

LA CALIDAD Y LA AFECTIVIDAD EN EL SERVICIO ESTUDIANTIL: UN BINOMIO FUNDAMENTAL PARA EL ÉXITO EDUCATIVO

Quality and affectivity in student service: a fundamental binomial for educational success.

Zuleyma Delgado Saeteros, Msc
Instituto Superior Universitario de Formación
Profesional, Administrativa y Comercial.
<https://orcid.org/0000-0001-6595-7303>
zuleyma.delgado@formacion.edu.ec

Esteban Orrala Jiménez, Psic.
Instituto Superior Universitario de Formación
Profesional, Administrativa y Comercial.
<https://orcid.org/0009-0003-8547-8790>
esteban.orrala@formacion.edu.ec

Palabras claves: calidad, afectividad, satisfacción, motivación, éxito educativo.

Recibido: 10 de Enero de 2024

Keywords: quality, affectivity, satisfaction, motivation, educational success.

Aceptado: 5 de mayo de 2024

RESUMEN

El presente artículo aborda la importancia de la calidad y afectividad en el servicio estudiantil, asumiendo una visión integradora de esta gestión. Se destaca además que la relación calidad-afectividad no son dos elementos independientes sino más bien complementarios que deben ser aplicados en todos los servicios que ofrece una institución académica, los mismos que impactarán en el bienestar emocional, autoestima, motivación, habilidades sociales y capacidad para enfrentar desafíos de los estudiantes, además permitirá crear un entorno educativo positivo e integral. Empezar la gestión de calidad en las Instituciones de Educación es cada día más necesario, pero a la vez un desafío que debe iniciar desde un análisis previo y englobar activamente a toda la comunidad universitaria, pues la calidad que debe tener una institución no solo se focaliza en la transmisión de conocimientos sino en todos sus procesos a fin de perfeccionar su funcionamiento. El presente trabajo también analiza casos de instituciones en donde la calidad y afectividad se traducen en éxito educativo.

ABSTRACT

This article addresses the importance of quality and affectivity in student service, assuming an integrated vision of this management. It also highlights that the relationship between quality and affectivity are not two independent but rather complementary elements that should be applied in all services offered by an academic institution, which will have an impact on the emotional well-being, self-esteem, motivation, social skills and ability to face challenges of students, in addition to creating a positive and comprehensive educational environment. Undertaking quality management in educational institutions is becoming increasingly necessary but at the same time a challenge that must start from a previous analysis and actively involve the entire university community, since the quality that an institution must have is not only focused on the transmission of knowledge but in all its processes in order to improve its operation. This paper also analyzes cases of institutions where quality and affectivity translate into educational success.



INTRODUCCIÓN

En el entorno educativo, el logro de los estudiantes depende no solo de la calidad de la enseñanza en el aula, sino también de los diversos servicios que los apoyan a lo largo de su camino académico. La combinación de calidad y afectividad en el servicio estudiantil se revela como un dúo esencial para marcar una diferencia en el rendimiento y el bienestar de los estudiantes. Este artículo se centra en cómo la excelencia en los servicios para estudiantes y la creación de un ambiente afectuoso y de apoyo contribuyen de manera significativa al éxito educativo.

La calidad en los servicios estudiantiles abarca varios aspectos, desde la eficiencia en la gestión administrativa hasta la disponibilidad de recursos académicos y actividades extracurriculares adecuados. Sin embargo, la afectividad, entendida como la capacidad de estos servicios para crear un entorno de empatía, comprensión y apoyo emocional, es igualmente crucial. La combinación de ambos factores genera un entorno favorable para el aprendizaje, donde los estudiantes se sienten valorados, comprendidos y motivados para alcanzar sus objetivos.

En el panorama educativo actual, donde la búsqueda de la excelencia y el éxito académico son pilares fundamentales, la calidad y la efectividad del servicio estudiantil se erigen como un binomio indisoluble para el logro de los objetivos educativos (Martínez, Tobón y Romero, 2017). Un servicio estudiantil de calidad, caracterizado por la eficiencia, la empatía, la proactividad y la personalización, se convierte en un factor determinante en el bienestar integral de los estudiantes, impulsando su motivación, engagement y, por ende, su rendimiento académico (Tobón, 2013).

