Percepción estudiantil de los procesos institucionales para la mejora continua de la calidad en la educación superior

Student perception of institutional processes for continuous quality improvement in higher education

Itzayana Allanuska Velasquez Bucardo[1] y María Alicia González Casco[2]
[1]Universidad Nacional Francisco Luis Espinoza Pineda, Estelí, allanuskavelasquez@gmail.com, https://orcid.org/0009-0007-9013-3083, Nicaragua
[2]Universidad Nacional Francisco Luis Espinoza Pineda, Estelí, alicia.gonzalez@unflep.edu.ni, https://orcid.org/0009-0001-2354-9966, Nicaragua

Información del Artículo

Trazabilidad:

Recibido 18-07-2026
Revisado 11-08-2026
Aceptado 01-10-2026

Palabras Clave:

Calidad de la educación
Enseñanza superior
Evaluación de la educación
Evaluación del docente
Gestión educacional

RESUMEN

La mejora continua de la calidad en la educación superior requiere mecanismos que permitan valorar el funcionamiento de los procesos institucionales desde la perspectiva estudiantil. El objetivo fue analizar la percepción de los estudiantes sobre los procesos institucionales orientados a la mejora continua de la calidad en la Universidad Nacional Francisco Luis Espinoza Pineda (UNFLEP). Se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal, con una muestra no probabilística intencional de 33 estudiantes. Se aplicó una encuesta estructurada con escala Likert de cinco puntos, validada mediante juicio de expertos y con alta consistencia interna ($\alpha = 0.928$). Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva. Los resultados evidenciaron una percepción favorable de los procesos estratégicos y clave, destacando el cumplimiento de la misión y visión institucional (78%), la identificación de cambios positivos (82%) y la participación en proyectos o ferias de investigación (72%). Las principales oportunidades de mejora se relacionaron con la infraestructura, las plataformas tecnológicas, los trámites administrativos, la comunicación institucional y la retroalimentación académica. El 85% calificó la calidad institucional como buena o muy buena. Se concluye que la percepción estudiantil constituye un insumo relevante para orientar decisiones y fortalecer la mejora continua basada en evidencia.

Keywords:

Quality of education
Higher education
Educational evaluation
Teacher evaluation
Educational management

ABSTRACT

Continuous quality improvement in higher education requires mechanisms to assess the functioning of institutional processes from a student perspective. The objective was to analyze students' perceptions of institutional processes aimed at continuous quality improvement at the Francisco Luis Espinoza Pineda National University (UNFLEP). A quantitative, non-experimental, descriptive, and cross-sectional study was conducted with a purposive, non-probability sample of 33 students. A structured survey using a five-point Likert scale, validated by expert judgment and with high internal consistency ($\alpha = 0.928$), was administered. Data were analyzed using descriptive statistics. The results showed a favorable perception of strategic and key processes, highlighting compliance with the institutional mission and vision (78%), the identification of positive changes (82%), and participation in research projects or fairs (72%). The main opportunities for improvement were related to infrastructure, technological platforms, administrative procedures, institutional communication, and academic feedback. Eighty-five percent rated the institutional quality as good or very good. It is concluded that student perception is a relevant input for guiding decisions and strengthening evidence-based continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la educación superior constituye un proceso multidimensional que involucra la planificación estratégica, la formación académica, la investigación, la extensión universitaria, la gestión administrativa y la disponibilidad de recursos para garantizar experiencias educativas pertinentes. En este contexto, la mejora continua no debe entenderse como una acción aislada, sino como un proceso sistemático orientado a identificar resultados, reconocer fortalezas, detectar brechas e implementar acciones de transformación.

Desde esta perspectiva, la gestión de la calidad institucional requiere la articulación de los diferentes procesos que sustentan el funcionamiento universitario. La planificación, organización, dirección y evaluación de las actividades institucionales deben orientarse hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la satisfacción de las necesidades educativas y sociales. (Rodríguez, Lobato et al., 2024) sostienen que la calidad educativa demanda una visión integral capaz de articular los procesos institucionales con la innovación, el desarrollo de competencias y la transformación continua

En consonancia con este enfoque, la Universidad Nacional Francisco Luis Espinoza Pineda (UNFLEP, 2023) reconoce la mejora continua como un proceso permanente y sistemático dirigido a fortalecer las capacidades institucionales y superar las debilidades identificadas mediante la evaluación. Esta orientación implica que la calidad debe estar presente en todas las áreas de la institución y debe sustentarse en mecanismos de seguimiento, retroalimentación y toma de decisiones.

