

MODELO DE FACTORES PREDICTORES DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD INSTITUCIONAL VALIDADO CON ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Javier Román Gómez

Universidad Adventista Dominicana, República Dominicana

RESUMEN

Esta investigación fue de tipo empírica cuantitativa, explicativa, transversal, descriptiva, exploratoria, de campo y multivariante. Pretendió explorar la relación de causalidad entre las variables gestión administrativa, desempeño docente, administración funcional, competencia profesional, satisfacción estudiantil y lealtad institucional de 127 alumnos graduandos de una universidad privada en República Dominicana, según un modelo teórico específico.

Se utilizó la técnica de ecuaciones estructurales, con el método de máxima verosimilitud, para evaluar un modelo y otro alterno. Los dos modelos se probaron con la totalidad de indicadores, sin alcanzar niveles apropiados para los índices utilizados como criterios. También se evaluaron ambos modelos seleccionando las dimensiones y se alcanzaron niveles de ajuste aceptable para ambos modelos. El modelo confirmatorio con las dimensiones de constructo arrojó cuatro de siete medidas de bondad de ajuste aceptables. Estos dos modelos fueron adecuados para explicar las relaciones causales entre las diferentes variables latentes y se encontró una mejor varianza explicada para las variables endógenas con el modelo alterno. Cualquier esfuerzo intencional que hagan los directivos de la institución educativa por mejorar su gestión administrativa influirá positiva y significativamente en el nivel de desempeño docente, así como los programas de buenas prácticas administrativas y el grado de satisfacción de los estudiantes. Lograr esto podrá repercutir en la autopercepción que tienen los alumnos acerca de sus competencias y, por ende, en la satisfacción de los estudiantes, al igual que en su lealtad hacia la institución.

Palabras clave: gestión administrativa, administración funcional, satisfacción estudiantil, lealtad institucional

Javier Román Gómez, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Adventista Dominicana, República Dominicana.

La correspondencia concerniente a este artículo puede ser enviada a Javier Román Gómez, correo electrónico: jarogo0211@hotmail.com

Introducción

El presente estudio tuvo como finalidad explorar la relación de causalidad entre desempeño docente, gestión administrativa, administración funcional, nivel de competencia, satisfacción

estudiantil y lealtad institucional, según un modelo teórico específico, con estudiantes graduandos de una universidad privada en República Dominicana. A continuación se presentan algunos antecedentes sobre las variables estudiadas.

Satisfacción estudiantil

La satisfacción estudiantil es la percepción que poseen los estudiantes del grado y nivel en que se le han cumplido sus requerimientos e intereses y han sido suplidas sus necesidades académicas, sociales y físicas, además de haber sido alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas (Mejías y Martínez, 2009), así como si el grado de calidad del centro de educación superior cumple sus criterios e indicadores de calidad de la enseñanza y, al mismo tiempo, garantiza que los conocimientos impartidos están relacionados con su formación profesional y las expectativas del mercado laboral (Da Cunha, 2002, citado en Bullón Villaizán, 2007; Salinas Gutiérrez, Morales Lozano y Martínez Cambor, 2008).

La satisfacción laboral también incluye la apreciación que tienen los alumnos acerca de la competencia de los docentes y de la calidad educativa impartida por estos, así como de la empatía de la institución hacia sus necesidades e intereses, a tal grado que las expectativas creadas alrededor de dicha institución sean una realidad (Condori Alberto, 2011). Garbanzo Vargas (2012) considera que el rendimiento académico está asociado con la calidad de los docentes, razón por la que la educación superior necesita mantener una constante actualización de las competencias de sus maestros. Estos constituyen un factor insustituible y funda-

mental para la valoración de la calidad educativa en la enseñanza universitaria. Es por esta razón que se incluyó la competencia docente en el modelo del presente estudio.

En la actualidad, la satisfacción estudiantil es considerada desde la misma óptica que la satisfacción de un cliente, porque es un asunto que tiene que ver con la percepción sobre un producto y servicio recibidos, así como con las expectativas que se tenía de los mismos. Partiendo de esta premisa, los estudiantes son vistos como clientes y se constituyen en materia prima del negocio escolar; debido a esto, las universidades deben cuidarlos, para mantener su posición en el mercado (Olea Bravo, 2009). En este sentido, la percepción de la satisfacción estudiantil es uno de los indicadores más importantes para definir la calidad de una universidad. De este concepto se desprende la importancia de los servicios que reciben los estudiantes, así como de los estándares de la enseñanza que imparten los maestros a sus alumnos (Fernández Pascual, Ferrer Cascales y Reig Ferrer, 2013).

Álvarez Botello, Chaparro Salinas y Reyes Pérez (2015) consideran la satisfacción estudiantil como el mejor indicador de la calidad académica y la valoración de los diferentes tipos de servicios. La satisfacción de los estudiantes es una de las principales tareas de la educación superior y de la existencia de las universidades. Está asociada con la manera como los centros escolares atienden las necesidades e intereses de los estudiantes, además de la relación de estos con sus maestros y los contenidos de las materias (Mejías y Martínez, 2009; Salinas Gutiérrez, Morales Lozano y Martínez Cambor, 2008; Velásquez Ramírez, 2012).

