UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Mercadotecnia

TEMA: "Experiencia del cliente y desarrollo sostenible en instituciones de educación superior"

AUTORA: Michelle Alexandra Moya Villafuerte

TUTOR: Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Phd.

COTUTORA: Lcda. Ruth Elizabeth Infante Paredes, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Experiencia del cliente y desarrollo sostenible en instituciones de educación superior**" presentado por el señorita **Michelle Alexandra Moya Villafuerte** para optar por el título de Licenciada en Mercadotecnia, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 11 de febrero del 2025



Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, PhD.

C.I. 1803101243

APROBACIÓN DEL TUTOR

Lcda. Ruth Elizabeth Infante Paredes, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Cotutora del trabajo de titulación "**Experiencia del cliente y desarrollo sostenible en instituciones de educación superior**" presentado por el señorita **Michelle Alexandra Moya Villafuerte** para optar por el título de Licenciada en Mercadotecnia, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 11 de febrero del 2025



Lcda. Ruth Elizabeth Infante Paredes, Mg.

C.I. 0603016106

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Michelle Alexandra Moya Villafuerte,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Mercadotecnia, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Michelle Alexandra Moya Villafuerte

C.I. 1805473277

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.

C.I.1803035086



Ing. María Soledad Sevilla Galarza, MBA.

C.I. 1802928141

Ambato, 11 de febrero del 2025

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Michelle Alexandra Moya Villafuerte

C.I. 1805473277

DEDICATORIA

A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida. Su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios a lo largo de los años me han dado la fortaleza necesaria para alcanzar mis metas. Gracias por enseñarme, con su ejemplo, que la perseverancia y el trabajo duro son las claves para superar cualquier obstáculo. Este logro también es suyo.

A mi querido hijo Isaac, quien ha sido mi mayor fuente de inspiración. Tu presencia en mi vida me ha impulsado a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Cada sonrisa, cada palabra tuya me ha dado la fuerza para continuar y me ha recordado que todo lo que hago es por ti. Gracias por ser mi motor, por tu amor y por brindarme la motivación diaria.

A mis tíos y abuelos, por su cariño, su sabiduría y su generosidad. Gracias por ser una fuente de inspiración, por su apoyo incondicional y por siempre estar dispuestos a ayudarme a crecer tanto personal como profesionalmente. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en mi vida.

Moya Villafuerte Michelle Alexandra

AGRADECIMIENTO

Gracias a la Universidad Técnica de Ambato, al departamento de Investigación y Desarrollo (DIDE-UTA) por apoyar el proyecto de investigación "Desarrollo Sostenible en la Educación Superior". Aprobado con resolución UTA-CONIN-2023-0375-R (Código SFFCHE 11) y siendo parte del grupo de investigación: "Marketing, Consumo y Sociedad" aprobado mediante resoluciones UTA-CONIN-2021-0049-R y UTA-CONIN-2024-0015-R.

Moya Villafuerte Michelle Alexandra

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO v
DERECHOS DE AUTOR vi
DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
ÍNDICE GENERAL ix
ÍNDICE DE TABLAS xii
ÍNDICE DE FIGURAS xv
ÍNDICE DE ANEXOS xvi
RESUMEN EJECUTIVO xvii
ABSTRACT xviii
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO 1
1.1Antecedentes Investigativos 1
1.2.Objetivos: 10
1.2.1 Objetivo general 10
1.2.2. Objetivos específicos 10
1.3.Planteamiento del problema 10
1.3.1.Macro 11
1.3.2.Meso 12
1.3.3.Micro 12
Justificación 13
1.4.Marco teórico 14
1.4.1. Variable Independiente: Experiencia del Cliente en la IES 14
1.1.6. Variable Dependiente: Desarrollo Sostenible en las IES 19
1.1.7. Intersección entre Experiencia del Cliente y Desarrollo Sostenible 24
1.1.8. Implementación de Estrategias Integradas 27
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA 28
2.1.Materiales 29
2.2.Métodos 29

2.2.1. Método hipotético- deductivo 30
2.3. Enfoque 30
2.3.1.1. Cuantitativo 31
2.4. Alcance 32
2.5. Modalidad o diseño 32
2.5.1. Investigación bibliográfica 32
2.5.2. Investigación de campo 33
2.5.3. Diseño no experimental 33
2.6. Técnica 34
2.6.1. Encuesta 34
2.6.2. Cuestionario 34
2.7. Población y muestra 36
2.7.1. Población 36
2.7.2. Muestra 37
2.8. Instrumento 38
2.8.1. Cuestionario 38
2.8.2. Validez y confiabilidad del instrumento 39
2.8.3. Validez de constructo 39
2.8.4. Fiabilidad del instrumento 42
2.8.5. Validez de contenido 43
2.9. Planteamiento de la hipótesis 46
2.9.1. Hipótesis nula. 46
2.9.2. Hipótesis alternativa 46
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN 48
3.1.Análisis y discusión de resultados 48
3.2.Prueba de normalidad 72
3.3.Prueba de hipótesis 76
3.4.Herramienta de mejora 78
3.1. Explicación de la matriz 83
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 84
5.1.Conclusiones 84
5.2.Recomendaciones 85

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFIA 87
ANEXOS 93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. 29
Recursos para el proyecto de investigación 29
Tabla 2. 34
Preguntas a realizar en la encuesta 34
Tabla 3. 36
Matriz de operacionalización de variables 36
Tabla 4. 37
Población total de estudiantes matriculados en el periodo de septiembre 2024-febrero 2025 en la facultad de ciencias administrativas 37
Tabla 5. 40
Prueba de KMO y Bartlett 40
Tabla 6. 41
Comunalidades 41
Tabla 7. 43
Resumen de procesamiento de casos 43
Tabla 8. 43
Estadística de fiabilidad 43
Tabla 9. 44
Validez de expertos de V de Aiken 44
Tabla 10. 48
Pregunta 1 48
Tabla 11. 50
Pregunta 2 50
Tabla 12. 51
Pregunta 3 51
Tabla 13. 52
Pregunta 4 52
Tabla 14. 53
Pregunta 5 53
Tabla 15. 55

Pregunta 6 55
Tabla 16. 56
Pregunta 7 56
Tabla 17. 57
Pregunta 8 57
Tabla 18. 58
Pregunta 9 58
Tabla 19. 60
Pregunta 10 60
Tabla 20. 61
Pregunta 11 61
Tabla 21. 62
Pregunta 12 62
Tabla 22. 63
Pregunta 13 63
Tabla 23. 64
Pregunta 14 64
Tabla 24. 66
Pregunta 15 66
Tabla 25. 67
Pregunta 16 67
Tabla 26. 68
Pregunta 17 68
Tabla 27. 70
Pregunta 18 70
Tabla 28. 71
Pregunta 19 71
Tabla 29. 72
Pruebas de Normalidad 72
Tabla 30. 76
Reglas de Decisión 76
Tabla 31. 76

Escala del coeficiente de correlación de Spearman 76
Tabla 32. 77
Correlaciones de Experiencia del Consumidor y Promedio Desarrollo Sostenible 77
Tabla 33. 82
Matriz 82

ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1.Porcentaje de la pregunta 1 49
Fig. 2.Porcentaje de la pregunta 2 50
Fig. 3. Porcentaje de la pregunta 3 51
Fig. 4. Porcentaje de la pregunta 4 53
Fig. 5. Porcentaje de la pregunta 54
Fig. 6. Porcentaje de la pregunta 6 55
Fig. 7.Porcentaje de la pregunta 7 56
Fig. 8. Porcentaje de la pregunta 8. 58
Fig. 9. Porcentaje de la pregunta 9 59
Fig. 10. Porcentaje de la pregunta 10 60
Fig. 11. Porcentaje de la pregunta 11 61
Fig. 12. Porcentaje de la pregunta 12 63
Fig. 13. Porcentaje de la pregunta 13 64
Fig. 14. Porcentaje de la pregunta 14 65
Fig. 15. Porcentaje de la pregunta 15 66
Fig. 16. Porcentaje de la pregunta 16 68
Fig. 17. Porcentaje de la pregunta 17 69
Fig. 18. Porcentaje de la pregunta 18 70
Fig. 19. Porcentaje de la pregunta 19 71
Fig. 20. Correlación de dispersión 78

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Método de validación de contenido 93
Anexo 2. Cuestionario con Microsoft Forms 95
Anexo 3. Matriz operacionalización 104

RESUMEN EJECUTIVO

En esta investigación se analizó la relación entre la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible en instituciones de educación superior, con el objetivo de mejorar la satisfacción estudiantil y fomentar prácticas sostenibles. La investigación incluyó una fundamentación teórica, un diagnóstico empírico mediante encuestas, y un análisis de correlación utilizando el coeficiente de Spearman.

Metodología: El estudio se desarrolló en tres fases principales. La primera fase consistió en una revisión bibliográfica exhaustiva para establecer una base teórica sólida sobre la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible. La segunda fase involucró la aplicación de encuestas a estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, con el fin de diagnosticar su experiencia y evaluar su percepción de las prácticas sostenibles.

Resultados: Los resultados revelaron una correlación significativa entre la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible. Se destacaron áreas clave de mejora, como la comunicación con los estudiantes, la adopción de estrategias sostenibles en la gestión diaria y la enseñanza, y la importancia de la Responsabilidad Social Universitaria como marco para promover una educación comprometida con la sostenibilidad.

Conclusión: La investigación subraya la necesidad de un enfoque integral que mejore la experiencia educativa mientras se avanza hacia la sostenibilidad, formando ciudadanos preparados para enfrentar los retos globales. Además, se recomienda la integración de los ODS en la gestión institucional y académica.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, EXPERIENCIA DEL CLIENTE, DESARROLLO SOSTENIBLE, SPEARMAN, COEFICIENTE DE CORRELACIÓN, EDUCACIÓN SUPERIOR.

ABSTRACT

This research analyzed the relationship between customer experience and sustainable development in higher education institutions, with the objective of improving student satisfaction and promoting sustainable practices. The research included a theoretical foundation, an empirical diagnosis through surveys, and a correlation analysis using Spearman's coefficient.

Methodology: The study was developed in three main phases. The first phase consisted of a comprehensive literature review to establish a solid theoretical basis on customer experience and sustainable development. The second phase involved the application of surveys to students of the School of Administrative Sciences of the Technical University of Ambato, in order to diagnose their experience and evaluate their perception of sustainable practices. In the third phase, the data collected were analyzed to identify the degree of association between the variables studied and tools were designed to improve student experience.

Results: The results revealed a significant correlation between customer experience and sustainable development. Key areas for improvement were highlighted, such as communication with students, the adoption of sustainable strategies in daily management and teaching, and the importance of University Social Responsibility as a framework to promote education committed to sustainability.

Conclusion: The research underscores the need for a holistic approach that enhances educational experience while moving towards sustainability, making citizens prepared to face global challenges. Furthermore, the integration of the SDGs into institutional and academic management is recommended.

KEYWORDS: RESEARCH, CUSTOMER EXPERIENCE, SUSTAINABLE DEVELOPMENT, SPEARMAN, CORRELATION COEFFICIENT, HIGHER EDUCATION.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

En América Latina y el Caribe las IES enfrentan crisis en relación con la gestión, acreditación, financiamiento y currículo, pero también en su concepción, esto debido a que deben adaptarse a entornos que cambia de manera radical en conceptos básicos y en identidades. Para lograr un cambio es necesario la voluntad política de cambio, proyectos sólidos y una información sobre los clientes de distintas regiones y países. La IES en América Latina y el Caribe deben asumir el reto para un adecuado apoyo de la educación, que sean conscientes y responsables sobre todo que participen en la democracia, el desarrollo sostenible, que defiendan los derechos humanos, fomente la cultura, la tolerancia y la equidad. Para lograr un cambio significativo, es imprescindible contar con voluntad política que respalde transformaciones profundas, proyectos sólidos y bien diseñados, así como información precisa y contextualizada sobre las necesidades y expectativas de sus estudiantes y comunidades en distintas regiones y países. Esto incluye reconocer y abordar las brechas de acceso, calidad e inclusión que históricamente han afectado a los sectores más vulnerables. Las IES en América Latina y el Caribe deben asumir el desafío de convertirse en actores clave para promover una educación que sea consciente, responsable y transformadora. Esto implica fomentar una ciudadanía activa y crítica, capaz de participar en la construcción de democracias sólidas, apoyar la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y defender los derechos humanos. Asimismo, deben ser espacios que promuevan la diversidad cultural, la tolerancia, la equidad de género y la justicia social, contribuyendo a la formación de sociedades más inclusivas y resilientes. (Cervantes Rosas et al. 2024).

Hoy en día las Instituciones de Educación Superior conocido como IES son un medio para lograr generar el desarrollo sostenible de la sociedad, la educación juega un papel fundamental para el crecimiento del país, este se encarga de disminuir las brechas entre los territorios y grupos sociales, promoviendo la convivencia social, el respeto y la madurez política. La implementación de políticas de educación inclusiva y también los programas de

responsabilidad social universitaria, las IES fortalecen la cohesión social alentando la convivencia pacífica, el respeto y la construcción de una ciudad global consciente.

Además, las universidades son espacios donde se puede cultivar valores de solidaridad, equidad y sostenibilidad, formando así lideres comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) agenda 2030. (Sánchez Gutiérrez 2018).

Cada una de las Instituciones de Educación Superior depende de la evolución tecnológica y científica actualmente, por ejemplo, las tecnologías de la información y comunicación representan oportunidades para el desarrollo, el acceso a base de datos, las redes virtuales, la flexibilidad en los procesos de formación, la educación en línea hace que se vuelva más fácil la accesibilidad. Una interacción entre las IES permite que se tenga un proceso continuo para mejorar la calidad, potenciando los procesos de transformación de las universidades. Las universidades enfrentan desafíos grandes como la capitalización de nuevas tecnologías, lo que produce que dependan de una directa interacción con la sociedad. (Milagro Alvarez 2020).

Un estudio publicado en la revista International Journal of Sustainability in Higher Education conceptualiza los impactos de las IES en el desarrollo sostenible, enfatizando la necesidad de una aproximación holística que abarque la enseñanza, la investigación y la gestión institucional para promover la sostenibilidad. También mencionan que las IES pueden promover el desarrollo sostenible mediante la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en sus currículos, destacando la importancia de integrar estos objetivos en la educación para preparar a los estudiantes para los desafíos globales. (Findler et al. 2019) y (Tomasella et al. 2024).

Además, una investigación reciente aborda la incorporación de la sostenibilidad en los programas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las IES, subrayando los desafíos y principios esenciales para integrar la educación para la sostenibilidad en estos programas. En el ámbito de la percepción estudiantil, un estudio realizado en Hungría empleó un análisis de importancia-desempeño para evaluar cómo los estudiantes perciben la sostenibilidad en sus universidades. Los hallazgos sugieren que, aunque las universidades húngaras presentan fortalezas en áreas como la ubicación y la

recolección selectiva de residuos, existen debilidades en aspectos como las compras sostenibles y el uso de energías renovables. (Angelaki et al. 2024).

La interacción y colaboración entre las IES son importantes debido a que permite un proceso continuo que mejora la calidad educativa, potenciando así los procesos de transformación universitaria, sin embargo, las universidades enfrentan desafíos como la integración de las tecnologías, la necesidad de adaptación a nuevas demandas de era digital, puesto que requiere de una interacción directa con la sociedad y así garantizar una respuesta adecuada de la educación superior frente a necesidades contemporáneas. (Gallegos Erazo y Suéscum Guevara 2023).

Por otro lado, la experiencia del cliente se relaciona con el nivel de satisfacción y su permanencia, con un entorno que ofrezca una experiencia integral en los ámbitos académicos, administrativos y sociales para lograr el mejoramiento de la percepción del consumidor y así aumentar la retención como los objetivos, resaltar las ventajas y cualidades de un bien o servicio; la calidad de servicios educativos y la satisfacción académica por parte de los consumidores permite observar la permeancia y abandono de estudios universitarios (Sánchez Gutiérrez 2018).

La experiencia de los estudiantes en las instituciones de educación superior engloba las percepciones y emociones que los alumnos experimentan en su trayectoria académica, desde la inscripción hasta la graduación, está influenciado por factores como la calidad, servicios de educación, interacciones con el personal académico y administrativo, también una adecuada infraestructura y la tecnología. Hay que recalcar que la relación entre la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible en las instituciones de educación superior (IES) ha sido objeto de diversas investigaciones que destacan la importancia de integrar prácticas sostenibles en la gestión educativa para mejorar la satisfacción y lealtad de los estudiantes.

Por otro lado, el desarrollo sostenible en el ámbito educativo superior implica la implementación de prácticas que trascienden en la excelencia académica, promoviendo así la responsabilidad social y ambiental. Todas las instituciones educativas desempeñan un

papel importante en la formación de los ciudadanos conscientes y comprometidos con la sostenibilidad; la educación se ha impulsado en realizar el trabajo docente en las instituciones integrando principios y valores, fomentando la cultura de sostenibilidad. (Sánchez, Espinosa, y Armenta 2022).

Además, las instituciones de educación superior y desarrollo sostenible están relacionados estrictamente puesto que las universidades tienen la responsabilidad de formar profesionales que contribuyan al desarrollo sostenible de la sociedad, integrando los objetivos de desarrollo. las instituciones de educación superior desempeñan un papel crucial en la promoción de la sostenibilidad a través de la investigación, la gestión institucional y la extensión universitaria. La implementación de modelos de sostenibilidad en las universidades no solo mejora su impacto ambiental, sino que también genera ahorros significativos y crea un entorno más saludable para estudiantes y personal. (Marcelo et al. 2024).

La integración de la sostenibilidad en la educación superior se refleja en la oferta de los programas académicos especializados, como por ejemplo el ecodiseño, que busca formar a profesionales capaces de poder desarrollar soluciones que sean innovadoras y sostenibles en varios campos, estas iniciativas responden a la creciente demanda de competencias relacionadas con la sostenibilidad en el mercado laboral actual. La experiencia del estudiante y el compromiso con el desarrollo sostenible son aspectos interrelacionados que las instituciones de educación superior deben considerar para ofrecer una educación integral y pertinente en el contexto actual. La promoción de prácticas sostenibles y la incorporación de la sostenibilidad en el currículo académico son fundamentales para formar profesionales comprometidos con la construcción de un futuro más sostenible. (Fernández Pérez 2018).

Por otro lado, Gallegos y Suéscum mencionan que la fidelización de los estudiantes es un factor crucial para las IES, ya que influye directamente en su desarrollo y sostenibilidad. La lealtad de los estudiantes depende de la calidad de los servicios educativos, las interacciones con el personal académico y administrativo, y la infraestructura disponible. Una experiencia integral y satisfactoria en estos ámbitos puede mejorar la percepción del consumidor y aumentar la retención estudiantil. Además, la educación para el desarrollo sostenible se ha impulsado como una forma integral de realizar el trabajo docente en las IES. Este enfoque

promueve la formación inter y transdisciplinar, educando para impulsar el desarrollo sustentable y fomentando la conciencia ecológica y social entre los estudiantes. (Gallegos y Suéscum 2023).

El artículo "El desarrollo sustentable en las instituciones de educación superior: un verdadero desafío" por Bohen y Bruckmann mencionan que, enfatiza que las instituciones de educación superior (IES) son actores clave en la crisis socioambiental actual. Estas instituciones deben integrar principios de desarrollo sustentable en sus funciones esenciales: la formación de estudiantes como líderes conscientes, la generación de conocimientos científicos y tecnológicos, y la difusión de una cultura sostenible. Además, el artículo destaca la importancia de incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su planeación estratégica para abordar los desafíos globales, fomentar alianzas interinstitucionales y promover una educación inclusiva y de calidad. Sin embargo, se subraya que los esfuerzos realizados hasta ahora son insuficientes frente al ritmo de deterioro ambiental y las desigualdades sociales, por lo que se requiere una acción más acelerada y coordinada; aunque las IES han avanzado en la integración de la sostenibilidad en sus planes estratégicos y programas educativos, el impacto logrado es significativamente menor al ritmo del deterioro ambiental y social. Esto hace imperativa una mayor autoevaluación, el establecimiento de redes interuniversitarias y la vinculación con organizaciones para diseñar e implementar políticas públicas que incluyan la sostenibilidad como eje transversal. En particular, la educación superior tiene un papel crítico en la promoción de valores como la equidad, la justicia social y la preservación ambiental, lo que demanda una transformación de la cultura organizacional de las universidades para que estas sean verdaderos modelos de cambio hacia una sociedad más justa y sostenible. (Bohne García, Bruckmann Maynetto, y Martínez González 2019).

Además, en el artículo “Ética, Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social desde la docencia en instituciones de educación superior” de García, Vega y Vallaeys, menciona que analiza cómo la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) puede integrar la ética y el desarrollo sostenible en la docencia de instituciones de educación superior en América Latina. A través de un enfoque mixto, se revisaron más de 410 propuestas surgidas de un diplomado internacional organizado por la Unión de Responsabilidad Social Universitaria

Latinoamericana (URSULA) y la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Este programa incentivó a los docentes a reflexionar sobre el impacto de la enseñanza en la sostenibilidad, incluyendo la inclusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el currículo, el uso de metodologías como el aprendizaje-servicio solidario, y el desarrollo de proyectos que conecten el conocimiento académico con los problemas sociales y ambientales. Se destacó que las universidades deben abandonar la perspectiva de "torre de marfil" y promover una educación que forme profesionales éticos y comprometidos con los desafíos locales y globales, siendo agentes activos en la transformación hacia un desarrollo sostenible. (García Rangel, Vega Cano, y Vallaeys 2022).

Las instituciones de educación superior (IES) integran los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en sus funciones principales para impulsar el desarrollo sostenible. Mediante un análisis hermenéutico y revisiones documentales de instituciones internacionales y mexicanas, se identificaron cuatro funciones clave: gestión institucional, educación y aprendizaje, investigación y liderazgo social. Estas funciones permiten a las IES promover prácticas sostenibles, incorporar los ODS en sus planes estratégicos, educar en competencias ambientales y liderar soluciones interdisciplinarias para problemas sociales y ambientales. Sin embargo, el texto resalta desafíos en la implementación, como la falta de indicadores específicos y el apoyo de actores externos, enfatizando la necesidad de compromiso institucional para fomentar el impacto positivo en las comunidades y el medio ambiente. (García-Arce, Pérez- Ramírez, y Gutiérrez Barba 2021).

En cuanto a la educación-aprendizaje, se resalta la importancia de formar estudiantes en competencias sostenibles, mediante currículos que incorporen enfoques transversales sobre desarrollo sostenible y programas que empoderen a los jóvenes para abordar desafíos globales. Por otro lado, la investigación debe ser interdisciplinaria, orientada a soluciones prácticas y tecnológicas que impacten positivamente tanto a nivel local como global. El liderazgo social, finalmente, fomenta la colaboración entre las IES y la comunidad, facilitando el diálogo intersectorial y posicionando a las universidades como modelos de cambio.

El análisis también resalta casos de éxito, como las iniciativas de la UNESCO, el programa UNEP Toolkit, y el Proyecto RISU, que han establecido indicadores específicos y estrategias para evaluar la sostenibilidad en las universidades. Sin embargo, existen limitaciones, como la carencia de mecanismos de verificación externos y la variabilidad en el compromiso institucional, que pueden obstaculizar el impacto esperado en términos de sostenibilidad y experiencia del cliente.

