina atención en mes 3 • Sistema quejas en mes 2 • Orientación 100% estudiantes V ciclo • 90% efectividad comunicación en mes 8 • Atender 50 estudiantes psicopedagogía/año • Alcanzar 70% satisfacción	servicios estudiantiles Oficina calidad académica Coord. bienestar
Ambiente Institucional	Fortalecimiento clima institucional	Crear ambiente propicio para	1. Elaborar e implementar Código de Convivencia	• Código convivencia en mes 3	Dirección Escuela Arte

	y sentido de pertenencia	aprendizaje, creatividad y desarrollo integral	participativo 2. Realizar 6 actividades de integración anuales (bienvenida, día del arte, encuentro generaciones, festival, conversatorio, cierre) 3. Organizar 8 eventos culturales/artísticos (4 exposiciones individuales, 2 muestras colectivas, ciclo cine, simposio) 4. Establecer Programa de Mentoría entre Pares 5. Implementar Protocolo de Resolución Pacífica de Conflictos 6. Realizar 2 encuestas semestrales de clima institucional 7. Crear Programa de	• 6 actividades con 70% participación • Consejo estudiantil en mes 2 • Reconocer 20 estudiantes/año • 8 eventos culturales • Mentoría 50% nuevos en mes 4 • Protocolo conflictos en mes 3 • 2 encuestas clima/año • Lograr 75% satisfacción	Coord. bienestar estudiantil Representantes estudiantiles Comité convivencia
--	--------------------------	--	--	---	---

			Reconocimiento a Logros Artísticos		
Monitoreo y Evaluación	Sistema de seguimiento continuo del programa	Garantizar cumplimiento de metas y evaluar impacto en calidad y satisfacción	1. Conformar Comité de Monitoreo y Evaluación (director, 2 coordinadores, 1 calidad, 2 estudiantes, 1 docente) 2. Establecer línea base con aplicación de instrumentos inicial 3. Realizar 4 mediciones trimestrales de avance 4. Aplicar 2 encuestas semestrales de satisfacción 5. Elaborar 4 informes trimestrales de avance 6. Realizar evaluación de impacto final 7. Socializar resultados a comunidad académica	• Comité M&E en mes 1 • Línea base establecida • 4 mediciones trimestrales • 2 encuestas semestrales • 4 informes de avance • Evaluación impacto en mes 12 • Informe final socializado • 70% cumplimiento metas	Comité M&E Dirección Escuela Arte Oficina calidad UNPRG

5.4 Presupuesto

El presupuesto del programa ha sido elaborado considerando las cinco dimensiones estratégicas.

Tabla 16

Presupuesto del Programa de Gestión de Calidad Académica

Dimensión / Rubro	Concepto	Cantidad	Costo Unitario (S/)	Costo Total (S/)
1. PLANIFICACIÓN CURRICULAR				40,000
1.1 Recursos humanos	Honorarios expertos para validación curricular	5	2,000	10,000
1.2 Materiales	Materiales para talleres participativos y reuniones	Global	-	3,000
1.3 Servicios	Consultoría especializada en diseño curricular artístico	1	15,000	15,000
1.4 Evaluación	Aplicación y procesamiento de instrumentos de evaluación	2	3,000	6,000
1.5 Difusión	Socialización y difusión de nuevo plan de estudios	Global	-	6,000
2. GESTIÓN DOCENTE				95,000
2.1 Capacitación docente	Talleres de metodologías innovadoras (12 talleres)	12	2,500	30,000
2.2 Actualización artística	Talleres de técnicas contemporáneas con artistas	12	2,000	24,000
2.3 Pasantías	Pasantías docentes nacionales e internacionales	5	5,000	25,000
2.4 Comunidades de práctica	Materiales y recursos para comunidades docentes	3	2,000	6,000
2.5 Sistema de tutoría	Materiales, capacitación y seguimiento de tutorías	Global	-	10,000