Hernández Colmenares y Rodríguez (2014) señalan que evaluar la satisfacción estudiantil se ha convertido en una actividad vital para las instituciones educativas, debido a que las mediciones son fundamentales para el mejoramiento continuo de los procesos educativos. Según López Naranjo y López Hernández (2014), la satisfacción de los estudiantes juega un papel vital en el proceso de enseñanza-aprendizaje para lograr que los intereses de los alumnos, los objetivos de la escuela y la sociedad se encuentren en un mismo punto. Deben poner atención a las necesidades y a las demandas de los diferentes mercados, tanto locales como globales y de sociedad y gobierno, para ofrecer las soluciones educativas acordes con la calidad y la competencia requerida por ellos, además de alcanzar los objetivos y las metas de la institución (Rivera y Ruiz, 2015). Es en este sentido que la satisfacción estudiantil se relaciona con la gestión administrativa.

Kramer (1994, citado en Velázquez Ramírez, 2012) y Román Fuentes et al. (2015) consideran que medir la satisfacción de los estudiantes puede ser una herramienta central para la toma de decisiones relacionadas con los programas académicos, las carreras que deben ofrecerse y la transformación curricular, ya que las decisiones emanadas de los directivos deben estar en armonía con las expectativas de los educandos. Los estudiantes y sus necesidades deben ser la preocupación de los administradores y los maestros de una institución educativa.

Para tales fines, se hace necesario identificar y definir con claridad cuáles son las variables críticas para el éxito del proceso, por lo que es necesario seleccionar los indicadores que mejor puedan predecir la información requerida

para el logro de los objetivos planteados (Espinoza Vivanco, Quipo Quilumba y Vega Yáñez, 2012).

La función de medir la satisfacción estudiantil consiste en captar las exigencias y expectativas de alumnos, profesores y egresados y analizar la forma de ofrecer soluciones que respondan a sus necesidades. La identificación de las necesidades e intereses de los distintos segmentos de usuarios de la institución (estudiantes, padres, tutores y profesores) es fundamental para alcanzar su satisfacción (Sanjuán Gómez, Gómez Martínez, Rabell Piera, Arcia y Morales Velázquez, 2011).

Lealtad institucional

Colmenares y Saavedra (2007) consideran la lealtad como la fidelidad de una persona hacia otra o hacia algo, ya sea físico o inmaterial, como un producto, una marca o una organización comercial o de fines caritativos. La lealtad está relacionada con el bienestar mutuo de las partes involucradas. La lealtad está estrechamente vinculada con el compromiso que se tiene con otra persona o institución, con base en la comunicación, el respeto, la confianza y la integridad, y protegida con normativas y principios que establezcan un marco referencial sobre dicho concepto (Edelberg, 2005). Tiene mucho que ver con la actitud y creencias de una persona, así como con su patrón de comportamiento y que las expectativas creadas alrededor de una marca, producto o servicio se cumplan (Prado Román, Blanco González y Carmelo Mercado, 2013). Es por ello que la satisfacción del cliente con el producto es importante.

Flavián y Guinalíu (2007) y Martínez Martínez (2013) observan que la lealtad se refleja en las veces que un consumidor

utiliza un servicio, la frecuencia con la que visita un establecimiento o la reincidencia en usar una marca o producto. Es la relación existente entre un consumidor y una marca o las veces que este visita un mismo lugar (Duque Oliva y Ramírez Angulo (2014). La lealtad está precedida por el compromiso y la confianza del consumidor en una marca, producto o servicio, lo que crea una relación de repetición de su uso (Forgas, Moliner, Sánchez y Palau, 2011; Zamora, Vásquez, Díaz y Grandón, 2011).

Ante la crisis económica global, las universidades están obligadas a incluir en su planificación estratégica programas de marketing para asegurar la lealtad de la mayor cantidad posible de egresados y mantener su posición en el mercado académico y su influencia en la sociedad (Schlesinger, Cervera y Calderón, 2014). La importancia de la lealtad para la rentabilidad de una institución radica en lo que representa la repetición de la compra de un producto y el uso de una marca o servicio por parte de los consumidores (Flavián y Guinaliú, 2007; López Sánchez, Moreno Ruiz y Perales Salazar; Santos Vijande y Trespalacios Gutiérrez, 2008; 2015). Por ello, conocer tanto la satisfacción del estudiante como su lealtad a la institución es importante para el buen funcionamiento de una institución educativa.

Peláez Martínez y Macías González (2014) consideran que, ante la agresividad de la competencia por ganar a cada consumidor posible y aumentar su espacio en el mercado, las organizaciones están creando formas para ganar la lealtad de sus clientes, mantener su posicionamiento por medio de innovadoras campañas publicitarias y la satisfacción de los mismos. La función primaria de la lealtad es la satisfacción del gusto y de-

seo de los consumidores, además de incrementar la rentabilidad de las organizaciones, para que, a su vez, se alcancen las metas trazadas en su planificación estratégica (Candia Campano y Aguirre González, 2015; Ramírez Angulo y Duque Oliva, 2013; Reyes Peña, Guzmán Balderas y García, 2014).