Por otro lado, las instituciones de educación superior (IES) pueden contribuir al desarrollo sostenible a través de sus funciones esenciales: la educación, la investigación y la extensión. Estas instituciones son vistas como motores de cambio social, económico y ambiental al implementar estrategias alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El análisis subraya la importancia de promover una educación inclusiva, equitativa y de calidad, orientada a formar ciudadanos comprometidos con la sostenibilidad y la resolución de problemas globales. Se destaca que las IES deben integrar la sostenibilidad en sus políticas, currículos y prácticas diarias. Esto incluye fomentar la interdisciplinariedad en los programas académicos, promover investigaciones que aborden los desafíos locales y globales, y desarrollar proyectos de extensión que impacten positivamente en las comunidades. Además, se señala la necesidad de que las IES lideren iniciativas innovadoras en áreas como las tecnologías de la información, el desarrollo de energías limpias y la gestión de recursos naturales; los retos que enfrentan las IES, como la falta de financiamiento adecuado, la fragmentación en la implementación de políticas sostenibles y las desigualdades en el acceso a la educación superior. Se enfatiza la necesidad de colaboración entre universidades, gobiernos y sectores privados para superar estos desafíos y garantizar la inclusión de los sectores más vulnerables. (Quinteiro, Maneiro, y Méndez 2020).

El artículo “Extensión rural y desarrollo social sostenible en la educación de instituciones técnicas” Salas y Meneses menciona que las instituciones de educación superior, específicamente las técnicas agropecuarias en Colombia, pueden desempeñar un papel fundamental en el desarrollo sostenible mediante la adopción de enfoques educativos innovadores y la extensión rural. Este enfoque permite a las instituciones convertirse en agentes de cambio al integrar la investigación, la práctica y la formación en sus currículos, creando sinergias entre el conocimiento académico y las necesidades del sector agrícola; se identifican varios desafíos, como la baja gobernanza en las instituciones educativas, la

desconexión entre el sistema educativo y el sector productivo, y la insuficiente adopción de tecnologías modernas. Estos problemas limitan la capacidad de los estudiantes para participar efectivamente en la resolución de problemas reales en sus comunidades. Además, se destacan iniciativas como los convenios con el SENA y la implementación de proyectos pedagógicos productivos como métodos para mejorar la calidad de la educación y fortalecer las competencias de los egresados. Se argumenta que la educación técnica debe priorizar el desarrollo sostenible, integrando el uso eficiente de los recursos naturales, la conservación del medio ambiente, y la promoción de tecnologías innovadoras que beneficien tanto al sector educativo como al agrícola. (Federman y Meneses 2023).

Por otro lado, Olmo, Rodríguez y Santos mencionan que la educación para el desarrollo sostenible (EDS) ha evolucionado en el contexto universitario y cómo ha sido objeto de creciente atención en la investigación académica. La revisión bibliométrica evidencia que desde 1970 hasta 2019, la cantidad de publicaciones sobre EDS ha aumentado significativamente, alcanzando un pico en 2018. Este incremento refleja un interés creciente por parte de la comunidad científica en abordar los desafíos ambientales desde la educación superior, la EDS no solo se ha centrado en aspectos teóricos, sino también en la aplicación práctica, integrando la sostenibilidad en currículos universitarios y en actividades de investigación e innovación. Las instituciones de educación superior son vistas como actores clave para promover cambios culturales y sociales hacia prácticas sostenibles, y la implementación de la EDS en sus programas se considera fundamental para formar profesionales conscientes de su papel en la mitigación de problemas ambientales, así como también se ha explorado diversas áreas, como la salud ambiental, la percepción y actitudes de los estudiantes hacia la sostenibilidad, y la importancia de integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la educación universitaria. Las universidades son instadas a adoptar un enfoque transversal que incluya la sostenibilidad en todas las áreas del conocimiento, lo que implica revisar y adaptar sus estructuras curriculares y métodos pedagógicos para reflejar una mayor conciencia ambiental y un compromiso ético hacia la sostenibilidad. (Alcalá del Olmo-Fernández et al. 2021).

Según el artículo “Educación Ambiental en Instituciones Educativas Colombianas” de González y Martínez menciona que se identifican varias deficiencias en la implementación

de la educación ambiental, tales como la falta de un enfoque interdisciplinario y la desconexión con las realidades sociales y ambientales locales. Los Proyectos Ambientales Escolares (PRAE), aunque fundamentales, han enfrentado problemas como la falta de recursos, compromiso de los docentes, y su percepción como actividades aisladas en lugar de proyectos integrados a largo plazo, también se propone un cambio hacia modelos pedagógicos constructivistas que integren la participación activa de estudiantes, docentes y comunidades. Este enfoque busca no solo transmitir conocimiento, sino también fomentar un aprendizaje significativo y práctico que permita a los estudiantes comprender y abordar los problemas ambientales de manera efectiva. Se subraya la importancia de utilizar bio- herramientas y geo- herramientas como medios pedagógicos para conectar a los estudiantes con su entorno natural y fomentar un comportamiento más consciente y responsable hacia el medio ambiente. (González Barajas y Martínez García 2024).

El OEI y CAF mencionan en el informe sobre la educación superior y la ciencia post COVID- 19 que la pandemia de COVID-19 marcó un punto de inflexión en la educación superior iberoamericana, acelerando procesos de transformación digital que ya eran necesarios, pero para los que muchas instituciones no estaban preparadas. En este contexto, las universidades asumieron la virtualización de la enseñanza como medida de emergencia, exponiendo limitaciones tecnológicas, pedagógicas y socioemocionales tanto en estudiantes como en docentes. Las instituciones que ya contaban con infraestructura tecnológica y experiencia en educación a distancia respondieron mejor a la crisis, mientras que otras enfrentaron desafíos significativos relacionados con la conectividad, el acceso a dispositivos y la capacitación docente. En cuanto a la relación con el desarrollo sostenible, se destaca que las IES desempeñan un papel clave en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en áreas como la reducción de desigualdades (ODS 10), la educación inclusiva y de calidad (ODS 4) y el trabajo decente (ODS 8). Las universidades son fundamentales para formar ciudadanos capacitados para enfrentar los desafíos del siglo XXI y generar conocimientos innovadores que impulsen el desarrollo sostenible. Por otro lado, la pandemia aceleró la aceptación de la movilidad académica virtual, que representa una oportunidad para democratizar el acceso a experiencias internacionales y fortalecer la internacionalización "en casa" de los currículos universitarios. (OEI y Otros 2022).

La población considerada para este estudio estará compuesta por los usuarios de la Universidad Técnica de Ambato, y esta información se obtendrá de la Secretaria de la Carrera de Mercadotecnia Facultad de Ciencias Admirativas de la Universidad Técnica de Ambato. A partir de los datos recolectados de esta fuente, se seleccionará la muestra de manera aleatoria, lo que significa que se elegirá a cualquier individuo al azar de la población sin ningún tipo de preferencia.

La base teórica de este estudio se enfoca en tres conceptos fundamentales: la experiencia del consumidor, el desarrollo sostenible y su conexión en el ámbito de instituciones de educación superior.

1.2.Objetivos:

1.2.1 Objetivo general

Analizar la gestión de la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible en la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Ambato.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Fundamentar de materia teórica la experiencia del cliente (CXO) y desarrollo sostenible.
2. Diagnosticar la optimización de experiencia del cliente como aporte para el desarrollo sostenible en la Educación Superior.
3. Relacionar las variables objeto de estudio: experiencia del cliente y desarrollo sostenible, que permita identificar su grado de asociación y diseñar herramientas para mejorar la experiencia de los usuarios.

1.3. Planteamiento del problema

La cuestión abordada en este análisis surge de las universidades y centros educativos de nivel superior que, en el contexto actual, no logran armonizar adecuadamente la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus estudiantes con la incorporación de estrategias sostenibles en la gestión de sus actividades, instalaciones y entornos. Esto resulta especialmente relevante debido a que las demandas de los usuarios continúan aumentando, enfocándose en recibir servicios de excelencia, acceso a tecnología de

última generación, espacios físicos innovadores y experiencias adaptadas a sus preferencias individuales.

1.3.1. Macro

A escala mundial, las instituciones de educación superior como son las IES están en una posición estratégica para lograr impulsar el desarrollo sostenible al implementar prácticas ecológicas, sociales y económicas en sus operaciones y currículos; las instituciones no solo forman a futuros líderes, sino que también son motores de innovación y agentes de cambio social. Pérez (2018), en su artículo mencionan que las universidades tienen la responsabilidad de promover una educación para el desarrollo sostenible que fomenten competencias clave como un pensamiento crítico, resolución de problemas y conciencia global; además, el impacto de las IES trasciende los límites académicos debido a que influyen en las políticas públicas y colaborar con las industrias en proyectos que aborden desafíos globales como son el cambio climático y la desigualdad social; los organismos internacionales como la UNESCO han señalado que es importante que las universidades son catalizadoras para lograr alcanzar las ODS. (Fernández 2018).

Además, las IES deben considera que tanto la vida cotidiana como los recursos del medio deben ser relacionados con la experiencia del sujeto con los aprendizajes escolares, la tarea de los profesionales es acercar a los estudiantes a un conocimiento poderoso, que conecta los conocimientos académicos con las realidades del mundo actual, es decir conceptos sólidos, desafiantes que son fundamentales para formar profesionales que se comprometan con la sostenibilidad. La responsabilidad es de los profesionales en educación para acercar a los estudiantes a un conocimiento sólido y riguroso, pero también desafiante, relevante y capaz. Este enfoque lo que busca es formar a los individuos para que logren tomar decisiones informadas y también responsables para contribuir al desarrollo sostenible. También permite conectar el aprendizaje cotidiano para fortalecer la educación, motivando a los estudiantes a que adquieran un mejor conocimiento. (García 2023).

1.3.2. Meso

Las universidades enfrentan retos grandes como son el equilibrar la satisfacción de todos sus clientes es decir docentes, alumnos, personal administrativo, en sí la comunidad universitaria con la adopción de prácticas sostenibles que respalden la misión y visión de las universidades. Lo que incluye diseñar estrategias para integrar la sostenibilidad en los servicios ofrecidos como son la gestión de recursos energéticos, el uso adecuado de agua y la promoción de la cultura del reciclaje; así como también la experiencia del estudiante se influencia por factores como accesibilidad tecnológica, la infraestructura verde y el enfoque de inclusión. Algunos estudios destacan la importancia de las alianzas entre las universidades, gobiernos y empresas para así lograr modelos de gestión sostenibles y mejorar la calidad de los servicios, reforzando el compromiso institucional. (Gallegos y Suéscum 2023).

La responsabilidad de las universidades actúa como un puente clave en todas las IES, esto para lograr conectar todos y cada uno de los programas educativos con las ODS para lograr promover un enfoque integral en la enseñanza teórica, logrando integrar la sostenibilidad en todas las funciones universitarias; esta responsabilidad fortalece el rol de todas las IES para transformar una sociedad sostenible y equitativa. (Froy, Berrocal, y Alarcón 2022).

1.3.3. Micro

La integración de la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible en las IES es importante para formar profesionales conscientes de su entorno y comprometidos con la sostenibilidad, estas desempeñan un papel crucial debido a que influyen en la educación de los estudiantes, la responsabilidad de las universidades se presenta para articular los programas educativos de las ODS lo que permite que las universidades impartan conocimiento teóricos, valores éticos y prácticas responsables; esto implica una gestión educativa que integre la sostenibilidad desde la docencia hasta la investigación. (Fernández, Figueroa, y Gaber 2022).

En la Agenda de las ODS 2030 se ve fortalecido la educación con programas de educación ambiental en sus programas y planes, las universidades públicas han realizado ajustes en sus mallas para así incorporar asignaturas relacionadas con estos temas importantes por lo que los docentes deben estar informados del tema para que puedan

impartir a sus estudiantes; cada una de las ODS ofrece oportunidades únicas para reforzar los roles educativos y sociales, fomentando un aprendizaje significativo para preparar a los estudiantes y enfrentar desafíos globales. Esto es esencial para lograr garantizar una buena educación superior. (Cantillo, Pacheco, y Torres 2024).

Justificación

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad analizar la gestión de la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible para identificar el grado de asociación y así poder determinar herramientas para mejorar la experiencia de los usuarios. Con la propuesta expuesta se pretende fundamentar la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible mediante materia teórica, así como también optimizar la experiencia del cliente para el desarrollo sostenible en la educación y así poder desarrollar una herramienta para mejorar esta problemática.

De acuerdo con Lacruhy (2024), menciona en su artículo que la integración de la experiencia del cliente y también el desarrollo sostenible de las IES es fundamental para poder formar profesionales comprometidos con la sostenibilidad y mejorar la calidad educativa, las IES desempeñan un papel primordial en la promoción del desarrollo sostenible y generar el conocimiento adecuado. En la agenda 2030 de los ODS se ha fortalecido actualmente esto debido a que las instituciones de educación superior han ido implementando todos y cada una de los planes y programas de educación ambiental, sostenibles, entre otros. (Lacruhy Enríquez 2024).

La implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos ha motivado a las universidades a repensar sus roles educativos y sociales. Cada objetivo ofrece una oportunidad única para que las instituciones adapten sus currículos y prácticas, fomentando un aprendizaje significativo que prepare a los estudiantes para enfrentar desafíos globales. La responsabilidad social universitaria también conocida por sus siglas como RSU es muy importante porque implica incorporar las prácticas sostenibles en la gestión institucional y también en la relación con la comunidad, Aldeanueva y Quintero mencionan en su artículo que la RSU (Responsabilidad Social Universitaria) es importante debido a que incorpora las prácticas sostenibles en toda la gestión institucional y la comunidad. (Jiménez 2018).

Asimismo, conectar los aprendizajes con la vida cotidiana fortalece la pertinencia educativa, motivando a los estudiantes al mostrarles cómo el conocimiento adquirido

puede aplicarse para abordar desafíos globales como el cambio climático, la equidad social o la economía circular. Este enfoque integrador transforma la educación en un puente hacia un impacto tangible y significativo, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con la necesidad de formar ciudadanos globales comprometidos con un futuro más equitativo y sustentable.

1.4. Marco teórico

La experiencia del cliente y el desarrollo sostenible de las IES se fundamenta en la intersección de dos conceptos que son la gestión de relaciones con el cliente y la responsabilidad social universitaria que se orienta a la sostenibilidad.

1.4.1. Variable Independiente: Experiencia del Cliente en la IES

La integración efectiva de la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible en las IES no solo mejora la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes, sino que también posiciona a las instituciones como líderes en la formación de profesionales capaces de contribuir significativamente a la construcción de un futuro sostenible.

El término cliente se refiere a los estudiantes, puede incluir también a otros grupos como empleados, empleadores y la comunidad institucional, la experiencia del cliente implica comprender y también satisfacer todas las necesidades y expectativas del grupo, esto es esencial para lograr mejorar la calidad educativa, la implementación de la gestión de relaciones con el cliente permite recopilar y analizar datos importantes para así mejorar el servicio y compromiso de los estudiantes. (Jiménez 2018).

Por otro lado, la experiencia del cliente en las universidades se refiere al conjunto de interacciones y percepciones que los estudiantes tienen a lo largo de su trayectoria académica, desde el proceso de admisión hasta la graduación y más allá. Este concepto se ha vuelto crucial en el ámbito educativo, ya que las instituciones buscan no solo atraer a estudiantes, sino también retenerlos y asegurar su satisfacción. Una experiencia positiva puede incluir factores como la calidad de la enseñanza, el apoyo académico, la atención al cliente en servicios administrativos, la accesibilidad a recursos tecnológicos y la creación de un ambiente inclusivo y participativo. Las universidades que implementan estrategias centradas en el estudiante tienden a fomentar una mayor lealtad

y recomendación, lo que se traduce en un mayor éxito institucional. (Guzmán Gómez 2019).

Es importante que se integre la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible en las Instituciones de Educación Superior (IES). Enfatiza que este enfoque no solo mejora la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes, sino que también posiciona a las instituciones como líderes en la formación de profesionales comprometidos con un futuro sostenible. Al ampliar el concepto de "cliente" para incluir a empleados, empleadores y la comunidad institucional, se propone un enfoque holístico que enriquece la experiencia educativa. La implementación de la gestión de relaciones con el cliente (CRM) se presenta como una herramienta clave para recopilar y analizar datos, permitiendo la mejora continua de los servicios. Esto crea un ciclo de retroalimentación beneficioso para todos los actores involucrados. En última instancia, se subraya la responsabilidad ética de las IES en preparar profesionales que puedan enfrentar los desafíos sociales y ambientales actuales, reafirmando su compromiso con el desarrollo sostenible.

Las estrategias Customer Relationship Management (CRM) son importantes para poder gestionar una gran experiencia al cliente, esto permite recopilar y analizar los datos sobre las preferencias y comportamientos de los estudiantes, existen elementos clave como calidad de la enseñanza, la infraestructura y recursos tecnológicos, interacción docente- estudiante, servicios de apoyo académico y emocional.

La experiencia del consumidor en la educación superior se ha convertido en un aspecto fundamental para las instituciones académicas, ya que influye directamente en la satisfacción y lealtad de los estudiantes. Diversos estudios han abordado este tema desde múltiples perspectivas, ofreciendo una visión integral de los factores que impactan en la percepción y comportamiento de los alumnos. En el artículo “la calidad en los servicios educativos” menciona que la calidad universitaria se basa en sí en la capacidad que poseen las universidades para satisfacer las expectativas de los estudiantes y la sociedad, en este contexto no solo se implica la excelencia académica sino también la adecuación de la infraestructura, la competencia personal docente y la

relevancia del currículo. (Senlle y Gutiérrez 2022) y (Alcalá del Olmo-Fernández et al. 2021).

Por otro lado, según Andrey, Guataquira, Romero, y reyes mencionan en su artículo "Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior" que la calidad del servicio educativo en las universidades es un concepto multidimensional que abarca diversos factores que impactan el proceso de enseñanza-aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes. Este concepto no solo se refiere a la excelencia académica y la competencia del profesorado, sino que también incluye aspectos como la infraestructura, los recursos tecnológicos, la atención al estudiante y la accesibilidad de los servicios ofrecidos. Un entorno de aprendizaje adecuado, que cuente con instalaciones bien mantenidas y equipadas, es fundamental para facilitar el desarrollo académico y personal de los estudiantes. Además, la calidad del servicio educativo está influenciada por la capacidad de las instituciones para implementar mecanismos de retroalimentación que permitan a los estudiantes expresar sus necesidades y expectativas, fomentando así un sentido de pertenencia y compromiso con la universidad. La atención individualizada y el apoyo emocional son igualmente cruciales, ya que contribuyen a crear un ambiente de confianza y respeto, donde los estudiantes se sientan valorados y motivados a alcanzar sus objetivos. En este contexto, la medición y evaluación de la calidad del servicio educativo se convierten en herramientas esenciales para identificar áreas de mejora y fomentar la innovación en los programas académicos, asegurando que las universidades no solo cumplan con estándares mínimos, sino que se esfuercen continuamente por superar las expectativas de sus estudiantes y contribuir positivamente a la sociedad en general. (Andrey et al. 2020).

Se destaca la importancia de las estrategias de Customer Relationship Management (CRM) en la gestión de la experiencia del cliente en las instituciones de educación superior, destacando su capacidad para recopilar y analizar datos sobre las preferencias y comportamientos de los estudiantes. Se identifican elementos clave que influyen en esta experiencia, como la calidad de la enseñanza, la infraestructura, la interacción docente-estudiante y los servicios de apoyo académico y emocional. Además, se enfatiza que la experiencia del consumidor se ha convertido en un factor fundamental

para la satisfacción y lealtad de los estudiantes, respaldado por estudios que ofrecen una visión integral de los factores que impactan su percepción. El artículo mencionado resalta que la calidad universitaria se mide por la capacidad de las instituciones para satisfacer las expectativas de los estudiantes y la sociedad, abarcando no solo la excelencia académica, sino también la infraestructura adecuada, la competencia del personal docente y la relevancia del currículo, lo que refuerza la necesidad de un enfoque integral en la gestión educativa.

Según Mori u Palomino, mencionan que la calidad del servicio educativo puede definirse como la capacidad de las instituciones educativas para satisfacer de manera consistente las expectativas y necesidades de sus estudiantes mediante un servicio integral, eficiente y adaptado a los estándares actuales. Esta calidad abarca aspectos tangibles, como infraestructura y recursos, e intangibles, como la atención personalizada, la fiabilidad del personal, y la capacidad de respuesta frente a las inquietudes de los estudiantes. Según el documento, el modelo SERVQUAL es ampliamente utilizado para medir esta calidad mediante cinco dimensiones clave: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles, lo que permite evaluar tanto las percepciones como las expectativas de los usuarios. Además, se resalta la importancia de la innovación y la mejora continua en los servicios ofrecidos, pues las instituciones que logran integrar estas características no solo alcanzan altos niveles de satisfacción estudiantil, sino que también fortalecen su posición competitiva en el sector educativo. (Mori y Palomino 2021).

Además, la atención que los estudiantes deben recibir en las instituciones de educación superior es muy importante es por este motivo que, Barragán en su artículo “La experiencia estudiantil universitaria en América Latina: una revisión de literatura” menciona que las actividades de los estudiantes son importantes sobre todo en espacios donde puedan participar de manera activa y generen vínculos positivos en su paso por la universidad, sobre todo la importancia de escuchar a los estudiantes, de compartir y entenderlos, así como también de estudiar y aprender con ellos, trabajar hasta obtener recursos para que continúen con su formación y puedan encontrar un campo donde se desarrollen laboralmente. (Barragán-Díaz 2020).

Es primordial analizar la calidad del servicio educativo como la capacidad de las instituciones para satisfacer de manera consistente las expectativas y necesidades de los estudiantes, enfatizando la importancia de ofrecer un servicio integral, eficiente y adaptado a los estándares actuales. Se distinguen aspectos tangibles, como la infraestructura y recursos, e intangibles, como la atención personalizada y la fiabilidad del personal, que son cruciales para una experiencia educativa satisfactoria. El modelo SERVQUAL se presenta como una herramienta efectiva para medir esta calidad a través de cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles, permitiendo evaluar las percepciones y expectativas de los usuarios. Además, se subraya la necesidad de innovación y mejora continua en los servicios, ya que las instituciones que integran estas características no solo logran altos niveles de satisfacción estudiantil, sino que también fortalecen su competitividad en el sector educativo. Complementariamente, Barragán destaca la relevancia de la atención a los estudiantes en espacios que fomenten la participación activa y la creación de vínculos positivos, enfatizando la importancia de escuchar y entender sus necesidades para facilitar su desarrollo académico y profesional.

Según López, Rivera y Cruz mencionan en su artículo "Personalización del aprendizaje con inteligencia artificial en la educación superior" que la personalización de la experiencia se refiere a la adaptación de los recursos educativos, el ritmo de aprendizaje y la retroalimentación a las necesidades individuales de cada estudiante. Este enfoque busca ofrecer una educación más efectiva y relevante, considerando la diversidad de estilos de aprendizaje, conocimientos previos y objetivos educativos de los alumnos. Al implementar sistemas adecuados en las universidades y sobre todo algunos que analizan datos y patrones de aprendizaje, las instituciones pueden proporcionar un camino educativo único que no solo mejora la calidad del proceso de enseñanza, sino que también promueve un ambiente inclusivo y equitativo, preparando a los estudiantes para enfrentar los desafíos de un mundo digital y conectado. (López López, Rivera Escalera, y Cruz García 2023) y (Martinic y Urzúa-Martínez 2021).

Por otro lado, en base al artículo "La Educación Personalizada. Un Enfoque Efectivo Para el Aprendizaje" se refiere a la adaptación del proceso educativo a las necesidades, intereses y capacidades individuales de cada estudiante, promoviendo un aprendizaje

significativo y relevante. Este enfoque implica el uso de metodologías diferenciadas y tecnologías de aprendizaje adaptativo que permiten a los educadores diseñar estrategias de enseñanza y evaluación inclusivas, fomentando la participación activa y el compromiso emocional de los alumnos. Al implementar la educación personalizada, se busca mejorar la motivación, la satisfacción y el rendimiento académico, al mismo tiempo que se abordan las diferencias individuales y se promueve la equidad en el acceso a oportunidades educativas. (Velasco Suárez et al. 2023) y (León 2018).

