

Percepción estudiantil sobre la calidad educativa virtual según SERVPERF en Economía, USAC

Student perception of virtual educational quality according to SERVPERF in Economics, USAC

Nelson Damián Juárez Mazariegos

Universidad de San Carlos de Guatemala

Ciudad de Guatemala, Guatemala

Facultad de Humanidades

Estudiante de Maestría en Docencia Universitaria

Noslen.juarezm84@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-0260-2638>

Recibido: 25/04/2025

Aceptado: 22/07/2025

Publicado: 25/10/2025

Juárez Mazariegos, N. D. (2025). Percepción estudiantil sobre la calidad educativa virtual según SERVPERF en Economía, USAC. *Revista Científica Avances En Ciencia Y Docencia*, 2(2), 55-64.
<https://doi.org/10.70939/revistadiged.v2i2.45>

Resumen

OBJETIVO: Determinar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en entornos virtuales, utilizando las dimensiones del modelo SERVPERF en la Escuela de Economía de la Universidad de San Carlos de Guatemala. **MÉTODO:** Para ello, se adoptó un paradigma cuantitativo con enfoque descriptivo, alcance exploratorio y diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó una encuesta estructurada a una muestra intencional de 197 estudiantes, basada en el modelo SERVPERF, que evalúa cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. **RESULTADOS:** Los resultados reflejan una satisfacción general positiva, especialmente en cuanto a la fiabilidad y seguridad de las plataformas. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en la dimensión de empatía, particularmente en la inclusión de estudiantes con capacidades especiales y en la capacidad de respuesta, evidenciada en las limitaciones del soporte técnico. **CONCLUSIÓN:** Si bien los estudiantes perciben el servicio como satisfactorio, es indispensable fortalecer el acompañamiento pedagógico y optimizar herramientas digitales para garantizar una experiencia educativa más inclusiva y efectiva. El uso del modelo Servperf permitió detectar con mayor precisión fortalezas y áreas de mejora, ofreciendo una base sólida para el perfeccionamiento de la enseñanza virtual.

Palabras clave:

Calidad educativa, entornos virtuales, expectativas, servicio educativo

Abstract

OBJECTIVE: To determine students' perceptions of the quality of educational services in virtual environments using the dimensions of the SERVPERF model at the School of Economics of the University of San Carlos de Guatemala. **METHOD:** To this end, a quantitative paradigm with a descriptive approach, exploratory scope, and a non-experimental cross-sectional design was adopted. A structured survey was administered to a purposive sample of 197 students, based on the SERVPERF model, which evaluates five key dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy, and tangible aspects. **RESULTS:** The results reflect positive overall satisfaction, especially regarding the reliability and security of the platforms. However, opportunities for improvement were identified in the empathy dimension, particularly in the inclusion of students with special needs and in responsiveness, as evidenced by the limitations of technical support. **CONCLUSION:** Although students perceive the service as satisfactory, it is essential to strengthen pedagogical support and optimize digital tools to ensure a more inclusive and effective educational experience. Using the Servperf model allowed for more precise identification of strengths and areas for improvement, providing a solid foundation for improving virtual teaching.

Keywords:

Educational quality, virtual environments, expectations, educational service

Introducción:

En el contexto de la transformación digital de la educación superior, resulta imprescindible evaluar cómo perciben los estudiantes la calidad de los servicios académicos ofrecidos en entornos virtuales. Según el artículo publicado por Ola (2020) la experiencia en clases virtuales para muchos estudiantes universitarios no ha sido satisfactoria, pues no todos los catedráticos estaban familiarizados con la enseñanza en línea y no siempre se cumple con el horario y los contenidos del programa. Dando pie al siguiente problema ¿Cómo perciben los estudiantes de la Escuela de Economía de la Universidad de San Carlos de Guatemala la calidad del servicio educativo en entornos virtuales, según el modelo SERVPERF?