La importancia de la calidad institucional ha aumentado en un contexto caracterizado por la transformación digital, la diversificación de las demandas sociales y la necesidad de formar profesionales capaces de responder a entornos cambiantes. En consecuencia, las instituciones de educación superior deben desarrollar mecanismos de gestión que aseguren no solo el cumplimiento de estándares académicos, sino también la pertinencia de sus programas, la eficiencia de sus servicios y la capacidad de adaptación institucional, Kayyali (2024).

En este proceso, la percepción estudiantil adquiere una relevancia particular. Los estudiantes interactúan directamente con los procesos académicos, administrativos y de apoyo, por lo que su valoración puede aportar información sobre la coherencia entre las políticas institucionales y la experiencia cotidiana dentro de la universidad. La literatura reciente reconoce que la percepción estudiantil constituye una fuente relevante para identificar fortalezas, necesidades y oportunidades de mejora en la educación superior (Ponce et al., 2025).

Los estudios desarrollados en universidades latinoamericanas muestran que la calidad percibida por los estudiantes está relacionada con factores como la docencia, la pertinencia curricular, la infraestructura, los servicios de apoyo, la investigación y los mecanismos de gestión institucional. Sin embargo, la percepción estudiantil no debe limitarse a la satisfacción con servicios específicos, sino que puede aportar información sobre la manera en que los diferentes procesos institucionales se articulan para producir resultados educativos.

Investigaciones recientes han destacado la necesidad de fortalecer la evaluación institucional incorporando la perspectiva estudiantil. La evaluación institucional permite identificar avances y brechas en áreas relacionadas con la calidad docente, la infraestructura, la gestión académica y la participación universitaria, generando evidencia para orientar la mejora continua (Alcaraz, 2025). De manera complementaria, estudios recientes sobre percepción de la calidad universitaria han resaltado la importancia de integrar dimensiones académicas, administrativas y de apoyo para comprender de forma más amplia la experiencia estudiantil.

No obstante, en el contexto de la UNFLEP existe la necesidad de contar con evidencia empírica que permita analizar cómo los estudiantes perciben los procesos institucionales desde la estructura organizativa y el modelo de gestión basado en procesos. Esta necesidad resulta relevante porque los indicadores institucionales, por sí solos, no permiten comprender completamente la experiencia de quienes reciben e interactúan con los servicios universitarios.

Por tanto, la presente investigación se orientó a responder la siguiente pregunta: ¿cómo perciben los estudiantes los procesos institucionales orientados a la mejora continua de la calidad en la Universidad Nacional Francisco Luis Espinoza Pineda?

El objetivo del estudio fue analizar la percepción estudiantil sobre los procesos institucionales orientados a la mejora continua de la calidad en la Universidad Nacional Francisco Luis Espinoza Pineda durante el período académico 2025–2026.

El aporte del estudio consiste en proporcionar evidencia desde la percepción estudiantil sobre cuatro ámbitos del sistema institucional: procesos estratégicos, procesos clave, procesos de apoyo y valoración global de la calidad. Los resultados pueden contribuir a fortalecer la toma de decisiones, priorizar acciones de mejora y consolidar una cultura institucional basada en la evaluación y el uso sistemático de evidencia.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, durante el período académico 2025–2026 en la Universidad Nacional Francisco Luis Espinoza Pineda (UNFLEP), Estelí, Nicaragua. La población estuvo conformada por estudiantes activos de distintas carreras, y la muestra, de tipo no probabilística e intencional, incluyó a 33 estudiantes con experiencia académica e institucional. Se excluyeron los registros incompletos, duplicados o inconsistentes.

Las variables se organizaron, con base en el modelo institucional de gestión por procesos de la UNFLEP (2024), en cuatro dimensiones: procesos estratégicos, procesos clave, procesos de apoyo y valoración global de la calidad institucional. La información se recolectó mediante una encuesta estructurada, aplicada en modalidad virtual a través de Microsoft Forms, con ítems medidos mediante una escala Likert de cinco puntos. El instrumento fue validado mediante juicio de expertos en gestión académica, docencia universitaria e investigación educativa y alcanzó una alta consistencia interna (α de Cronbach = 0.928).