Gestión administrativa

La gestión administrativa es la aplicación del proceso administrativo de planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar cada una de las actividades dentro y fuera de la organización, además de proveerle un plan estratégico (Taylor, 1911, citado en Carrasco Zanocco, 2011). Implica el establecimiento de objetivos, visión, misión, valores, estrategias, estructura, organización, recursos y medios para lograrlos (Tomalá Coloma y Valverde Castro, 2014; Hitt, 2006, citado en Garzón Rodríguez, 2011; Selva Navarro y Espinosa Chongo, 2009; Villamayor, 1998, citado en Correa Arango, 2012). Mediante ella, se brinda soporte gerencial a las direcciones departamentales de una organización, con el fin de lograr los resultados esperados en los planes y proyectos de la entidad y asegurar la rentabilidad de las inversiones (Fuentes Moreira, 2015; Naulaguari Tintin y Zuñá Rojas, 2013).

Según Chiavenato (2010, citado en Armas Granja, 2015), la gestión administrativa busca, a través de sus activos humanos o financieros, mejorar la capacidad de las empresas o negocios en la producción de riquezas, identificando los factores (planeación, organización, dirección y control) que influyen en el éxito de la organización y que mejoran los resultados de su ejercicio en un período determinado. Su importancia radica en que permite tener una visión clara

del propósito y las metas de la organización (Rodríguez Valencia 2007, citado en Mejía Mejía, 2009), coordinar y dirigir las acciones de una empresa para lograr que sean económicamente estables, a la vez que satisfacer sus objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos y así lograr mantener su rentabilidad y su presencia en el mercado, logrando aprovechar al máximo los recursos disponibles de la entidad y aumentando su nivel de eficiencia (Gonzaga Vergara, 2013; Mazón Maroto, 2014).

Beltrán (2000, citado en Cárdenas Álvarez, 2014) indica que la gestión necesita de indicadores y criterios que sirvan de soporte para medir sus resultados, por lo que se debe precisar un conjunto de medidas que permitan construir un plan, controlarlo, ajustarlo y evaluar su desempeño. Tiene que ver con formulación de un plan estratégico, descripción de los puestos de trabajo, análisis de rentabilidad de inversión y evaluación del plan de desarrollo, entre otros. Estos parámetros son importantes porque valoran el desempeño administrativo en un tiempo determinado, lo que ayuda a construir una administración eficiente que permite alcanzar los resultados pronosticados en las metas y objetivos de la organización (Moreno y Rodríguez, 2013; Vela Arévalo, Echeverría Bonilla y Rodríguez Álvarez, 2011). Los indicadores de la gestión tienen la finalidad de conducir y controlar el desempeño corporativo requerido para el logro de las estrategias organizacionales (Vergara Arrieta, 2015).

Desempeño docente

El desempeño docente es el conjunto de saberes, habilidades, criterios y estrategias que permiten al docente afrontar con éxito los conflictos y dificultades

que forman el hábitat de un ejercicio académico. Se manifiesta en la capacidad del maestro en predecir los cambios futuros de la sociedad y preparar a sus alumnos para adaptarse a ellos (Moneiro, 2009; Ojeda, 2008; Pavié Nova, 2012b). Además, este desempeño se expresa en un conjunto de indicadores, competencias, conductas y estilos de los docentes (Hunt, 2009).

González Guerrero, Padilla Beltrán y Rincón Caballero (2011) y Zarate Ramírez (2011), aprecian el desempeño docente como el cumplimiento de las funciones, acciones y tareas llevadas a cabo por el docente para orientar el aprendizaje de forma eficiente. El desempeño del maestro está relacionado con una variedad de características que permiten la evaluación de los profesores en su entorno académico.

Para el Ministerio de Educación del Perú (2007), la importancia del desempeño docente radica en el conocimiento que tienen los maestros de lo que deben saber, lo que son capaces de hacer en un ambiente educativo y cuán bien pueden hacerlo, especialmente en el aula y en el recinto escolar. Lo enseñado por los docentes es el eje central para el desarrollo de las competencias y las habilidades de los alumnos, así como el valor que el maestro agrega a la escuela y a su imagen corporativa; además del significado que representa para el logro de las metas y los objetivos de la institución especificados en su plan estratégico (Mazuelos Bravo, 2013). De acuerdo con Camargo Torres y Delgado (2011), la importancia del desempeño docente es que el maestro no se limita únicamente a compartir los conocimientos de sus materias correspondientes dentro del salón de clases. El profesor ha de ser un elemento de motivación en el camino hacia la

autorrealización de cada uno de sus estudiantes.

La evaluación del desempeño docente incluye un conjunto de criterios, tales como rasgos personales del docente, dedicación del maestro, formación del personal académico, dominio de la materia y evaluación de los alumnos, que son herramientas que pueden mostrar la calidad de la enseñanza de los docentes. (Calderón Patier y Escalera Izquierdo, 2008). La evaluación docente permite determinar de forma clara y específica el mérito y la calidad de los docentes en el salón de clases y hasta qué punto estos han ayudado al logro de los objetivos académicos (De Juan Herrero, Pérez Cañaveras y Gómez Torres, 2007) y determinar el aporte de los maestros a la calidad de la enseñanza y la formación de los alumnos. Debe ser vista como una acción de realimentación del proceso enseñanza-aprendizaje (Vargas Porras y Calderón Laguna, 2011).

