

## Reporte de Lectura

|       |                                                                                  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Tema: | Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------|

| Ficha de la fuente de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| No. 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <i>Fuente original (hipertexto o base de datos).</i> Revista Científica FIPCAEC |
| Palabras claves. evaluación; calidad de los servicios educativos; modelo Servqual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                 |
| Referencia APA.<br>Gilma Gabriela Uquillas-Granizo, René Basantes-Ávalos, Alexander Fernando Vinueza-Jara, & Samantha Deyanira Basantes-Silva. (2022). Evaluación de la calidad de los servicios educativos mediante el modelo SERVQUAL. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 7(1), 3-13. Recuperado a partir de <a href="https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/504">https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/504</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                 |
| RESUMEN (si la información es tomada de un artículo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                 |
| <p>La responsabilidad en el sistema de educación superior requiere que las universidades sean sensibles a las necesidades y expectativas de los estudiantes. El propósito del presente estudio fue evaluar la calidad del servicio educativo de estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas en la Universidad Nacional de Chimborazo, mediante el modelo SERVQUAL. Se realizó un estudio descriptivo transversal durante el año 2019. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario estándar SERVQUAL. Los datos recolectados fueron analizados utilizando el software SPSS, versión 22. Los resultados mostraron que había una brecha positiva en las dimensiones generales de la calidad de los servicios educativos (discrepancia media de expectativas y percepciones). La mayor parte de la brecha de la media de servicio contribuyó a la dimensión de capacidad de respuesta, después de esta la empatía y garantía, luego la fiabilidad y la menor brecha se observó en intangibles.</p> |                                                                                 |

|                                      |
|--------------------------------------|
| Texto (literal con número de página) |
|--------------------------------------|

## Reporte de Lectura

De acuerdo con las brechas actuales en todas las dimensiones de la calidad, así como la alta cantidad de expectativas en comparación con la percepción de los estudiantes, se requiere evaluar la calidad de la educación superior a través de la implementación de las habilidades de conocimiento y las habilidades creativas de los estudiantes. (p.23)

### Prontuario

*Parafraseo del texto seleccionado.*

Considerando las deficiencias existentes en las distintas dimensiones de la calidad y la diferencia significativa entre las expectativas y la percepción de los estudiantes, es necesario analizar la calidad de la educación superior mediante el desarrollo de competencias de conocimiento y habilidades creativas en los alumnos.

## Reporte de Lectura

|       |                                                                       |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|
| Tema: | <b>El enfoque de la calidad del servicio en la educación superior</b> |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Ficha de la fuente de información.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                             |
| No. 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Fuente original (hipertexto o base de datos). SciELO</b> |
| Palabras claves. educación superior; gestión de la calidad; servicio público; servicio educativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                             |
| Referencia APA.<br>Guerra Bretaña, Rosa Mayelin, Iglesias Morell, Antonio, & Veranes Pantoja, Yaymarilis. (2022). El enfoque de la calidad del servicio en la educación superior. Universidad de La Habana, (295), . Epub 01 de diciembre de 2022. Recuperado en 18 de septiembre de 2025, de <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S025392762022000300014&amp;lng=es&amp;tlng=es">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S025392762022000300014&amp;lng=es&amp;tlng=es</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                             |
| <b>RESUMEN (si la información es tomada de un artículo)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                             |
| <p>La educación, además de ser un derecho humano fundamental, es un servicio público con función social. Por tanto, el sistema educativo debe garantizar el derecho a una educación de calidad para todos, entendido como el derecho a aprender aquello que se requiere para vivir una vida digna. El objetivo de este trabajo es analizar la calidad en la educación superior enfocada como un servicio público. La calidad en las instituciones educativas debe garantizarse con un enfoque sistémico, para lo cual la norma NC-ISO 9001 es de gran utilidad. En este enfoque, la implantación de los sistemas de gestión de la calidad se complementa con los esfuerzos de mejora con vistas a la acreditación institucional. La implantación del sistema de gestión de la calidad NC-ISO 9001 en el Centro de Biomateriales y, específicamente, en el posgrado académico permite gestionar la calidad del servicio formativo para elevar la satisfacción de todas las partes interesadas pertinentes y cumplir con la legislación aplicable, contribuyendo al logro de categorías superiores de acreditación de los programas.</p> |                                                             |

|                                      |
|--------------------------------------|
| Texto (literal con número de página) |
|                                      |