3. RECURSOS E INFRAESTRUCTURA				430,000
3.1 Equipamiento talleres				300,000
- Taller de pintura	Caballetes, tableros, iluminación profesional	Global	-	40,000
- Taller de escultura	Herramientas, maquinaria, área de fundición	Global	-	80,000
- Taller de fotografía	Cámaras digitales, iluminación, computadoras	Global	-	60,000
- Taller de video	Cámaras de video, equipos edición, pantallas	Global	-	50,000
- Taller de arte digital	15 computadoras, software, tabletas, impresora	Global	-	70,000
3.2 Mejoras de seguridad	Señalización, extintores, ventilación, iluminación	Global	-	30,000
3.3 Sistema de préstamo	Software de inventario, mobiliario, materiales	Global	-	15,000
3.4 Espacios de exposición	Adecuación galería 100m ² y sala proyectos 50m ²	Global	-	35,000
3.5 Bibliografía	Libros especializados en arte y teoría	200	150	30,000
3.6 Bases de datos	Suscripciones anuales ARTstor, JSTOR, Art Full Text	3	3,333	10,000
3.7 Software especializado	Licencias educativas Adobe, AutoCAD, otros	5	4,000	20,000
3.8 Biblioteca digital	Creación y gestión de repositorio digital	Global	-	10,000
4. SERVICIOS ACADÉMICOS				65,000

4.1 Digitalización procesos	Desarrollo de plataforma de gestión académica	1	25,000	25,000
4.2 Oficina de atención	Mobiliario, equipos, materiales	Global	-	8,000
4.3 Personal de atención	Contratación de 2 personas para atención (12 meses)	2	7,200	14,400
4.4 Orientación profesional	Talleres, charlas con artistas, materiales	10	1,000	10,000
4.5 Apoyo psicopedagógico	Convenio con Facultad Psicología, talleres	Global	-	5,000
4.6 Comunicación institucional	Diseño web, redes sociales, boletines	Global	-	2,600
5. AMBIENTE INSTITUCIONAL				25,000
5.1 Código de convivencia	Talleres participativos, elaboración, difusión	Global	-	3,000
5.2 Actividades de integración	6 actividades anuales (materiales, logística)	6	1,500	9,000
5.3 Eventos culturales	8 eventos artísticos (exposiciones, ciclo cine, simposio)	8	2,000	16,000
5.4 Programa de mentoría	Capacitación mentores, materiales, seguimiento	Global	-	4,000
5.5 Resolución de conflictos	Capacitación comité, materiales	Global	-	2,000
5.6 Encuestas de clima	Aplicación y procesamiento (2 encuestas)	2	1,500	3,000
5.7 Reconocimientos	Premios, certificados, ceremonia anual	Global	-	3,000
6. MONITOREO Y EVALUACIÓN				20,000

6.1 Instrumentos de evaluación	Diseño, validación, reproducción de cuestionarios	Global	-	5,000
6.2 Aplicación de encuestas	Aplicación semestral a estudiantes (2 veces)	2	3,000	6,000
6.3 Procesamiento de datos	Software estadístico, análisis de datos	Global	-	4,000
6.4 Informes de avance	Elaboración de 4 informes trimestrales	4	1,000	4,000
6.5 Evaluación de impacto	Evaluación final y recomendaciones	1	1,000	1,000
PRESUPUESTO TOTAL				S/ 675,000

Tabla 18

Fuentes de Financiamiento del Programa

Fuente de Financiamiento	Monto (S/)	Porcentaje	Descripción
Presupuesto institucional UNPRG	405,000	60%	Asignación presupuestal ordinaria de la universidad para mejoramiento de escuelas profesionales
Recursos directamente recaudados	135,000	20%	Ingresos propios de la Escuela de Arte por servicios artísticos, talleres, exposiciones
Proyectos de inversión pública	101,250	15%	Proyecto presentado al Gobierno Regional de Lambayeque para equipamiento de talleres artísticos
Cooperación y alianzas estratégicas	33,750	5%	Convenios con Ministerio de Cultura, empresas privadas, fundaciones culturales
TOTAL	675,000	100%	

IV. Conclusiones

La propuesta de Programa de Gestión de la Calidad Académica para Aumentar la Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Arte de la UNPRG es una herramienta completa, factible y con base científica que atiende directamente los requerimientos esenciales que se identificaron en el diagnóstico, el programa trata de forma sistémica las cinco dimensiones problemáticas identificadas a través de estrategias particulares, objetivos definidos y metas que se pueden cuantificar.