García, Loreda, Luna y Rueda (2008) destacan los siguientes seis factores principales al momento de evaluar el desempeño docente: (a) la preparación de las clases y la organización del profesor, (b) la claridad con que presenta los contenidos, (c) su capacidad para estimular el interés de los estudiantes y el impulso a la motivación para el estudio, mediante la manifestación de expresiones de entusiasmo, (d) el establecimiento de relaciones positivas con los alumnos, (e) la demostración de altas expectativas y (f) el mantenimiento de un clima positivo dentro del salón de clases.

Competencia profesional

La competencia profesional es el conjunto de capacidades que posee una persona para realizar una tarea o desempeñar una posición laboral eficazmente

por tener las calificaciones requeridas para ello conforme a las exigencias de la producción y el empleo (González Jaramillo y Ortiz García, 2011; Martínez y Carmona, 2009; Rodríguez Roche, 2009) y para aplicar conocimientos, habilidades y actitudes al desempeño de una ocupación u oficio, cumpliendo con efectividad una función plenamente identificada. Radica en un conjunto de valores, emociones y otros elementos sociales y laborales que, conjugados correctamente, pueden ser utilizados de manera eficaz (De Pablos Pons, 2010; Eraut, 2003, citado en Mulder, Weigel y Collings, 2008; García Manjón y Pérez López, 2008; Salas Perea, 2012; Weigel y Collings, 2008).

La competencia conlleva el saber poner en práctica los conocimientos adquiridos y en condiciones apropiadas. Es, además, la capacidad general que tiene un sujeto para desempeñar varias tareas en su puesto de trabajo y las habilidades relacionadas con el oficio a ejecutar. Las competencias generalmente son adquiridas por medio de los estudios o la experiencia adquirida por la repetición de una misma labor (García San Pedro, 2009).

El nivel de competencia es la variedad de capacidades que poseen los individuos, las cuales se manifiestan en diferentes situaciones y condiciones del quehacer diario de la vida de cada ser humano. Las competencias se desarrollan en una gran variedad de casos y son el resultado de diferentes grados y niveles de formación y educación de cada persona (Sladogna, 2000, citado en Posada Álvarez, 2007). Desde un punto de vista académico, son los conocimientos, habilidades, herramientas y destrezas que desarrolla el estudiante en su paso por las aulas y a través del cumplimiento de sus tareas y trabajos, con el objetivo

de ampliar sus niveles competitivos y hacerse apto para la vida social y laboral (Sandoval, Miguel y Montaña, 2010; Pavié Nova, 2012a).

Pérez Curiel (2010) aprecia que la importancia de la competencia profesional radica en las necesidades que tienen las organizaciones de contratar personas calificadas para potenciar el capital humano, a fin de que favorezcan el logro de los objetivos del puesto y de las metas organizacionales. Es indispensable, por esto, que los centros académicos doten a sus estudiantes de los conocimientos pertinentes de acuerdo con los requerimientos del mercado mundial (Ruiz de Vargas, Jaraba Barrios y Romero Santiago, 2005). Las empresas más eficientes ponen atención a la selección de los criterios e indicadores de medición para poder asegurar, mediante las evaluaciones del desempeño, que cuentan con los mejores recursos humanos disponibles del mercado (Salas Perea, 2012).

Perdomo Victoria y Martínez Calvo (2010) observan que, debido a que la competencia profesional es el conjunto de las habilidades, destrezas, actitudes, valores y conocimientos teóricos y prácticos que requiere un profesional de cualquier disciplina, ser competente implica el dominio de la totalidad de su área de preparación académica u oficio, razón por la que resulta conveniente el uso de indicadores y criterios claros y específicos para la valoración del desempeño de cada persona.

En un estudio realizado por Gairín Sallán y Jofre Araya (2009), sobre la docencia en la enseñanza media en Chile, se dimensionaron las competencias profesionales en estos cuatro factores: (a) competencia técnica, (b) competencia metodológica, (c) competencia social y (d) competencia personal.

Por otra parte, las competencias instrumentales son aquellas que se identifican con capacidades de carácter cognitivo, metodológico, tecnológico y lingüístico, que viabilizan y facilitan el desarrollo áulico de los estudiantes del nivel superior. Son competencias que tienen una función instrumental como las siguientes: (a) cognitiva o capacidad para aprender, (b) metodológica o capacidad para organizar el aprendizaje, (c) lingüística o capacidad de comunicación oral y escrita y (d) tecnológica o capacidad para manejar equipos computarizados (Rodríguez Esteban, 2012). Además, son competencias que se relacionan con la capacidad de asimilar y manipular ideas y organizar el tiempo; las estrategias para aprender, tomar decisiones o resolver problemas; hacer uso de equipos tecnológicos, manejo de aplicaciones ofimáticas, gestión de información, comunicación oral o escrita y el dominio de varias lenguas (Acebrón, 2008; Freire Seoane y Salcines Cristal, 2010).

Existen las competencias interpersonales que son aquellas que están asociadas a la capacidad de expresar los sentimientos personales, formular críticas y autocríticas de manera constructiva, relacionarse en grupo y gestionar el trabajo en equipo y participar en compromisos sociales, entre otras (Acebrón, 2008; Freire Seoane et al., 2010; García García, 2010).