El concepto calidad fue inicialmente utilizado en el medio empresarial y luego fue extendido al entorno educativo. Cuando este constructo se aplica a este último se debe contemplar tanto su finalidad como su sentido y sus funciones, es decir, todo el sistema educativo en su conjunto (Sverdlick, 2012). Jiménez González y colaboradores (2011) consideran que, en la valoración de la calidad de la educación, la satisfacción del estudiante es un factor importante y se refleja en la eficiencia y eficacia de los servicios académicos y administrativos que se ofrecen, tales como programas de estudio, relaciones interpersonales, instalaciones y equipamiento, entre otros.

Asimismo, Araiza, Zambrano y Ramírez (2016) señalan que ciertos estudios se han enfocado en la valoración global de los estudiantes en torno al conjunto de servicios que ofrecen las IES, tales como los de apoyo escolar, los culturales, los deportivos y los sociales. (Bustos y Salazar, 2012) indican que se puede hablar de calidad en la educación cuando ésta es capaz de maximizar los beneficios profesionales, sociales y económicos, así como la calidad de vida de los estudiantes

En las últimas décadas las instituciones de educación superior han incrementado su interés por mejorar la calidad brindada, exigencias que también han partido por los organismos de control y acreditación, sin embargo, ha sido y sigue siendo un gran reto tomar las demandas de los estudiantes para poder satisfacer absolutamente todas sus necesidades

Al respecto, Flavián y Lozano han señalado que:

Uno de los problemas que se plantean en dicho sector es la gran complejidad inherente a la prestación de servicios educativos derivada de la necesidad de cumplir de forma simultánea múltiples objetivos y de satisfacer a diversos colectivos. Esta situación dificulta la concreción de aspectos básicos como: ¿Qué tipo de necesidades concretas debe satisfacer la actividad educativa?, por tanto, ¿quién es el verdadero cliente en la prestación de servicios educativos? (2005 p. 32).

Es por ello que, en el contexto educativo, los estudios de calidad percibida se han centrado, de manera general, en el tercer nivel. Su fundamento es que este tipo de instituciones, como proveedoras de servicios, deben satisfacer las necesidades de sus clientes principales: los alumnos (Cie, 2007).

En relación a lo expuesto es importante entender que toda empresa aun cuando su giro normal sea educativo debe tener objetivos propios, pero en ellos siempre se debe incluir la satisfacción del cliente, para esto las instituciones educativas deben tratar de minimizar la burocracia, flexibilizar las estructuras académicas y administrativas y otorgar al cliente o en este caso al estudiante un trato empático y afectivo.

En el ámbito dinámico de la educación superior, la afectividad y la calidad del servicio se convierten en elementos primordiales para garantizar una experiencia educativa integral y satisfactoria para los estudiantes. Ambas dimensiones, lejos de ser independientes, se entretienen de forma indisoluble, creando un ecosistema

de aprendizaje propicio para el desarrollo personal, académico y profesional de los futuros graduados. Es así como podemos precisar que la educación en su esencia va más allá de la mera transmisión de conocimientos, es un proceso holístico que involucra el desarrollo integral del ser humano, en el que tanto las dimensiones cognitivas como las afectivas juegan un papel fundamental. En este sentido la calidad y la afectividad en el servicio educativo se erigen como pilares imprescindibles para garantizar una experiencia de aprendizaje verdaderamente significativa y transformadora.

En definitiva, invertir en un servicio estudiantil de calidad y efectivo es una inversión en el futuro de los estudiantes y de la sociedad en su conjunto (Martínez et al., 2017). Es un compromiso con la excelencia educativa y con la formación de ciudadanos íntegros, capaces de contribuir positivamente al desarrollo de su comunidad y del mundo (Tobón, 2013).

DESARROLLO

La calidad del servicio

La calidad es un término ampliamente utilizado, el cual guarda relación con 5 enfoques importantes: trascendente (calidad como excelencia), basado en el producto (calidad en la diferencias y atributos de los productos), basado en el cliente (en relación con las expectativas del cliente hacia el producto o servicio), basado en la producción (calidad en función de la conformidad con las especificaciones de un producto) y un enfoque basado en el valor (basado en la calidad como valor) (Capelleras, 2001).