En base a esta información, la importancia de la personalización del aprendizaje en la educación superior como un enfoque que adapta los recursos educativos, el ritmo de aprendizaje y la retroalimentación a las necesidades individuales de los estudiantes. Se destaca cómo esta adaptación no solo busca mejorar la efectividad y relevancia de la educación, sino que también considera la diversidad de estilos de aprendizaje y objetivos educativos. Al implementar tecnologías que analizan datos de aprendizaje, las universidades pueden ofrecer experiencias educativas únicas que fomentan la inclusión y la equidad. Además, se enfatiza que la educación personalizada promueve un aprendizaje significativo y relevante, mejorando la motivación y el rendimiento académico de los estudiantes, lo que resulta crucial para prepararlos para un mundo cada vez más digital y conectado. Este enfoque es fundamental para enfrentar los desafíos actuales en el ámbito educativo.

1.1.6. Variable Dependiente: Desarrollo Sostenible en las IES

Todas las IES juegan un papel fundamental en la promoción del desarrollo sostenible, mediante la educación y la investigación, así como también implementando prácticas sostenibles en la gestión y operaciones, integrar las ODS en la política y en los programas universitarios es importante para formar profesionales conscientes y comprometidos con la sostenibilidad. (Lacruhy Enríquez 2024).

El desarrollo sostenible se entiende como la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas. El compromiso integral incorpora competencias para la sostenibilidad, como es un pensamiento crítico, ética ambienta y habilidades sobre los problemas globales,

otro aspecto importante a considerar es reducir la huella ecológica de las universidades, promover los estudios en disciplinas como la ingeniería, economía, biología, entre otros. Esto incluye la integración transversal de la sostenibilidad en la docencia, la investigación y la innovación, preparando a los estudiantes no solo para adquirir conocimientos teóricos, sino también para aplicarlos en contextos reales y globales con responsabilidad social. A través de estrategias como el aprendizaje-servicio, la formación ética y el compromiso práctico, las universidades fomentan un pensamiento crítico orientado hacia la justicia social y ambiental, promoviendo el cambio hacia una sociedad más inclusiva, equitativa y sostenible. Ejemplos concretos, como la asignatura de Responsabilidad Social de la Universidad Francisco de Vitoria, muestran cómo la educación puede empoderar a los estudiantes para reflexionar y actuar sobre los desafíos globales, convirtiéndose en agentes transformadores capaces de integrar valores humanísticos y sostenibles en sus profesiones futuras. (Rosa Ruíz, Giménez Armentia, y Calle Maldonado 2018).

La integración de los ODS en las instituciones de educación superior (IES) no solo es relevante, sino también imprescindible en el contexto actual, considerando los desafíos globales relacionados con el cambio climático, la desigualdad social y la sostenibilidad económica. Este enfoque no solo prepara a los futuros profesionales para abordar problemas complejos, sino que también posiciona a las universidades como líderes en la transición hacia una sociedad más justa y sostenible.es importante que se destaque el desarrollo de competencias como el pensamiento crítico y la ética ambiental, ya que son habilidades esenciales para la toma de decisiones responsables en contextos reales.

En el contexto del desarrollo educativo en América Latina, la infraestructura escolar constituye un pilar crítico para garantizar el derecho a una educación de calidad, especialmente en poblaciones vulnerables. Este concepto abarca tanto la infraestructura curricular que incluye espacios y herramientas esenciales para actividades educativas directas como laboratorios, bibliotecas y conexión a internet, como la infraestructura no curricular, que proporciona condiciones básicas como agua potable, sanitarios y mobiliario adecuado. Ambos tipos de infraestructura se complementan y son

fundamentales para el aprendizaje, pero la región enfrenta desafíos significativos debido a su deterioro, escasez y distribución desigual. Esto perpetúa las desigualdades sociales, ya que las escuelas en contextos socioeconómicos más pobres suelen carecer de recursos básicos y de espacios adaptados para prácticas educativas modernas. Así, se evidencia la necesidad urgente de políticas integrales que equilibren la dotación de ambos tipos de infraestructura, fomenten prácticas pedagógicas innovadoras y adapten los espacios escolares a las exigencias de una sociedad contemporánea más interconectada y tecnológica. (Miranda López 2018) y (Fernández-Esquinas 2011).

El concepto de infraestructura y recursos en el contexto de las instituciones educativas se refiere a los elementos fundamentales necesarios para soportar las actividades académicas, administrativas y de investigación mediante tecnologías avanzadas. Esto incluye tanto la infraestructura física, como edificios, laboratorios equipados y redes de telecomunicaciones, como los recursos digitales, tales como aplicaciones educativas, repositorios de datos y herramientas tecnológicas específicas. Las redes educativas y de investigación, como parte esencial de esta infraestructura, ofrecen servicios especializados y no comerciales que atienden las necesidades de comunidades académicas y científicas, permitiendo la transmisión y preservación de conocimiento, así como la integración de tecnologías emergentes como SDN (Redes Definidas por Software), IoT (Internet de las Cosas) y técnicas de preservación digital. Estas infraestructuras deben ser diseñadas para ser eficientes, seguras y sostenibles, teniendo en cuenta la creciente demanda de dispositivos y el aumento exponencial de datos, especialmente en un mundo post- pandemia, donde la conectividad y la preservación del patrimonio intelectual se han vuelto prioritarias para garantizar el desarrollo académico y cultural. (Rodríguez et al. 2021).

Existe una gran relación entre la infraestructura educativa y la perpetuación de desigualdades sociales en América Latina, señalando la urgencia de políticas que combinen mejoras físicas y tecnológicas. La referencia al impacto post- pandemia subraya un punto crucial: la necesidad de acelerar la conectividad y reducir la brecha digital, especialmente en poblaciones vulnerables. Asimismo, resulta interesante la mención a tecnologías emergentes como IoT y redes SDN, aunque sería útil incluir ejemplos concretos de su implementación en la región y su impacto en la calidad

educativa. Finalmente, creo que sería valioso explorar cómo enfoques sostenibles y equitativos en infraestructura educativa podrían transformar las prácticas pedagógicas y reducir disparidades a largo plazo.

Las prácticas sostenibles abordan la importancia de integrar la sostenibilidad en los currículos educativos, particularmente en las universidades, con el objetivo de fomentar competencias que permitan enfrentar los desafíos globales del desarrollo sostenible. Estas prácticas no se limitan a transmitir conocimientos, sino que también promueven un cambio cultural hacia una mayor conciencia y responsabilidad ambiental y social. Esto incluye la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los planes de estudio, la formación en competencias transversales y la promoción de iniciativas que vinculen la educación con soluciones a problemas locales y globales. En este contexto, las universidades juegan un papel transformador al liderar esfuerzos para implementar estrategias sostenibles tanto en la formación académica como en las operaciones diarias, consolidando así su impacto en la formación de futuros líderes responsables. (Gómez Méndez et al. 2024).

Además, las prácticas sostenibles se refieren en sí a un conjunto de acciones y estrategias implementadas por instituciones, como las universidades, que buscan equilibrar el desarrollo económico, la prosperidad social y la protección ambiental. Estas prácticas se centran en promover la eficiencia en el uso de recursos, reducir el impacto ambiental, fomentar la equidad social y asegurar que las actividades actuales no comprometan la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Adoptar prácticas sostenibles implica integrar principios de desarrollo sustentable en todos los niveles y áreas, desde la gestión administrativa y los planes educativos hasta la investigación y las actividades comunitarias, con el objetivo de minimizar los daños ambientales, promover la justicia social y optimizar los recursos.(Bohne García, Bruckmann Maynetto, y Martínez González 2023).

Los autores resaltan la necesidad de integrar principios de sostenibilidad en la educación superior, particularmente en los currículos universitarios, como un medio para enfrentar los desafíos globales del desarrollo sostenible. Este enfoque no solo busca transmitir conocimientos, sino también transformar la cultura educativa mediante la

sensibilización y responsabilidad social y ambiental. En este sentido, las universidades se erigen como agentes clave para la implementación de estrategias sostenibles que abarcan desde la formación de competencias transversales alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) hasta la ejecución de acciones que equilibran el desarrollo económico, la prosperidad social y la protección del entorno. Estas prácticas involucran la gestión eficiente de recursos, la reducción de impactos ambientales y la promoción de equidad, todo ello en pro de un desarrollo que garantice las necesidades de las generaciones presentes y futuras, consolidando así el papel transformador de las universidades en la sociedad.

Por otro lado, en base a la accesibilidad y convivencia en el contexto universitario se refiere a la implementación de prácticas que permitan garantizar el acceso igualitario a los servicios educativos y fomentar un entorno inclusivo que respete la diversidad de los estudiantes. Esto implica eliminar barreras físicas, sociales, culturales y pedagógicas que limiten la participación de cualquier persona, independientemente de su género, etnia, condición social, discapacidad u otras características. La accesibilidad debe estar acompañada de acciones que promuevan la convivencia, entendida como la construcción de relaciones basadas en el respeto, el diálogo intercultural, la tolerancia y la equidad, contribuyendo al bienestar emocional y académico de los estudiantes. Estas prácticas buscan no solo asegurar oportunidades educativas equitativas, sino también crear una comunidad educativa que valore y celebre la diversidad como un componente esencial para el aprendizaje significativo, el desarrollo personal y la integración social, asumiendo la educación inclusiva como un eje transformador dentro de las universidades. (Garcés Suárez, Fajardo, y Garcés Suárez 2022).

Además, otros autores como Echeverría, Lille, Evia y Carrillo mencionan que la accesibilidad y convivencia en las universidades se enfoca en la construcción de entornos inclusivos, democráticos y pacíficos que promuevan la participación equitativa de todos los integrantes de la comunidad universitaria, respetando la diversidad en todas sus formas. Esto implica garantizar el acceso a recursos educativos, eliminar barreras físicas, sociales y culturales, y fomentar relaciones basadas en el respeto, el diálogo y la colaboración. La convivencia se presenta como un eje transversal que abarca dimensiones personales, relacionales, comunitarias e institucionales, promoviendo

valores como la tolerancia, la solidaridad y la equidad. En este contexto, las universidades deben desempeñar un papel transformador al implementar políticas inclusivas, diseñar estrategias pedagógicas que favorezcan la integración y trabajar en la formación de ciudadanos comprometidos con la paz y la justicia social. La accesibilidad no solo implica adaptación física o tecnológica, sino también una reestructuración cultural y educativa que permita a todos los estudiantes y docentes participar activamente en la construcción de una comunidad educativa enriquecida por su pluralidad y comprometida con el desarrollo humano integral. (Echeverría Echeverría et al. 2021).

Se resalta la importancia de un entorno inclusivo que respete y valore la diversidad. Esto abarca la eliminación de barreras físicas, sociales, culturales y pedagógicas que puedan limitar la participación de cualquier persona, independientemente de sus características individuales o grupales. Además, estas prácticas deben promover relaciones basadas en el respeto, el diálogo intercultural y la equidad, asegurando un impacto positivo tanto en el bienestar académico como en el emocional de los estudiantes. La accesibilidad se entiende no solo como la provisión de infraestructura o tecnología, sino como un compromiso integral que fomente una reestructuración cultural y educativa, mientras que la convivencia se aborda como un eje transversal que articula dimensiones personales, relacionales, comunitarias e institucionales. Las universidades, como agentes transformadores, están llamadas a implementar políticas inclusivas, diseñar estrategias pedagógicas innovadoras y formar ciudadanos comprometidos con la paz, la justicia social y la equidad, promoviendo así comunidades educativas participativas y enriquecidas por la diversidad.

1.1.7. Intersección entre Experiencia del Cliente y Desarrollo Sostenible

Las IES deben ofrecer una experiencia educativa que satisfaga las expectativas académicas de los estudiantes para así prepararlos para desafíos globales que se relacionen la sostenibilidad, lo que requiere una educación integral para que vincule la teoría con la práctica y así se fomente las habilidades críticas y éticas en los estudiantes. Además, cada una de las estudiantes deben adoptar una cultura organizada que refleje

el compromiso con la sostenibilidad, esto influye de manera positiva en los estudiantes. (Jiménez 2018).

El enfoque debe incluir el fomentar el aprendizaje activo y experiencial conectando lo teórico con lo práctico, se debe reflejar los valores de sostenibilidad, también el establecer alianzas con comunidades y los sectores productivos para generar así las soluciones sostenibles.

Por otro lado, los autores Heredia y Fonseca mencionan que la relación entre la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible se fundamenta en la necesidad de integrar prácticas centradas en el cliente en este caso los estudiantes que, al mismo tiempo, impulsen el desarrollo económico, social y ambiental de manera equilibrada y sostenible. Este enfoque implica que se reconozca al cliente como el eje central de todas sus estrategias, no solo para satisfacer necesidades inmediatas, sino también para construir relaciones emocionales y duraderas que fomenten la fidelidad y la co- creación de valor. Además, desde una perspectiva sostenible, las organizaciones deben alinear sus objetivos con acciones que promuevan el bienestar social y la protección ambiental, desarrollando productos y servicios que no solo respondan a las expectativas del cliente, sino que también minimicen el impacto ambiental y fomenten el progreso social. La implementación de modelos como la experiencia del cliente permite que se adopten estrategias innovadoras y tecnológicamente avanzadas que no solo potencien su competitividad, sino que también contribuyan a la sostenibilidad a largo plazo al involucrar a los colaboradores y a los clientes en un ciclo de mejora continua y responsabilidad compartida. (Heredia y Fonseca 2021).

Se resalta la importancia de integrar la experiencia del cliente como un eje central en el desarrollo sostenible, destacando la relevancia de equilibrar los objetivos económicos, sociales y ambientales. Esta perspectiva es clave, especialmente en contextos educativos donde los estudiantes son percibidos como clientes. Sin embargo, resulta pertinente analizar si estas estrategias pueden implementarse de manera efectiva en entornos que tradicionalmente han priorizado la excelencia académica por encima de las dinámicas del mercado. Además, es necesario evaluar si las herramientas tecnológicas y los modelos innovadores mencionados en el texto están realmente al alcance de todas las instituciones, considerando las limitaciones de recursos y las brechas socioeconómicas.

Por último, se podría profundizar en cómo estas prácticas pueden medirse y adaptarse a diferentes realidades culturales y estructurales para garantizar su sostenibilidad y efectividad a largo plazo.

Además, autores como Guerrero, Rivero, Salvo, Varas y Flanagan mencionan en su artículo que es importante considerar la capacidad de las instituciones de educación superior para ofrecer una formación integral y una experiencia estudiantil enriquecedora mientras promueven prácticas sostenibles que beneficien tanto a la comunidad universitaria como al entorno global. En este enfoque, las universidades actúan como agentes de cambio al integrar principios de sostenibilidad en sus planes de estudios, infraestructuras y servicios, asegurando que los estudiantes no solo reciban una educación de calidad, sino que también se sensibilicen y se comprometan con la responsabilidad ambiental y social. Esto implica iniciativas como campus verdes, programas de investigación en sostenibilidad, políticas inclusivas y el uso de tecnologías innovadoras para reducir la huella ecológica. De esta manera, las universidades no solo maximizan la satisfacción y el bienestar de sus estudiantes como "clientes" de su servicio educativo, sino que también refuerzan su papel como líderes en la transición hacia un futuro más sostenible y equitativo. (Guerrero Valenzuela et al. 2022).

En base a este contexto, se puede definir que las universidades actúan como agentes de cambio, puesto que pueden combinar su misión educativa con la promoción de prácticas sostenibles, impactando tanto en la formación académica como en el entorno social y ambiental. Este enfoque reconoce a los estudiantes como "clientes" en el sistema educativo, lo que implica que las instituciones deben garantizar una experiencia que integre calidad académica, bienestar estudiantil y conciencia sostenible. Desde una perspectiva crítica, se plantea que las universidades no solo deben ser espacios de aprendizaje, sino también modelos de sostenibilidad, promoviendo valores que trasciendan la formación técnica y académica para generar un impacto positivo en la sociedad. Este criterio podría analizarse en el marco de la responsabilidad social universitaria y su conexión con la agenda global de desarrollo sostenible, lo que ofrece una base para estudiar cómo estas acciones transforman las dinámicas universitarias y preparan a los estudiantes para enfrentar los retos contemporáneos.

1.1.8. Implementación de Estrategias Integradas

Para lograr esta integración las IES deben adoptar varias estrategias como incorporar contenidos que se relacionen con la malla curricular de las carreras con el fin de asegurar que los estudiantes adquieran una mejor comprensión sobre el ambiente, sociedad y economía; también implementar policías de gestión ambiental en cada campus universitario, sobre el uso eficiente de recursos, reducción de residuos, promoción de energías renovables y sostenibilidad. Además, se debe fomentar la participación activa de los estudiantes, docentes y personal administrativo sobre la sostenibilidad, para así generar una cultura institucional; otra de las estrategias es establecer alianzas con otras universidades, comunidades y sectores que permitan desarrollar proyectos para contribuir en los proyectos a nivel local y regional. (Lacruhy Enríquez 2024).

La RSU se posiciona como el marco integrador que une la gestión de la experiencia del cliente y el compromiso con el desarrollo sostenible. La RSU aboga por una educación que forme ciudadanos responsables y conscientes, alineando las misiones de docencia, investigación y vinculación con los valores de sostenibilidad.

Por otro lado, autores como Arias y Tapia mencionan que la implementación de las estrategias integradas en relación con la educación en las universidades implica el diseño y ejecución de metodologías que conecten la planificación estratégica con la gestión institucional, a fin de promover un desarrollo integral y sostenible en estas instituciones. En el caso de Ecuador, se destaca la necesidad de alinear los objetivos de las universidades con las demandas sociales y los avances tecnológicos, lo que requiere un enfoque sistemático y crítico que abarque acciones administrativas, académicas, organizacionales y estructurales. Aunque se han logrado avances en la formulación de planes estratégicos, persisten deficiencias significativas en el seguimiento, evaluación y comunicación de los mismos, lo que limita el impacto de estas estrategias. Este proceso es crucial para fortalecer las capacidades organizativas, garantizar la calidad educativa y posicionar a las universidades en un contexto competitivo, pero requiere superar obstáculos como la falta de claridad en metas, una cultura de planificación insuficientemente arraigada y la ausencia de herramientas efectivas para la toma de decisiones y el ajuste de estrategias. (Arias Peláez y Tapia Blacio 2024).

Además, se menciona en el artículo “Una metodología innovadora para la planeación estratégica en las universidades” que la implementación de estrategias integradas en relación con la educación en las universidades se refiere al desarrollo de metodologías que alineen los objetivos estratégicos con las necesidades educativas, a través de herramientas innovadoras y flexibles que permitan a estas instituciones adaptarse a un entorno competitivo y dinámico. Esto implica un enfoque sistemático que incluya fases como el diagnóstico estratégico, el análisis prospectivo, el diseño de proyectos estratégicos y la comunicación efectiva de los planes. Estas estrategias buscan optimizar recursos, promover la innovación y mejorar la calidad educativa mediante la participación activa de todos los actores involucrados, la integración de nuevas tecnologías, la alineación con las demandas sociales y la consolidación de una gestión educativa que impulse tanto la docencia como la investigación, en un marco de sostenibilidad y mejora continua. (Serrano, Bravo, y García 2013).

La implementación de este tipo de estrategias que se integran en la educación universitaria son un aspecto fundamental para promover el desarrollo integral de estas instituciones, pero su efectividad depende en gran medida de superar las deficiencias detectadas, como la falta de seguimiento y evaluación adecuados. Aunque se reconoce el esfuerzo de las universidades por alinearse con las demandas sociales y los avances tecnológicos, aún es necesario fortalecer la cultura de planificación y establecer mecanismos claros y efectivos que conecten los objetivos estratégicos con la gestión institucional. Desde mi perspectiva, abordar estas limitaciones no solo optimizaría el impacto de las estrategias implementadas, sino que también permitiría a las universidades posicionarse como actores clave en la generación de conocimiento y en la mejora de la calidad educativa en un contexto competitivo y en constante cambio.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

El presente proyecto se dividió en tres fases en base a los objetivos planteados, la primera fue la fundamentación teórica sobre la experiencia del cliente (CXO) y el desarrollo sostenible mediante una metodología investigativa, la segunda fue diagnosticar la optimización de experiencia del cliente como aporte para el desarrollo sostenible en la educación superior mediante una encuesta y cuestionario, es decir una metodología

cualitativa y una cuantitativa; y finalmente la tercera fase fue relacionar las variables objeto de estudio, la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible, que permita identificar su grado de asociación y diseñar las herramientas para mejorar la experiencia de los usuarios mediante una metodología cualitativa.

2.1.Materiales

Los materiales que se usaron en el presente proyecto experimental permitieron cumplir con los objetivos propuestos como se indica en la Tabla 1. Por lo que se indica cada uno de ellos de la siguiente manera:

Tabla 1.

Recursos para el proyecto de investigación

Ítem	Tipo de recurso	Recurso	Presupuesto
1	Humano	Tutor de tesis	$0.00
2	Humano	Cotutor	$0.00
3	Humano	Expertos académicos	$0.00
4	Institucionales	Biblioteca de la Universidad	$0.00
5	Institucionales	Centro de Posgrados UTA	$0.00
6	Institucionales	Base de datos	$0.00
7	Institucionales	Repositorios Virtuales	$0.00
8	Materiales	Servicio a Internet	$10.00
9	Materiales	Laptop	$400.00
10	Materiales	Cursos de capacitación	$50.00
11	Materiales	Paquete Office	$0.00
12	Materiales	Meta Business Suite	$0.00
		Subtotal	$460.00

Nota: Se presenta los recursos para la realización del estudio

2.2.Métodos

Para el presente proyecto se usó una metodología bibliográfica y de campo, de tipo descriptiva y correlacional de corte transversal, también cuantitativa debido a que se analizaron los datos proporcionado por las encuestas, cualitativa debido a las variables analizar, puesto que se realizó una fundamentación de la materia teórica en base a la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible, se realizó un diagnóstico de la optimización

de experiencia del cliente como aporte para el desarrollo sostenible en la educación superior, y se relacionó las variables objeto de estudio como la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible, para así identificar el grado de asociación y diseñar herramientas para mejorar la experiencia de los usuarios.

2.2.1. Método hipotético- deductivo

Este método se adoptó como parte importante del enfoque investigativo con la finalidad de poder obtener resultados objetivos, este método se destaca por ser empírico, se basa en hechos, es racional y de una naturaleza cíclica, lo que lo convierte en un elemento clave para el avance del conocimiento científico y el fomento del pensamiento crítico. Por lo que se siguieron diversas etapas entre estas, la definición del tema investigativo, y la identificación del problema, la formulación de hipótesis, la observación de las suposiciones en su contexto real y, finalmente, la verificación de la validez de dichas hipótesis.

Según el autor Bensliman, en su artículo menciona que el método Hipotético-Deductivo representa un enfoque innovador en la investigación científica, ya que promueve el desarrollo del conocimiento a través de la validación de hipótesis, lo cual permite confirmar o refutar teorías preexistentes y facilita un análisis objetivo de estudios previos. Por otro lado, el autor Martínez menciona que la experiencia juega un papel fundamental en la confrontación de las hipótesis, lo que lleva a la construcción de deducciones que se comparan con los hechos. Este método asume que el proceso de formular hipótesis no está sujeto a normas o procedimientos estrictamente establecidos. (Bensliman 2015) y (Martínez Ruiz 2018).

Se considera como uno d ellos métodos más empleados en los procesos de investigación, se destaca porque pueden analizar y comprender fenómenos mediante la observación, la formulación de hipótesis, la deducción y la experimentación. La observación continua facilita la identificación de patrones y características que conducen a la generación de hipótesis. En este marco, las hipótesis se definen como suposiciones que deben organizarse en estructuras jerárquicas; desde estas, se derivan deducciones que deben ser sometidas a contrastación empírica para su posterior evaluación.

2.3.Enfoque

Se llevó a cabo una investigación bajo el enfoque bibliográfico y de campo, en el que se usó un tipo descriptivo y correlacional de corte transversal para así comprender la relación

entre la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible, por lo que se realizó una investigación exhaustiva para así definir el impacto de las variables.