Y por último, están las competencias sistémicas relacionadas con destrezas y habilidades que ayudan a ver los sistemas como una totalidad. Es una combinación de los diferentes tipos de herramientas, habilidades y capacidades que poseen las personas para desempeñar las funciones asignadas y, en general, se refieren a las cualidades individuales

de cada persona y a su motivación a la hora de ejercer su labor (Freire Seoane, Teijeiro Álvarez y Pais Montes, 2011; García García, 2010; Rodríguez Esteban y Vieira Aller, 2009).

Con base en estos antecedentes, se plantearon dos modelos teóricos para explicar las relaciones entre las variables estudiadas. En la Figura 1 se presenta el modelo alternativo.

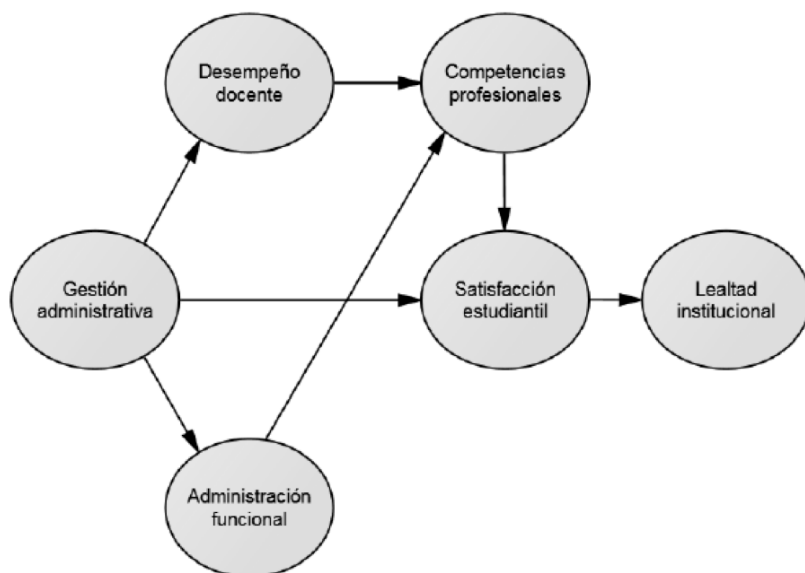


Figura 1. Modelo teórico alternativo que representa las relaciones entre las variables estudiadas.

Método

Tipo de estudio

La investigación es considerada empírica cuantitativa, explicativa, transversal, descriptiva, exploratoria, de campo y multivariante.

Participantes

Participaron 127 estudiantes graduandos de pregrado de una universidad privada de República Dominicana.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó en la presente investigación consta de ocho secciones: (a) instrucciones generales, (b) datos demográficos, (c) gestión administrati-

va, con 16 declaraciones ($\alpha = .950$), (d) desempeño docente, con 23 declaraciones ($\alpha = .954$), (e) administración funcional, con 20 declaraciones ($\alpha = .957$) (f) nivel de competencia profesional, con 27 declaraciones ($\alpha = .920$) (g) satisfacción estudiantil, con 21 declaraciones ($\alpha = .955$) y (h) lealtad institucional, con 11 declaraciones ($\alpha = .946$).

Procedimientos

Para la recolección de los datos, primeramente se solicitó permiso a la institución educativa para la administración de los instrumentos. Los instrumentos fueron administrados de forma presencial en los salones de clases y

recogidos de inmediato por los instructores. Los datos se procesaron en el paquete estadístico SPSS para Windows en la versión 22.0 para poder realizar los análisis de las variables y en el software Amos 22.0, siguiendo el proceso indicado en la operacionalización de las variables. Se recurrió a la estadística descriptiva y se sometió la información a una validación psicométrica (modelo de ecuaciones estructurales) para confirmar la bondad de ajuste de los modelos planteados.

Resultados

De los participantes, 77.2% pertenecen al género femenino (98), mientras que 29 (22.8%) al género masculino. La mayoría de los encuestados son dominicanos (118 de 127), que representan el 92.9% y los extranjeros solamente 9, es decir, el 7.1%. 64.6% son adventistas y el 35.4% de otra religión. La facultad que agrupa la mayor cantidad de alumnos es la de Humanidades con 72 (56.7%) estudiantes, seguida por la Facultad de Ciencias Administrativas con 38 (29.9%).

Para evaluar la validez de cada constructo, se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales. Los seis modelos en su conjunto, presentaron índices de bondad de ajuste aceptables según los índices seleccionados como criterios para cada uno de los constructos de las variables. Se evaluó la confiabilidad de la validez de cada constructo de las variables latentes mediante el método alfa de Cronbach y los siguientes resultados para cada modelo se consideraron aceptables: (a) gestión administrativa .950, (b) desempeño docente .954, (c) administración funcional .957, (d) competencia profesional .920, (e) satisfacción estudiantil .955 y (f) lealtad institucional .946.

El modelo confirmatorio fue probado con todos los indicadores de cada constructo, sin que alcanzara los niveles de ajuste exigidos por los criterios. El modelo arrojó un mejor ajuste cuando se probó con dimensiones. También se pudo hacer la estimación de la bondad de ajuste conjunta del modelo y no se detectaron estimaciones sin sentido o teóricamente inconsistentes.