Capelleras (2001) menciona que, para obligar a una organización a investigar cuales son aquellos requisitos que demanda un consumidor a cliente en relación al producto, se puede definir a la calidad como la satisfacción de las expectativas de un cliente o usuario, lo que permite detectar los errores para corregirlos posteriormente. Si bien el concepto de calidad ha evolucionado de considerarse como “hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello”, ahora se busca conseguir una reducción sistemática de costos, la construcción de equipos de mejora y generar una competitividad basada en la satisfacción del cliente (Cubillos y Rodríguez, 2009). A esto se podría añadir que el concepto de calidad implica dos elementos esenciales: el resultado y el estándar, realizando una comparación entre los resultados obtenidos en un proceso frente a los requerimientos que se plantearon previamente (Sanabrina et al., 2013).

Esta relación entre el análisis de los resultados en base a requerimientos ya establecidos y que son producto del análisis de la satisfacción del cliente puede ser aplicada en diferentes ámbitos de producción y servicios, por lo que resulta lógico y pertinente hacer un análisis desde la calidad en el servicio educativo.

Un componente esencial para brindar a los estudiantes una educación efectiva y satisfactoria es la calidad de los servicios educativos que reciben. Esta calidad educativa se refiere a la capacidad que tienen las instituciones para brindar experiencias de aprendizaje enriquecedoras, relevantes y personalizadas que satisfagan las necesidades particulares de los alumnos. Ahora bien, debemos entender que la calidad educativa no solo abarca el aspecto del aprendizaje, sino más bien debe ser una cualidad integral de la institución.

La calidad educativa es conceptualizada por Muñoz et Al. (2022) como un nivel avanzado que permite la realización de objetivos institucionales, buscando una excelencia basada en la preservación de la cultura e historia, el desarrollo económico, personal y de la sociedad. Basado en este concepto es importante considerar visualizar a los estudiantes como el consumidor, los centros educativos como proveedores del producto y la sociedad como aquella que evalúa si la calidad del producto se adecúa a las necesidades modernas (Castillo, 2020).

En este sentido, uno de los aspectos importantes para alcanzar en relación con la calidad educativa es la satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios que ofrecen las instituciones de educación superior. La perspectiva del estudiante como consumidor permite establecer una relevancia en el grado en el cual esta población se siente satisfecha con el tiempo invertido en su educación. La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos de los centros de educación superior (Jiménez et Al., 2011).

Esta satisfacción fue valorada por Eyzaguirre (2016) y considera que tanto la infraestructura de una IES como los servicios estudiantiles que ofrece la misma son elementos que generan mayor satisfacción en la población de estudiantes, por lo que desde esa línea resulta relevante analizar cómo funciona un servicio estudiantil de calidad.

Importancia de brindar un servicio educativo de calidad

La investigación ha demostrado que los resultados académicos, el bienestar emocional y el éxito de los estudiantes están directamente relacionados con la calidad del servicio estudiantil.

Hay varios estudios que han demostrado que las instituciones educativas que dan alta prioridad a la calidad de sus servicios estudiantiles tienden a minimizar el riesgo de deserción, mantienen mejores resultados en exámenes de referencia y niveles más altos de satisfacción entre los estudiantes.

Por lo tanto, invertir en la mejora continua de la calidad del servicio estudiantil es inherente para garantizar un ambiente educativo que promueva el éxito de todos los estudiantes, independientemente de sus antecedentes y habilidades. Esto exige un enfoque integral que incluya la participación y el apoyo activo de todas las partes interesadas especialmente del área de calidad, quienes deben tratar de analizar, evaluar e implementar estrategias efectivas para mejorar constantemente la calidad del servicio ofrecido.