Por lo tanto, es fundamental investigar y comprender la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en entornos virtuales. Este trabajo se enfoca en la medición de dicha percepción, utilizando instrumentos metodológicamente validados que permiten identificar fortalezas y áreas de mejora en dimensiones clave como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la competencia tecnológica. A través del análisis de datos obtenidos mediante escalas tipo Likert y técnicas estadísticas como el coeficiente alfa de Cronbach, esta investigación permitirá identificar fortalezas y áreas de mejora. Esta investigación se enmarca en la línea de calidad educativa superior.

La satisfacción educativa, entendida como el grado en que las expectativas del estudiante son cumplidas o superadas, se relaciona estrechamente con la calidad del servicio percibido. Para delimitar esta relación, se retoman modelos teóricos como ServPerf, originalmente diseñado para evaluar servicios comerciales, pero adaptado en esta investigación al contexto de la educación en línea. El diseño del cuestionario se fundamenta en una adaptación del modelo ServPerf a la educación virtual, permitiendo una evaluación del entrono virtual ofrecido por la Universidad de San Carlos de Guatemala, específicamente en la Escuela de Economía.

Evaluar la calidad educativa permite a las universidades hacer ajustes en las políticas para la formación de los estudiantes, Erazo Crispin et al. (2017), realizó un estudio para determinar el

grado de satisfacción educativa relacionada con las rotaciones hospitalarias en los estudiantes pendientes de Examen general Público de la Facultad de Ciencias Médicas, la muestra de 220 estudiantes, usando una escala de Likert para establecer la percepción en satisfacción educativa concluyó que la satisfacción educativa global en el nivel de formación específica, es categorizada como medianamente satisfactoria, y resalta el papel de la Facultad de Ciencias Médicas para garantizar el respeto de los derechos y el papel de sujeto de aprendizaje.

Oquendo Mayorga (2018) en el desarrollo de la tesis “Escuela virtual, una herramienta de apoyo para la Facultad de Ingeniería, en la Universidad de San Carlos de Guatemala”, se analizan los beneficios de una escuela virtual, destacando la disponibilidad de clases, contenidos y programas. Esta modalidad facilita la resolución de dudas y promueve la participación del estudiante en la construcción del conocimiento. Oquendo Mayorga (2018) señala que, aunque no todos los cursos se adaptan a esta metodología, representa una estrategia eficaz para mejorar el rendimiento académico. Por ello, se subraya la importancia de evaluar la percepción estudiantil y el nivel de satisfacción respecto a las herramientas virtuales utilizadas.

La investigación “Evaluación de la calidad de la educación virtual en la educación superior: Propuesta de un modelo integrado,” se centra en la propuesta de un modelo integrado para evaluar la calidad de la educación virtual en el nivel de educación superior. La idea principal de la investigación es la creación de un enfoque sistemático y un marco que permite a las instituciones de educación superior evaluar de manera efectiva la calidad de sus programas de educación virtual. Picatoste et al. (2008) el modelo integrado propuesto considera múltiples dimensiones, como la calidad de los contenidos, la interacción entre estudiantes y docentes, la accesibilidad, la satisfacción de los estudiantes y otros factores clave que influyen en la calidad de la educación virtual.

Otra importante investigación realizada por Martínez-Otero Pérez (2018), cuya revisión exhaustiva de la literatura existente en el campo de la educación virtual en la educación superior con un enfoque específico en la evaluación de la calidad. La investigación se centra en identificar y analizar las tendencias, enfoques y métodos utilizados en la evaluación de la calidad de la formación en línea en el nivel universitario. Es por ello que, medir la percepción general de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en entornos virtuales, de acuerdo con las dimensiones del modelo SERVPERF, en la Escuela de Economía de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cobra relevancia.