## Reporte de Lectura

Enfocar la calidad educativa a partir de su mejora continua refuerza la idea de su carácter relativo y dinámico, en busca de patrones de calidad cada vez más elevados y en consonancia con los cambios que se producen en el contexto socioeconómico y el avance del conocimiento. De esta forma, las instituciones educativas de calidad son aquellas que logran sus objetivos y mejoran de forma continua respecto a su desempeño anterior. Para ello, se requiere de un pensamiento estratégico que permita enfrentar los riesgos que impone un entorno cambiante, caracterizado por la incertidumbre, así como alinear la gestión de la calidad y la dirección estratégica institucional. De esta forma, el enfoque que se defiende en este trabajo es que la calidad en las instituciones educativas debe garantizarse con un enfoque sistémico, como el que proporcionan las normas de gestión y que no siempre es aceptado en la educación superior. Los conceptos y metodologías básicos de gestión de la calidad, incluyendo las herramientas para su mejora, no son conocidos por la totalidad de los gestores, ni por todos los evaluadores de la calidad educativa, en muchos casos, apegados meramente a las prácticas de la evaluación y la acreditación externa.

### Prontuario

*Parafraseo del texto seleccionado.*

La calidad educativa debe basarse en la mejora continua, adaptándose a los cambios sociales y al avance del conocimiento. Las instituciones de calidad son aquellas que cumplen sus objetivos y mejoran constantemente mediante una gestión estratégica y un enfoque sistémico de calidad. Sin embargo, muchos directivos y evaluadores aún desconocen las herramientas y metodologías necesarias para una adecuada gestión de la calidad educativa.

## Reporte de Lectura

|       |                                                                       |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|
| Tema: | <b>El enfoque de la calidad del servicio en la educación superior</b> |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Ficha de la fuente de información.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                             |
| No. 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Fuente original (hipertexto o base de datos). SciELO</b> |
| Palabras claves. educación superior; gestión de la calidad; servicio público; servicio educativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                             |
| Referencia APA.<br>Guerra Bretaña, Rosa Mayelin, Iglesias Morell, Antonio, & Veranes Pantoja, Yaymarilis. (2022). El enfoque de la calidad del servicio en la educación superior. Universidad de La Habana, (295), . Epub 01 de diciembre de 2022. Recuperado en 18 de septiembre de 2025, de <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S025392762022000300014&amp;lng=es&amp;tlng=es">http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S025392762022000300014&amp;lng=es&amp;tlng=es</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                             |
| <b>RESUMEN (si la información es tomada de un artículo)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                             |
| <p>La educación, además de ser un derecho humano fundamental, es un servicio público con función social. Por tanto, el sistema educativo debe garantizar el derecho a una educación de calidad para todos, entendido como el derecho a aprender aquello que se requiere para vivir una vida digna. El objetivo de este trabajo es analizar la calidad en la educación superior enfocada como un servicio público. La calidad en las instituciones educativas debe garantizarse con un enfoque sistémico, para lo cual la norma NC-ISO 9001 es de gran utilidad. En este enfoque, la implantación de los sistemas de gestión de la calidad se complementa con los esfuerzos de mejora con vistas a la acreditación institucional. La implantación del sistema de gestión de la calidad NC-ISO 9001 en el Centro de Biomateriales y, específicamente, en el posgrado académico permite gestionar la calidad del servicio formativo para elevar la satisfacción de todas las partes interesadas pertinentes y cumplir con la legislación aplicable, contribuyendo al logro de categorías superiores de acreditación de los programas.</p> |                                                             |

|                                      |
|--------------------------------------|
| Texto (literal con número de página) |
|                                      |