Servicios estudiantiles

Los servicios estudiantiles sirven de apoyo para el proceso de búsqueda de la calidad educativa ya que se busca fortalecer el ambiente institucional para que los estudiantes se sientan cómodos con su desarrollo académico. En base a esto, Zambrano y colaboradores (2019) mencionan que el tratamiento del personal de las IE hacia los estudiantes debe implicar amabilidad y accesibilidad, la preocupación hacia los problemas que esta población pudiera presentar para que así se perciba que se están desarrollando en un ambiente caracterizado por el profesionalismo. Es por esta razón que independientemente de las acciones que tomen las IE para desarrollar un servicio estudiantil de calidad, es necesario que estas tengan en consideración las siguientes características:

Eficiente: Hace referencia a un cambio que afecta a una situación sin afectar a otra, en donde la utilidad de un individuo no perjudica a otro, generando así un bienestar social (Figuroa y Gavalo, 2017). En este sentido, los procesos administrativos deben ser ágiles y transparentes, y los recursos necesarios deben estar disponibles de manera oportuna.

Efectivo: La efectividad hace referencia a la relación entre los resultados previstos y no previstos, estableciendo el grado de cumplimiento de la meta propuesta inicialmente, siendo esta consecución algo trascendente (Rojas et al., 2018), por lo que las acciones y programas implementados deben tener un impacto positivo en el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes para cumplir con esta denominación de trascendencia.

Oportuno: Se refiere a un acontecimiento que ocurre en el momento más favorable para la consecución del éxito o efectividad. Se trata de una situación en el que las condiciones son propicias para que algo tenga un resultado positivo. Es por esto que las acciones orientadas hacia los estudiantes para generar un ambiente cómodo y de seguridad, como fue explicado previamente, deben ser rápidas y oportunas.

Cortés: La cortesía es aquel comportamiento humano que describe cómo un individuo interactúa en situaciones de habla utilizando términos socialmente aceptables, en donde de alguna manera está implícita la idea del "conocimiento" de ciertas reglas de comportamiento social adecuadas para una correcta interacción con el interlocutor (Bravo, 2003) Para esto, las acciones que se toman hacia los estudiantes para la gestión de los servicios estudiantiles debe estar orientada a través de la comunicación cortés.

La comunicación asertiva: Sumado a la cortesía, la asertividad implica la capacidad de comunicar opiniones, creencias, pensamientos, sentimientos y deseos personales de una forma directa y adecuada, siendo una actitud intermedia entre pasiva y agresiva que comprende factores de conducta verbal como la fluidez, el tono o el vocabulario, como factores no verbales comprendidos en la postura corporal, gestos y la expresión facial (Velázquez et al., 2008). La capacidad de expresar ideas y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa conlleva a que las acciones a tomar en los servicios estudiantiles sean comunicadas oportunamente.

La escucha activa: Este término describe una forma de comunicación que permite la transmisión de ideas claras que no irrumpe a la participación del otro individuo que participa en un diálogo. Es la capacidad de

prestar atención a los estudiantes y comprender sus necesidades se realiza gracias a que se escucha atentamente, se analiza y razona para comprender la información que se recibe para actuar coherentemente según la información que se obtenga de este diálogo entre dos o varias personas (Hernández y Lesmes, 2017).

Trato respetuoso: El trato digno y considerado hacia los estudiantes.

Confianza: La creación de un ambiente seguro en el que los estudiantes se sientan cómodos para expresarse y compartir sus ideas.

Empatía: Se puede definir la empatía como la habilidad para ver, sentir, responder y entender como si uno fuera el otro. Partiendo de esta definición, Weinstein y colaboradores (1972) hacen una relación de la empatía con la adopción de roles, la cual hace referencia a la reconstrucción imaginaria en donde se hace una inferencia sobre la experiencia de otra persona, esto con la finalidad de intentar estar presente con la persona en una situación específica. Para estos autores, el término de empatía define la precisión del proceso de la adopción de roles ya que se hablaría de la similitud entre el rol adoptado y el rol actual de la persona que lo adopta, yendo más allá de la identificación con otro, ya que se puede intentar experimentar un marcado sentido de afectividad, cercanía y similaridad.

La afectividad en el servicio estudiantil

La educación es un proceso integral que trasciende la simple obtención de conocimientos académicos. Para alcanzar un aprendizaje que sea positivo y duradero, es esencial tener en cuenta el aspecto afectivo del proceso educativo.