Materiales y métodos

Se siguió un paradigma cuantitativo, con enfoque descriptivo, alcance exploratorio, y diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó una encuesta a una muestra intencional de 197 estudiantes, basada en el modelo Servperf, que evalúa la percepción del servicio recibido en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, por lo que la técnica utilizada fue por medio de encuesta estructurada digital, cada ítem se respaldó en el coeficiente alfa de Cronbach, Para la realización de la encuesta se elaboró un cuestionario por medio de la escala de Likert, debido a que éste, permite cuantificar que aspectos en donde se requiere cuantificar una apreciación subjetiva.

Resultados y discusión

El Coeficiente Alpha de Cronbach (α) es una medida de la consistencia interna de una escala o cuestionario. Evalúa qué tan bien un conjunto de ítems de una escala mide el mismo constructo subyacente. Se calcula usando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Se realizó mediante juicio de expertos. Se seleccionaron 5 profesionales con experiencia en educación virtual y conocimientos en educación. Cada experto evaluó la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems con respecto a las dimensiones del modelo SERVPERF adaptado al contexto educativo (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). Para la evaluación de cada ítem se calculó el índice de validez de Aiken para cada ítem, aceptando valores ≥ 0.75 como adecuados.

En donde se definen los siguientes parámetros.

- $\alpha \geq 0.9$: Excelente consistencia interna.
- $0.8 \leq \alpha < 0.9$: Buena consistencia interna.
- $0.7 \leq \alpha < 0.8$: Aceptable consistencia interna.
- $0.6 \leq \alpha < 0.7$: Cuestionable/débil consistencia
- $\alpha < 0.6$: Inaceptable, los ítems no miden el mismo constructo de manera consistente.

Tabla 1

Coeficiente Alpha de Cronbach por dimensión

Dimensión	ALPHA DE CRONBACH (α)
Tangibilidad	0.84
Fiabilidad	0.87
Capacidad de respuesta	0.86
Empatía	0.82
Seguridad	0.88

Nota. El análisis de consistencia interna, utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach, fue fundamental para abordar este objetivo. Los resultados mostraron que todas las dimensiones del modelo SERVPERF adaptado (Seguridad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Tangibilidad y Empatía) son consideradas relevantes por los estudiantes, con coeficientes Alpha de Cronbach que oscilan entre 0.82 y 0.88.

Esta alta confiabilidad valida el instrumento como una herramienta robusta para medir la percepción de calidad en este contexto específico y confirma que el modelo SERVPERF, como lo mencionan Rodríguez Rodríguez & Reguant Álvarez (2020):

El coeficiente alfa de Cronbach, inicialmente diseñado para evaluar la consistencia interna en servicios tangibles, ha demostrado ser una herramienta válida y confiable en la medición de constructos en entornos educativos virtuales, siempre que se respeten los principios psicométricos fundamentales. (p. 2)

La escala de Likert permite captar con mayor precisión las percepciones individuales, ya que ofrece un rango de opciones que va desde el desacuerdo total hasta el acuerdo pleno. Al utilizarla, los estudiantes pueden expresar su grado de conformidad con afirmaciones relacionadas con la calidad de la enseñanza, la interacción con docentes, la accesibilidad de los contenidos, entre otros aspectos clave de la experiencia educativa virtual, los parámetros utilizados en la encuesta fueron los siguientes:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3= Neutral
- 4 =De acuerdo
- 5= Muy de acuerdo

Con el fin de facilitar la lectura y comprensión de este apartado, a continuación, parecerán las preguntas o ítems del cuestionario de percepciones con las calificaciones obtenidas que servirán como guía.