Si se pone en marcha el programa, es probable que la Escuela de Arte experimente un cambio importante en su situación actual. Los niveles de satisfacción estudiantil podrían aumentar desde el 14.3% actual hasta entre el 65% y el 80%, dependiendo de la dimensión. Esto supondría una mejora considerable que tendrá un efecto positivo en la retención del alumnado, los resultados académicos, la imagen institucional y el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos por SUNEDU.

La participación activa de estudiantes, profesores y autoridades en la creación de una cultura académica de calidad, el compromiso institucional de la UNPRG con el perfeccionamiento constante después del licenciamiento y la disponibilidad de recursos financieros ordinarios y extraordinarios aseguran que el programa sea viable.

V. Recomendación

Se sugiere extender la duración del programa más allá del primer año creando un Plan de Mejora Continua 2026-2028. Esta estrategia permitiría profundizar los éxitos obtenidos, atender nuevas necesidades que surjan y afianzar a la Escuela de Arte de la UNPRG como una entidad modelo en el ámbito regional y nacional en cuanto a formación artística de alta calidad.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES

El diagnóstico de la gestión de la calidad académica en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo reveló que el 50% de los estudiantes percibe un nivel bajo de gestión de la calidad académica, el 14.3% considera un nivel alto, y el 35.7% percibe un nivel medio; revelando que más de la mitad de estudiantes no se encontraron satisfechos con la gestión académica actual.

Respecto al nivel de satisfacción estudiantil en la Escuela de Arte de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, el 50% manifestó un nivel bajo, el 14.3% reportó un nivel alto y el 35.7% indicó un nivel medio, predomina el nivel bajo, lo cual, representa riesgos significativos de deserción estudiantil, bajo rendimiento académico y deterioro con el clima institucional.

Se ha diseñado una propuesta estructurada en cinco dimensiones estratégicas con objetivos claros y metas como la actualización y evaluación curricular participativa, programa de capacitación y acompañamiento docente, plan de mejoramiento de infraestructura y recursos especializados orientado a incrementar el nivel de satisfacción mediante talleres, y el fortalecimiento del clima institucional.

La propuesta constituye un mecanismo práctico, integral que ofrece una solución para el problema identificado en la gestión de la calidad académica y la satisfacción estudiantil, donde se aborda de manera articulada las cinco dimensiones, estableciendo una relación entre las estrategias de mejora en gestión de la calidad académica y los incrementos esperados de satisfacción estudiantil, se podrá mejorar los indicadores de retención y rendimiento académico, fortalecer la reputación institucional y consolidar estándares de calidad, contribuyendo al desarrollo cultural y artístico de la región Lambayeque y del país.

RECOMENDACIONES

- A la alta dirección, aprobar el programa de gestión de calidad académica por medio de una resolución, para asegurar una asignación presupuestal y conformar un comité responsable.
- A la alta dirección, priorizar la renovación de infraestructura y equipamiento de talleres artísticos identificados, gestionando recursos de la misma universidad y el gobierno regional se es posible en el primer trimestre.
- A los docentes, apoyar con iniciativas, proyectos para mejorar las aulas donde se dictan clase a los estudiantes de Arte.
- A futuros investigadores, realizar estudios longitudinales que evalúen el impacto de la implementación del programa propuesto sobre la satisfacción estudiantil y otros indicadores de calidad educativa.