La afectividad en el servicio estudiantil se refiere a la capacidad de establecer relaciones positivas y significativas con los estudiantes. Abordajes de Deitch y Fishbach ("Empathy and Education," 2011) mencionan que la interacción entre dos personas permite experimentar empatía, influyendo en la capacidad de verse reflejado en otra persona a través de factores cognitivos y afectivos, teniendo en cuenta que la capacidad de empatizar con otra persona dependerá además de otros factores como la edad, el género, entre otros atributos de los individuos y el contexto situacional. Estos autores definen además que la función de la empatía está asociada con la aparición de conductas altruistas como la cooperación, mencionando también una relación inversamente proporcional entre los niveles de empatía y los niveles de agresividad.

En base a lo expuesto podemos determinar que la afectividad es trascendental para crear un ambiente afable y de apoyo a los estudiantes. Mostrar empatía, comprensión, amabilidad y disposición de ayuda puede marcar la diferencia en la experiencia educativa por lo cual es importante que las personas que otorgan el servicio estudiantil en cualquier área que sea (docencia, administración) se enfoquen en establecer relaciones genuinas con los estudiantes, brindando un trato cálido y personalizado que les haga sentir escuchados y valorados. La afectividad en el servicio estudiantil contribuye a fortalecer la relación entre la institución educativa y los estudiantes impulsando así el bienestar emocional y su éxito educativo.

El binomio calidad-afectividad

Este binomio se refiere a la estrecha relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión afectiva que se desarrolla en el proceso enseñanza-aprendizaje. La calidad educativa se describe por un cúmulo de cualidades que garantizan una formación sólida y significativa, mientras que la afectividad se relaciona con las emociones, sentimientos y actitudes que se generan en la interacción entre docentes, estudiantes y la comunidad educativa.

La calidad y la afectividad en el servicio estudiantil no son dos elementos independientes, sino que se complementan y refuerzan mutuamente. Un servicio estudiantil de calidad que no sea afectivo puede ser percibido como frío e impersonal, mientras que un servicio efectivo que no sea de calidad puede no ser efectivo en el logro de sus objetivos. En consonancia a lo descrito podemos determinar que ambos aspectos son esenciales para el desarrollo integral de los estudiantes y el logro del éxito educativo.

La educación que integra calidad y afectividad ofrece diversos beneficios para el desarrollo integral de sus alumnos tales como;

- Fomenta un clima educativo positivo
- Promueve el bienestar emocional
- Potencia el aprendizaje
- Desarrolla habilidades socioemocionales

Ahora bien, para implementar el binomio calidad-afectividad se requiere un enfoque integral que abarque a toda la comunidad educativa:

Figura 1

Implementación del binomio calidad-afectividad en la comunidad educativa



Casos de cómo la calidad y la afectividad se traducen en éxito educativo

Caso 1: Calidad Educativa en Finlandia

Un caso notable de cómo la calidad y la afectividad se traducen en éxito educativo es el de Finlandia, cuyo sistema educativo es ampliamente reconocido como uno de los mejores del mundo.

Calidad educativa en Finlandia

Profesores Altamente Calificados: En Finlandia, todos los profesores deben tener un alto nivel de educación. Este alto nivel de formación asegura que los educadores tengan un profundo conocimiento de los contenidos y las mejores prácticas pedagógicas.

Currículo Flexibles y Enfocados en la Comprensión Profunda: El currículo finlandés está diseñado para fomentar una comprensión profunda en lugar de la memorización superficial. Esto se traduce en estudiantes que no solo conocen los hechos, sino que también entienden los conceptos y pueden aplicarlos en diferentes contextos.

Evaluaciones Formativas: En lugar de centrarse en pruebas estandarizadas, Finlandia utiliza evaluaciones formativas que ayudan a los profesores a entender mejor el progreso y las necesidades de cada estudiante, permitiendo una enseñanza más personalizada.