Tabla 2

Promedio de percepciones de la Escuela de Economía

N.	Dimensión	Ciclo	Promedio
P1	Tangibilidad	Es fácil de usar y navegar en las plataformas virtuales utilizadas en clase.	4.24
P2	Tangibilidad	Los materiales de aprendizaje son accesibles y están actualizados.	3.79
P3	Tangibilidad	La plataforma virtual proporciona una experiencia de aprendizaje atractiva y visualmente agradable.	3.48
P4	Tangibilidad	Los materiales de aprendizaje son fáciles de encontrar y están organizados de manera lógica.	3.59
P5	Fiabilidad	La plataforma virtual está disponible y accesible en todo momento.	3.66
P6	Fiabilidad	Los profesores responden a las preguntas de los estudiantes con prontitud.	4.28
P7	Fiabilidad	Los materiales de aprendizaje son precisos y están libres de errores.	3.76
P8	Fiabilidad	Los profesores cumplen con los plazos establecidos para la entrega de calificaciones y comentarios.	3.55
P9	Fiabilidad	La plataforma virtual es compatible con diferentes dispositivos y navegadores web.	4.17
P10	Capacidad de respuesta	Los profesores brindan retroalimentación oportuna y constructiva.	4.03
P11	Capacidad de respuesta	Los profesores brindan retroalimentación específica y detallada sobre el desempeño del estudiante.	3.79
P12	Capacidad de respuesta	Los profesores están disponibles para responder preguntas fuera del horario de clase.	3.83
P13	Capacidad de respuesta	La plataforma virtual ofrece soporte técnico.	3.14
P14	Empatía	Los profesores demuestran interés en el bienestar y el éxito de los estudiantes.	4.17
P15	Empatía	Los profesores se comunican con los estudiantes en un tono amable y respetuoso.	4.34
P16	Empatía	Los profesores demuestran comprensión y empatía hacia las necesidades individuales de los estudiantes.	4.10
P17	Empatía	La plataforma virtual ofrece recursos para apoyar a los estudiantes con discapacidades o necesidades especiales.	2.90
P18	Seguridad	La plataforma virtual protege la privacidad y la información personal de los estudiantes.	3.90
P19	Seguridad	La plataforma virtual protege la información personal y académica de los estudiantes contra el acceso no autorizado.	3.90
P20	Seguridad	Los profesores promueven un ambiente en línea libre de acoso y discriminación.	3.97
P21	Seguridad	La plataforma virtual está protegida contra virus y otros riesgos de seguridad informática.	3.38

En la dimensión de tangibilidad, los resultados reflejan una satisfacción general positiva entre los estudiantes respecto al uso de plataformas virtuales. El ítem mejor valorado fue la facilidad de uso y navegación (promedio: 4.24), seguido por la accesibilidad y actualización de los materiales (3.79). Sin embargo, aspectos como el diseño visual (3.48) y la organización de los recursos (3.59) obtuvieron puntuaciones más moderadas, lo que sugiere áreas de mejora. En conjunto, los estudiantes perciben las plataformas como funcionales, aunque con oportunidades para optimizar la experiencia y la estructura de los contenidos.

En la dimensión de fiabilidad, los estudiantes mostraron una percepción positiva sobre la disponibilidad de la plataforma (3.66) y la precisión de los materiales (3.76), aunque identificaron oportunidades de mejora en el cumplimiento de plazos por parte de los docentes (3.55). La atención oportuna de los profesores (4.28) y la compatibilidad técnica de la plataforma (4.17) fueron los aspectos mejor valorados, destacándose como fortalezas del entorno virtual.