Las predicciones con coeficientes estandarizados estadísticamente significativos fueron las siguientes: gestión administrativa con administración funcional (β GA, AF = .84, p = .000), gestión administrativa con desempeño docente (β GA, DD = .72, p = .000), desempeño docente con competencia profesional (β DD, CE = .42, p = .000), administración funcional con competencia profesional (β AF, CE = .54, p = .000), competencia profesional con satisfacción estudiantil (β CE, SE = .89, p = .000) y satisfacción estudiantil con lealtad institucional (β SE, LI = .60, p = .000).

Los valores de la varianza explicada de cada variable endógena fueron los siguientes: desempeño docente, 52%; administración funcional, 70%; competencia profesional, 73%; satisfacción estudiantil, 78% y lealtad institucional, 36%.

Al examinar los coeficientes estimados (coeficientes de regresión no estandarizados), tanto para implicaciones prácticas como teóricas, se encontró que en el modelo confirmatorio con dimensiones, todos los coeficientes de regresión con gestión administrativa fueron significativos.

Las relaciones causales vincularon a la variable exógena (gestión administrativa) de forma estadísticamente significativa con las variables endógenas desempeño docente y administración

funcional. En esta misma evaluación se encontró que la administración funcional es predictora de la competencia profesional; de igual modo, la competencia profesional es predictora de la satisfacción estudiantil y la satisfacción estudiantil es predictora de la lealtad institucional.

El modelo confirmatorio con dimensiones mostró índices de bondad de ajuste aceptables, por lo que se puede concluir que el modelo explica las relaciones entre las diferentes variables latentes del estudio con la muestra de estudiantes graduandos de la institución objeto de este estudio (ver Figura 2).

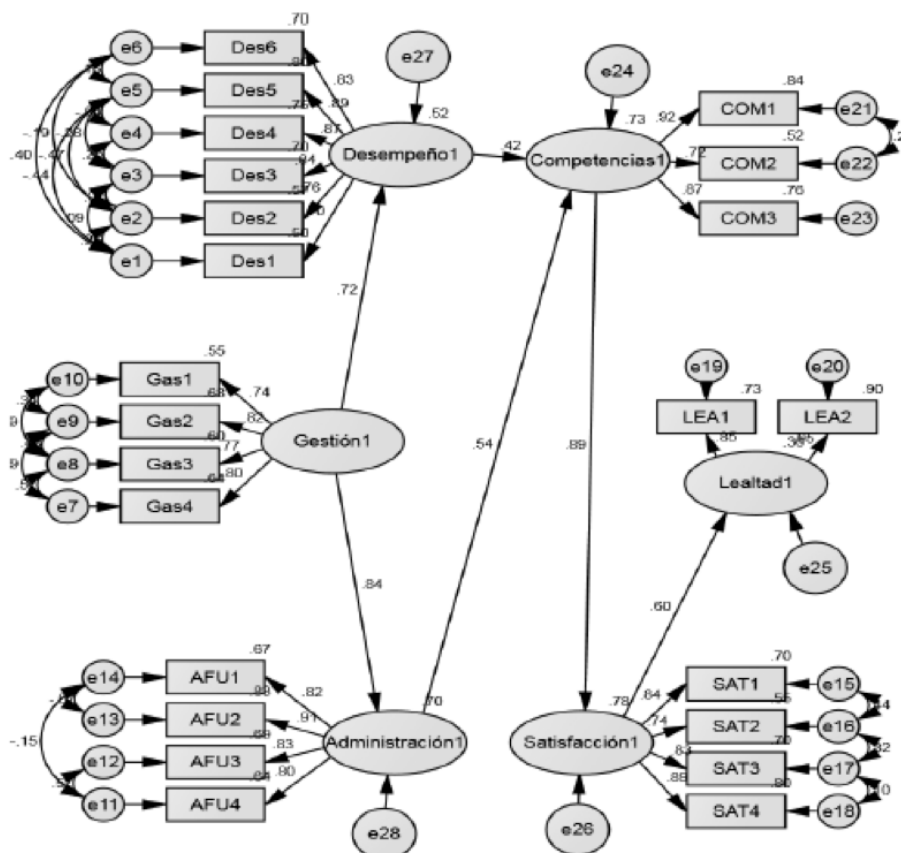


Figura 2. Modelo confirmatorio con dimensiones.

El modelo alternativo fue probado con todos los indicadores de cada constructo, sin haber alcanzado los niveles de ajuste exigidos por los criterios. Este mismo modelo fue probado utilizando las dimensiones del constructo como va-

riables observadas, siendo este el modelo que mejor ajuste arrojó.

En la evaluación de la bondad de ajuste global del modelo se pudo comprobar que el modelo fue una representación adecuada del conjunto completo

de relaciones causales. Las medidas básicas que se utilizaron para evaluar la bondad de ajuste (p de χ^2 , χ^2/df , NFI, TLI, GFI, CFI y RMSEA) fueron cumplidas por el modelo empírico, en niveles marginales aceptables. El modelo cumplió con las siguientes cuatro medidas de bondad de ajuste: chi cuadrada normada, TLI, CFI y RMSEA. Dos resultaron muy aproximadas (NFI, GFI) y la p de χ^2 no se aproximó. Las predicciones con coeficientes estandarizados estadísticamente significativos fueron las siguientes: desempeño docente con competencia profesional (β DD, CE = .40, p = .000), administración funcional con competencia profesional (β AF, CE = .52, p = .000), competencia profesional con satisfacción estudiantil institucional (β CF, SE = .57, p = .000), gestión administrativa con desempeño docente (γ GA, DD = .72, p = .000), gestión administrativa con administración funcional (γ GA, AF = .83, p = .000) y gestión administrativa con satisfacción estudiantil (γ GA, SE = .40, p = .000).