## Reporte de Lectura

Enfocar la calidad educativa a partir de su mejora continua refuerza la idea de su carácter relativo y dinámico, en busca de patrones de calidad cada vez más elevados y en consonancia con los cambios que se producen en el contexto socioeconómico y el avance del conocimiento. De esta forma, las instituciones educativas de calidad son aquellas que logran sus objetivos y mejoran de forma continua respecto a su desempeño anterior. Para ello, se requiere de un pensamiento estratégico que permita enfrentar los riesgos que impone un entorno cambiante, caracterizado por la incertidumbre, así como alinear la gestión de la calidad y la dirección estratégica institucional. De esta forma, el enfoque que se defiende en este trabajo es que la calidad en las instituciones educativas debe garantizarse con un enfoque sistémico, como el que proporcionan las normas de gestión y que no siempre es aceptado en la educación superior. Los conceptos y metodologías básicos de gestión de la calidad, incluyendo las herramientas para su mejora, no son conocidos por la totalidad de los gestores, ni por todos los evaluadores de la calidad educativa, en muchos casos, apegados meramente a las prácticas de la evaluación y la acreditación externa.

### Prontuario

*Parafraseo del texto seleccionado.*

La calidad educativa debe basarse en la mejora continua, adaptándose a los cambios sociales y al avance del conocimiento. Las instituciones de calidad son aquellas que cumplen sus objetivos y mejoran constantemente mediante una gestión estratégica y un enfoque sistémico de calidad. Sin embargo, muchos directivos y evaluadores aún desconocen las herramientas y metodologías necesarias para una adecuada gestión de la calidad educativa.

## Reporte de Lectura

|       |                            |
|-------|----------------------------|
| Tema: | <b>CALIDAD DE SERVICIO</b> |
|-------|----------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Ficha de la fuente de información.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |
| No. 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Fuente original (hipertexto o base de datos). SciELO</b> |
| Palabras claves. organizacional; gestión de la calidad; servicio público; servicio educativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                             |
| Referencia APA.<br>Mirabal, A. (2021). Calidad del Servicio. Compendium, 3. Obtenido de <a href="https://www.redalyc.org/journal/880/88067978001/88067978001.pdf">https://www.redalyc.org/journal/880/88067978001/88067978001.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                             |
| <b>RESUMEN (si la información es tomada de un artículo)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                             |
| <p>En cualquier área del saber, llámese medicina, administración, ingeniería, periodismo, derecho, veterinaria, servicio social o comercio, por hacer referencia a algunas disciplinas o sectores de trabajo, vale tanto la calidad del producto o resultado generado, como la atención implicada en el proceso. Ante ello, cabe hacerse una pregunta: ¿proporcionamos desde nuestra instancia, un buen servicio y estamos claro de lo que involucra este concepto?</p> |                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Texto (literal con número de página)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Sin ánimo de generalizar, evidencias de tardanza en la atención de citas médicas previamente establecidas en determinado horario, desinterés por clientes que hacen presencia una tienda, respuestas imprecisas o a destiempo, o simple y llanamente un enfoque más hacia la producción y venta, y menos hacia el cliente o consumidor como elemento clave, representan debilidades que parecieran acentuarse o al menos hacerse más perceptibles en la cotidianidad. Indudablemente, consideraciones de orden estructural pueden dar relativa explicación del referido comportamiento, lo cual lastimosamente se complejiza más ante la presencia de elementos coyunturales que de no resolverse en la inmediatez, atentan contra la sobrevivencia organizacional. (p.2)</p> |
| <b>Prontuario</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <i>Parafraseo del texto seleccionado.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## **Reporte de Lectura**

Se pueden notar problemas, Todo esto son debilidades que se hacen más evidentes en la vida diaria. Aunque en parte pueden explicarse por factores estructurales, también se complican por situaciones del momento que, si no se solucionan rápido, pueden poner en riesgo la continuidad de las organizaciones.