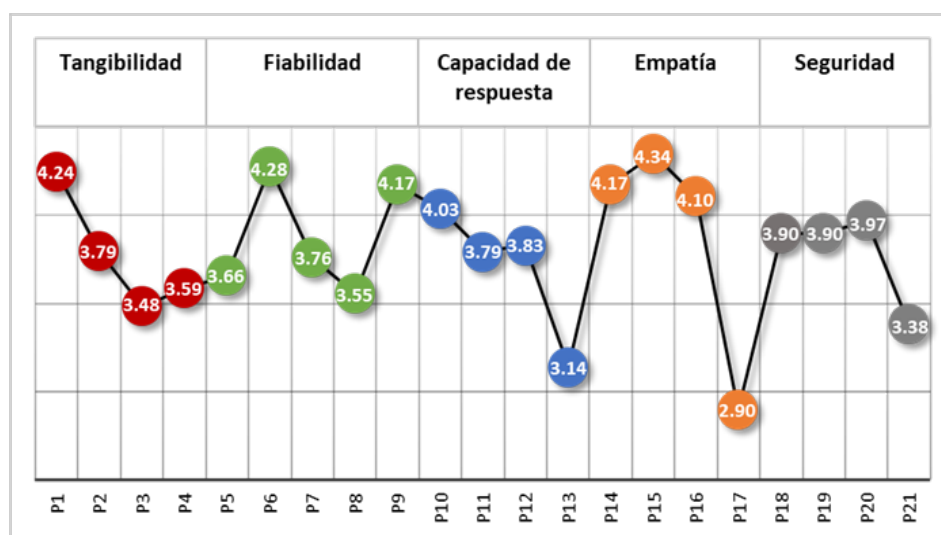
En la dimensión de capacidad de respuesta, los estudiantes valoran positivamente la retroalimentación oportuna (promedio 4.03) y la disponibilidad docente fuera del horario de clase (3.83). Aunque la retroalimentación específica (3.79) también es bien recibida, muestra margen de mejora. El soporte técnico de la plataforma virtual obtuvo la calificación más baja (3.14), evidenciando una debilidad significativa en este aspecto.

En la dimensión de empatía, los estudiantes perciben un alto nivel de apoyo docente, destacando el interés por su bienestar (4.17), la comunicación respetuosa (4.34) y la sensibilidad hacia sus necesidades individuales (4.10). Sin embargo, se identifica una debilidad en el apoyo a estudiantes con discapacidades a través de la plataforma virtual (2.90), lo que señala un área crítica de mejora.

En la dimensión de Seguridad, los estudiantes mostraron una percepción positiva respecto a la protección de su privacidad y datos personales (P18 y P19, promedio 3.90). El ambiente virtual fue considerado respetuoso y libre de acoso, promovido por los docentes (P20, promedio 3.97). Sin embargo, la protección contra riesgos informáticos recibió la valoración más baja (P21, promedio 3.38), lo que sugiere áreas de mejora en la seguridad tecnológica de la plataforma.

Figura 1

Promedio por respuesta y categoría



Nota. En la figura 1, se puede apreciar la calificación que fue asignada por los alumnos de la escuela de economía, a cada una de las preguntas de las secciones de expectativas línea azul. Se observa que las expectativas de los alumnos en general pueden considerarse entre el rango de aceptable a Excelente.

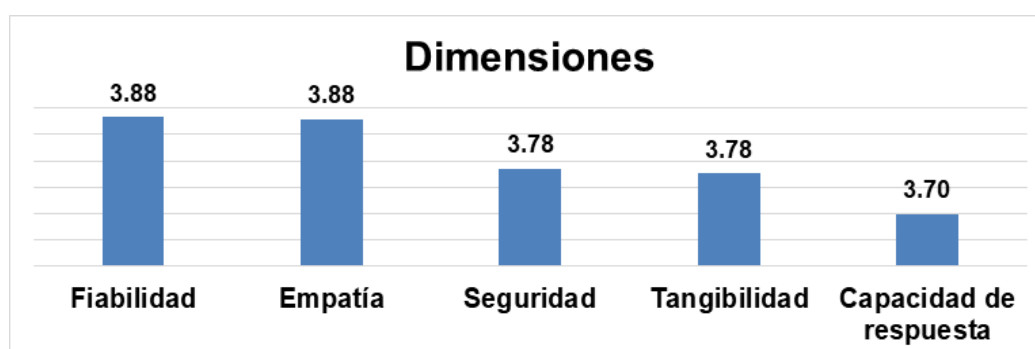
Con base en los resultados obtenidos en la tabla, se puede concluir que los estudiantes presentan una percepción favorable respecto a la calidad del servicio educativo en entornos virtuales. Dimensiones como Fiabilidad, Empatía y Tangibilidad muestran promedios altos en ítems como la respuesta oportuna de los docentes 4.28, el trato respetuoso 4.34, y la facilidad de uso de la plataforma 4.24. Estas cifras evidencian que tanto el componente a través de sistemas accesibles y funcionales están contribuyendo positivamente a la experiencia formativa en línea. Se observa que los estudiantes perciben un cumplimiento adecuado en los compromisos académicos, así como un ambiente cordial y empático que favorece el vínculo pedagógico.