Afectividad en el Sistema Educativo Finlandés

Relaciones de Confianza y Respeto: Las relaciones entre profesores y estudiantes en Finlandia se basan en la confianza y el respeto mutuo. Los profesores son vistos como guías y mentores más que como figuras autoritarias, lo que crea un ambiente de aprendizaje más abierto y colaborativo.

Bienestar Estudiantil: El sistema educativo finlandés pone un fuerte énfasis en el bienestar emocional y físico de los estudiantes. Se proporciona apoyo psicológico y social, y se promueve un equilibrio saludable entre el estudio y el tiempo libre.

Ambiente Escolar Agradable: Las escuelas finlandesas suelen tener ambientes físicos acogedores y bien diseñados, lo que contribuye a una atmósfera agradable y propicia para el aprendizaje.

Resultado: Los estudiantes finlandeses consistentemente tienen altos rendimientos académicos experimentando menos estrés y ansiedad. Cuando egresan tienen altas tasas de éxito en la educación superior y en sus carreras profesionales, reflejando una sólida preparación académica y habilidades para la vida.

Caso 2: Programa de Mentoría "Guías Universitarios" en la Universidad San Francisco de Quito

El programa de mentoría "Guías Universitarios" de la Universidad San Francisco de Quito (USFQ) nivela a estudiantes de primer año con estudiantes de años superiores para brindar apoyo académico, personal y profesional. El programa se basa en los siguientes principios:

Selección y Capacitación de Mentores: La universidad selecciona estudiantes en base a su excelencia académica, liderazgo y compromiso con la comunidad universitaria para que previo a una capacitación brinden apoyo efectivo a estudiantes mentorizados.

Relaciones de Confianza: Se promueve la construcción de relaciones de confianza entre los mentores y los estudiantes mentorizados, creando un espacio seguro para el diálogo, la orientación y el apoyo mutuo.

Asesoría personalizada: Los mentores brindan asistencia individualizada a sus estudiantes mentorizados en temas como la adaptación a la vida universitaria, la gestión del tiempo, la selección de cursos, la búsqueda de oportunidades de investigación y el desarrollo profesional.

Resultado: Según los análisis de la Universidad San Francisco de Quito este programa ha demostrado ser una herramienta eficaz para mejorar la experiencia universitaria de los estudiantes de primer año. Se ha observado una mayor adaptación a la vida universitaria, una reducción a los niveles de estrés y ansiedad, un aumento en la motivación y un mayor desarrollo en las habilidades interpersonales.

Caso 3: Centro de Acompañamiento Estudiantil en el Instituto Universitario de Formación

El Centro de Acompañamiento Estudiantil del Instituto Universitario de Formación (CAE) hace parte de la Unidad de Bienestar Estudiantil, este centro se encarga especialmente de darle seguimiento a los estudiantes, lo que conlleva a participar en las acciones de orientación y apoyo en los procesos de aprendizaje.

El Centro de Acompañamiento Estudiantil de UF está compuesto por varios asesores, los mismos que mantienen grupos de estudiantes a los cuales se les genera seguimientos automáticos, manuales y preventivos en cada una de las materias que van cursando, además de estar disponible para contestar mediante mensajes de WhatsApp todas las consultas de los estudiantes o a su vez direccionarlos de forma eficiente.

En el desarrollo del seguimiento realizado los asesores pueden identificar situaciones problemáticas ya sean de tipo académico o personal y dependiendo de esta identificación mancomunadamente con los demás departamentos correspondientes tratan de ayudar al estudiante o a su vez derivarlo a las acciones específicas tales como;

- Psicología
- Atención médica
- Apoyos pedagógicos

Resultado: En el marco de la metodología A+A (Aprendizaje + Afectividad) y como base fundamental para mejorar la calidad y eficiencia de la institución educativa el Centro de Acompañamiento Estudiantil ha generado con los alumnos vínculos de confianza y empatía, mejorando así los indicadores de retención, aprovechamiento, eficiencia terminal, titulación y su desempeño profesional.

CONCLUSIONES

En el contexto educativo, la calidad y la afectividad en los servicios estudiantiles son componentes cruciales para el éxito académico y el bienestar emocional de los estudiantes. Este artículo ha subrayado cómo una combinación equilibrada de estos dos elementos puede crear un entorno de aprendizaje enriquecedor y propicio para el desarrollo integral de los alumnos.