Según Ramírez y Zwerg mencionan que la metodología bibliográfica se refiere al enfoque de investigación que utiliza como base principal el análisis, revisión e interpretación de documentos existentes. Esta metodología emplea fuentes como libros, artículos, revistas, periódicos, documentos archivísticos y otros materiales gráficos o sonoros para recopilar información relevante sobre el fenómeno estudiado. Es una técnica que permite capturar hechos histórico-sociales y culturales reflejados en los documentos, sin limitarse a textos escritos, ya que también incluye materiales visuales y sonoros. (Ramírez Atehortúa y Zwerg Villegas 2012).

A diferencia de la revisión bibliográfica utilizada en cualquier investigación, la metodología bibliográfica está orientada hacia un análisis más profundo y estructurado del contenido documental, contextualizando el fenómeno dentro de un marco social o histórico. Por ello, resulta fundamental en disciplinas que buscan entender la evolución y el impacto de ideas y conceptos a través del tiempo, destacándose por su capacidad de integrar perspectivas y reconstruir dinámicas a partir de evidencias documentales.

2.3.1.1.Cuantitativo

Según Hernández, el enfoque cuantitativo se caracteriza por ser secuencial y basado en la prueba de hipótesis. Este enfoque utiliza la recolección de datos para verificar hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos. Además, permite identificar patrones de comportamiento y evaluar teorías. En otras palabras, la investigación cuantitativa busca mantener un alto nivel de objetividad, asegurando que los fenómenos estudiados no sean influenciados por la intervención del investigador. (Hernández Sampieri, Fernández, y Baptista 2007).

En este proyecto de investigación se adoptará un enfoque cuantitativo, ya que se seguirá un proceso estructurado y riguroso que comienza con una idea inicial que se va delimitando progresivamente. A partir de esta idea, se derivan los objetivos y las preguntas de investigación, seguidos por la revisión y construcción de un marco teórico adecuado para el estudio. Luego, se formulan hipótesis y se definen las variables. Estas variables se miden y los resultados se analizan, para finalmente llegar a una serie de conclusiones que permiten evaluar la validez de las hipótesis planteadas.

2.4.Alcance

El estudio se desarrolló con un enfoque descriptivo y correlacional lo que permitió observar y analizar el fenómeno en cuestión junto con sus componentes, recolectando datos de manera independiente. Esto facilitó describir las variables tal como se presentan en su entorno natural. El propósito principal del alcance descriptivo es investigar cómo se manifiestan las variables en un grupo específico de personas, para así entender su comportamiento dentro de un contexto particular, sin intervenir ni manipular dichas variables. Esto ayuda a ofrecer una perspectiva objetiva del fenómeno estudiado. (Hernández Sampieri et al. 2007).

Por otro lado, el autor Sabino, mencionó que al aplicar un enfoque correlacional para examinar cómo interactúan las variables dentro de un contexto o muestra específica. Este tipo de análisis no solo considera las relaciones entre dos variables, sino también entre tres, cuatro o más. Para lograrlo, primero se miden y cuantifican las variables, y luego se analiza cómo se relacionan entre sí. Los resultados obtenidos a partir de estas correlaciones sirven para contrastar las hipótesis iniciales. Sin embargo, es importante destacar que el hecho de encontrar una correlación no implica que exista una relación de causa y efecto entre las variables. (Sabino 2006).

2.5.Modalidad o diseño

En la Fase I de la fundamentación teórica, se recopiló información con una vigencia de hasta 5 años, es decir información verídica y fiable desde el año 2019, se usó información investigativa, bibliográfica y cualitativa puesto que se usó fuentes confiables como artículos, tesis y libros verídicos con información sobre la experiencia del cliente y desarrollo sostenible en instituciones de educación superior, hasta con cinco años de bibliografía.

2.5.1. Investigación bibliográfica

Según Baena en su investigación, menciona que tanto la investigación documental como la de campo son técnicas esenciales dentro del proceso de investigación. Se sugiere combinar estas dos modalidades, ya que el primer paso del investigador debe ser llevar a cabo una revisión bibliográfica preliminar sobre el tema de estudio. Esto puede incluir el uso de fuentes primarias como artículos científicos, monografías, tesis, entre otros, con el propósito de explorar diversas perspectivas sobre las variables en cuestión. Además, la

investigación documental desempeña un papel clave al complementar y respaldar los hallazgos obtenidos en la investigación de campo. (Baena 2017).

2.5.2. Investigación de campo

Por otro lado, el autor Sabino menciona que la investigación de campo se caracteriza por obtener información directamente de la realidad, lo que permite trabajar con datos más precisos y confiables. Su importancia radica en que el investigador puede reducir los márgenes de error al identificar inconsistencias y realizar ajustes o revisiones en el área de estudio. No obstante, esta modalidad también tiene ciertas limitaciones, siendo el alcance una de las más destacadas. Esto se debe a que algunos datos no pueden ser recolectados a través de este método, ya sea por restricciones de tiempo, espacio, falta de recursos, o por otras circunstancias que dificultan su recopilación. (Sabino 2006).

2.5.3. Diseño no experimental

En este estudio de diseño no experimental, se consideró el más adecuado para la investigación al recopilar datos en un momento determinado. Es importante destacar que la observación de los elementos en su entorno natural es fundamental en este tipo de estudios; esto implica que el investigador no modifica ni crea condiciones, sino que simplemente se dedica a observar lo que sucede. Además, el estudio cuenta con un diseño transversal, lo que significa que la recolección de datos se lleva a cabo una sola vez en la muestra seleccionada. Según Hernández, los diseños no experimentales no implican la manipulación de las variables en estudio; en su lugar, se analizan los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural. Esto incluye el análisis de eventos en contextos reales y la recolección de datos sobre sucesos que ya han tenido lugar. Estos diseños se pueden clasificar en estudios descriptivos y correlacionales. Entre sus ventajas se encuentran el bajo costo y la capacidad para llevar a cabo investigaciones en situaciones reales. Sin embargo, sus desventajas incluyen la dificultad para establecer relaciones de causa y efecto, así como la influencia de variables externas que podrían afectar los resultados. (Hernández Sampieri et al. 2007).

La aplicación de estos modelos no solo ayudó a identificar áreas de mejora, sino que también permitió a las universidades adaptar sus estrategias a las demandas cambiantes del mercado educativo. Y como ejemplos de modelos se tiene los siguientes:

2.6. Técnica

2.6.1. Encuesta

La encuesta se llevó a cabo sobre una muestra de individuos que representan a un grupo más amplio, se lo realizó en contexto de la vida cotidiana y utiliza procedimientos de interrogación estandarizados y se obtuvo mediciones cuantitativas. Permitió la recolección de datos estandarizados que se pueden cuantificar y analizar.

2.6.2. Cuestionario

El cuestionario usado permitió recopilar la información de manera estructurada, permitiendo identificar las variables de interés en el estudio se compone por un conjunto de preguntas que permitieron facilitar la obtención de los datos estandarizados, el instrumento que se usó fue de preguntas cerradas con una escala de Likert, el cuestionario contenía 19 ítems, que corresponden a 6 dimensiones y se encuentran redactadas en la Tabla 2.

1. Accesibilidad.
2. Satisfacción al cliente.
3. Confiabilidad.
4. Interacción.
5. Valor Percibido.

Tabla 2.

Preguntas a realizar en la encuesta

RESPUESTA PROBABLE PARA TODAS LAS PREGUNTAS	
5 Totalmente de Acuerdo. 4 De Acuerdo. 3 Indiferente. 2 Desacuerdo. 1 Totalmente en Desacuerdo. Siempre Casi Siempre Algunas veces Casi nunca Nunca	
1. ¿Cómo calificaría la preparación académica del personal docente en su institución?	2. ¿Considera que los docentes aplican métodos de enseñanza efectivos y actualizados?
3. ¿El contenido académico ofrecido cubre las necesidades actuales del mercado laboral?	4. ¿Con qué frecuencia se actualizan los contenidos académicos de acuerdo con las tendencias educativas y sociales?
5. ¿Cómo evalúa la calidad de la atención brindada por el personal administrativo?	6. ¿Los procesos administrativos son claros y eficientes?
7. ¿La institución le comunica oportunamente información relevante sobre actividades y procedimientos?	8. ¿Cómo calificaría los canales de comunicación disponibles entre estudiantes y la institución?
9. ¿La institución adapta los programas académicos a las necesidades individuales de los estudiantes?	10. ¿Existen opciones flexibles de cursos o especializaciones que se ajusten a sus intereses y necesidades?
11. ¿Recibe suficiente orientación académica para alcanzar sus metas educativas y profesionales?	12. ¿Los programas de orientación profesional están alineados con sus aspiraciones y el mercado laboral actual?
13. ¿Cómo evalúa la calidad de las instalaciones físicas, como aulas, laboratorios y áreas comunes?	14. ¿Los recursos tecnológicos disponibles (internet, equipos, plataformas) son suficientes para su aprendizaje?
15. ¿La institución implementa prácticas sostenibles como reciclaje, reducción de residuos o eficiencia energética?	16. ¿El currículo académico incluye temas relacionados con sostenibilidad y desarrollo ambiental?
17. ¿La institución fomenta la participación en actividades sociales y comunitarias?	18. ¿Las instalaciones de la institución son accesibles para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades?
19. ¿Tiene fácil acceso a plataformas digitales y recursos académicos en línea?	

En la Tabla 3 se indica la matriz de operacionalización de las variables a usar, considerando la variable, su definición, la dimensión de cada variable, el subtema y la pregunta que se engloba en base a estas características.

Tabla 3.

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	SUB.	PREGUNTA
Experiencia del consumidor	La experiencia del consumidor en educación superior incluye todas las vivencias de los estudiantes, desde su ingreso hasta la graduación, influyendo en su satisfacción y lealtad. Una gestión eficaz fortalece el vínculo estudiantil y mejora la reputación institucional. (Repositorio CUC, 2024. P.6)	Calidad del servicio educativo	Calidad de servicio educativo	1,2
			Contenido académico	3,4
		Atención al estudiante	Soporte administrativo	5,6
			Comunicación	7,8
		Personalización de la experiencia	Adaptación curricular	9,10
			Orientación académica y profesional	11,12
Desarrollo sostenible	El desarrollo sostenible en las universidades integra prácticas y políticas que promueven la sostenibilidad ambiental, económica y social. (Redes SDSN, 2017)	Infraestructura y recursos	Infraestructura física, Infraestructura tecnológica	13,14
		Prácticas sostenibles	Gestión ambiental, Educación para la sostenibilidad, Compromiso social	15,16,17
		Accesibilidad y convivencia	Acceso físico, Acceso digital, Tiempo de respuesta	18,19

2.7.Población y muestra

2.7.1. Población

La población se constituyó por lo estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Estos estudiantes experimentan diariamente la calidad de la educación impartida, la estructura institucional y el entorno social, lo que los convierte en los sujetos clave para evaluar

estos aspectos dentro del contexto universitario. En la Tabla 4 se indica la población total de estudiantes analizar, en la cual se divide según las carreras dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas, tanto de la Carrera de Mercadotecnia como de Administración de Empresas.

Tabla 4.

Población total de estudiantes matriculados en el periodo de septiembre 2024- febrero 2025 en la facultad de ciencias administrativas

Total de estudiantes	**Total**
Carrera Mercadotenia	564
Carrera Administración de Empresas	583
Total General	**1.147**

Fuente: Secretaria de Carrera de Mercadotecnia Facultad de Ciencia Administrativas (2024).

2.7.2. Muestra

En el ámbito de la investigación cuantitativa, la muestra se refiere a un grupo específico de elementos que se extraen de la población que se está estudiando. A partir de esta muestra, se recolectan datos que permitirán hacer inferencias sobre la población total. Es fundamental definir y seleccionar la muestra con precisión, para que realmente represente adecuadamente a toda la población. Un objetivo clave es poder generalizar los resultados obtenidos de la muestra a la población completa, ya que esto es esencial para asegurar la validez externa del estudio. (Hernández Sampieri et al. 2007).

Se llevó de manera aleatoria y se determinó los participantes que se incluyeron en las encuestas, a continuación, se procedió a enviar en formato digital mediante plataformas adecuadas la encuesta y se recopiló los datos que se obtuvieron, finalmente, se realizó un análisis cuantitativo de los datos y se analizó el contenido para su interpretación de manera efectiva.

Los datos que se recolectaron se analizaron para detectar patrones, tendencias y relaciones significativas relacionadas con la experiencia del consumidor y el desarrollo sostenible, con el fin de evaluar la calidad de la educación e innovación. Se empleó

herramientas como análisis de contenido y análisis de contenido, tano descriptivo como inferencial, junto con varias técnicas para la interpretación de los resultados. Con los datos obtenidos y un total de población total de 1.147 usuarios entre la Facultad de Ciencias Administrativas y Facultad de Mercadotecnia, se aplicará la Ec. 1.

$$\boldsymbol{n = \frac{z^2 pq\ N}{(N-1)E^2 + z^2 pq}} \qquad \text{Ec. 1.}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

p = Probabilidad de éxito, equivalente a 0.5

q = Probabilidad de fracaso, equivalente a 0.5

Z = Nivel de confianza, al 95%, equivale a 1,96.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente se suele utilizar un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador, para el presente caso el error será de 0,05.

$$n = \frac{1{,}96(0.5)(0.5)(1147)}{(1147-1)(0{,}05)^2 + (1{,}96)^2(0{,}5)(0{,}5)} = 146{,}92 \approx \mathbf{143}$$

2.8.Instrumento

2.8.1. Cuestionario

Un cuestionario se puede entender como un conjunto de preguntas relacionadas con un tema específico, diseñado para ser respondido por un amplio grupo de personas. Este instrumento se utiliza para recoger información sobre un tema o problema particular, y los resultados se analizan estadísticamente. Los cuestionarios pueden clasificarse en cerrados y abiertos, dependiendo de si las preguntas ofrecen opciones de respuesta predefinidas o permiten respuestas más libres. En el caso de las preguntas cerradas, por

ejemplo, se presentan opciones de respuesta que ya han sido determinadas por el investigador, lo que significa que se deben considerar las posibles respuestas de los encuestados al momento de diseñarlas. (Martínez Ruiz 2018).

Por otro lado, el cuestionario que se usó como instrumento en esta investigación fue un documento en el software Microsoft Forms, puesto que destaca debido a la sencillez de su manejo, esta permite generar encuestas personalizadas y de manera intuitiva y con una fácil distribución de los formularios.

https://forms.gle/TiLARCDYJ8kWwysz9

2.8.2. Validez y confiabilidad del instrumento

Según Sedapar, la validez en la investigación se enfoca en determinar la veracidad del problema estudiado, lo que implica que los resultados deben estar exentos de errores. También señalan que, para evaluar la validez de un estudio, es fundamental examinar los sesgos presentes en cada parte de su estructura metodológica. Esto es especialmente relevante en la forma en que se registran y evalúan las variables del estudio, lo cual se denomina validez interna. (Sedapar 2018).

Por otro lado, se menciona que la validación de instrumentos se considera un tipo de estudio con características y procedimientos específicos, destacando por su rigor científico, se pueden emplear métodos teóricos como el histórico-lógico y el analítico-sintético, así como enfoques empíricos que incluyeron el análisis de documentos. Estos métodos facilitan la elaboración de la metodología propuesta. Los resultados más relevantes se relacionan con una estructura secuencial que debe cumplirse de manera estricta para garantizar que el instrumento esté debidamente validado y, de este modo, obtener resultados respaldados por la ciencia. (López et al. 2019).

2.8.3. Validez de constructo

Según Martínez, Palacios y Juárez mencionan que la validez de constructo actúa como un componente integrador que incluye y refuerza otros tipos de validez, como la validez de contenido y la validez de criterio. Este tipo de validez se centra en asegurar que las interpretaciones obtenidas a partir de las observaciones sean precisas y relevantes, confirmando que el instrumento de medición refleja correctamente el concepto teórico que se desea evaluar. Para ello, se utilizan herramientas como el

análisis de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de Bartlett, las cuales son fundamentales para evaluar si los datos son adecuados para un análisis factorial. Esto resulta esencial para comprobar la coherencia de la estructura conceptual que sustenta los datos. (Martinez-Corona, Palacios-Almon, y Juarez-Hernandez 2020).

Por otro lado, Zamora y Thalheim mencionan que el uso de las pruebas Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de Bartlett resulta fundamental, ya que permiten analizar la relación entre las variables y evaluar la viabilidad de realizar un análisis factorial. En el caso de la prueba KMO, un valor menor a 0.5 señala que los datos no son apropiados para este tipo de análisis, indicando que las correlaciones entre las variables son insuficientes. Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett se utiliza para comprobar si las correlaciones entre las variables son significativamente distintas entre sí, lo que respalda la idoneidad de los datos para continuar con el análisis. (Zamora-Torres y Thalheim 2020).

En la Tabla 5 se presenta la validez de constructo según la prueba de KMO y Bartlett.

Tabla 5.

Prueba de KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,969
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi- cuadrado	4274,165
	Gl	171
	Sig.	,000

Nota: Se presenta la prueba de esfericidad de Barlett y la medida de muestreo de KMO.

La validez de constructo indica el análisis factorial que se empleó en la prueba de Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) como la prueba de la esfericidad de Berlett, el valor de medida fue de 0.969 lo que indica que la elaboración de la encuesta es muy variable puesto que al acercarse al valor 1 el muestreo es eficiente. Además, la prueba de esfericidad de Barlett dio como resultado un valor significante e inferior a 0.05 lo que validó la aplicación del instrumento usado.

Por otro lado, en la Tabla 6 se indica las comunalidades.

Tabla 6.

Comunalidades

Comunalidades		
	Inicial	**Extracción**
¿Cómo calificaría la preparación académica del personal docente en su institución?	1,000	,557
¿Considera que los docentes aplican métodos de enseñanza efectivos y actualizados?	1,000	,633
¿Cómo evalúa la calidad de la atención brindada por el personal administrativo?	1,000	,488
¿Los procesos administrativos son claros y eficientes?	1,000	,626
¿El contenido académico ofrecido cubre las necesidades actuales del mercado laboral?	1,000	,667
¿Con qué frecuencia se actualizan los contenidos académicos de acuerdo con las tendencias educativas y sociales?	1,000	,517
¿Cómo evalúa la calidad de las instalaciones físicas, como aulas, laboratorios y áreas comunes?	1,000	,625
¿Cree que las instalaciones físicas son adecuadas para brindar una experiencia educativa de calidad?	1,000	,340
¿Los recursos tecnológicos disponibles (internet, equipos, plataformas) son suficientes para su aprendizaje?	1,000	,723
¿Qué tan accesible y eficiente considera el uso de herramientas tecnológicas en su institución?	1,000	,670
¿Qué tan accesible y eficiente considera el uso de herramientas tecnológicas en su institución?	1,000	,637
¿Ha participado en actividades o proyectos relacionados con la sostenibilidad en su institución?	1,000	,654
¿Las ubicaciones y horarios de las clases facilitan su asistencia?	1,000	,665
¿Las instalaciones de la institución son accesibles para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades?	1,000	,596
¿La institución adapta los programas académicos a las necesidades individuales de los estudiantes?	1,000	,650
¿Existen opciones flexibles de cursos o especializaciones que se ajusten a sus intereses y necesidades?	1,000	,663
¿Recibe suficiente orientación académica para alcanzar sus metas educativas y profesionales?	1,000	,693
¿Los programas de orientación profesional están alineados con sus aspiraciones y el mercado laboral actual?	1,000	,585

¿La institución le comunica oportunamente información relevante sobre actividades y procedimientos?	1,000	,580

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Nota: Datos extraídos del cálculo estadístico (2024).

Los resultados son esenciales para garantizar que las interpretaciones y conclusiones obtenidas en el estudio sean consistentes y reflejen de manera precisa el constructo que se está evaluando. Esto no solo refuerza la solidez del análisis realizado, sino que también sienta una base confiable para futuras investigaciones en este ámbito. Además, cuando las comunalidades presentan valores superiores a 0.4, se confirma la validez del instrumento, lo que respalda su utilidad y pertinencia en el estudio.

2.8.4. Fiabilidad del instrumento

Es fundamental contar con herramientas que hayan sido validadas para medir con precisión el objeto de estudio. Estas herramientas deben ser lo suficientemente confiables como para asegurar que, al replicar el estudio en condiciones similares, se obtengan resultados consistentes. Cumplir con los criterios de validez y confiabilidad garantiza que los resultados y las conclusiones del estudio sean creíbles y aceptados como fiables. (Pascual-Alvarado et al. 2017).

Existen diversas técnicas para evaluar la fiabilidad de los instrumentos, siendo todas ellas esenciales para asegurar que las mediciones sean consistentes y precisas. En este trabajo, se ha optado por el método del Alfa de Cronbach debido a su reconocida efectividad en distintos contextos de investigación. El coeficiente de Alfa de Cronbach es una herramienta ampliamente utilizada para medir la fiabilidad, especialmente en lo que respecta a la consistencia interna. Este coeficiente no solo permite estimar la fiabilidad del instrumento, sino que también aporta información clave sobre la proporción de variabilidad observada que corresponde al constructo real, diferenciándola de la variabilidad atribuida al error de medición. (Caycho 2017).

Se realizó una revisión de la literatura en base a la fiabilidad de los instrumentos de medición, se pudo determinar que se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach y se estableció un método idóneo para así evaluar la consistencia interna de la investigación, el método permitió visualizar la congruencia de los ítems que se

analizaron en base a la escala de Likert, facilitando así la relación de las respuestas en cada elemento de la encuesta. En la Tabla 7 se encuentra el resumen del procesamiento de casos y en la Tabla 8 la estadística de fiabilidad.

Tabla 7.

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	288	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	288	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Se muestra los valores de procesamiento de casos en base al cálculo de Alfa de Cronbach.

Tabla 8.

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	19

Nota: Se muestra la tabla de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Los resultados obtenidos demuestran que el valor de Alfa de Cronbach fue de 0.959, en base a la escala indicada el valor sugiere una fiabilidad destacada del instrumento usado en el estudio, lo que respalda la confianza en la consistencia interna de las mediciones que se han realizado.

2.8.5. Validez de contenido

Pedrosa, Suárez y García mencionan que la validez de contenido se refiere al nivel en que un instrumento representa de manera fiel un conjunto específico de datos recolectados. Esto implica que debe incluir todos los elementos que conforman el dominio de contenido de las variables en estudio. Hombres normales. Además, el método V de Aiken se utiliza para medir la magnitud o intensidad del juicio de expertos respecto a las puntuaciones válidas. Este método facilita la cuantificación del grado en que los ítems reflejan correctamente cada dominio del contenido. (Pedrosa, Suárez-Álvarez, y García-Cueto 2014).

En esta investigación, se evaluará la validez del instrumento utilizando el método de V de Aiken, el cual contará con la participación de cinco expertos reconocidos en marketing digital. Se considerará que el instrumento es válido si el puntaje obtenido es superior a 0.70. Según Caycho la Validación V de Aiken es una técnica que mide la calidad de herramientas como encuestas, analizando el consenso entre expertos sobre la pertinencia de cada pregunta respecto al tema. Este método es sencillo de aplicar y permite detectar preguntas que puedan ser confusas o no relevantes; sin embargo, su efectividad depende del criterio de los expertos y no aborda otros factores que también son importantes para la calidad del instrumento. (Caycho 2017)

.

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

□ = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Tabla 9.

Validez de expertos de V de Aiken

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	*J2*	*J3*	*J4*	*J5*	*Media*	*DE*	*V Aiken*	*Interpretación de la V*
ITEM 1	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido

ITEM 7	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	*Relevancia*	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Se realizó una evaluación integral de los usuarios o clientes, prestando especial atención a cómo percibieron e interactuaron con los diversos servicios ofrecidos, las actividades disponibles, el área académica y la infraestructura de la universidad. Se analizaron aspectos como la satisfacción del usuario, la calidad del servicio y la accesibilidad de las instalaciones. Esta evaluación se llevó a cabo una vez que se obtuvieron y analizaron los resultados de la encuesta realizada, que proporcionó datos valiosos sobre las expectativas y necesidades de los usuarios.