Los datos se procesaron en Microsoft Excel y SPSS versión 25 mediante frecuencias y porcentajes. Para facilitar la interpretación, las respuestas se agruparon en percepción favorable, neutral y desfavorable. Se garantizó la participación voluntaria, el consentimiento informado, la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Debido al tamaño de la muestra y al muestreo no probabilístico, los resultados se interpretan como un diagnóstico descriptivo y no son generalizables al total de la población estudiantil.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Procesos estratégicos: direccionamiento institucional y gestión de la calidad

Los procesos estratégicos presentaron una percepción mayoritariamente favorable. La comunicación de metas y prioridades institucionales y la percepción de cambios positivos alcanzaron los mayores porcentajes de aceptación (82% cada uno), seguidos por la planificación y organización de los objetivos académicos y estratégicos (79%) y el cumplimiento de la misión y visión institucional (78%). No obstante, la promoción de la mejora continua de la calidad académica y de los servicios (66%) y la comunicación de los avances y logros de los planes de mejora (69%) obtuvieron las valoraciones favorables más bajas. Estos resultados evidencian una valoración positiva del direccionamiento institucional, aunque también revelan oportunidades para fortalecer la visibilidad y retroalimentación de las acciones de mejora ante la comunidad estudiantil.

Tabla 1: Percepción estudiantil sobre los procesos estratégicos

Indicador	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Favorable
Comunicación de metas y prioridades institucionales	24%	58%	12%	0%	6%	82%
Planificación y organización de objetivos académicos y estratégicos	27%	52%	12%	0%	9%	79%
Promoción de la mejora continua de la calidad académica y de los servicios	30%	36%	18%	6%	9%	66%
Cumplimiento de la misión y visión institucional	30%	48%	12%	3%	6%	78%
Comunicación de avances y logros de los planes de mejora	27%	42%	12%	12%	6%	69%

Percepción de cambios positivos y mejoras concretas	30%	52%	12%	3%	3%	82%

Nota: *Elaboración propia con datos procesados en SPSS (2026). La percepción favorable integra las categorías «totalmente de acuerdo» y «de acuerdo». Los porcentajes pueden presentar variaciones mínimas debido al redondeo.*

La percepción favorable del direccionamiento estratégico sugiere que las acciones institucionales son reconocidas por los estudiantes; sin embargo, las diferencias entre la valoración de los cambios observados y la comunicación de los resultados evidencian que la mejora continua requiere no solo implementar acciones, sino también comunicar sus avances e involucrar a los grupos de interés. Serrano et al. (2025) señalan que la participación estudiantil en los procesos de aseguramiento de la calidad debe trascender la respuesta a encuestas y favorecer su involucramiento en los procesos de toma de decisiones. De manera similar, estudios recientes destacan que la comunicación institucional y la participación de los estudiantes contribuyen a fortalecer la apropiación de la cultura de calidad y la confianza en los procesos universitarios. Por tanto, los resultados sugieren fortalecer mecanismos de comunicación y devolución de resultados que permitan a los estudiantes reconocer cómo su participación contribuye a las decisiones y mejoras institucionales.

Procesos clave: formación académica, investigación y extensión

Los procesos clave mostraron una percepción predominantemente favorable, especialmente en la evaluación formativa y la retroalimentación oportuna (79%), el acceso a información académica (75%), la participación en proyectos o ferias de investigación (72%) y la contribución de los proyectos de extensión a la formación (69%). En contraste, las principales oportunidades de mejora se concentraron en los mecanismos para evaluar el desempeño docente (48%), la comunicación oportuna de cambios académicos (51%) y la retroalimentación que permite reconocer aciertos y aspectos por mejorar (54%). Asimismo, las posiciones neutrales en la retroalimentación individualizada (33%) y en la evaluación docente (30%) evidencian que estos procesos no son percibidos de manera homogénea por los estudiantes.