REFERENCIAS

- Acuña-Benites, M. F., Carhuancha-Mendoza, I. M., Chavez, O. J. B. C., & Orbegoso, C. O. V. (2021). DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA PERÚ. *Revista inclusiones*, 17–37. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2524>
- Alotaibi, B. A., Muddassir, M., Abbas, A., Nayak, R. K., & Azeem, M. I. (2024). Students' satisfaction and learning experiences at higher agricultural education institutions in Saudi Arabia: An empirical inquest. *Frontiers in Education*, 9, 1335663. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1335663>
- Amiri, M., Shahir-Roudi, E., Shahsavar, H., & Khosravi, A. (2025). Evaluation of educational services quality and its impact on students' satisfaction and loyalty based on academic quality improvement program (AQIP) model. *BMC Medical Education*, 25(1), 1351. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07988-w>
- Andrade Salazar, J. A., & Rivera Pérez, R. (2024). Epistemología en la educación: apuestas y desafíos contemporáneos. *Revista Diversidad Científica*, 4(1), 1-21. <https://revistadiversidad.com/index.php/revista/article/download/102/117/332>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Editorial Episteme.
- Association of American Schools in South America. (2010). *Manual OCSA/AASSA. Sistema de evaluación del desempeño de docentes*. AASSA.
- Blanco, I., & Quesada, V. M. (s.f.). *La gestión académica, criterio clave de la calidad de la gestión de las Instituciones de Educación Superior (IES)*. http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_1/Blanco_y_Quesada.pdf

- Boletín Oficial del Estado. (2024). Ley 1/2024, de 7 de junio, por la que se regulan las enseñanzas artísticas superiores y se establece la organización y equivalencias de las enseñanzas artísticas profesionales. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2024-11613>
- Bwachele, V. W., Chong, Y. L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10, 444. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Cairo, S., Pérez, R., & Gómez, E. (2023). *Gestión académica como herramienta educativa para obtener la calidad de formación y enseñanza en instituciones de educación superior*. Editorial Navegante. <https://submission.editorialnavegante.com/index.php/SEN/catalog/book/34>
- Calizaya-López, J., Velazco-Gonzales, A., Cuba-Pacheco, L. G., Cabana-Mamani, D., Trujillo-Medina, E., Hinojosa-Paz, L., Barriga-Rojas, S., Rodríguez-Moscoso, J., Franco-Franco, C., & Zapata-Delgado, F. M. (2024). Educational quality policies and student satisfaction in public and private universities in Peru. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(12), 9558. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i12.9558>
- Chávez-Díaz, J. M., Bonilla Migo, A., Monterroso Unuysuncco, N. I., & Romero-Carazas, R. (2023). Gestión para la recaudación de impuestos municipales: diagnóstico y propuesta. *Revista venezolana de gerencia*, 28(103), 1052–1067. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.9>
- Clemons, R., & Jance, M. (2024). Defining quality in higher education and identifying opportunities for improvement. *SAGE Open*, 14(3). <https://doi.org/10.1177/21582440241271155>
- Coll, C. (1996). Constructivismo y educación escolar: ni hablamos siempre de lo mismo ni lo hacemos siempre desde la misma perspectiva epistemológica. *Anuario de Psicología/The UB Journal of Psychology*, 69, 153-178. <https://revistes.ub.edu/index.php/Anuario-psicologia/article/view/9094>