Además, se consideraron las opiniones y sugerencias de los participantes para entender mejor sus experiencias. Este enfoque integral no solo busca identificar áreas de mejora, sino también fomentar un entorno que promueva un aprendizaje más efectivo y una experiencia más enriquecedora para todos los involucrados en la comunidad universitaria.

2.9.Planteamiento de la hipótesis

Según el enfoque de Hernández Sampieri, una hipótesis se entiende como una posible respuesta o explicación a las preguntas formuladas en una investigación, las hipótesis planteadas buscan explorar la relación entre la percepción de los estudiantes sobre su experiencia académica y la adopción de prácticas sostenibles en estas instituciones. Las respuestas obtenidas de estas preguntas permitirán decidir si se acepta o rechaza la hipótesis, lo cual se verificará a través de experimentación u observación. De esta manera, se definirán los tipos de hipótesis que guiarán el desarrollo del estudio. (Hernández Sampieri et al. 2007)

2.9.1. Hipótesis nula.

La hipótesis nula, representada por "H0", expresa la negación de la relación entre la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible en estas instituciones. Es decir, establece que no existe una asociación significativa entre cómo los estudiantes perciben su experiencia académica y la implementación de prácticas sostenibles en el entorno universitario. La hipótesis nula sugiere que cualquier observación de conexión entre estas variables es puramente coincidental y no debido a una relación inherente. El objetivo del investigador sería rechazar esta hipótesis nula a través de la experimentación y el análisis de datos, para poder confirmar que, de hecho, existe una relación significativa y positiva entre la experiencia del cliente y las iniciativas de sostenibilidad implementadas en las instituciones de educación superior.

2.9.2. Hipótesis alternativa

Una hipótesis alternativa se plantea cuando surge la necesidad de ofrecer explicaciones adicionales o complementarias a la hipótesis principal. De manera más sencilla, la hipótesis alternativa representa la conclusión que el investigador busca confirmar o demostrar a través de la investigación realizada en una población o muestra. Esta hipótesis se denota como "H1". (Espinosa Freire 2018).

A continuación, se presenta la formulación de las hipótesis, las cuales se derivan del problema de investigación. Se consideran tanto la hipótesis nula como la hipótesis alternativa, y estas se relacionan con una pregunta específica:

¿Cómo se relaciona la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible en las instituciones de educación superior?

Las hipótesis planteadas para esta investigación son:

H0: La experiencia del cliente no se relaciona con el desarrollo sostenible en las instituciones de educación superior.

H1: La experiencia del cliente sí se relaciona con el desarrollo sostenible en las instituciones de educación superior.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1.Análisis y discusión de resultados

La encuesta realizada permitió analizar la experiencia del consumidore en base a las dos variables determinadas tanto para la experiencia del consumidor desde el ítem 1 al 10 y para el desarrollo sostenible desde el ítem 11 al 19, los datos se calificaron según la escala de 1 a 5, puntuando como totalmente de acuerdo como 5 y totalmente en desacuerdo como 1, del mismo modo 5 para siempre y 1 para nunca. Los datos obtenidos se encuentran presentados en las siguientes tablas.

Una vez obtenidos todos los resultados, se analizan cada uno de los ítems como una base para la planificación y diseño de un mejor contenido para así mejorar la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible de la universidad.

Pregunta 1. ¿Cómo calificaría la preparación académica del personal docente en su institución?

Tabla 10.

Pregunta 1

¿Cómo calificaría la preparación académica del personal docente en su institución?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	2	,7
	Regular	17	5,9
	Bueno	78	27,1
	Muy bueno	100	34,7
	Excelente	91	31,6
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 1 encuestada.

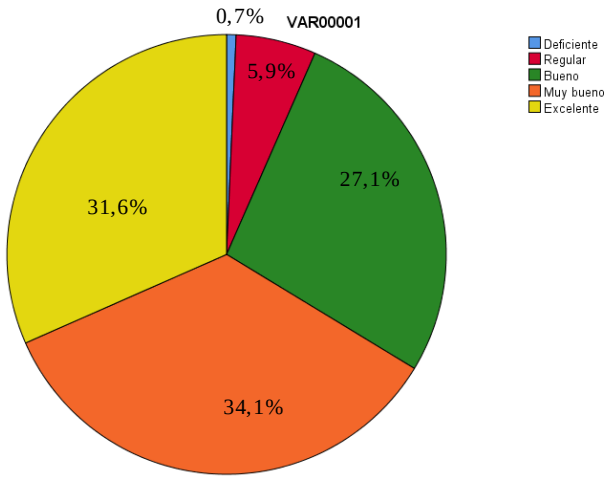


Fig. 1. Porcentaje de la pregunta 1.

Análisis y discusión de resultados

Del total de encuestados se observó que en cuanto a la preparación académica en la universidad el porcentaje más alto, un 34.7%, considera que la preparación académica de los docentes es "Muy buena". Le sigue un 31.6% que la califica como "Excelente". Estos datos muestran que la mayoría de los estudiantes confía en la calidad del personal docente. Sin embargo, un 27.1% lo califica como "Bueno". Esto podría significar que, aunque están conformes, sienten que hay aspectos que podrían mejorar para alcanzar un nivel más sobresaliente. Por otro lado, un 6.6% de los encuestados opina que la preparación académica es "Regular" o "Deficiente". Este grupo, aunque pequeño, podría indicar la necesidad de fortalecer ciertos aspectos de la capacitación docente o de revisar los métodos de enseñanza utilizados por algunos profesores. La preparación académica del personal docente se califica como muy bueno siendo un adecuado indicativo, mientras que los otros porcentajes son menores, esto indica que poseen una buena preparación los docentes, lo que ayuda e impulsa a la universidad.

Pregunta 2. ¿Considera que los docentes aplican métodos de enseñanza efectivos y actualizados?

Tabla 11.

Pregunta 2

¿Considera que los docentes aplican métodos de enseñanza efectivos y actualizados?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	2	,7
	Regular	9	3,1
	Bueno	80	27,8
	Muy bueno	104	36,1
	Excelente	93	32,3
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 2 encuestada.

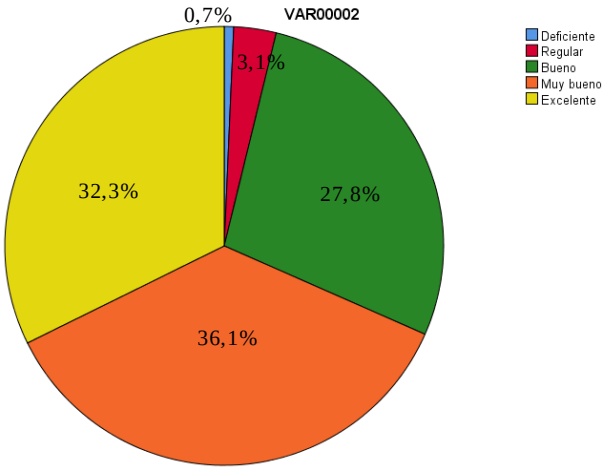


Fig. 2. Porcentaje de la pregunta 2.

Análisis y discusión de resultados

Según la pregunta 2 se pudo determinar que el 36.1% considera que los docentes si aplican métodos de enseñanza que son efectivos y actuales, mientras que el 7% indicó que es “Deficiente”, el 3.1% es “Regular”, el 27.8% indicó que es “Bueno” y el 32.3% “Excelente”. Lo que indica que los métodos de enseñanza si son los adecuados en la universidad, sobre todo en la facultad.

Esto indica que un porcentaje mayor si considera que los métodos de enseñanza son efectivos y actuales, sin embargo, los otros porcentajes tienen una dispersión similar. Además, los resultados sugieren que los métodos de enseñanza son en general adecuados y cumplen con las expectativas de la mayoría de los estudiantes, particularmente en la facultad. Sin embargo, sería beneficioso realizar un análisis

más detallado para identificar las áreas específicas que requieren ajustes, como el diseño de estrategias más innovadoras y personalizadas que aborden las necesidades de aquellos estudiantes que no se sienten completamente satisfechos. Esto contribuiría a fortalecer la percepción global sobre la calidad educativa de la institución.

Pregunta 3. ¿El contenido académico ofrecido cubre las necesidades actuales del mercado laboral?

Tabla 12.

Pregunta 3

¿Cómo evalúa la calidad de la atención brindada por el personal administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Deficiente	2	,7
	Regular	123	42,7
	Bueno	65	22,6
	Excelente	98	34,0
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 3 encuestada.

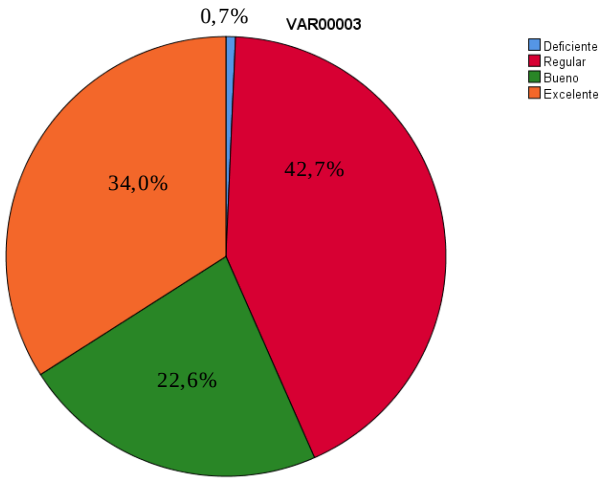


Fig. 3. Porcentaje de la pregunta 3.

Análisis y discusión de resultados

Las necesidades de los estudiantes si se cubren de manera regular que es un 42.7% siendo un indicador regular, el restante de los estudiantes respondieron el

cuestionario en los siguientes porcentajes 0.7% optó por un contenido deficiente, el 22.6% por bueno y el 31.0% por excelente.

Esto indica que la mayoría de los participantes consideran que el contenido académico que ofrece la institución si cubre con las necesidades actuales del mercado laboral, sin embargo, un pequeño porcentaje indica lo contrario. Por otro lado, los resultados indican que la institución tiene un desempeño aceptable en cuanto a cubrir las necesidades de los estudiantes, pero con margen de mejora. Sería importante analizar en detalle las razones detrás de las evaluaciones "Regulares" y "Deficientes" para identificar áreas específicas donde se puedan implementar cambios. Fortalecer los servicios, personalizar las soluciones y atender de manera más puntual las necesidades individuales podría mejorar significativamente la percepción general.

Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia se actualizan los contenidos académicos de acuerdo con las tendencias educativas y sociales?

Tabla 13.

Pregunta 4

¿Los procesos administrativos son claros y eficientes?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	3	1,0
	Regular	10	3,5
	Bueno	68	23,6
	Muy bueno	114	39,6
	Excelente	93	32,3
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 4 encuestada.

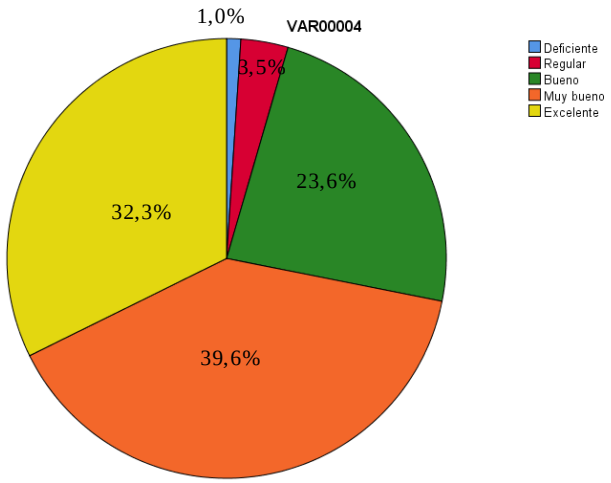


Fig. 4. Porcentaje de la pregunta 4.

Análisis y discusión de resultados

La frecuencia con la que se actualizan los contenidos académicos es muy buena con un 39.6%, mientras que las otras variables como son deficiente, regular, bueno y excelente indican el 1%, 3.5%, 23.6% y 32.3%, respectivamente.

Esto indica que gran parte de los participantes consideran que la actualización de los contenidos académicos es muy buena, aunque una minoría indique las otras variables se puede atribuir a varios factores con respecto a la actualidad. Además, los resultados muestran que la institución tiene un buen desempeño en la actualización de los contenidos académicos, con una percepción predominantemente positiva. Sin embargo, atender las áreas de oportunidad señaladas por las calificaciones más bajas podría fortalecer aún más esta percepción y asegurar que los programas académicos mantengan su calidad y relevancia en el futuro.

Pregunta 5. ¿Cómo evalúa la calidad de la atención brindada por el personal administrativo?

Tabla 14.

Pregunta 5

¿El contenido académico ofrecido cubre las necesidades actuales del mercado laboral?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Deficiente	3	1,0
	Regular	15	5,2
	Bueno	65	22,6
	Muy bueno	107	37,2
	Excelente	98	34,0
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 5 encuestada.

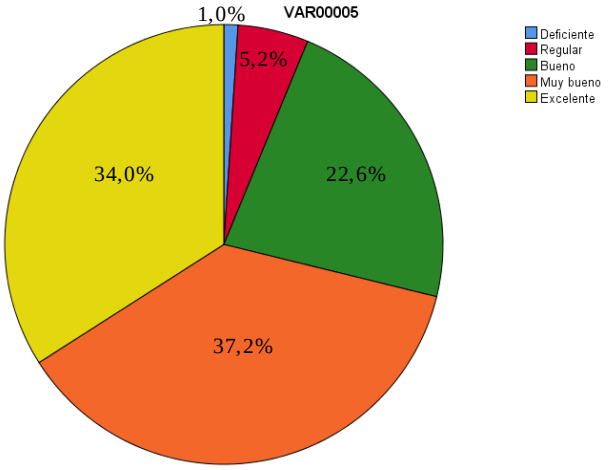


Fig. 5. Porcentaje de la pregunta 5.

Análisis y discusión de resultados

En base al análisis realizado para la pregunta 5 sobre la evaluación de la calidad de la atención brindad por el personal administrativo se presentó los porcentajes según los parámetros deficiente, regular, bueno, muy bueno y excelente con los porcentajes de 1%, 5.2%, 22.6%, 37.2% y 34.0% respectivamente.

Mediante estos resultados se puede interpretar que la atención que brinda el personal administrativo es excelente, aunque exista un 1% que lo califica como deficiente; los resultados reflejan que la calidad de atención del personal administrativo es bien valorada por la mayoría de los estudiantes, aunque existe un margen de mejora en términos de consistencia y excelencia. Implementar capacitaciones para el personal, optimizar procesos y fomentar una atención más personalizada podría ayudar a aumentar las calificaciones positivas y reducir las percepciones negativas.

Pregunta 6. ¿Los procesos administrativos son claros y eficientes?

Tabla 15.

Pregunta 6

¿Con qué frecuencia se actualizan los contenidos académicos de acuerdo con las tendencias educativas y sociales?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Deficiente	14	4,9
	Regular	78	27,1
	Bueno	1	,3
	Muy bueno	99	34,4
	Excelente	96	33,3
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 6 encuestada.

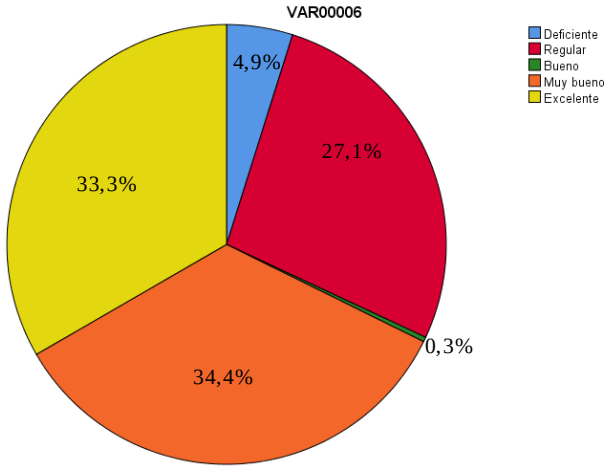


Fig. 6. Porcentaje de la pregunta 6.

Análisis y discusión de resultados

Según los resultados obtenidos para la respuesta 6 sobre la claridad y eficiencia de los procesos administrativos, se pudo determinar que el 4.9% es deficiente, el 27.1% es regular, el 0.3% es bueno, el 34.4% es muy bueno y finalmente el 33.3% es excelente.

Los participantes califican como muy bueno los procesos administrativos que se realizan en la facultad de ciencias administrativas de la universidad. Además, aunque la mayoría de los estudiantes tiene una percepción positiva, existe una

proporción considerable que encuentra oportunidades de mejora en los procesos administrativos. Trabajar en la simplificación de trámites, ofrecer mejor orientación y garantizar tiempos de respuesta más cortos podría mejorar significativamente las opiniones y elevar la experiencia administrativa para todos los estudiantes.

Pregunta 7. ¿La institución le comunica oportunamente información relevante sobre actividades y procedimientos?

Tabla 16.

Pregunta 7

¿Cómo evalúa la calidad de las instalaciones físicas, como aulas, laboratorios y áreas comunes?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	3	1,0
	Regular	12	4,2
	Bueno	57	19,8
	Muy bueno	124	43,1
	Excelente	92	31,9
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 7 encuestada.

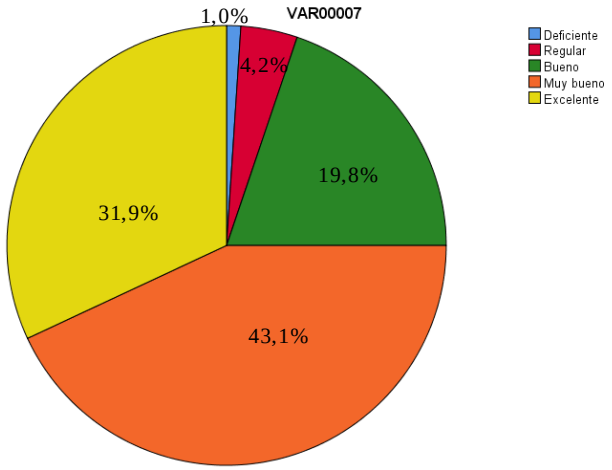


Fig. 7. Porcentaje de la pregunta 7.

Análisis y discusión de resultados

En base a los resultados obtenidos, estos indicaron que la comunicación si es oportuna y relevante sobre las actividades y procedimientos de la carrera, en porcentaje se puede entender que el 1% califica como deficiente, el 4.2% como regular, el 19.8% es bueno, el 43.1% es muy bueno y el 31.9 es excelente.

Estos resultados demuestran que, si existe una buena comunicación por parte de las autoridades institucionales, lo que indica un buen desempeño institucional; se evidencia que la comunicación institucional es percibida de forma positiva por la mayoría, pero también revelan áreas de mejora. La implementación de estrategias como el uso de múltiples plataformas de difusión, recordatorios automáticos y mensajes más personalizados podría optimizar la experiencia y asegurar que todos los estudiantes estén informados de manera oportuna y efectiva.

Pregunta 8. ¿Cómo calificaría los canales de comunicación disponibles entre estudiantes y la institución?

Tabla 17.

Pregunta 8

¿Cree que las instalaciones físicas son adecuadas para brindar una experiencia educativa de calidad?

		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	1	,3
	Regular	119	41,3
	Muy bueno	71	24,7
	Excelente	97	33,7
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 8 encuestada.

0,3%

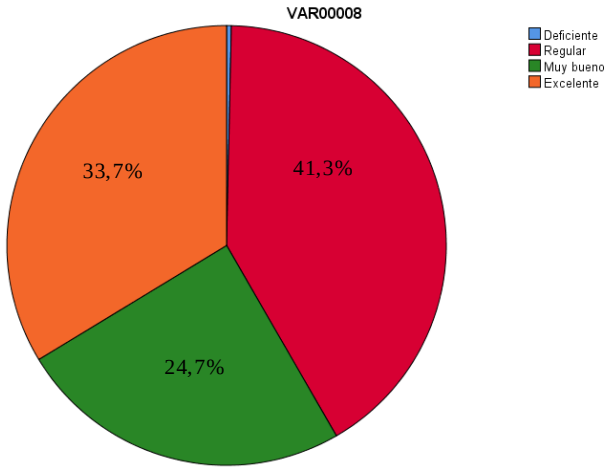


Fig. 8. Porcentaje de la pregunta 8.

Análisis y discusión de resultados

De los participantes encuestados con relación a la calificación de los canales de comunicación entre los estudiantes y estudiantes, se obtuvo que el 0.3% calificó como deficiente, el 41.3% como regular, el 24.7% como muy bueno y el 33.7% como excelente.

Los datos obtenidos permiten determinar que el 41.3% indica que la comunicación entre estudiantes y la institución es regular, lo que es un indicativo para que mejore la comunicación y así mejorar este indicativo. Por otro lado, si bien una parte importante de los estudiantes valora positivamente los canales de comunicación, existe una necesidad de mejoras en su funcionalidad y accesibilidad para atender las expectativas de aquellos que no están completamente satisfechos. Reforzar las plataformas existentes, fomentar su uso y asegurar su efectividad para diversos contextos podría elevar significativamente la percepción de estos canales.

Pregunta 9. ¿La institución adapta los programas académicos a las necesidades individuales de los estudiantes?

Tabla 18.

Pregunta 9

¿Los recursos tecnológicos disponibles (internet, equipos, plataformas) son suficientes para su aprendizaje?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Deficiente	1	,3
	Regular	14	4,9
	Bueno	79	27,4
	Muy bueno	110	38,2
	Excelente	84	29,2
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 9 encuestada.

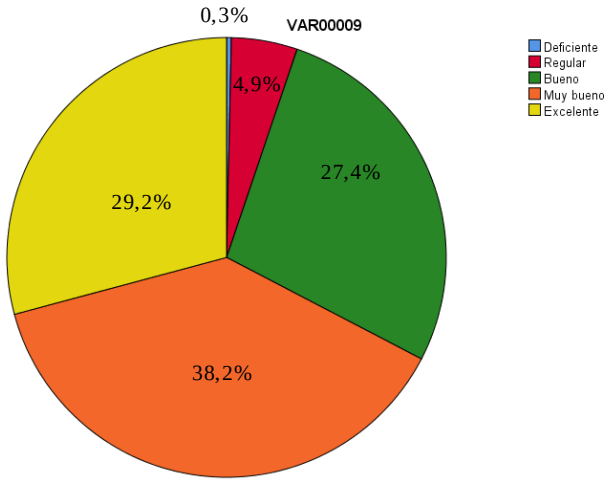


Fig. 9. Porcentaje de la pregunta 9.

Análisis y discusión de resultados

En la pregunta sobre si la institución adapta los programas académicos a las necesidades individuales de los estudiantes, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva. Se observa que un 94.8% de los participantes evalúan la adaptación como buena, muy buena y excelente, mientras que solo un 5.2% la perciben como regular y deficiente. Esto sugiere que la institución es efectiva para responder a las necesidades individuales, lo que puede ser un indicador de flexibilidad en su oferta académica y enfoque en el estudiante como eje central del proceso educativo. El 38.2% de los encuestados considera que la institución realiza esta adaptación de manera muy buena, lo que representa la mayor proporción entre las opciones. Este dato destaca que, aunque hay satisfacción generalizada, existe margen para mejorar en la búsqueda de la excelencia, ya que el 29.2% calificó la adaptación como excelente.

Pregunta 10. ¿Existen opciones flexibles de cursos o especializaciones que se ajusten a sus intereses y necesidades?

Tabla 19.

Pregunta 10

¿Qué tan accesible y eficiente considera el uso de herramientas tecnológicas en su institución?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	1	,3
	Regular	11	3,8
	Bueno	70	24,3
	Muy bueno	114	39,6
	Excelente	92	31,9
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 10 encuestada.