Tabla 2: Percepción estudiantil sobre los procesos clave

Indicador	Favorable	Neutral	Desfavorable
Las asignaturas responden a las necesidades actuales	54%	30%	15%
Los métodos de enseñanza son adecuados a los contenidos	57%	18%	24%
Coherencia entre el programa de estudios y el proceso educativo	60%	30%	9%
Evaluación formativa y retroalimentación oportuna	79%	12%	9%
Compromiso docente con la preparación y seguimiento del aprendizaje	66%	15%	18%
Acceso a información académica	75%	12%	12%
Comunicación oportuna de cambios académicos	51%	21%	27%
Claridad de los criterios de evaluación	57%	18%	24%
Retroalimentación para conocer aciertos y aspectos por mejorar	54%	33%	12%
Mecanismos efectivos para evaluar el desempeño docente	48%	30%	21%
Participación en proyectos o ferias de investigación	72%	15%	12%
Contribución de los proyectos de extensión a la formación	69%	18%	12%
Socialización de los resultados de investigación	60%	21%	18%

Nota: *Elaboración propia con datos procesados en SPSS (2026). La categoría favorable integra las respuestas totalmente de acuerdo» y «de acuerdo»; la desfavorable integra «en desacuerdo» y «totalmente en desacuerdo.*

La valoración favorable de la evaluación formativa coincide con Parmigiani et al. (2024), quienes destacan que este tipo de evaluación favorece procesos de aprendizaje y desarrollo cuando incorpora oportunidades sistemáticas de retroalimentación. Sin embargo, la diferencia entre la valoración general de la evaluación formativa (79%) y la percepción de recibir retroalimentación útil para mejorar (54%) sugiere una brecha entre la existencia del proceso y la calidad de su implementación. En este sentido, Vaughan y Uribe (2024) y Williams (2024) sostienen que la efectividad de la retroalimentación depende de que sea comprensible, oportuna y permita al estudiante utilizarla para mejorar su desempeño. A su vez, la valoración limitada de

los mecanismos de evaluación docente coincide con Mendoza-Talledo et al. (2024), quienes destacan la retroalimentación estudiantil como un insumo relevante para mejorar las prácticas docentes y la calidad de la enseñanza universitaria. Por tanto, los resultados sugieren fortalecer mecanismos sistemáticos de retroalimentación y evaluación docente, así como la comunicación académica, para articular de manera más efectiva docencia, investigación y extensión en la experiencia formativa.

Procesos de apoyo: infraestructura, tecnología y gestión administrativa

Los procesos de apoyo, relacionados con la infraestructura, la tecnología y la gestión administrativa, presentaron percepciones heterogéneas entre los estudiantes (Figura 1). Las valoraciones más favorables se concentraron en la atención del personal de las oficinas y en los servicios de biblioteca, mientras que se identificaron mayores oportunidades de mejora en las áreas comunes, la agilidad de algunos trámites administrativos, las condiciones de las plataformas tecnológicas y la comunicación asociada a los servicios institucionales. En conjunto, estos resultados evidencian que, aunque existen aspectos funcionales valorados positivamente, persisten condiciones de infraestructura, recursos tecnológicos y gestión administrativa que requieren atención para fortalecer la experiencia estudiantil y la calidad de los servicios de apoyo.