## Reporte de Lectura

|       |                                                                                                                                          |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema: | <b>Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes</b> |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Ficha de la fuente de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| No. 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Fuente original (hipertexto o base de datos). Redalyc |
| Palabras claves. calidad del servicio; comportamiento organizacional; satisfacción del usuario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                       |
| Referencia APA.<br>Patrón-Cortés, R. M. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo, 11(22). <a href="https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870">https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                       |
| RESUMEN (si la información es tomada de un artículo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |
| <p>La presente investigación se realizó en el departamento de Servicios Escolares (SE) de una institución de educación superior ubicada en México y tuvo como objetivo medir la calidad del servicio ofrecido desde la percepción de los estudiantes. Este estudio, por tanto, fue exploratorio y descriptivo; primero se realizó una medición cuantitativa y posteriormente se aplicaron entrevistas cualitativas mediante la técnica de grupos focales. Los resultados indican que el servicio que ofrece el departamento de SE es de adecuada calidad, de acuerdo con la percepción de los estudiantes. Las calificaciones más bajas se presentan en las dimensiones capacidad de respuesta y empatía, ya que prevalece como principal inconveniente la actitud que asume una parte del personal del departamento de SE, caracterizada en ocasiones por la falta de amabilidad, disposición y tiempo de respuesta. Se requiere, por tanto, que los administradores inspiren en estos empleados el significado y la importancia que tiene el servicio a los estudiantes, plasmados en su misión, visión y objetivos. Por eso, se propone que la institución fomente una cultura de sensibilidad del servicio, apoyada en la teoría del comportamiento organizacional, en donde todos los trabajadores sean amigables, corteses, accesibles y expertos. Asimismo, se recomienda establecer un sistema de evaluación constante en la institución para determinar los niveles de satisfacción en beneficio de la calidad de los servicios escolares ofrecidos.</p> |                                                       |

## Reporte de Lectura

### Texto (literal con número de página)

[Gierl \(1993\)](#) menciona que la satisfacción del usuario no es una condición para asegurar su conservación, aunque sí es necesaria. Según [Simon y Homburg \(1997\)](#), esta satisfacción es el resultado de un proceso constante de comparación entre la experiencia y la percepción subjetiva, por un lado, y las expectativas y los objetivos, por el otro. Los resultados pueden ser a) insatisfacción del usuario, b) satisfacción del usuario y c) entusiasmo del usuario.

En este sentido, se hace necesario que las expectativas de calidad de los usuarios se encuentren influenciadas por la experiencia previa que tengan con la institución y por las informaciones que les hayan transmitido otras personas. Asimismo, la imagen de la institución y el desarrollo de un modelo de identidad corporativa juegan un papel importante.

[Hobohm \(2002\)](#) manifiesta que un usuario que no se siente a gusto cuando utiliza los servicios tiene más probabilidades de divulgar una baja calidad, en comparación con un usuario que pueda soportar fallas tangibles siempre y cuando lo hayan atendido de forma servicial. Un nivel de calidad alto se logra cuando los usuarios están satisfechos o cuando superan sus expectativas. Al generarse entusiasmo entre los usuarios se fortalece su fidelidad y permite que se transmita una publicidad positiva de boca en boca. (pág. 3)

### Prontuario

#### *Parafraseo del texto seleccionado.*

Gierl (1993) menciona que la satisfacción del usuario no asegura su permanencia, aunque sí es necesaria. Simon y Homburg (1997) explican que esta satisfacción surge al comparar la experiencia real con las expectativas, lo que puede generar insatisfacción, satisfacción o entusiasmo.

Las expectativas dependen de experiencias previas, información de otros y de la imagen de la institución. Hobohm (2002) añade que un usuario insatisfecho suele compartir malas experiencias, mientras que una buena atención puede compensar fallas. La calidad es alta cuando se superan expectativas, ya que esto fortalece la fidelidad y la recomendación positiva.