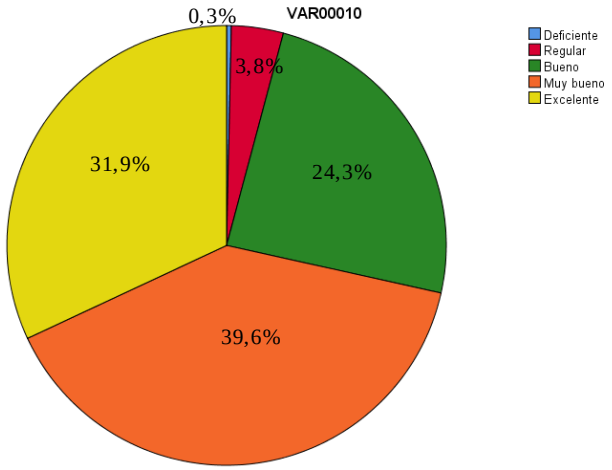


Fig. 10. Porcentaje de la pregunta 10.

Análisis y discusión de resultados

Los resultados obtenidos indican que un 39.6% de los encuestados calificó las opciones como muy buena, y un 31.9% las evaluó como excelente. Este resultado resalta que la mayoría percibe que la flexibilidad y variedad de los programas académicos se relaciona con sus intereses. Sin embargo, el 24.3% que opina que son buenas refleja que aún existe un grupo significativo que, aunque satisfecho,

no considera que la oferta destaque de forma excepcional. Por otro lado, la baja proporción de respuestas deficiente es 0.3% y regular 3.8% sugiere que los casos de descontento son aislados. Estas opiniones podrían estar vinculadas a problemas específicos, como limitaciones en la oferta de especializaciones en ciertos campos o dificultades relacionadas con la flexibilidad de horarios.

Pregunta 11. ¿Recibe suficiente orientación académica para alcanzar sus metas educativas y profesionales?

Tabla 20.

Pregunta 11

¿Qué tan accesible y eficiente considera el uso de herramientas tecnológicas en su institución?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	1	,3
	Regular	21	7,3
	Bueno	82	28,5
	Muy bueno	91	31,6
	Excelente	93	32,3
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 11 encuestada.

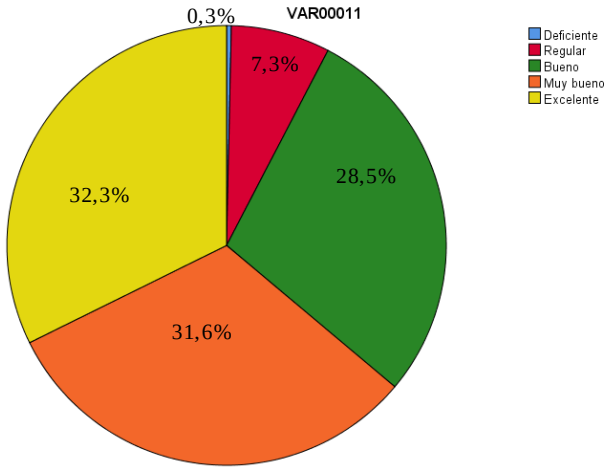


Fig. 11. Porcentaje de la pregunta 11.

Análisis y discusión de resultados

Los resultados de esta pregunta indican que la mayoría de los estudiantes perciben de forma positiva la orientación académica que reciben para alcanzar sus metas. Un 92.4% calificó la orientación como buena, muy buena y excelente. Esto refleja un apoyo académico adecuado por parte de la institución. Sin embargo, un 7.6% de los encuestados la considera regular y deficiente, lo que señala áreas donde podrían implementarse mejoras. El mayor porcentaje, un 32.3%, opinó que la orientación es excelente, seguido de un 31.6% que la percibe como muy buena. Esto sugiere que la mayoría de los estudiantes siente que la guía proporcionada cubre sus necesidades. Por otro lado, un 28.5% considera que la orientación es buena. Esto indica satisfacción, aunque sin llegar a niveles sobresalientes.

Pregunta 12. ¿Los programas de orientación profesional están alineados con sus aspiraciones y el mercado laboral actual?

Tabla 21.

Pregunta 12

¿Ha participado en actividades o proyectos relacionados con la sostenibilidad en su institución?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Deficiente	1	,3
	Regular	197	68,4
	Excelente	90	31,3
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 12 encuestada.

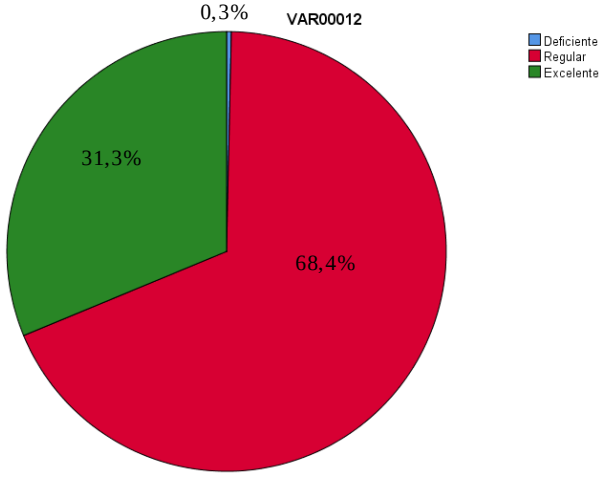


Fig. 12. Porcentaje de la pregunta 12.

Análisis y discusión de resultados

El mayor porcentaje, un 32.3%, opinó que la orientación es "Excelente", seguido de un 31.6% que la percibe como "Muy buena. Por otro lado, un 28.5% considera que la orientación es "Buena". Esto indica satisfacción, aunque sin llegar a niveles sobresalientes. La proporción más baja, correspondiente a "Deficiente" (0.3%), muestra que los casos de insatisfacción son mínimos. Sin embargo, un 7.3% de "Regular" señala que existe un grupo significativo que podría beneficiarse de un enfoque más personalizado o de mejoras en la comunicación de los servicios de orientación académica. Esto podría estar relacionado con la falta de seguimiento continuo o recursos limitados para atender necesidades específicas. Estos resultados reflejan que la institución está cumpliendo con su rol de brindar orientación. Aun así, reforzar estrategias para atender a quienes tienen percepciones negativas podría mejorar la experiencia de todos los estudiantes.

Pregunta 13. ¿Cómo evalúa la calidad de las instalaciones físicas, como aulas, laboratorios y áreas comunes?

Tabla 22.

Pregunta 13

¿Las ubicaciones y horarios de las clases facilitan su asistencia?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	1	,3
	Regular	11	3,8
	Bueno	71	24,7
	Muy bueno	110	38,2
	Excelente	95	33,0
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 13 encuestada.

0,3%

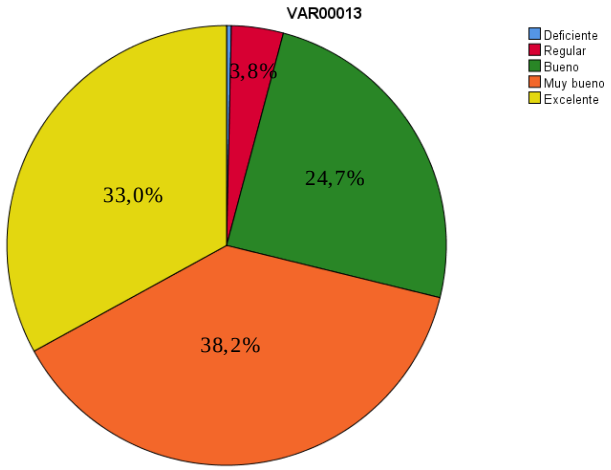


Fig. 13. Porcentaje de la pregunta 13.

Análisis y discusión de resultados

Según los datos obtenidos en base a la pregunta 13, sobre la evaluación de la calidad de las instalaciones físicas por lo que el 38.2% de los encuestados considera que las instalaciones son "Muy buenas", mientras que el 33% las evalúa como "Excelentes". Esto evidencia que una gran parte de los estudiantes encuentra que los espacios ofrecidos son adecuados y sobresalientes. Por otro lado, un 24.7% opina que son "Buenos", lo que sugiere que, aunque están conformes, existen ciertos aspectos que podrían optimizarse. La cantidad mínima de respuestas en la categoría "Deficiente" (0.3%) indica que los problemas son aislados y no representan un desafío significativo para la institución. Las opiniones calificadas como "Regulares" (3.8%) podrían estar relacionadas con desgaste en algunas áreas o una percepción de que ciertas instalaciones no están actualizadas o en óptimas condiciones.

Pregunta 14. ¿Los recursos tecnológicos disponibles (internet, equipos, plataformas) son suficientes para su aprendizaje?

Tabla 23.

Pregunta 14

¿Las instalaciones de la institución son accesibles para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades?		
	Frecuencia	**Porcentaje válido**

Válido	Deficiente	1	,3
	Regular	191	66,3
	Excelente	96	33,3
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 14 encuestada.

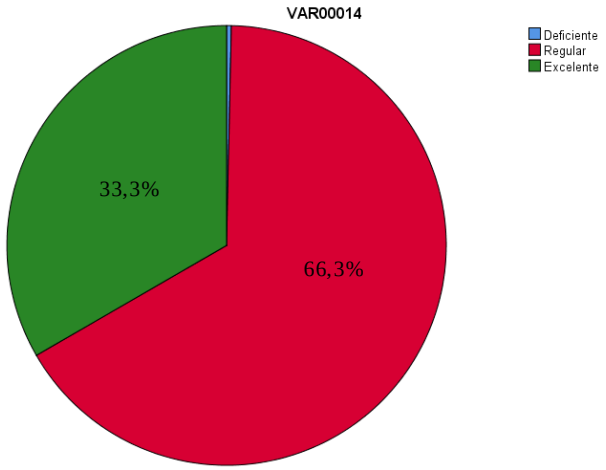


Fig. 14. Porcentaje de la pregunta 14.

Análisis y discusión de resultados

Al analizar estos resultados, se pudo interpretar que los estudiantes tienen opiniones divididas sobre los recursos tecnológicos disponibles. Más de la mitad, un 66.3%, considera que son "Regulares". Esto podría interpretarse como que los recursos cumplen con lo básico, pero no llegan a satisfacer completamente las necesidades de los estudiantes. Por otro lado, un 33.3% de los encuestados piensa que los recursos tecnológicos son "Excelentes". Esto refleja que una parte significativa de la comunidad estudiantil encuentra que las herramientas disponibles son más que suficientes para su aprendizaje.

El porcentaje más bajo, un 0.3%, corresponde a quienes calificaron los recursos como "Deficientes". Esto indica que los casos de insatisfacción son mínimos y podrían estar relacionados con problemas puntuales como fallas de conexión a internet o equipos en mal estado.

Pregunta 15. ¿La institución implementa prácticas sostenibles como reciclaje, reducción de residuos o eficiencia energética?

Tabla 24.

Pregunta 15

¿La institución adapta los programas académicos a las necesidades individuales de los estudiantes?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	2	,7
	Regular	13	4,5
	Bueno	69	24,0
	Muy bueno	108	37,5
	Excelente	96	33,3
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 15 encuestada.

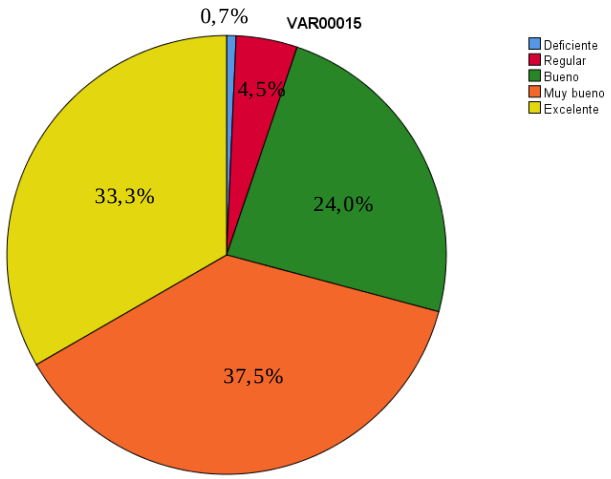


Fig. 15. Porcentaje de la pregunta 15.

Análisis y discusión de resultados

En base a los resultados obtenidos, se pudo determinar que el mayor porcentaje, un 37.5%, cree que las prácticas son "Muy buenas". Además, un 33.3% opina que son "Excelentes". Esto refleja que gran parte de los estudiantes está satisfecha con los esfuerzos en sostenibilidad que realiza la institución. Por otro lado, un 24% considera que estas acciones son "Buenas". Esto podría significar que, aunque valoran los avances, creen que hay aspectos que podrían mejorarse o ampliarse. El porcentaje más bajo, un 0.7%, corresponde a quienes consideran las prácticas sostenibles como "Deficientes". Esto muestra que las quejas son aisladas. Sin embargo, el 4.5% que opina que son "Regulares" podría estar relacionado con una falta de visibilidad de las iniciativas o una

implementación que no abarca todas las áreas necesarias. Lo que indica que aunque la percepción es positiva, la institución podría trabajar más en promover estas prácticas y comunicar de manera más clara los resultados de sus esfuerzos en sostenibilidad. Acciones como incrementar la participación de estudiantes en proyectos verdes, mejorar los sistemas de reciclaje o implementar más tecnologías sostenibles serían bien recibidas y ayudarían a fortalecer esta percepción.

Pregunta 16. ¿El currículo académico incluye temas relacionados con sostenibilidad y desarrollo ambiental?

Tabla 25.

Pregunta 16

¿Existen opciones flexibles de cursos o especializaciones que se ajusten a sus intereses y necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Deficiente	2	,7
	Regular	13	4,5
	Bueno	70	24,3
	Muy bueno	108	37,5
	Excelente	95	33,0
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 16 encuestada.

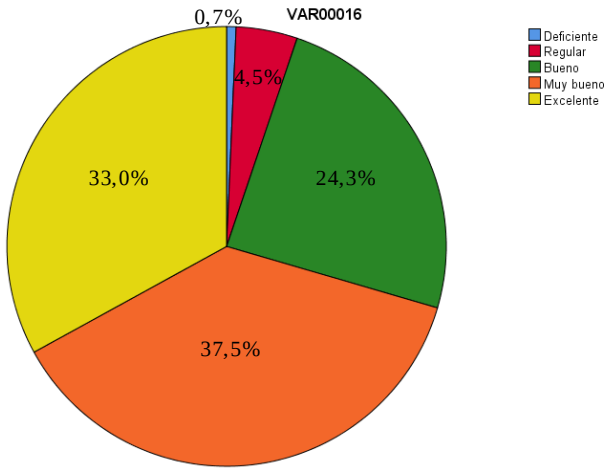


Fig. 16. Porcentaje de la pregunta 16.

Análisis y discusión de resultados

Los resultados reflejan que la mayoría de los estudiantes tiene una percepción positiva sobre la inclusión de temas de sostenibilidad y desarrollo ambiental en el currículo académico. El porcentaje más alto, un 37.5%, considera que la inclusión de estos temas es "Muy buena", seguido de un 33% que la evalúa como "Excelente". Esto demuestra que una gran parte de los estudiantes percibe que estos temas están bien representados y son relevantes dentro del currículo. Por su parte, un 24.3% opina que la integración de estos temas es "Buena". Esto podría indicar que, aunque el esfuerzo es evidente, algunos estudiantes sienten que podría ser más profundo o estar mejor conectado con sus carreras específicas. Por otro lado, un pequeño grupo, equivalente al 5.2% de los encuestados, percibe que la inclusión de sostenibilidad en el currículo es "Regular" o "Deficiente". Este porcentaje, aunque bajo, podría señalar la necesidad de mejorar la implementación en ciertas áreas o de brindar mayor visibilidad a estos contenidos dentro de los programas académicos.

Pregunta 17. ¿La institución fomenta la participación en actividades sociales y comunitarias?

Tabla 26.

Pregunta 17

¿Recibe suficiente orientación académica para alcanzar sus metas educativas y profesionales?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	3	1,0
	Regular	15	5,2
	Bueno	72	25,0
	Muy bueno	104	36,1
	Excelente	94	32,6
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 17 encuestada.

1,0%

5,2%

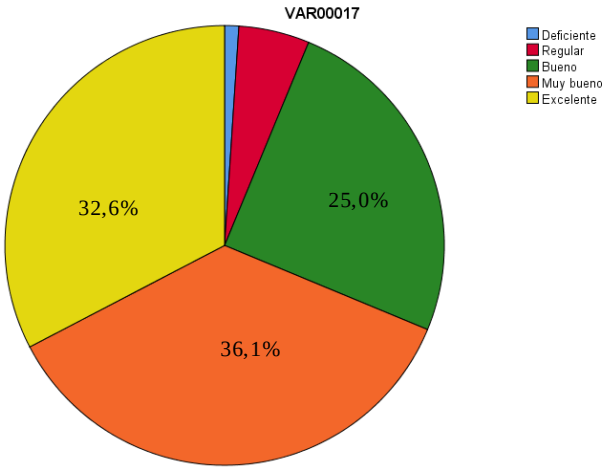


Fig. 17. Porcentaje de la pregunta 17.

Análisis y discusión de resultados

Un 36.1% de los encuestados calificó el fomento de estas actividades como "Muy bueno", mientras que un 32.6% lo considera "Excelente". Esto sugiere que más del 68% de los estudiantes siente que la institución realiza un esfuerzo significativo para incentivar su involucramiento en estas iniciativas. Además, un 25% de los participantes evaluó la situación como "Buena", lo que indica que hay un reconocimiento de las acciones emprendidas, aunque quizás no sean percibidas como excepcionales. Este grupo podría estar buscando más oportunidades o una variedad más amplia de actividades que respondan a sus intereses específicos.

Sin embargo, es importante notar que un 5.2% de los encuestados califica la situación como "Regular" y un 1% la considera "Deficiente". Aunque estos porcentajes son bajos, sugieren que existen áreas de mejora en cuanto al fomento de la participación. La insatisfacción podría estar relacionada con la falta de visibilidad de las actividades, la dificultad para acceder a ellas o la escasa promoción de las mismas.

Pregunta 18. ¿Las instalaciones de la institución son accesibles para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades?

Tabla 27.

Pregunta 18

¿Los programas de orientación profesional están alineados con sus aspiraciones y el mercado laboral actual?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	2	,7
	Regular	10	3,5
	Bueno	69	24,0
	Muy bueno	111	38,5
	Excelente	96	33,3
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 18 encuestada.

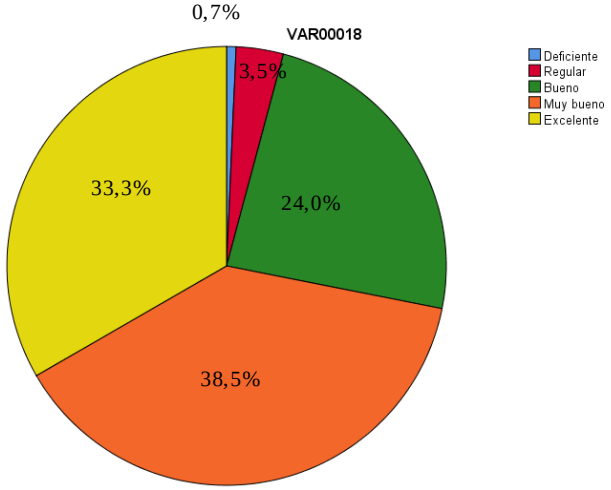


Fig. 18. Porcentaje de la pregunta 18.

Análisis y discusión de resultados

Los resultados analizados indican que la mayoría de los estudiantes, un 38.5%, considera que el desempeño o aspecto evaluado es "Muy bueno". Además, un 33.3% lo califica como "Excelente". Esto significa que más del 70% de los encuestados tiene una valoración alta, lo cual refleja un buen cumplimiento de expectativas. Un 24% de los estudiantes calificó el aspecto como "Bueno". Esto indica que, aunque valoran el desempeño, consideran que todavía hay margen para mejorar y alcanzar niveles más altos de calidad o eficiencia.

Por otro lado, un porcentaje reducido muestra insatisfacción. Solo un 3.5% lo califica como "Regular" y un 0.7% como "Deficiente". Aunque representan

una minoría, estas opiniones destacan que aún hay áreas específicas que requieren atención para mejorar la experiencia general.

Pregunta 19. ¿Tiene fácil acceso a plataformas digitales y recursos académicos en línea?

Tabla 28.

Pregunta 19

¿La institución le comunica oportunamente información relevante sobre actividades y procedimientos?			
		Frecuencia	**Porcentaje válido**
Válido	Deficiente	1	,3
	Regular	11	3,8
	Bueno	62	21,5
	Muy bueno	117	40,6
	Excelente	97	33,7
	Total	288	100,0

Nota: Se indica la información de la pregunta 19 encuestada.

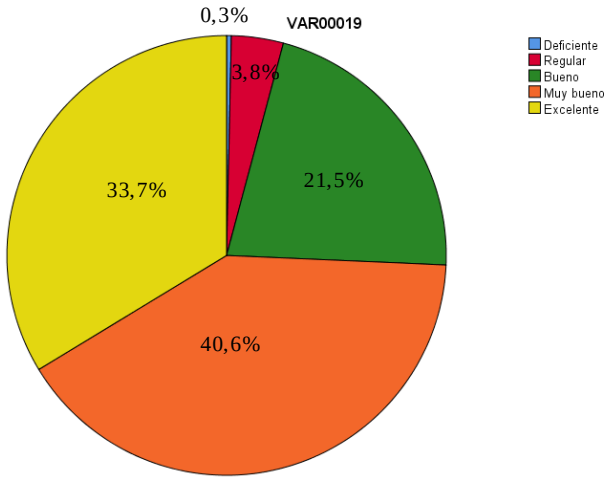


Fig. 19. Porcentaje de la pregunta 19.

Análisis y discusión de resultados

Los resultados obtenidos indican que un 40.6% de los encuestados califica el acceso como "Muy bueno", mientras que un 33.7% lo considera "Excelente". Esto indica que más del 74% de los estudiantes siente que tienen un acceso

adecuado y satisfactorio a los recursos digitales necesarios para su formación académica. Además, un 21.5% de los participantes lo califica como "Bueno", lo que sugiere que, aunque estos estudiantes valoran positivamente el acceso, podrían considerar que hay aspectos a mejorar para optimizar su experiencia. Estos podrían incluir la facilidad de navegación en las plataformas, la variedad de recursos disponibles o la disponibilidad de soporte técnico.

Los resultados indican que la mayoría de los estudiantes considera que tienen un buen acceso a plataformas digitales y recursos académicos. Sin embargo, la institución podría beneficiarse de realizar mejoras continuas en la capacitación de los estudiantes sobre el uso de estas herramientas, así como garantizar que los recursos sean siempre accesibles y funcionales.

3.2.Prueba de normalidad

Para el presente proyecto se realizó una encuesta para evaluar y mejorar la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible (variables dentro de la investigación) que existe dentro de las instituciones educativas, obteniendo como resultados una alta relación entre las variables mencionadas.

En la Tabla 29 se indican los resultados de pruebas de normalidad en base a Kolmogorov- Smirnov[a] y Shapiro-Wilk.

Tabla 29.