Los valores de la varianza explicada de cada variable endógena fueron los siguientes: competencia profesional, 68%; satisfacción estudiantil, 81%; lealtad institucional, 40%; desempeño docente, 52% y administración funcional, 68%.

Al examinar los coeficientes estimados, tanto para implicaciones prácticas como teóricas, se encontró que las cinco ecuaciones estructurales del modelo arrojaron coeficientes estadísticamente significativos. Las relaciones causales vincularon a la variable exógena (gestión administrativa) de forma estadísticamente significativa con las variables endógenas desempeño docente y administración funcional.

Discusión

Se pudo concluir que en el modelo empírico la percepción del grado de calidad de la gestión administrativa es predictora del nivel de desempeño docente, del grado de la calidad de la administración funcional y del grado de satisfacción estudiantil; y, a la vez, el nivel de desempeño docente y el grado de calidad de la administración funcional son predictores del nivel de competencia profesional, el que, a su vez, es predictor del grado de satisfacción estudiantil, y este es predictor del grado de lealtad institucional de los alumnos graduandos de la universidad dominicana. Presenta una bondad de ajuste aceptable con el modelo teórico.

El modelo alternativo con dimensiones mostró índices de bondad de ajuste aceptables, por lo que se puede concluir que el modelo explica las relaciones entre las diferentes variables latentes del estudio con la muestra de estudiantes graduandos.

Los esfuerzos que hagan los directivos de la institución educativa estudiada para mejorar su gestión administrativa, en unión con los decanos, coordinadores y personal en general para mejorar el desempeño docente, así como los servicios que ofrecen los administradores departamentales y las facultades, propiciaría un ambiente académico donde la calidad y la excelencia como entes indispensables en la formación de los alumnos sean sus cartas de presentación. De igual forma, la creación de programas que fortalezcan la competencia profesional y la satisfacción estudiantil pueden mejorar significativamente la percepción que tienen los estudiantes acerca de su institución educativa en términos generales y provocar un impacto positivo sobre su lealtad institucional.

Un plan estratégico bien diseñado y orientado a la mejora continua del desempeño docente y las direcciones departamentales, que muestre el verdadero valor de una educación integral, va a propiciar un cambio significativo de los estudiantes en la percepción que tienen de la calidad de sus maestros, así como de la eficiencia de los administradores funcionales de la universidad, lo que va a provocar una gran mejoría en el desempeño profesional de los alumnos, lo que impactará la satisfacción de los educandos y traerá un aumento sostenible de la matrícula estudiantil.

Con relación al modelo estructural confirmatorio, se concluye que cualquier esfuerzo intencional que hagan los directivos de esta institución privada por mejorar su gestión, el nivel del desempeño docente, así como los programas de buenas prácticas administrativas, va a repercutir en la autopercepción que tienen los alumnos acerca de sus competencias y, por ende, en su satisfacción y en su lealtad hacia la institución. El modelo estructural conjunto puede servir como base para la formulación de modelos alternos o rivales.

Los estudiantes valoraron de *bueno a muy bueno* el nivel de desempeño de los maestros, la calidad de la gestión administrativa, la administración funcional, el nivel de competencia profesional y la satisfacción estudiantil. Se espera que, con los programas de capacitación y comunicación, así como con la participación en los procesos de toma de decisiones implementados por la administración, se alcancen mayores niveles de desempeño y de calidad del personal. Con un programa de mejora continua en la oferta académica y un plan para adquirir mayor habilidad en el dominio de otras lenguas, la competencia profesio-

nal percibida, la lealtad estudiantil y la satisfacción estudiantil podrían alcanzar un grado mayor de excelencia.

Referencias

- Acebrón, A. M. (2008). Las competencias transversales en la Universidad Pompeu Fabra. La visión de los docentes y estudiantes de segundo ciclo. *Revista de Docencia Universitaria*, 6(1), 1-16.
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M. y Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Bullón Villaizán, S. R. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Armas Granja, J. J. (2015). *La administración de recursos humanos y la productividad en la empresa Industrias de Acero del Ecuador* (Tesis de licenciatura). Universidad de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Calderón Patier, C. y Escalera Izquierdo, G. (2008). La evaluación de la docencia ante el reto del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). *Educación XXI*, 11(1), 237-256.
- Camargo Torres, E. y Delgado, M. (2011). *Las competencias gerenciales en las organizaciones de alto desempeño*. Recuperado de <http://repository.ucatolica.edu.co/jspui/bitstream/10983/2032/2/RAE.pdf>
- Candia Campano, C. C. y Aguirre González, M. A. (2015). Modelo de valor de marca para medios de prensa escritos en un contexto regional. *Estudios Gerenciales*, 31(135), 150-162.
- Cárdenas Álvarez, G. P. (2014). *Indicadores de gestión como herramienta gerencial y su incidencia en la productividad y efectividad en los procesos de servicios en la Fundación Centro de Estudios y Capacitación Cámara de Comercio* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Carrasco Zanooco, F. J. A. (2011). Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en banco estado (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Colmenares D., O. A. y Saavedra T., J. L. (2007). Aproximación teórica de la lealtad de marca: enfoques y valoraciones. *Cuadernos de Gestión*, 7(2), 69-81.
- Condori Alberto, C. (2011, noviembre). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los*