## Reporte de Lectura

|       |                                                                                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema: | <b>Percepciones sobre el ingreso a la educación superior por jóvenes indígenas Yokot'an</b> |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Ficha de la fuente de información.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                             |
| No. 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Fuente original (hipertexto o base de datos). SciELO</b> |
| Palabras claves. Acceso a la educación superior; familia; jóvenes; población indígena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                             |
| Referencia APA.<br>Pérez Vargas, Adriana, & Aquino Zúñiga, Silvia Patricia. (2024). Percepciones sobre el ingreso a la educación superior por jóvenes indígenas Yokot'an. Innovación educativa (México, DF), 24(96), 111-131. Epub 21 de febrero de 2025. Recuperado en 19 de septiembre de 2025, <a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S166526732024000300111&amp;lng=es&amp;tlng=es">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S166526732024000300111&amp;lng=es&amp;tlng=es</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                             |
| <b>RESUMEN (si la información es tomada de un artículo)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                             |
| <p>El objetivo del artículo es conocer la percepción de los jóvenes indígenas, del sexto semestre de nivel medio superior de la zona indígena Yokot'an de la Villa Tamulté de las Sabanas, Centro, Tabasco, sobre sus posibilidades de acceso a la educación superior (ES). El referente teórico es la fenomenología de la percepción cuyo estudio se abordó bajo un enfoque cualitativo y estudio de caso, utilizando como técnica de recolección la entrevista semiestructurada.</p> <p>Las categorías que se usaron son expectativas de la educación superior, obstáculos para cursar la educación superior y la función de la familia para ingresar a la educación superior. Los resultados resaltan que la opinión de la familia es un elemento de análisis para los jóvenes, antes de tomar la decisión de acceder o no la educación superior (ES). Por tanto, las decisiones de acceso a este nivel educativo no sólo dependen de los programas que se implementen para reducir los bajos índices en este nivel educativo, sino del escenario familiar que experimentan los jóvenes.</p> |                                                             |

|                                      |
|--------------------------------------|
| Texto (literal con número de página) |
|                                      |

## Reporte de Lectura

La educación superior ha sido considerada como un elemento importante para el progreso de las familias y sus comunidades; sin embargo, los jóvenes indígenas construyen sus propias percepciones y expectativas de este nivel educativo derivado del contexto en el que desenvuelven.

Para los jóvenes de comunidades indígenas y sus familias, acceder a la educación superior tiene un significado particular y aunque no deja de representar una posibilidad, de mejorar su condición económica, 2019 (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE), los obstáculos a los que se enfrentan tienen mucho que ver con las condiciones económicas, sociales y culturales que enfrentan en sus contextos.(p 11.)

### Prontuario

#### *Parafraseo del texto seleccionado.*

La educación superior es vista como una vía importante para el desarrollo de las familias y sus comunidades, pero los jóvenes indígenas forman sus propias ideas y expectativas según el entorno en el que viven.

Para ellos y sus familias, estudiar una carrera también representa una oportunidad de mejorar su situación económica (OCDE, 2019), aunque enfrentan diversos obstáculos relacionados con las condiciones económicas, sociales y culturales de sus comunidades.

Justo por estas razones los servicios que se brindan deberían de ser de mejor calidad ya que lo mínimo que se espera es darles a ellos una experiencia adecuada