Pruebas de Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1)¿Cómo calificaría la preparación académica del personal docente en su institución?	,203	288	,000	,861	288	,000

2)¿Considera que los docentes aplican métodos de enseñanza efectivos y actualizados?	,202	288	,000	,849	288	,000
3)¿Cómo evalúa la calidad de la atención brindada por el personal administrativo?	,259	288	,000	,747	288	,000
4)¿Los procesos administrativos son claros y eficientes?	,225	288	,000	,848	288	,000
5)¿El contenido académico ofrecido cubre las necesidades actuales del mercado laboral?	,221	288	,000	,849	288	,000
6)¿Con qué frecuencia se actualizan los contenidos académicos de acuerdo con las tendencias educativas y sociales?	,284	288	,000	,806	288	,000
7)¿Cómo evalúa la calidad de las instalaciones físicas, como aulas, laboratorios y áreas comunes?	,247	288	,000	,842	288	,000
8)¿Cree que las instalaciones físicas son adecuadas para brindar una experiencia educativa de calidad?	,286	288	,000	,755	288	,000

9)¿Cree que las instalaciones físicas son adecuadas para brindar una experiencia educativa de calidad?	,214	288	,000	,860	288	,000
10)¿Qué tan accesible y eficiente considera el uso de herramientas tecnológicas en su institución?	,220	288	,000	,850	288	,000
11)¿Qué tan accesible y eficiente considera el uso de herramientas tecnológicas en su institución?	,201	288	,000	,859	288	,000
12)¿Ha participado en actividades o proyectos relacionados con la sostenibilidad en su institución?	,436	288	,000	,592	288	,000
13)¿Las ubicaciones y horarios de las clases facilitan su asistencia?	,213	288	,000	,848	288	,000
14)¿Las instalaciones de la institución son accesibles para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades?	,425	288	,000	,603	288	,000

15)¿La institución adapta los programas académicos a las necesidades individuales de los estudiantes?	,216	288	,000	,850	288	,000
16)¿Existen opciones flexibles de cursos o especializaciones que se ajusten a sus intereses y necesidades?	,216	288	,000	,851	288	,000
17)¿Recibe suficiente orientación académica para alcanzar sus metas educativas y profesionales?	,213	288	,000	,856	288	,000
18)¿Los programas de orientación profesional están alineados con sus aspiraciones y el mercado laboral actual?	,217	288	,000	,846	288	,000
19)¿La institución le comunica oportunamente información relevante sobre actividades y procedimientos?	,227	288	,000	,843	288	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Todos los valores de Kolmogorov- Smirnov[a] se encuentran en 288 gl al igual que en el caso de Shapiro-Wilk, en base a lo que indica (Pedrosa et al. 2015) la prueba sigue una distribución especifica lo que permite una evaluación y adecuación adecuada para ejecutar el análisis.

Tabla 30.

Reglas de Decisión

Reglas de Decisión	
Si p-valor < α	se rechaza H0
Si p-valor > α	se rechaza H1

El análisis realizado muestra que el valor p obtenido es 0.000, el cual es inferior al límite estándar de 0.05. Esto lleva a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula de normalidad, según Kolmorov- Smirnov, mencionan que este tipo de variables obtenidas al no seguir una distribución normal, se las clasifica como no paramétrica, debido a que la muestra es mayor a 30 elementos. Por lo tanto, se opta por utilizar el coeficiente de Spearman para realizar la prueba de hipótesis.

3.3.Prueba de hipótesis

En base a los datos analizados anteriormente, se ejecutó la verificación de la hipótesis, en la que se establece que hipótesis es verdadera, en base a las consideraciones técnicas de la investigación estadística, por lo que se toma en cuente el estadígrafo identificado en la prueba de normalidad.

En base a Hernández, Sampiere, el coeficiente de Spearman es una medida, pero no paramétrica de la estadística entre las variables, es una medida de asociación lineal en la que se manipula el orden del número, se usó el coeficiente de Spearman debido a que los datos no son paramétricos y sobre todo para indicar la relación que existe entre las variables de estudio. (Hernández Sampieri et al. 2007).

Tabla 31.

Escala del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado

-1	Correlación negativa a grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa a moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa a moderada
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Representación del rango de valores según Spearman.

Se determinó la correlación con los datos obtenidos en la Tabla 32 y su respectiva figura 1 de dispersión, esto como prueba de hipótesis.

Tabla 32.

Correlaciones de Experiencia del Consumidor y Promedio Desarrollo Sostenible

Correlaciones

			PromExpCons	PromDesSost
Rho de Spearman	PromExpCons	Coeficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	288	288
	PromDesSost	Coeficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	288	288

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En base a los datos obtenidos se puede interpretar tanto para PromExpCons como para PromDesSost los siguientes parámetros para el coeficiente de correlación de 1,000 y ,830** respectivamente, para el Sig. Bilateral es de ,000 para el segundo ítem, el valor de N es de 288 para ambos ítems.

En base al coeficiente de correlación Rho de Spearman por medio de SPSS se evidencia que es de 0,830 una correlación positiva alta, lo que quiere decir que entre la variable de experiencia del consumidor y el desarrollo sostenible si existe una relación positiva.

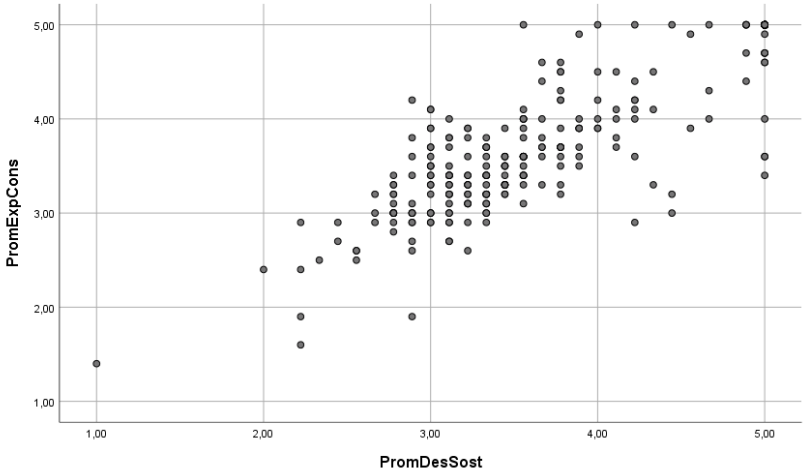


Fig. 20. Correlación de dispersión.

En base a la Fig. 1 se puede identificar que existe una asociación positiva pero moderada entre las variables que se estudiaron, demostrando así la cercanía que existe entre los datos, se estima el nivel de significancia, representado por el p-valor calculado. Si este valor es menor que 0,000, según la regla de decisión, es inferior al p-valor estándar de 0,05. Esto lleva a la conclusión de rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1). En otras palabras, se confirma que la experiencia del cliente sí se relaciona con el desarrollo sostenible en las instituciones de educación superior.

3.4.Herramienta de mejora

Para abordar el tema de la experiencia del consumidor y desarrollo sostenible en el contexto educativo, con el objetivo de mejorar la educación, comunicación entre estudiantes y profesores, infraestructura, y la parte administrativa, se pueden utilizar varias herramientas y enfoques. Estas herramientas deben servir para identificar y medir el grado de asociación

entre las variables de estudio (experiencia del consumidor y desarrollo sostenible), y ayudar a diseñar mejoras para la experiencia de los usuarios.

1. **Modelo de Experiencia del Usuario (UX)**

Objetivo: Analizar y mejorar la experiencia de estudiantes y profesores a través de la interacción con plataformas digitales, recursos educativos, infraestructura, entre otros.

Herramienta: Utiliza el modelo de diseño de experiencia del usuario (UX) para identificar puntos de contacto críticos entre estudiantes/profesores y el sistema educativo. Esto incluye el uso de encuestas, entrevistas, y análisis de comportamiento en plataformas digitales.

Aplicación: La investigación puede abordar cómo los estudiantes experimentan el entorno educativo en línea, el acceso a recursos, la calidad de la infraestructura física y digital, y cómo estos aspectos pueden alinearse con los principios del desarrollo sostenible.

2. **Matriz de Sostenibilidad en la Educación**

Objetivo: Identificar áreas clave dentro del sistema educativo donde se puede aplicar el desarrollo sostenible, tanto a nivel administrativo como infraestructural y académico.

Herramienta: Puedes desarrollar una matriz que cruce aspectos del desarrollo sostenible (como el uso eficiente de recursos, energías renovables, accesibilidad, inclusión) con las experiencias de los usuarios (estudiantes y profesores). Esto te permitirá visualizar de manera clara en qué áreas se necesitan mejoras.

Aplicación: Relaciona la experiencia del estudiante con los aspectos sostenibles de la infraestructura, los materiales educativos, el uso de tecnología, y el impacto ambiental de las instituciones.

3. **Encuestas de Satisfacción del Usuario (Estudiantes y Profesores)**

Objetivo: Obtener datos directos sobre la experiencia de los usuarios para identificar áreas de mejora.

Herramienta: Desarrolla encuestas con indicadores clave relacionados con la experiencia del consumidor, como facilidad de uso, accesibilidad, satisfacción, comunicación, etc. Relaciona estos indicadores con prácticas sostenibles en el entorno educativo.

Aplicación: Las encuestas permitirán recoger la percepción de los usuarios sobre la efectividad de las acciones sostenibles implementadas, como el uso de tecnología verde o la eficiencia energética en los edificios.

4. **Análisis de Ciclo de Vida (ACV) de la Infraestructura Educativa**

Objetivo: Evaluar el impacto ambiental de las infraestructuras educativas desde su construcción hasta su uso cotidiano.

Herramienta: El Análisis de Ciclo de Vida (ACV) es una herramienta clave para evaluar el impacto ambiental y la sostenibilidad de los edificios y recursos educativos. Puedes usar este enfoque para analizar la infraestructura educativa y cómo contribuye a la experiencia del usuario.

Aplicación: El ACV puede aplicarse a la infraestructura para identificar cómo un entorno sostenible puede mejorar la experiencia de los estudiantes (por ejemplo, espacios bien iluminados, ventilados, con materiales de bajo impacto ambiental).

5. **Rediseño de Procesos Administrativos con Enfoque en la Sostenibilidad**

Objetivo: Mejorar los procesos administrativos para hacerlos más sostenibles y eficientes, y mejorar la experiencia del usuario.

Herramienta: Utiliza un enfoque de reingeniería de procesos administrativos con un énfasis en la sostenibilidad. Esto puede incluir la digitalización de documentos, la reducción de residuos, y la mejora en la gestión de recursos humanos y materiales.

Aplicación: Evalúa cómo los procesos administrativos (matrículas, comunicaciones internas, gestión de recursos) pueden ser mejorados con prácticas sostenibles que beneficien tanto a estudiantes como a profesores.

6. Modelo SERVQUAL Adaptado al Entorno Educativo

Objetivo: Medir la calidad del servicio en el sistema educativo con un enfoque sostenible.

Herramienta: SERVQUAL es una metodología utilizada para medir la calidad del servicio, basada en cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía. Puedes adaptarlo al contexto educativo, incluyendo aspectos relacionados con el desarrollo sostenible.

Aplicación: Evaluar cómo las universidades o escuelas están respondiendo a las expectativas de los estudiantes y profesores, con una perspectiva en el uso de recursos y sostenibilidad, por ejemplo, en la disponibilidad de materiales educativos digitales o en el enfoque ecológico de la infraestructura.

7. Desarrollo de un Protocolo de Comunicación Sostenible

Objetivo: Mejorar la comunicación entre estudiantes, profesores y administración, promoviendo la sostenibilidad.

Herramienta: Proponer un protocolo de comunicación que utilice canales digitales sostenibles (reducción de papel, optimización del uso de correos electrónicos, plataformas colaborativas, etc.) para mejorar la interacción y participación de los usuarios.

Aplicación: Asegúrate de que las herramientas de comunicación sean fáciles de usar, accesibles y alineadas con los principios de sostenibilidad. Por ejemplo, fomentar el uso de plataformas en línea que reduzcan la necesidad de desplazamientos y el consumo de papel.

8. Indicadores de Desarrollo Sostenible y Experiencia del Usuario

Objetivo: Crear un sistema de indicadores que permita evaluar y mejorar continuamente la experiencia de los usuarios con una perspectiva de sostenibilidad.

Herramienta: Desarrollar un conjunto de indicadores relacionados con la sostenibilidad (energía, residuos, accesibilidad) y con la experiencia del usuario (satisfacción, eficiencia, comodidad) para evaluar el impacto de las mejoras en el sistema educativo.

Aplicación: Utiliza estos indicadores para hacer un seguimiento de cómo las acciones en la infraestructura, procesos administrativos y comunicación impactan en la satisfacción de estudiantes y profesores.

Tabla 33.

Matriz

Área de Estudio	Indicadores	Acciones a Implementar	Tiempo Estimado	Objetivo
Experiencia del Usuario (UX)	- Satisfacción de los usuarios (estudiantes / profesores) - Usabilidad de las plataformas educativas. - Accesibilidad de los recursos (físicos y digitales).	- Realizar encuestas de satisfacción (en línea y presenciales) - Analisis de comportamientos de usuarios.	2 meses	-Mejorar la interacción de los estudiantes/profesores con el sistema educativo y asegurar la accesibilidad.
Matriz de Sostenibilidad en la Educación	- Grado de implementación de prácticas sostenibles de infraestructuras. - Uso de materiales educativos sostenibles (digitales y reciclables).	- Crear un mapa de sostenibilidad educativa que analice la infraestructura y los recursos.	3 meses	-Integrar practicas sostenibles en la infraestructura educativa y recursos utilizados.
Ciclo de Vida de Infraestructura	- Eficiencia energética de los edificios educativos. - Consumo de recursos (agua, energía). - Huella de carbono.-	- Implementar un análisis de ciclo de vida (ACV) de las infraestructuras y recursos	6 meses	-Evaluar y reducir el impacto ambiental de las infraestructuras y el funcionamiento diario de la institución educativa.

Encuestas de Satisfacción (Usuarios)	- Nivel de satisfacción con la infraestructura. -Nivel de satisfacción con la comunicación entre estudiantes y profesores	- Realizar encuestas periódicas sobre los aspectos más relevantes de la experiencia educativa (infraestructura, comunicaciones, etc.)	2 meses (recurrentes)	-Medir la calidad de la experiencia del usuario y adaptar las estrategias según resultados.
Modelos Servqual Adaptado	-Percepción sobre la fiabilidad, capacidad de respuesta, y empatía de los docentes y administrativos. -Evaluación de la capacidad de la institución para responder a necesidades.	-Aplicar el modelo Servqual a la capacitación de la calidad del servicio educativo y sostenible.	4 meses	-Identificar las fortalezas y debilidad en los servicios educativos y su relación con la sostenibilidad.
Desarrollo de Protocolo de Comunicación Sostenible	-Uso de plataformas digitales para la comunicación (email, foros, videoconferencias.) -Reducción de uso de recursos físicos (papel, desplazamientos).	-Crear un protocolo de comunicación que fomente el uso de plataformas digitales sostenibles.	2 meses	-Mejorar la eficiencia administrativa y reducir el impacto ambiental de los procesos administrativo.

Nota: Este plan está diseñado para adaptarse a las necesidades específicas de la Universidad Técnica de Ambato, considerando objetivos estratégicos de sostenibilidad, calidad y mejora continua.

3.1.Explicación de la matriz

Área de Estudio: Se refiere a los componentes principales que deseas analizar en tu investigación, como la experiencia del usuario, la sostenibilidad en la infraestructura, y los procesos administrativos.

Indicadores: Los indicadores propuestos son métricas que puedes medir para evaluar el impacto de las acciones implementadas. Estos indicadores permiten vincular la experiencia del consumidor con los principios del desarrollo sostenible.

Acción a implementar: Todas las acciones que se llevarán a cabo.

Tiempo Estimado: El tiempo estimado para implementar cada acción y evaluar sus resultados.

Esta matriz ayudará a organizar y sistematizar las acciones para relacionar las variables de experiencia del consumidor y el desarrollo sostenible de manera clara y estructurada.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.Conclusiones

La revisión teórica realizada permitió consolidar una base conceptual clara sobre la relación entre la experiencia del cliente y el desarrollo sostenible en instituciones de educación superior. Se identificó que ambas variables están interconectadas y pueden potenciarse mutuamente, especialmente cuando las universidades adoptan un enfoque integral que combina la satisfacción estudiantil con la implementación de prácticas sostenibles. Además, se destacó la importancia de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) como un marco fundamental para alinear las estrategias educativas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

También se pudo determinar que las instituciones de educación superior desempeñan un papel crucial como motores de transformación social, económica y ambiental al integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en sus políticas, currículos y prácticas institucionales. Esto implica la adopción de enfoques educativos inter y transdisciplinarios que conecten el aprendizaje teórico con aplicaciones prácticas, fomentando competencias críticas en los estudiantes y preparando líderes comprometidos con la sostenibilidad. Por otro lado, en base a la recopilación de información se puede entender que la experiencia del cliente es importante así como la relación con el desarrollo sostenible, esto debido a que debe existir una excelente calidad educativa, inclusión y equidad como ejes importantes dentro de la institución, las metas e indicadores que se aplican en las universidades generan una educación inclusiva, equitativa y de calidad, siendo iniciativas

que incrementan la tasa de matriculación, siendo beneficio para la institución pero siempre y cuando no sea alta al demanda.

A través de las encuestas y cuestionarios, se evidenció que los estudiantes valoran significativamente las estrategias que mejoran su experiencia académica y administrativa. Los resultados demostraron que una comunicación efectiva, infraestructura adecuada y servicios integrados son factores determinantes para la percepción positiva de los usuarios. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, como la necesidad de fortalecer el uso de tecnologías sostenibles y fomentar una cultura institucional más comprometida con la sostenibilidad.

Los análisis realizados revelaron una correlación significativa entre la experiencia del cliente y las prácticas sostenibles en las instituciones estudiadas. Esta asociación valida la hipótesis de que integrar ambas perspectivas no solo eleva la calidad del servicio educativo, sino que también promueve la formación de estudiantes comprometidos con los desafíos globales. En base a estos hallazgos, se diseñaron herramientas estratégicas orientadas a mejorar la satisfacción estudiantil y fortalecer el impacto sostenible de las universidades, tales como programas de sensibilización, campañas de reciclaje y la inclusión de contenidos sostenibles en el currículo.

5.2.Recomendaciones

Las instituciones de educación superior deben incorporar de manera explícita los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en sus planes estratégicos y operativos. Esto incluye diseñar políticas institucionales que promuevan prácticas sostenibles en la gestión de recursos, infraestructura, y actividades académicas. Se recomienda capacitar al personal académico y administrativo para garantizar que estas políticas sean comprendidas y aplicadas de manera efectiva.

Es fundamental implementar soluciones tecnológicas que faciliten la comunicación y mejoren los servicios académicos y administrativos. Esto incluye plataformas digitales accesibles para la gestión de trámites, encuestas de satisfacción constantes, y sistemas que permitan retroalimentación en tiempo real. Además, se debe priorizar la construcción y

mantenimiento de espacios físicos que sean sostenibles, inclusivos y adecuados para las necesidades de los estudiantes.

Se recomienda implementar programas educativos y de sensibilización para estudiantes, docentes y personal administrativo sobre la importancia del desarrollo sostenible. Esto podría incluir talleres, conferencias y actividades prácticas como reciclaje, ahorro energético, y participación en proyectos comunitarios sostenibles. Una cultura institucional fuerte en sostenibilidad facilitará la integración de estas prácticas en el día a día de la comunidad universitaria.

Las universidades deben buscar alianzas con organizaciones gubernamentales, empresas y otras instituciones educativas para desarrollar proyectos conjuntos que promuevan la sostenibilidad. Estas colaboraciones pueden incluir investigaciones aplicadas, desarrollo de infraestructura sostenible y creación de programas académicos enfocados en resolver desafíos globales relacionados con el medio ambiente y la equidad social, sobre todo para asegurar que las estrategias implementadas sean efectivas.

Las instituciones deben realizar evaluaciones periódicas utilizando encuestas y análisis de datos para medir la satisfacción del cliente y el impacto de las iniciativas sostenibles. Los resultados de estas evaluaciones deben ser utilizados para hacer ajustes y mejoras continuas en las políticas y prácticas institucionales, asegurando así que la educación superior no solo cumpla con los estándares de calidad, sino que también contribuya activamente al desarrollo de una sociedad más justa y sostenible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFIA

Alcalá del Olmo-Fernández, María J., Carmen Rodríguez-Jiménez, María J. Santos-Villalba, y Gerardo Gómez-García. 2021. "Sustainable Development Education in the University Context: A Bibliometric Analysis". *Formacion Universitaria* 14(3):85–94. doi: 10.4067/S0718-50062021000300085.

Andrey, Jayson, Alexander Guataquira Romero, Erika Romero, y Paula Reyes. 2020. "Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior Satisfaction with Upper Education Quality". doi: 10.31095/podium.202.

Angelaki, Maria Eftychia, Fragkiskos Bersimis, Theodoros Karvounidis, y Christos Douligeris. 2024. "Towards more sustainable higher education institutions: Implementing the sustainable development goals and embedding sustainability into the information and computer technology curricula". *Education and Information Technologies* 29(4):5079–5113. doi: 10.1007/s10639-023-12025-8.

Arias Peláez, Oscar Javier, y Ana María Tapia Blacio. 2024. "Planificación estratégica como instrumento de desarrollo integral en instituciones universitarias del Ecuador". *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5(4). doi: 10.56712/latam.v5i4.2439.

Baena. 2017. *Metodología de investigación*.

Barragán-Díaz, Diego Mauricio. 2020. "La experiencia estudiantil universitaria en América Latina: una revisión de literatura". *Revista Colombiana de Educacion* 1(78):147–72. doi: 10.17227/rce.num78-6708.

Bensliman, Djameleddine. 2015. *Karl Popper's Basics of Social Sciences Methodology*.

Bohne García, Ana Catalina, Mónica Bruckmann Maynetto, y Adrián Alejandro Martínez González. 2019. "El desarrollo sustentable en las instituciones de educación superior. Un verdadero desafío". *Revista Digital Universitaria* 20(5). doi: 10.22201/codeic.16076079e.2019.v20n5.a3.

Bohne García, Ana Catalina Bruna, Mónica Esmeralda Bruckmann Maynetto, y Adrián Martínez González. 2023. "Las universidades y su contribución al desarrollo sustentable: un modelo de evaluación". *Revista Digital Universitaria* 24(2). doi: 10.22201/cuaieed.16076079e.2023.24.2.17.

Cantillo, Julio César, María Claudia Pacheco, y José Marcelo Torres. 2024. "Desarrollo sostenible en la Educación universitaria: retos y oportunidades Sustainable development in higher Education: challenges and opportunities". 1(3):79–92.

Caycho, Tomás. 2017. "Aproximaciones conceptuales y metodológicas a la problemática de las drogas". *Salud & Sociedad* 8(2):186–88. doi: 10.22199/s07187475.2017.0002.00006.

Cervantes Rosas, María, Rosa Montaño, Raúl Portillo Molina, y David Rojas Escárrega. 2024. *Las instituciones de educación superior y el desarrollo sostenible: una aproximación a las prácticas en universidades sinaloenses*.

Echeverría Echeverría, Rebelín, María José Lille Quintal, Nancy Evia Alamilla, y Carlos Carrillo Trujillo. 2021. "Convivencia universitaria inclusiva, democrática y pacífica: de lo personal a lo institucional". *Revista de Estudios y Experiencias en Educación* 20(43):329–44. doi: 10.21703/rexe.20212043echeverria17.

Espinosa Freire. 2018. *La hipótesis en la investigación*. Vol. 16.

Federman, José, y Sonia Meneses. 2023. "EXTENSIÓN RURAL Y DESARROLLO SOCIAL SOSTENIBLE EN LA EDUCACIÓN MEDIA DE INSTITUCIONES TÉCNICAS AGROPECUARIAS". doi: 10.13140/RG.2.2.19034.31681.

Fernández, Ana. 2018. "Educación para la sostenibilidad: Un nuevo reto para el actual modelo universitário". *Research, Society and Development* 7(4):e174165. doi: 10.17648/rsd-v7i4.219.

Fernández, Gustavo, Mariana Figueroa, y Víctor Gaber. 2022. *Desafíos y perspectivas de la educación*. editado por I. PACÍFICO. Instituto de Investigación y Capacitación Profesional del Pacífico.

Fernández Pérez, Ana. 2018. "Educación para la sostenibilidad: Un nuevo reto para el actual modelo universitário Education for sustainability: A new challenge for the current university model". 7(4):1–19.