- Condori Fernández, N., Villanueva Roque, M., & Quispe Cruz, L. (2024). Paradigmas epistemológicos y tendencias epistémicas emergentes en la formación investigativa y científica universitaria. *Revista Científica de Publicación del Centro Psicopedagógico y de Investigación en Educación Superior*, 3(11). <https://ojs.cepies.umsa.bo/RCV/article/view/200>
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (2013). *Ecuador: el modelo de evaluación del Mandato 14*. CEAACES.
- Dans, I., González-Sanmamed, M., & Muñoz-Carril, P. C. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 1-26. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.48654>
- Dans-Álvarez-de-Sotomayor, I., Muñoz-Carril, P. C., & González-Sanmamed, M. (2022). Usos y abusos de las redes sociales por estudiantado español de Educación Secundaria. *Revista Electrónica Educare*, 26(3), 1–16. <https://doi.org/10.15359/ree.26-3.20>
- Espino Wuffarden, J. E., Morón Hernández, J. L., Huamán Munares, L. K., Soto Saldaña, B. N., & Morón Hernández, L. E. (2023). El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023. *Comuni@cción*, 14(4), 348–359. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.876>
- Espino, E., Juárez, J., & Navarro, O. (2023). Evolución de la calidad educativa en la educación universitaria superior: Revisión sistemática de literatura 2019-2023. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), 1380-1398. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.604>
- Eurydice. (2024). Evaluación de la calidad en la educación superior. <https://eurydice.eacea.ec.europa.eu/es/national-education-systems/spain/evaluacion-de-la-calidad-en-la-educacion-superior>
- Flores Mamani, E., & Arce Ortiz, N. V. (2019). Typology of students according to the level of satisfaction in their professional training of the private universities of puno, Peru. *Aletheia*

- Revista de Desarrollo Humano Educativo y Social Contemporáneo*, 11(1), 15–36.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2145-03662019000100015
- Fredricks, J. A., Blumenfeld, P. C., & Paris, A. H. (2004). School engagement: Potential of the concept, state of the evidence. *Review of Educational Research*, 74(1), 59–109.
<https://doi.org/10.3102/00346543074001059>
- Función Pública. (2024). Decreto 458 de 2024 - Gestor Normativo.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=238438>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (4th ed.). Allyn & Bacon.
- Hernández Rojas, G. (2008). Los constructivismos y sus implicaciones para la educación. *Perfiles Educativos*, 30(122), 38-77.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982008000400003
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Ikram, M., & Kenayathulla, H. B. (2023). Education quality and student satisfaction nexus using instructional material, support, classroom facilities, equipment and growth: Higher education perspective of Pakistan. *Frontiers in education*, 8.
<https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1140971>
- Ikram, S., & Kenayathulla, H. B. (2023). Quality of education and student satisfaction in private higher education institutions in Pakistan. *International Journal of Educational Management*, 37(3), 640-660. <https://doi.org/10.1108/IJEM-07-2022-0278>

- Kuh, G. D. (2009). The national survey of student engagement: Conceptual and empirical foundations. *New Directions for Institutional Research*, 2009(141), 5–20. <https://doi.org/10.1002/ir.283>
- Martínez, J., & Tobón, S. (2017). Calidad educativa: Un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. *Revista Paradigma*, 38(1), 205-228. <https://www.redalyc.org/journal/1341/134166565011/html/>
- Mejía, C. R., Quezada-Osoria, C., Moras-Quispe, C., Sánchez-Arteaga, G., Andrade-Hoyos, A., Cárdenas, M. M., Inga-Berrosapi, F., & Failoc-Rojas, V. E. (2022). Factors associated with satisfaction towards teachers, infrastructure and research in medical students from nine Latin American countries. *Educación Médica*, 23(1), 154-160. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2021.11.008>
- Mejía, C. R., Serrano, F. T., Garcilazo-Silva, P. A., Sepúlveda, A. F., Salguero-Sánchez, J., Ricse-Mayhuasca, M., & Valladares-Garrido, M. J. (2022). Factores asociados a la satisfacción estudiantil con docentes, infraestructura e investigación en escuelas médicas latinoamericanas. *Revista cubana de medicina militar*, 51(4), e02202147–e02202147. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/2147>
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2024). *Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior*. <https://www.mineduacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Sistema-de-Educacion-Superior/235585:Sistema-de-aseguramiento-de-la-calidad-de-la-educacion-superior>
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2024). *Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior*. <https://www.mineduacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Sistema-de-Educacion-Superior/235585:Sistema-de-aseguramiento-de-la-calidad-de-la-educacion-superior>
- Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. (2024). Ley de enseñanzas artísticas: ¿qué estudios regula y qué objetivos persigue?