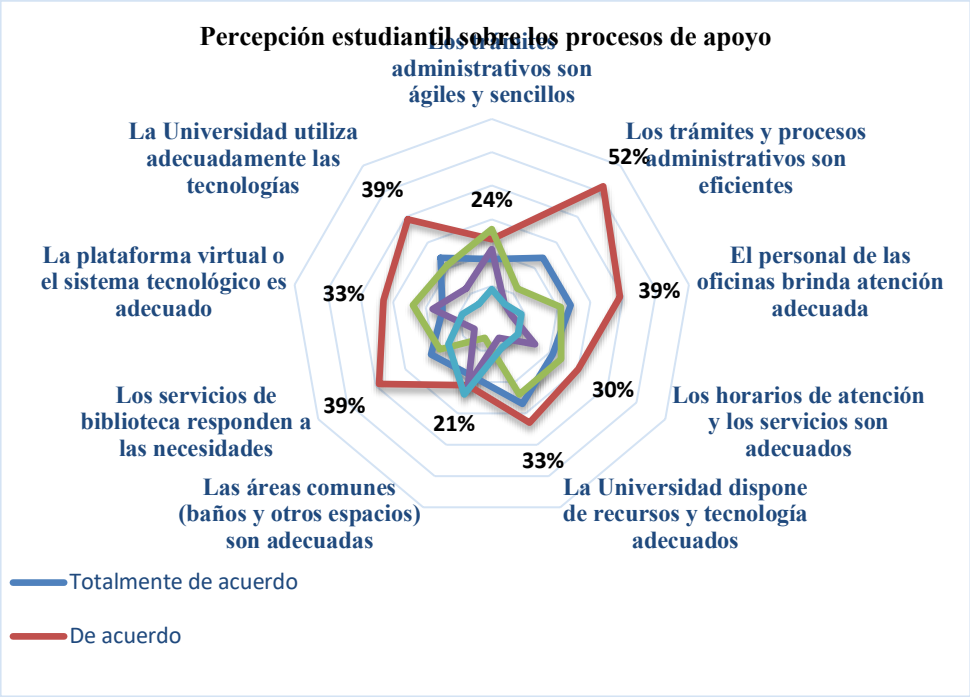


Fig. 1: Percepción estudiantil sobre los procesos de apoyo: infraestructura, tecnología y gestión administrativa

Nota: *Elaboración propia con datos del estudio (n = 33), procesados en Excel y SPSS (2026). Los porcentajes representan la distribución de las respuestas por indicador.*

Estos hallazgos confirman que la calidad institucional es percibida por los estudiantes como una experiencia integral, en la que las condiciones físicas, los recursos tecnológicos y la eficiencia administrativa complementan los procesos académicos. En este sentido, Islam y Ali Khan (2023) señalan que la integración de tecnologías y una infraestructura adecuada favorecen la innovación y la calidad de la educación superior, mientras que Zapatier Castro et al. (2025) destacan la importancia de los servicios académicos y de apoyo para una educación universitaria sostenible y equitativa. Asimismo, Ponce Vega et al. (2025) sostienen que la satisfacción estudiantil está estrechamente vinculada con la calidad percibida de los servicios universitarios. Por tanto, las oportunidades de mejora identificadas en este estudio refuerzan la necesidad de priorizar el mantenimiento de los espacios físicos, el fortalecimiento de las plataformas tecnológicas y la simplificación de los procedimientos administrativos como acciones estratégicas dentro del ciclo de mejora continua institucional.

Valoración global de la calidad institucional

La valoración global de la calidad institucional fue predominantemente favorable (Figura 2. El 85% de los participantes (n = 28) calificó la calidad de la UNFLEP como buena (58%) o muy buena (27%), mientras que el 15% (n = 5) la consideró regular; no se registraron valoraciones en las categorías de mala o muy mala. Estos resultados evidencian una percepción positiva de la calidad institucional en el grupo estudiado. No obstante, el predominio de la categoría buena sobre muy buena sugiere que, aunque los estudiantes reconocen fortalezas institucionales, persisten oportunidades de mejora para alcanzar niveles superiores de valoración.

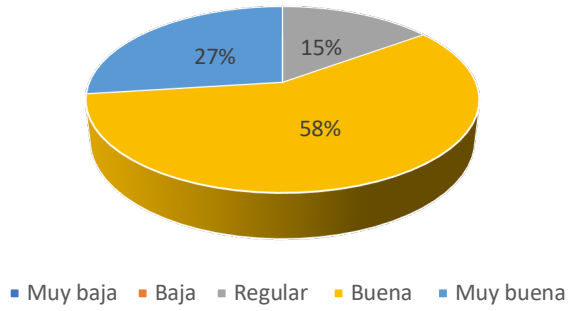


Fig. 2: Valoración global de la calidad institucional
Nota: *Elaboración propia, con base en datos de la muestra adaptada (n=33), procesados en Excel (2026).*

La percepción global favorable coincide con los resultados obtenidos en las diferentes dimensiones analizadas, donde se reconocieron avances en el direccionamiento estratégico, la investigación, la extensión y el compromiso docente. Sin embargo, la menor valoración de algunos procesos de apoyo, la retroalimentación, la comunicación de los cambios académicos y los mecanismos de evaluación docente evidencia que la percepción positiva de la calidad no implica ausencia de debilidades. Estos hallazgos son coherentes con estudios que señalan que la satisfacción y la percepción de calidad en la educación superior dependen de la interacción entre los procesos académicos, administrativos y de apoyo (Iqbal et al., 2022; Ponce Vega et al., 2025). Asimismo, Elizondo Treviño et al. (2022) destacan que la valoración estudiantil constituye una fuente relevante para identificar oportunidades de mejora en los servicios universitarios. Por tanto, la percepción favorable observada en la UNFLEP debe considerarse como una fortaleza institucional y, al mismo tiempo, como una oportunidad para consolidar un ciclo de mejora continua que atienda de manera prioritaria los aspectos menos valorados por los estudiantes.