## Reporte de Lectura

|       |                                                                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema: | <b>Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México</b> |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Ficha de la fuente de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| No. 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fuente original (hipertexto o base de datos). Revista varela |
| Palabras claves. Satisfacción estudiantil, Experiencia educativa, Servicios educativos, Calidad del servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              |
| Referencia APA.<br>Ruvalcabar Estrada, O., & Roblero Mazariegos, G. (2022). Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México. Varela, 22(62), 164-173.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                              |
| RESUMEN (si la información es tomada de un artículo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                              |
| <p>El propósito del presente estudio fue realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción estudiantil con los servicios educativos de los alumnos, de una universidad privada del sur de México durante el ciclo escolar 2021-2022 teniendo en cuenta los elementos básicos al evaluar la calidad del servicio ofrecido por una institución educativa. Se utilizó un diseño cuantitativo, descriptivo y transversal que consideró la población compuesta por 90 alumnos, los que dieron respuesta a un instrumento que mide la satisfacción estudiantil con los servicios educativos. Para el análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva y las pruebas no paramétricas de Mann Whitney y Kruskal-Wallis. Los resultados obtenidos mostraron que la dimensión con la cual los alumnos están más satisfechos es la habilidad para la enseñanza de los docentes, en cambio, la dimensión servicios administrativos obtuvo el nivel más bajo de satisfacción, no se mostraron diferencias significativas en el nivel de satisfacción respecto al semestre ni al género.</p> |                                                              |

## Reporte de Lectura

|       |                                                                                                 |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema: | <b>Satisfacción de estudiantes universitarios en un programa educativo de reciente creación</b> |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Ficha de la fuente de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| No. 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Fuente original (hipertexto o base de datos). Revista iberoamericana |
| Palabras claves. satisfacción académica,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                      |
| Referencia APA.<br>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). <a href="https://doi.org/10.23913/ride.v16i31.2559">https://doi.org/10.23913/ride.v16i31.2559</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                      |
| RESUMEN (si la información es tomada de un artículo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                      |
| <p>La evaluación de la satisfacción académica es un aspecto clave para la mejora continua de los programas educativos. En este sentido, la estrategia de considerar las percepciones de los estudiantes se convierte en un mecanismo para valorar la eficacia educativa. El propósito de este estudio fue conocer la percepción de los estudiantes sobre su satisfacción académica en un programa educativo de reciente creación en una universidad pública mexicana. Se adoptó un enfoque cuantitativo, aplicando una encuesta de 40 reactivos en escala Likert, organizada en tres dimensiones: Infraestructura y servicios de apoyo, Programa educativo y Sentido de pertenencia.</p> <p>La muestra incluyó 121 de 138 estudiantes del programa, de los cuales, 50,4 % eran mujeres y 49,6 % hombres. El procesamiento de los datos se realizó considerando las variables de sexo, rango de edad y semestre, utilizando estadística descriptiva e inferencial. Los resultados descriptivos sobre las percepciones de los jóvenes muestran una postura indiferente en cuatro de cada diez estudiantes en al menos la mitad de los reactivos. No se encontraron diferencias significativas por sexo o edad, pero sí resultados heterogéneos por semestre: 11 reactivos mostraron diferencias significativas, mientras que 29 no. En conclusión, se hace evidente la necesidad de mejoras en infraestructura, recursos tecnológicos, apoyo al desarrollo profesional, servicios de apoyo y sentido de pertenencia. Además, la prevalencia de la indiferencia estudiantil sugiere la implementación de estrategias focalizadas para revitalizar el compromiso y la satisfacción académica en el programa.</p> |                                                                      |

|                                      |
|--------------------------------------|
| Texto (literal con número de página) |
|--------------------------------------|

## Reporte de Lectura

Se hace evidente la necesidad de mejoras en infraestructura, recursos tecnológicos, apoyo al desarrollo profesional, servicios de apoyo y sentido de pertenencia. Además, la prevalencia de la indiferencia estudiantil sugiere la implementación de estrategias focalizadas para revitalizar el compromiso y la satisfacción académica en el programa. (p.9)

### Prontuario

#### *Parafraseo del texto seleccionado.*

Se nota que hace falta mejorar la infraestructura, la tecnología, el apoyo para el desarrollo profesional, los servicios de ayuda y que los estudiantes se sientan más parte de la institución. También, como hay poca participación o interés de algunos alumnos, es importante aplicar estrategias más directas para aumentar su compromiso y que se sientan más satisfechos con su carrera.