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/educacion-fp-deportes/paginas/2024/ley-enseanzas-artisticas.aspx>

- Mireles Vázquez, M. G., & García García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 610–626. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Montané-López, A., Llanes-Ordóñez, J., Méndez-Ulrich, J. L., & Ruiz-Bueno, A. (2023). Estudiantes y Universidad: Elementos para Reflexionar sobre la Participación, la Satisfacción y la Motivación. *REICE Revista Iberoamericana sobre Calidad Eficacia y Cambio en Educación*, 22(1), 103–120. <https://doi.org/10.15366/reice2024.22.1.006>
- Murillo-Antón, J., Geraldo-Campos, L. A., Soria-Quijaite, J. J., & Ticona Condori, M. N. (2024). Satisfacción con los estudios Universitarios: Un estudio multivariable. *European public & social innovation review*, 9, 1–18. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-910>
- Olmos-Gómez, M. D. C., Luque-Suárez, M., Ferrara, C., & Cuevas-Rincón, J. M. (2021). Quality in higher education and satisfaction among professors and students. *European Journal of Investigation in Health Psychology and Education*, 11(1), 219–229. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11010017>
- Poma-Llanqui, S., Pari-Ccama, M., & Apaza-Panca, C. M. (2024). Calidad educativa en educación básica: Revisión sistemática. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 17(2), 560-572. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2959-65132024000300560
- Quispe Choque, M., & Nieto Rivas, E. (2024). Recursos educativos abiertos como herramientas didácticas para el logro del aprendizaje. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 8(33), 992–1003. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i33.778>
- Retamozo, M. (s.f.). Constructivismo: Epistemología y metodología en las ciencias sociales. En E. de Ipola (Coord.), *Epistemes* (Vol. 3). Universidad Nacional de La Plata. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.4127/pm.4127.pdf>

- Rodríguez Bermejo, D. A., Quintana Otero, R. N., & Carnero Rodriguez, J. A. (2024). Programa Alumni sobre la coordinación óculo manual. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 8(32). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i32.73>
- Rodríguez, C., Sánchez, L., & Torres, M. (2024). Gestión pedagógica y calidad educativa en instituciones de educación superior. *Revista de Investigación Educativa*, 42(1), 85-102.
- Romero-Fernández, A. J., Alfonso-González, I., & Álvarez-Gómez, G. A. (2025). Factores que influyen en la calidad de la enseñanza universitaria en Latinoamérica. *Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa*, 4(S1), 61–67. <https://doi.org/10.62697/rmii.v4is1.148>
- Romero-Fernández, A., Silva-González, M., & Morales-Ramírez, J. (2025). Factores que determinan la calidad educativa en universidades latinoamericanas: Un análisis comparativo. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 16(1), 45-68.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: Validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda. <https://www.usergioarboleda.edu.co/fondo-de-publicaciones/satisfaccion-estudiantil-en-educacion-superior-validez-medicion/>
- Santana, J., & Hernández, M. (2024). Gestión académica y administrativa en los procesos de posgrado y educación continua. *Reincisol*, 3(6), 3222-3242. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)3222-3242](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)3222-3242)
- Secretaría de Educación Pública. (2023). Programa Nacional de Educación Superior 2023-2024. Diario Oficial de la Federación. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5712746&fecha=28/12/2023
- Seitova, M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H. E. (2024). Perceived service quality and student satisfaction: A case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. *Frontiers in Education*, 9. <https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1492432>