CONCLUSIÓN

El estudio permitió analizar la percepción estudiantil sobre los procesos institucionales orientados a la mejora continua de la calidad en la Universidad Nacional Francisco Luis Espinoza Pineda. Los resultados evidenciaron una percepción predominantemente favorable de la calidad institucional, con fortalezas en el direccionamiento estratégico, la planificación, la investigación, la extensión y el compromiso docente. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación de los avances institucionales, la retroalimentación docente, la comunicación de cambios académicos, la evaluación del desempeño docente y los procesos de apoyo.

Las principales prioridades de intervención se concentran en la infraestructura, los recursos y plataformas tecnológicas y determinados procedimientos administrativos, debido a su incidencia en la experiencia educativa. La valoración global positiva de la institución no debe interpretarse como ausencia de debilidades; por el contrario, el predominio de la categoría «buena» sobre «muy buena» confirma la necesidad de consolidar las fortalezas y atender de manera sistemática los aspectos menos favorables.

En síntesis, la mejora continua de la calidad institucional requiere una gestión integral que articule los procesos estratégicos, académicos y de apoyo, incorporando la percepción estudiantil como una fuente permanente de información para la toma de decisiones. Los hallazgos ofrecen insumos para priorizar acciones de mejora y fortalecer una cultura institucional basada en la evaluación, el seguimiento y la retroalimentación. No obstante, debido al carácter descriptivo, exploratorio y no probabilístico del estudio, los resultados deben interpretarse en el contexto del grupo participante, sin pretensión de generalización al conjunto de la población estudiantil.

REFERENCIAS

Aithal, P. S., & Aithal, S. (2023). How to Increase Emotional Infrastructure of Higher Education Institutions. International Journal of Management, Technology, and Social Sciences, 356–394. https://doi.org/10.47992/IJMTS.2581.6012.0307

Bracamontes Ceballos, E., Jiménez Macías, I. U., & Vázquez González, G. C. (2024). Avances y desafíos de la educación emocional en la educación superior: Una revisión documental. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, 15, 19. https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v15i0.1924

Cajamarca-Chalco, M., Heredia-Gamboa, D., Alvear-Escobar, A., & Samueza-Chicaiza, G. (2025). Gestión de la Calidad en Educación Superior: Evaluación de Procesos Académicos mediante Modelos de Madurez Organizacional. Prohominum, 7(4), 210–225. https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0393

Drescher, T., & Chang, Y.-C. (Octubre de 2022). Más allá de las calificaciones de los estudiantes sobre los profesores: ciclos de mejora continua en un curso de co-enseñanza colaborativa utilizando la retroalimentación de los estudiantes. The Jornal of Assessment in Higher Education, 3(1). https://journals.flvc.org/assessment/

Elizondo Treviño, M. d., Lozano González, A. R., & López Walle, J. (Junio de 2022). Servicios de calidad desde la mira del estudiante en una institución de educación superior. Revista de Ciencias del Ejercicio, 17(1). https://revistafod.uanl.mx/index.php/rce/article/view/65/36

Herrera Torres, L., Souza Soares de Quadros, M. R., & Soares de Quadros Júnior, J. F. (2018). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: una revisión de la literatura a partir de la satisfacción del alumnado. Cadernos de Pesquisa, 25(2), 19. https://doi.org/10.18764/2178-2229.v25n2p71-89

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta Edición). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Iqbal, S., Ashfaq, T., & Moosa, K. (2022). STUDENTS' PERCEIVED QUALITY OF ACADEMIC PROGRAMS IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: AN EMPIRICAL STUDY. 5(4).