Fernández-Esquinas, Manuel. 2011. *EL PAPEL DE LAS UNIVERSIDADES EN LAS ESTRATEGIAS DE REGENERACIÓN URBANA: UNA RECONSIDERACIÓN DEL MARCO CONCEPTUAL*.

Findler, Florian, Norma Schönherr, Rodrigo Lozano, Daniela Reider, y André Martinuzzi. 2019. "The impacts of higher education institutions on sustainable development: A review and conceptualization". *International Journal of Sustainability in Higher Education* 20(1):23–38.

Froy, Luis, Carlos Berrocal, y Olivia Alarcón. 2022. *Responsabilidad social universitaria y objetivos de desarrollo sostenible*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

Gallegos Erazo, Franklin, y Fernando Suéscum Guevara. 2023. *CAPÍTULO XXIII Fidelización de clientes de instituciones de educación superior: una revisión de literatura*.

Gallegos, Franklin Antonio, y Fernando Isaac Suéscum. 2023. *Fidelización de clientes de instituciones de educación superior: una revisión de literatura*.

Garcés Suárez, Elizabeth, Orly Alcívar Fajardo, y Emma Garcés Suárez. 2022. "La educación inclusiva en la universidad: reclamos y propuestas". 14(2).

García Rangel, Fabiola, Rosa Vega Cano, y François Vallaeys. 2022. "Ética, Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social desde la docencia en instituciones de educación superior latinoamericanas". *Emerging Trends in Education* 4(8):48–61. doi: 10.19136/etie.a4n8A.4729.

García, Rodrigo. 2023. "Educar para un mundo en el que nada nos sea ajeno". *Education*. Recuperado el 6 de enero de 2025 (https://elpais.com/educacion/2024-10-19/educar-para-un-mundo-en-el-que-nada-nos-sea-ajeno.html?utm_source=chatgpt.com).

García-Arce, Julia Guadalupe, Carlos Alberto Pérez- Ramírez, y Blanca Estela Gutiérrez Barba. 2021. "Objetivos de Desarrollo Sustentable y funciones sustantivas en las Instituciones de Educación Superior". *Actualidades Investigativas en Educación* 21(3):1–34. doi: 10.15517/aie.v21i3.48160.

Gómez Méndez, Julio, Jorge Alberto Prado Palomino, Edwar Rafael Enciso Huillca, Franz Martín Tenorio Alanya, y Carlos Pozo Curo. 2024. "Sustainable Development Goals in the Peruvian University Curriculum: A Systematic Review". *Desde el Sur* 16(4). doi: 10.21142/DES-1604-2024-0068.

González Barajas, Leidy Judith, y Nicolas Martínez García. 2024. "Educación Ambiental en Instituciones Educativas Colombianas: Un Instrumento para Avanzar hacia el Desarrollo Sostenible". *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 8(1):9920–43. doi: 10.37811/cl_rcm.v8i1.10309.

Guerrero Valenzuela, Macarena, Gabriel Rivero González, Andrés Salvo Contreras, Pilar Varas Aguilera, Danitza Vera Ponce, y Andrea Flanagan-Bórquez. 2022. "Estudio exploratorio sobre las experiencias de estudiantes universitarios de primera generación y su valoración

de Programas de Acción Afirmativa". *Praxis Educativa* 26(2):1–26. doi: 10.19137/praxiseducativa-2022-260208.

Guzmán Gómez, Carlota. 2019. *Los estudiantes y la universidad: Integración, Experiencias e Identidades*.

Heredia, Nohora, y Fernando Fonseca. 2021. "CUSTOMER EXPERIENCE, THE NEW SUSTAINABILITY AND GROWTH TREND OF COMMERCIAL ACTIVITY MSMES IN COLOMBIA CUSTOMER EXPERIENCE".

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández, y María Baptista. 2007. "Metodología de la Investigación".

Jiménez, Maritza. 2018. *Experiencias internacionales en materia de responsabilidad social universitaria*.

Lacruhy Enríquez, Claudia Carolina. 2024. "Agenda 2030 en el contexto de la educación superior y su incidencia en la contribución de la creación de valor compartido". *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 14(28). doi: 10.23913/ride.v14i28.1853.

León, Lewis. 2018. "EXPERIENCIAS SOBRE LA VIDA UNIVERSITARIA. UN ESTUDIO DE CASO SOBRE EL INGRESO DE ESTUDIANTES EN LA MODALIDAD ESPECIAL A LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA."

López López, Héctor Luis, Angélica Rivera Escalera, y Christian Rossell Cruz García. 2023. "PERSONALIZACIÓN DEL APRENDIZAJE CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR". *Revista Digital de Tecnologías Informáticas y Sistemas* 7(1):123–28. doi: 10.61530/redtis.vol7.n1.2023.165.123-128.

López, Raúl, Raidell Avello, Diana Palmero, y Samuel Sánchez. 2019. "Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas". (48):441450.

Marcelo, José, Torres Ortega, Julio Cesar, Cantillo Padrón, María Claudia, y Pacheco Barros. 2024. *Educación y Ecología: modelos de sostenibilidad en instituciones de Educación Superior Education and Ecology: sustainability models in Higher Education institutions*. Vol. 1.

Martínez Ruiz. 2018. "Metodología de la investigación". *Cengage* 1.

Martinez-Corona, Jose Isaias, Gloria Edith Palacios-Almon, y Luis Gibran Juarez-Hernandez. 2020. "Analysis of construct validity of the instrument: 'Managerial approach in the

management for the results in the knowledge society'". *Retos(Ecuador)* 10(19):143–54. doi: 10.17163/ret.n19.2020.09.

Martinic, Rodolfo, y Sergio Urzúa-Martínez. 2021. "Freshman Experiences at the University. An Approach from the French Sociology of Education". *Estudios Pedagogicos* 47(2):161–78. doi: 10.4067/S0718-07052021000200161.

Milagro Alvarez, Silvia. 2020. *El desafío de repensar la universidad en la era digital*.

Miranda López, Francisco. 2018. *Educational infrastructure policies and their effect on student learning: a comparative analysis in Latin American countries*.

Mori, Deciderio, y Gabriela Palomino. 2021. "Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica". *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 5(6):12082–97. doi: 10.37811/cl_rcm.v5i6.1217.

OEI, y Otros. 2022. *Informe Diagnóstico sobre la educación superior y la ciencia post COVID-19 en Iberoamérica. Perspectivas y desafíos de futuro*.

Pascual-Alvarado, Enrique, José Luis Nieves-Aldrey, Douhglas Eliseo Castillejos-Lemus, Pablo Cuevas-Reyes, y Ken Oyama. 2017. "Diversity of galls induced by wasps (Hymenoptera: Cynipidae, Cynipini) associated with oaks (Fagaceae: Quercus) in Mexico". *Botanical Sciences* 95(3):461–72. doi: 10.17129/botsci.1215.

Pedrosa, Ignacio, Joel Juarros-Basterretxea, Adán Robles-Fernández, Julia Basteiro, y Eduardo García-Cueto. 2015. "Goodness of Fit Tests for Symmetric Distributions, which Statistical Should I Use?" *Universitas Psychologica* 14(1):245–54. doi: 10.11144/JAVERIANA.UPSY14-1.PBAD.

Pedrosa, Ignacio, Javier Suárez-Álvarez, y Eduardo García-Cueto. 2014. "Evidencias sobre la Validez de Contenido: Avances Teóricos y Métodos para su Estimación". *Acción Psicológica* 10(2):3. doi: 10.5944/ap.10.2.11820.

Quinteiro, José, Sara Maneiro, y Raizabel Méndez. 2020. "Contribución de la educación superior en América Latina y el Caribe a los ODS". 32(2).

Ramírez Atehortúa, Fabián, y Anne Zwerg Villegas. 2012. "Metodología de la investigación: más que una receta".

Rodríguez, Jaime, Miguel Bone, Richard Macías, y Sandra Sosa. 2021. "Perspectivas y futuro de las infraestructuras de redes en instituciones educativas".

Rosa Ruíz, Daniel, Pilar Giménez Armentia, y Carmen Calle Maldonado. 2018. *Educación para el desarrollo sostenible: El papel de la universidad en la agenda 2030*.

Sabino, Carlos. 2006. “Proceso de Investigación”. *Tecnillaves*.

Sánchez Gutiérrez, Maritza. 2018. *Customer Relationship Management (CRM) y la satisfacción al cliente en las Instituciones de Educación Superior*.

Sánchez, Oscar Zúñiga, Elia Marúm Espinosa, y Carmen Enedina Rodríguez Armenta. 2022. “Education for sustainable development in higher education: The effect of areas of knowledge on the conceptions of university teachers”. *Education Policy Analysis Archives* 30. doi: 10.14507/EPAA.30.7271.

Sedapar, S. 2018. “Validación y confiabilidad del instrumento”. *Library*.

Senlle, Andrés., y Nilda. Gutiérrez. 2022. *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos.

Serrano, Lizeth, Edna Bravo, y Beatriz García. 2013. *Una metodología innovadora para la planeación estratégica en las universidades*. Vol. 9.

Tomasella, Barbara, Bilal Akbar, Alison Lawson, Richard Howarth, y Rebecca Bedford. 2024. “Embedding the Sustainable Development Goals Into Higher Education Institutions’ Marketing Curriculum”. *Journal of Marketing Education* 46(2):155–74. doi: 10.1177/02734753241231182.

Velasco Suárez, Gonzalo Arnulfo, Mónica Patricia Guerrero Medina, Irma Susana Fonseca Fonceca, José Aurelio Basantes Jara, y Patricia Violeta Sanclemente Soriano. 2023. “La Educación Personalizada. Un Enfoque Efectivo Para el Aprendizaje”. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 7(2):4612–4525. doi: 10.37811/cl_rcm.v7i2.5675.

Zamora-Torres, América Ivonne, y Luise Thalheim. 2020. “The Mexican Dual Training Model as an educational model for the insertion of young people into the labor market in Mexico”. *Revista Iberoamericana de Educacion Superior* 11(31):48–67. doi: 10.22201/iisue.20072872e.2020.31.705.

ANEXOS

Anexo 1. Método de validación de contenido

Ambato, 08 de enero del 2025

Estimado,

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas

Universidad Técnica de Ambato

Presente. -

De mi consideración:

Yo, **Michelle Alexandra Moya Villafuerte** con CI. 1805473277 perteneciente al programa de Titulación de Organización de Empresas 2025, me dirijo a usted de la manera más comedida afin de solicitarle, me ayude con la validación de la encuesta en el formato adjunto, la cual será aplicada al Trabajo de Titulación en la Modalidad de proyecto de investigación con el tema: "**Experiencia del cliente y desarrollo sostenible en instituciones superiores"**

Por la gentil atención que sirva a dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

(f)……..

MICHELLE ALEXANDRA MOYA VILLAFUERTE

Adjunto: Encuesta – Matriz de validación

Matriz de Validación de contenido: Juicio de expertos - Método de V de Aiken

Según lo manifestado por Robles (2018), en su artículo científico indexado "Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken", los resultados permiten concluir que este coeficiente es el más adecuado para determinar y cuantificar la validez de contenido de un cuestionario o instrumento de medición, ya que permite obtener valores factibles de ser contrastados estadísticamente según el tamaño de la muestra de jueces seleccionada; pues es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de investigación.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	1 No es relevante 2 Medianamente Relevante 3 Relevante 4 Es totalmente relevante
Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	1 Nada claro 2 Medianamente claro 3 Claro 4 Completamente claro
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	1 Nada pertinente 2 Poco pertinente 3 Pertinente 4 Totalmente pertinente

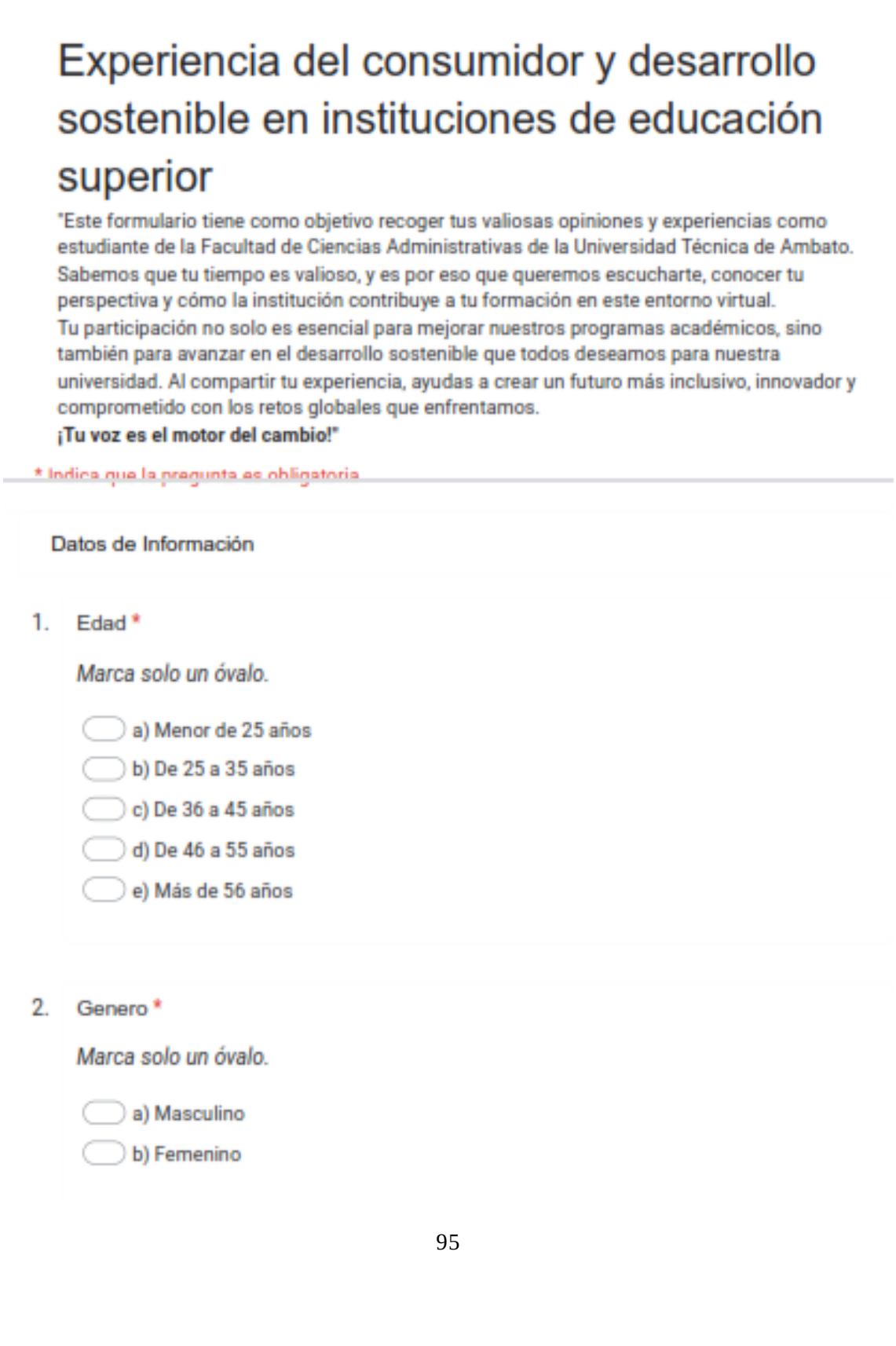
		Relevancia				Pertinencia				Claridad			
	Dimensión: el instrumento es multidimensional	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
N°	Ítems												
	Variable Independiente: Experiencia del consumidor												
1	¿Cómo calificaría la preparación académica del personal docente en su institución?												
2	¿Considera que los docentes aplican métodos de enseñanza efectivos y actualizados?												
3	¿Cómo evalúa la calidad de la atención brindada por el personal administrativo?												
4	¿Los procesos administrativos son claros y eficientes?												
5	¿El contenido académico ofrecido cubre las necesidades actuales del mercado laboral?												
6	¿Con qué frecuencia se actualizan los contenidos académicos de acuerdo con las tendencias educativas y sociales?												
7	¿Cómo evalúa la calidad de las instalaciones físicas, como aulas, laboratorios y áreas comunes?												
8	¿Cree que las instalaciones físicas son adecuadas para brindar una experiencia educativa de calidad?												
9	¿Los recursos tecnológicos disponibles (internet, equipos, plataformas) son suficientes para su aprendizaje?												
10	¿Qué tan accesible y eficiente considera el uso de herramientas tecnológicas en su institución?												
	Variable Dependiente: Desarrollo Sostenible												
11	¿Qué tan accesible y eficiente considera el uso de herramientas tecnológicas en su institución?												
12	¿Ha participado en actividades o proyectos relacionados con la sostenibilidad en su institución?												
13	¿Las ubicaciones y horarios de las clases facilitan su asistencia?												
14	¿Las instalaciones de la institución son accesibles para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades?												
15	¿La institución adapta los programas académicos a las necesidades individuales de los estudiantes?												
16	¿Existen opciones flexibles de cursos o especializaciones que se ajusten a sus intereses y necesidades?												
17	¿Recibe suficiente orientación académica para alcanzar sus metas educativas y profesionales?												
18	¿Los programas de orientación profesional están alineados con sus aspiraciones y el mercado laboral actual?												
19	¿La institución le comunica oportunamente información relevante sobre actividades y procedimientos?												

Nota aclaratoria:
Cabe mencionar que, mediante la identificación y teorización de variables se han identificado dimensiones, subdimensiones e indicadores, que permitieron llegar a plantear y reformar las preguntas del presente cuestionario conforme la realidad del contexto de la investigación, para brindar sustento y fundamento teórico a la misma. Adicionalmente, se han considerado los instrumentos previamente validados y publicados en revistas científicas indexadas; como fundamento a replicar ajustándolo en el presente cuestionario, según el siguiente detalle:
Tomado de:

Sánchez, O. Z., Espinosa, E. M., & Armenta, C. E. R. (2022). La Educación para el desarrollo sostenible en la educación superior: El efecto de las áreas del conocimiento en las concepciones del profesorado universitario. *Education Policy Analysis Archives, 30*. https://doi.org/10.14507/epaa.30.7271

Gefen, D., & Straub, D. (2000). The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption: A Study of E-Commerce Adoption. *Journal Of The Association For Information Systems*, *1*(1), 1-30. https://doi.org/10.17705/1jais.00008

Anexo 2. Cuestionario con Microsoft Forms



Experiencia del consumidor y desarrollo sostenible en instituciones de educación superior

"Este formulario tiene como objetivo recoger tus valiosas opiniones y experiencias como estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Sabemos que tu tiempo es valioso, y es por eso que queremos escucharte, conocer tu perspectiva y cómo la institución contribuye a tu formación en este entorno virtual.
Tu participación no solo es esencial para mejorar nuestros programas académicos, sino también para avanzar en el desarrollo sostenible que todos deseamos para nuestra universidad. Al compartir tu experiencia, ayudas a crear un futuro más inclusivo, innovador y comprometido con los retos globales que enfrentamos.
¡Tu voz es el motor del cambio!"

* Indica que la pregunta es obligatoria

Datos de Información

1. Edad *

Marca solo un óvalo.

- a) Menor de 25 años
- b) De 25 a 35 años
- c) De 36 a 45 años
- d) De 46 a 55 años
- e) Más de 56 años

2. Genero *

Marca solo un óvalo.

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Nivel de educación *

Marca solo un óvalo.

- a) Primer a Segundo semestre
- b) Tercero semestre a Cuarto semestre
- c) Quinto semestre a Sexto semestre
- d) Séptimo a Octavo semestre

Experiencia del Consumidor

4. 1. ¿Cómo calificaria la preparación académica del personal docente en su institución? *

Marca solo un óvalo.

- a) Excelnete
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- c) Deficiente

5. 2. ¿Considera que los docente aplican métodos de enseñanza efectivos y actualizados? *

Marca solo un óvalo.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- c) Nunca

6. 3. ¿El contenido académico ofrecido cubre las necesidades actuales del mercado laboral? *

Marca solo un óvalo.

- a) Totalmente
- b) Mayormente
- c) Parcial
- d) Poco
- c) Nada

7. 4. ¿Con que frecuencia se actualiza los contenido académico de acuerdo con las tendencias educativas y sociales? *

Marca solo un óvalo.

- a) Muy frecuente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasional
- d) Raramente
- c) Nunca

8. 5. ¿Cómo evalúa la calidad de la atención brindad por el personal administrativa? *

Marca solo un óvalo.

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- c) Deficiente

9. 6. ¿Usted esta de acuerdo que los procesos administrativos son claro y eficientes? *

Marca solo un óvalo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente o Neutro
- d) En desacuerdo
- c) Totalmente en desacuerdo

10. 7. ¿La institución le comunica oportunamente información sobre actividades y procedimiento? *

Marca solo un óvalo.

- a) Simpre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- c) Nunca

11. 8. ¿Cómo calificaría los canales de comunicación disponibles entre estudiantes y la institución? *

Marca solo un óvalo.

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Regulares
- e) Deficiente

12. 9. ¿ La institución adapta los programas académicos a las necesidades individuales de los estudiante? *

Marca solo un óvalo.

- a) Simpre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- c) Nunca

13. 10. ¿Existen opciones flexibles de cursos o especializaciones que se ajusten a sus intereses y necesidades? *

Marca solo un óvalo.

- a) Simpre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- c) Nunca

Desarrollo Sostenible

14. 11. ¿Recibe suficiente orientación académica para alcanzar sus metas educativas y profesionales? *

Marca solo un óvalo.

- a) Simpre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- c) Nunca

15. 12. ¿Los programas de orientación profesional están alineados con sus aspiraciones y el mercado laboral actual? *

Marca solo un óvalo.

- a) Totalmente
- b) Mayormente
- c) Parcialmente
- d) Poco
- e) Nada

16. 13. ¿Cómo evaluaría la calidad de las instalaciones fisicas, como aulas, laboratorios, áreas comunes? *

Marca solo un óvalo.

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente

17. 14. ¿Los recursos tecnológicos disponible (internet, equipos, plataformas) son suficientes para su aprendizaje? *

Marca solo un óvalo.

- a) Totalmente
- b) Mayormente
- c) Parcialemnte
- d) Poco
- e) Nada

18. 15. ¿La institución implemente prácticas sostenible como reciclaje, reducción de residuos o eficiencia energética? *

Marca solo un óvalo.

- a) Simpre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

19. 16. ¿ El curriculo académico incluye temas relacionado con sostenibilidad y desarrollo ambiental? *

Marca solo un óvalo.

- a) Simpre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

20. 17. ¿ Las institución fomenta la participación en actividades sociales y comunitarias? *

Marca solo un óvalo.

- a) Simpre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

21. 18. ¿ La instalaciones en la institución son accesibles para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades? *

Marca solo un óvalo.

- a) Simpre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

22. 19. ¿ Tiene fácil acceso a plataformas digitales y recursos académicos en linea? *

Marca solo un óvalo.

- a) Simpre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

"¡Gracias por compartir su experiencia y opiniones! Su participación es fundamental para seguir mejorando la calidad educativa y fortalecer el desarrollo sostenible en nuestra institución. Apreciamos su tiempo y esfuerzo al completar esta encuesta. Sus respuestas serán clave para crear un entorno más inclusivo, eficiente y alineado con las necesidades del mercado y la sociedad. **¡Gracias por ser parte del cambio!"**

Anexo 3. Matriz operacionalización



Experiencia de consumidor independiente	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	DIMENSIONES	SUDIMENSIONES	Desarrollo Sostenible Dependiente
	Calidad del servicio educativo	*Calidad docente, Contenido académico,*	Infraestructura y recursos	Infraestructura física, Infraestructura tecnológica	
	Atención al estudiante	Soporte administrativo,Comunicación	Prácticas sostenibles	Gestión ambiental, Educación para la sostenibilidad, Compromiso social	
	Personalización de la experiencia	Adaptación curricular, Orientación académica y profesional	Accesibilidad y Conveniencia	Acceso físico, Acceso digital, Tiempo de respuesta	