- Seo, K., & Um, T. (2023). An empirical study on the determinants of student satisfaction in blended learning: The case of a South Korean university. *Educational Technology Research and Development*, 71(2), 421-440.
- Stankovska, G., Angelkoska, S., & Osmani, F. (2024). Service quality and student satisfaction in higher education: Evidence from North Macedonia. *Quality Assurance in Education*, 32(1), 89-106.
- Suárez-Monzón, N., Sáenz-Gavilanes, J. V., & Mero-Vélez, J. M. (2023). *La gestión educativa: Algunas reflexiones conceptuales*. Sld.cu. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000700609
- Supriyanto, A., Burhanuddin, B., Sunarni, S., Rochmawati, R., Ratri, D. K., & Bhayangkara, A. N. (2025). Academic service quality, student satisfaction and loyalty: a study at higher education legal entities in Indonesia. *The TQM Journal*, 37(5), 1364–1384. <https://doi.org/10.1108/tqm-10-2023-0334>
- Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. del C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Surdez, E. G., Sandoval, M. del C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Torres-Gastelú, C. A. (2025). Satisfacción de estudiantes universitarios en un programa educativo de reciente creación. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 16(31). <https://doi.org/10.23913/ride.v16i31.2559>
- Torrico-Irahola, R. A. (2023). La calidad de la educación. Una revisión conceptual. *Revista Eduscientia. Divulgación de la Ciencia Educativa*, 6(12), 146-155. <https://eduscientia.com/index.php/journal/article/view/351>

- Uribe, A. M. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 10(1), 146-154. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.556>
- Vargas, Z. R. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>
- Vélez, P. A., Rodríguez, C. A., Belduma, R. M., Del Pezo, G. C., & Calle, R. L. (2023). Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 949-960. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4448
- Villavicencio-Palacios, C. (2016). Gestión académica y desempeño docente, según los estudiantes de una universidad privada en Lima, Perú. *Apuntes Universitarios*, 6(2), 49-64. <https://www.redalyc.org/journal/816/81658059012/html/>
- Wong, B., & Chapman, E. (2023). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher Education*, 85(5), 957-978. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>
- Wong, W. H., & Chapman, E. (2023). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher Education*, 85(5), 957-978. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario sobre la variable gestión de la calidad académica

Estimado estudiante con el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la gestión de la calidad académica, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

Datos generales:

Edad:años Sexo: M ☐ F ☐ Ciclo de estudio ☐

	1		2		3		4		5
TD	Totalmente en desacuerdo	ED	En desacuerdo	NAD	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	DA	De acuerdo	TA	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala									
VARIABLE: Gestión de la calidad académica									
N°	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5		
Dimensión: Planificación curricular									
1	Diseño curricular	El plan de estudios de la Escuela de Arte está actualizado y responde a las demandas del sector artístico actual.							
2		Los contenidos de las asignaturas están organizados de manera coherente y progresiva para el desarrollo de competencias artísticas.							
3		El currículo integra teoría y práctica artística de manera equilibrada y pertinente.							
4	Evaluación curricular	Se realizan procesos de evaluación periódica del plan de estudios con participación de docentes y estudiantes.							
5		Los criterios de evaluación del aprendizaje están claramente definidos y son conocidos por los estudiantes.							
6		Se implementan mejoras en el currículo basadas en los resultados de las evaluaciones realizadas.							
Dimensión: Gestión docente									
7	Calidad del profesorado	Los docentes de la Escuela de Arte demuestran dominio técnico y conceptual en sus áreas de especialización artística.							

8		Los profesores utilizan metodologías de enseñanza apropiadas para el desarrollo de la creatividad y habilidades artísticas.				
9		Los docentes están en actualización constante sobre tendencias, técnicas y teorías artísticas contemporáneas.				
10	Acompañamiento académico	Los docentes brindan retroalimentación oportuna y constructiva sobre los trabajos y proyectos artísticos de los estudiantes.				
11		Existe disponibilidad de los profesores para atender consultas y brindar asesoría académica fuera del horario de clase.				
12		Los docentes motivan y orientan adecuadamente el desarrollo del potencial creativo de cada estudiante.				
Dimensión: Recursos e infraestructura académica						
13	Espacios y equipamiento	Los talleres y estudios de la Escuela de Arte cuentan con el equipamiento necesario para las prácticas artísticas.				
14		Las instalaciones (aulas, talleres, galerías) están en buen estado de conservación y son adecuadas para las actividades académicas.				
15		Existe suficiente disponibilidad de materiales y herramientas para el desarrollo de proyectos artísticos.				
16	Recursos de aprendizaje	La biblioteca cuenta con bibliografía actualizada y pertinente sobre arte, teoría artística y disciplinas relacionadas.				
17		Los estudiantes tienen acceso a recursos digitales (software especializado, plataformas, bases de datos) para su formación artística.				
18		La Escuela de Arte gestiona espacios para exposiciones y presentación de trabajos estudiantiles.				