Islam, Q., & Ali Khan, S. M. F. (2023). Integrating IT and Sustainability in Higher Education Infrastructure: Impacts on Quality, Innovation and Research. International Journal of Learning, Teaching and Educational Research, 22(12), 210–236. https://doi.org/10.26803/ijlter.22.12.11

Jaya Escobar, A. I., Albán Trujillo, P. E., & Alfonso Caveda, D. (2018). Visión estratégica sobre la gestión de la calidad de las instituciones de educación superior en el Ecuador. REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA, 4(3), 135–148. https://doi.org/10.21855/ecociencia.43.36

Kakada, P., Deshpande, Y., & Bisen, S. (2019). Technology Support, Social Support, Academic Support, Service Support, and Student Satisfaction. Journal of Information Technology Education: Research, 18, 549–570. https://doi.org/10.28945/4461

Kayyali, M. (2024). Aseguramiento de la Calidad y Acreditación en la Educación Superior (1 ed.). Palgrave Macmillan Cham. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-031-66623-0

Martínez De Peñate, L. S. (2025). Implementación y Gestión Administrativa de Procesos de Seguimiento a la Evaluación Docente de Educación Superior: Una revisión Bibliográfica. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 18(2). https://doi.org/10.15366/riee2025.18.2.005

Mendoza-Talledo, O. L., Cedeño-Mendoza, F. M., Verduga Pino, A. M., & Castillo-Heredia, L. J. (2024). Evaluación de la enseñanza universitaria mediante el análisis crítico del feedback estudiantil. Revista de Ciencias Sociales, 30. https://doi.org/10.31876/rcs.v30i.42832

Mireles Vázquez, M. G., & García García, J. A. (2021). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. redalyc.org, 20. https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621

Parmigiani, D., Nicchia, E., Murgia, E., & Ingersoll, M. (2024). Formative assessment in higher education: An exploratory study within programs for professionals in education. *Frontiers in Education, 9*, Article 1366215. https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1366215

Ponce Vega, L. A., Zevallos Castañeda, M. E., Pongo Águila, O. E., & Rivas Peña, C. A. (2025). Calidad educativa y satisfacción estudiantil: Regulación e importancia en la Educación Universitaria del Perú. Prohominum, 7(4), 175–197. https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0391

Rodríguez Pérez, R., Lobato Blanco, L. A., Munguía Beteta, A., Hurtado García, I. L., Alemán Hernández, D. de la P., Aguirre López, J. N., Espinoza Alvarado, F. A., Chavarría Condega, X. G., Rosales Carranza, C. A., Isabel Sánchez, M., Silva Oporta, O. de J., & Videa Acuña, X. L. (2024, mayo 22). Política y Estrategias de la Calidad UNAN-Managua. Editorial Universitaria UNAN-Managua. www.unan.edu.ni

Rodríguez Pérez, R., Solís Santos, A. O., Velásquez Vargas, G. M., Castillo Cruz, B. M., Irías Amaya, C., Omeir Taylor, H. H., Peralta, I. A. G., Benavides Fuentes, J. C., Andino, E. M., Pasquier Guerrero, L.

M., Lara Bustamant, D., Espinales, M., Franco, F. J., & López Lowery, J. F. (2024). Marco Estrategico de la Educación Superior 2022-2030. Editorial del Consejo Nacional de Universidades (CNU).

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2025). MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS. Compendium, 18(35), 21. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005

Universidad Nacional Francisco Luis Espinoza Pineda, U. (2023). Política de Calidad. Estelí, Nicaragua.

Universidad Nacional Francisco Luis Espinoza Pineda, U. (2024). Proyecto Institucional. Estelí, Nicaragua.

Vaughan, M., & Uribe, S. N. (2024). Re-examining our feedback model: Strategies for enhancing student learning and cultivating feedback literacy through formative assessments. Assessment & Evaluation in Higher Education, 49(5), 711–723. https://doi.org/10.1080/02602938.2024.2323468

Vnoučková, L., Urbancová, H., & Smolová, H. (2018). Internal Quality Process Management Evaluation in Higher Education by Students. Danube, 9(2), 63–80. https://doi.org/10.2478/danb-2018-0005

Williams, A. (2024). Delivering effective student feedback in higher education: An evaluation of the challenges and best practice. International Journal of Research in Education and Science, 10(2), 473–501. https://doi.org/10.46328/ijres.3404

Zapatier Castro, S. V., Noriega Verdugo, D. D., Farías Lema, R. M., Peña Holguín, R. R., & Valenzuela Cobos, J. D. (2025). Calidad del servicio académico en las universidades públicas de Ecuador: un enfoque educativo sostenible y equitativo. Frontiers in Education, 10. https://doi.org/https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1595257