La calidad de los servicios estudiantiles, que incluye la eficiencia administrativa, la disponibilidad de recursos y el apoyo académico, debe estar acompañada de una atención afectiva que promueva la empatía, el respeto y la comprensión. Esta combinación asegura que los estudiantes no solo reciban una educación de alta calidad, sino que también se sientan valorados y apoyados en su camino académico.

El ejemplo de Finlandia y los programas de mentoría y acompañamiento en instituciones como la Universidad San Francisco de Quito y el Instituto Universitario de Formación demuestran que la integración de calidad y afectividad puede traducirse en mejoras significativas en el rendimiento académico, la adaptación universitaria y el bienestar emocional de los estudiantes. Por tanto, invertir en servicios estudiantiles que prioricen tanto la calidad como la afectividad es fundamental para el éxito educativo y el desarrollo de ciudadanos íntegros y capaces de contribuir positivamente a la sociedad.

REFERENCIAS

1. Araiza, M., Elizondo, A., y Ramírez, J. (2016). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios. *Innovaciones de Negocios*. ISSN 2007-1191
2. Bravo, D. (2003). Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción. *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, 98-108.
3. Bustos, T., y Salazar, A. (2012). *Percepción de directivos, docentes y estudiantes, en torno a la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas (tesis de licenciatura)*. Chía: Universidad. Colombia. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1243/TANIA%20CAROLINA%20BUSTOS%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Capelleras, J. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria : un análisis empírico*. Red de Información Educativa. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/16631>
5. Castillo Quintero, J. A. (2020). Calidad Educativa Universitaria. *Sinergias Educativas*, 5(2), 385-390.
6. Cie. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria cuaderno de investigación en la educación*. San Juan, Puerto Rico.
7. Cubillos, M., y Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle*, 48(1).
8. Empathy and education. (2011). In J. Decety y W. Ickes (Eds.), *The Social Neuroscience of Empathy*. MIT Press.
9. Eyzaguirre Reinoso, O. A. J. (2016). Expectativa y Satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. *Veritas de Scientia*, 5(1).
10. Figueroa, M., y Gavalo, K.-T. (2017). Eficiencia del apoyo de las instituciones pertenecientes al sistema universitario estatal -SUE- para el fomento de la permanencia estudiantil. *Universidad de Cartagena*.
11. Flavián, C., y Lozano, J. (2005). Relación entre orientación al mercado y resultados en el sistema público de educación. *Revista Asturiana de Economía*, 32.
12. Hernández-Calderón, K., y Lesmes-Silva, A. (2017). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 9(1), 83-87.
13. Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B., y Robles Zepeda, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6).
14. Martínez, J., Tobón, S., y A, R. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v17n73/1665-2673-ie-17-73-00079.pdf>
15. Muñoz, Y., Castillo, I., y Martínez, V. (2022). Calidad educativa. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(18), 42-44.
16. Redmond, M. (1985). The relationship between perceived communication competence and perceived empathy. *Communication Monographs*, 52(4), 377-382.
17. Rojas, M., Jaimés, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11.

18. Sanabrina Rangel, P. E., Romero Camargo, V., y Florez Lizcano, C. I. (2013). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad y Empresa*, 16(26), 157-205.
19. Sverdlick, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa?* Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.
20. Tobón, S. (2013). *Formación integral y competencias Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación* (4ta ed.). ECOE.
21. Velazquez, C., Montgomery, W., Montero, V., Pomalaya, R., Dioses, A., Velazquez, N., Araki, R., y Reinoso, D. (2008). Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios san marquinos. *Revista de investigación en Psicología*, 11(2), 139-152.
22. Weinstein, E., Feldman, K., Goodman, N., y Markowitz, M. (1972). Empathy and Communication Efficiency. *The Journal of Social Psychology*, 88(2), 247-254.
23. Zambrano, J., Loachamín-Marcillo, M., Pilco-Gallegos, M., y Pilco-Gallegos, W. J. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *Revista Ciencia UNEMI*, 12(30), 35-45.