Muchas gracias por su colaboración ;

Anexo 2: Cuestionario sobre la variable satisfacción estudiantil

Estimado estudiante con el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el nivel de la satisfacción estudiantil, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

Datos generales:

Edad:años Sexo: M ☐ F ☐ Ciclo de estudio ☐

1		2		3		4		5	
TD	Totalmente en desacuerdo	ED	En desacuerdo	NAD	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	DA	De acuerdo	TA	Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala										
VARIABLE: Satisfacción estudiantil										
N°	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5			
Dimensión: Calidad con el proceso formativo										
1	Calidad de la enseñanza	Me siento satisfecho(a) con la calidad de la enseñanza que recibo en la Escuela de Arte.								
2		Las clases contribuyen significativamente al desarrollo de mis competencias y habilidades artísticas.								
3		Los métodos de enseñanza utilizados facilitan mi aprendizaje y expresión creativa.								
4	Desarrollo de competencias	Considero que estoy desarrollando las competencias profesionales necesarias para mi desempeño como artista.								
5		La formación que recibo me prepara adecuadamente para enfrentar los desafíos del campo artístico profesional.								
6		Siento que mi creatividad y capacidad artística han mejorado significativamente desde que ingresé a la Escuela de Arte.								
Dimensión: Satisfacción con los servicios académicos										
7	Servicios de apoyo académico	Me siento satisfecho(a) con los servicios de tutoría y asesoría académica disponibles.								
8		Los procesos administrativos académicos (matrícula, certificados, constancias) se realizan de manera eficiente y oportuna.								
9		Existe una comunicación clara y efectiva entre la dirección de la Escuela de Arte y los estudiantes.								

10	Acceso a recursos	Tengo acceso adecuado a los talleres, equipos y materiales necesarios para mis prácticas artísticas.					
11		Estoy satisfecho(a) con los servicios de biblioteca y recursos de información disponibles para mi formación.					
12		La Escuela de Arte proporciona oportunidades suficientes para exhibir y difundir mi trabajo artístico.					
Dimensión: Satisfacción con el ambiente institucional							
13	Clima institucional	El ambiente de trabajo en la Escuela de Arte es propicio para el aprendizaje y la creatividad.					
14		Existe un clima de respeto, colaboración y apoyo mutuo entre estudiantes de la Escuela de Arte.					
15		Me siento parte de una comunidad académica comprometida con el desarrollo artístico y cultural.					
16	Infraestructura institucional	Las instalaciones de la Escuela de Arte (talleres, aulas, espacios comunes) satisfacen mis necesidades de formación.					
17		Me siento satisfecho(a) con las condiciones de seguridad e higiene de los espacios donde desarrollo mis actividades académicas.					
18		La infraestructura de la Escuela de Arte facilita mi proceso de aprendizaje y práctica artística.					

Muchas gracias por su colaboración ;

Anexo 3. Datos de la encuesta

Variable Gestión de la Calidad Académica

Estudiante	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
E1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2
E2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1
E3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2
E4	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1
E5	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2
E6	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1
E7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
E8	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
E9	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2
E10	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
E11	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2
E12	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
E13	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
E14	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	5

Variable Satisfacción Estudiantil

Estudiante	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
E1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2
E2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
E3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2
E4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
E5	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2
E6	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1
E7	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2
E8	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
E9	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2
E10	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E11	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
E12	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
E13	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E14	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4