No obstante, algunos ítems presentan puntuaciones considerablemente inferiores, como el soporte técnico 3.14, el diseño visual del entorno 3.48, y la inclusión de recursos para estudiantes con necesidades especiales 2.90, lo que revela brechas importantes en términos de accesibilidad. Estos resultados sugieren que, si bien la estructura básica del servicio educativo virtual funciona correctamente, existen áreas que limitan la equidad, la integración y la calidad total del proceso formativo. En particular, la falta de adaptaciones para estudiantes con discapacidades, pueden afectar negativamente la percepción del entorno virtual. De ahí la necesidad de establecer estrategias institucionales que garanticen una mejora continua en estos aspectos.

Para tener una visión general de la calidad de servicio que están recibiendo los alumnos de la escuela de economía, se procedió a sacar los promedios generales de las percepciones. Primero se procedió con el promedio por dimensión luego de manera general para poder dar una apreciación final de acuerdo con lo obtenido.

Figura 2

Promedio general de las dimensiones del modelo Servperf.



Nota. En la figura anterior, Fiabilidad (3.88) y Empatía (3.88) Ambas dimensiones comparten el valor más alto, lo que indica que los estudiantes confían en la consistencia del sistema y valoran el trato humano y comprensivo de los docentes. Esto refleja una experiencia educativa virtual que es estable y favorable. Seguridad (3.78) y Tangibilidad (3.78) Estas dimensiones se encuentran en un nivel intermedio, lo que sugiere que, aunque los estudiantes perciben una protección adecuada de sus datos y una experiencia aceptable, en tanto que, la capacidad de respuesta (3.70) Es la dimensión con el promedio más bajo, lo que indica que, aunque los docentes responden y ofrecen retroalimentación, hay áreas como el soporte técnico y la disponibilidad fuera del horario que podrían estar afectando la percepción general.

Tal como lo mencionan Montoya Agudelo & Boyero Saavedra (2016) “La calidad en los servicios educativos virtuales no depende exclusivamente de la tecnología empleada, sino de la capacidad humana para gestionar procesos eficientes, generar confianza y mantener la interacción significativa con los estudiantes”. Este hallazgo muestra que el compromiso que tiene los docentes universitarios con sus estudiantes. De la misma manera señalado por Martínez-Otero Pérez (2011) “La empatía pedagógica, entendida como la capacidad del docente para comprender y acompañar emocionalmente al estudiante, se convierte en un factor decisivo para generar vínculos significativos y percepciones positivas de calidad, incluso en modalidades virtuales” (p.1).

En el caso de la seguridad, este hallazgo es particularmente significativo en un entorno digital, donde la preocupación por la privacidad, la protección de datos y la sensación de confianza en la plataforma es un factor crítico. La confianza en el entorno virtual es esencial para que los estudiantes se involucren activamente en el proceso educativo, compartan información y participen en actividades colaborativas sin temor a vulneraciones de privacidad o exclusión académica (García Peñalvo, 2020).

Conclusión

Como resultado del análisis de confiabilidad, se confirma que el modelo SERVPERF adaptado al contexto virtual presenta una estructura robusta y pertinente para evaluar la calidad percibida del servicio educativo. El coeficiente alfa de Cronbach permitió validar la consistencia interna de sus cinco dimensiones. Según los resultados obtenidos, la satisfacción educativa de los estudiantes de la Escuela de Economía es satisfactoria, destacando el rol activo de la Facultad de Ciencias Económicas en la protección de los derechos de los estudiantes y en la promoción del aprendizaje. Asimismo, se identificaron beneficios relevantes en el uso de plataformas virtuales, como la disponibilidad de contenidos y la participación del estudiante en estas, aunque se reconoce que no todos los cursos se adaptan a esta modalidad. En cuanto a la dimensión de seguridad, los estudiantes perciben positivamente la protección de su información personal y el ambiente libre de acoso promovido por los docentes, aunque se señala una menor confianza en la protección contra riesgos informáticos. Estos hallazgos subrayan la importancia de evaluar continuamente la percepción estudiantil y fortalecer las herramientas virtuales como estrategia para mejorar el rendimiento académico y la calidad educativa.

Referencias

- Cabero Almenara, J., & Córdoba Cabero, M. (2009). Inclusión educativa: inclusión digital. *Revista Educación Inclusiva*, 2(1), 61-77. <https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/27/26>
- Erazo Crispin, E. D., Samayoa Zúñiga, C. C., López Reyes, C. A. & Rodas Hernández, G. D. (2017). Satisfacción educativa en los estudiantes de la facultad de ciencias médicas. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_10621.pdf
- García Peñalvo, F. (2020). Evaluación del aprendizaje en entornos virtuales y remotos. <http://repositorio.grial.eu/handle/grial/2090>

- Montoya Agudelo, C. & Boyero Saavedra, M. S. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d19ea897-fd04-4b00-99ee-5c8344dae8f4/content>
- Ola, A. L. (6 de julio de 2020). Usac se adapta a la virtualidad en medio de la pandemia. *Prensa Libre*. <https://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/usac-se-adapta-a-la-virtualidad-en-medio-de-la-pandemia/>
- Oquendo Mayorga, M. E. (2018). Escuela virtual, una herramienta de apoyo para la facultad de ingeniería, en la Universidad de San Carlos de Guatemala [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/11180/1/Manuel%20Enrique%20Oquendo%20Mayorga.pdf>
- Martínez-Otero Pérez, V. (2011). La empatía en la educación: estudio de una muestra de alumnos universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(4). <https://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/28899>
- Pérez-Mateo Subirá, M., Guitert, M., Conde, M. Á., , M. A., & Gámi. (2018). Evaluación de la calidad de la formación virtual en la educación superior: Una revisión de la literatura. Vol. 21(1), 217-238. <https://www.redalyc.org/journal/3314/331455825012/331455825012.pdf>
- Picatoste, X., García, P. & Pernas, A. M. (2008). Evaluación de la calidad de la educación virtual en la educación superior: Propuesta de un modelo integrado. Monográfico. *La revolución del blended learning*, 21(1), 217-238. <https://www.redalyc.org/journal/3314/331455825012/331455825012.pdf>
- Rodríguez Rodríguez, J., & Reguant Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista de Innovació en educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Agradecimientos

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento al Dra. Patricia Mazariegos, por su valiosa orientación como revisor. Su rigurosidad académica, observaciones precisas y compromiso con la calidad investigativa fueron fundamentales para el fortalecimiento del artículo científico cuyo trabajo formo parte de la Maestría en Docencia Universitaria, de igual manera a quienes colaboraron con la validación del instrumento.

Sobre el autor

Nelson Damián Juárez Mazariegos

Lic. Nelson Juárez, guatemalteco con formación en Economía de la Universidad de San Carlos de Guatemala, consolidando una sólida formación académica en el ámbito financiero y económico. estudiante de la Maestría en Docencia Universitaria, en Facultad de Humanidades, perteneciente a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Financiamiento de la investigación

Con recursos propios.

Declaración de intereses

Por este medio declaro no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado

Declaro que el estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Derechos de autor

Copyright© 2025. **Nelson Damián Juárez Mazariegos**

Este texto está protegido por la

[Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.](#)



Es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla la condición de: Atribución: Debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia](#) - [Texto completo de la licencia](#)