- alumnos de los colegios adventistas de Lima*. Ponencia presentada en el I Congreso Nacional de Investigación, UPEU, Lima, Perú.
- Correa Arango, S. (2012). *Proceso de construcción teórica del concepto de gestión* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Pereira, Pereira, Colombia.
- Cuenca, R., Montero, C., Ames, P. y Rojas, V. (2011). *Hacia una propuesta de criterios de buen desempeño docente: estudios que aportan a la reflexión, al diálogo y a la construcción concertada de una política educativa*. Lima: Consejo Nacional de Educación.
- De Juan Herrero, J., Pérez Cañaveras, R. M., Gómez-Torres, M. J., Vizcaya Moreno, M. F. y Mora Pascual, J. M. (2007). Buenas prácticas en la evaluación de la docencia y del profesorado universitario. *Espacio Europeo de Educación Superior*, 1, 155-182.
- De Pablos Pons, J. (2010). Universidad y sociedad del conocimiento. Las competencias informacionales y digitales. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 7(2), 1-11.
- Duque Oliva, E. J. y Ramírez Angulo, P. J. (2014). Evolución conceptual y relación entre involucramiento y lealtad. *Suma de Negocios*, 5(12), 169-179.
- Edelberg, G. S. (2005). *La lealtad en la empresa*. Recuperado de <http://www.guillermosedelberg.com.ar/pdf/94.pdf>
- Espinoza Vivanco, Y. M., Quipo Quilumba, R. A. y Vega Yáñez, C. F. (2012). *Identificación y valoración de indicadores de gestión para la acreditación de la carrera de Informática de la Facultad de Ingeniería, Ciencias Físicas y Matemática* (Tesis de ingeniería). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Fernández Pascual, M. D., Ferrer Cascales, R. y Reig Ferrer, A. (2013). Entornos virtuales: predicción de la satisfacción en contexto universitario. *Revista de Medios y Educación*, 43, 167-181.
- Flavián, C. y Guinaliú, M. (2007). Desarrollo y validación de escalas de familiaridad, reputación y lealtad en las relaciones a través de Internet. *Esic Market*, 126, 189-222.
- Forgas, S., Moliner, M. A., Sánchez, J. y Palau, R. (2011). La formación de la lealtad de un cliente de una compañía aérea: diferencias entre aerolíneas tradicionales y de bajo coste. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 14(3), 162-172.
- Freire Seoane, M. J. y Salcines Cristal, J. V. (2010). Análisis de las competencias profesionales de los titulados universitarios españoles: visión de los egresados. *Perfiles Educativos*, 32(130), 103-120.
- Freire Seoane, M. J., Teijeiro Álvarez, M. y Pais Montes, C. (2011). Políticas educativas y empleabilidad: ¿cuáles son las competencias más influyentes? *Education Policy Analysis Archives*, 19(28), 1-24.
- Fuentes Moreira, A. M. (2015). *Gestión administrativa financiera y su impacto en el crecimiento del parque automotor de la cooperativa del transporte urbano Inter Cantonal Jesús del Gran Poder Cía. Ltda. del Cantón El Empalme, año 2013* (Tesis de ingeniería). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Gairín Sallán, J. y Jofré Araya, G. (2009). Formación inicial de los docentes de enseñanza media. Una mirada desde las universidades pedagógicas chilenas. *Educar*, 44, 31-46.
- Garbanzo Vargas, G. M. (2012). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios: una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1), 43-63.
- García, B., Loredó, J., Luna, E. y Rueda, M. (2008). Modelo de la evaluación de competencias docentes para la educación media y superior. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 1(3), 124-136.
- García, C. M. y Vaillant, D. (2009). *Desarrollo profesional docente*. Madrid. NARCEA.
- García García, E. G. (2010). Competencias éticas del profesor y calidad de la educación. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 13(4), 29-42.
- García Manjón, J. V. y Pérez López, M. C. (2008). Espacio Europeo de Educación Superior: competencias profesionales y empleabilidad. *Revista Iberoamericana de Educación*, 46(9), 4.
- García San Pedro, J. M. (2009). El concepto de competencias y su adopción en el contexto universitario. *Revista Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 16, 11-28. doi:14198/ALTERN2009.16.1
- Garzón Rodríguez, C. M. (2011). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Gonzaga Vergara, L. R. (2013). *Planeación estratégica a comercializadora Vivanco Cobos Viciosa Cía Ltda. de la ciudad de Loja periodo 2012-2016* (Tesis de ingeniería). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
- González Guerrero, K., Padilla Beltrán, J. E. y Rincón Caballero, D. A. (2011). Fundamentos conceptuales para la evaluación del docente en contextos Learning. *Revista Virtual*

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD INSTITUCIONAL

- Universidad Católica del Norte*, 34, 220-243. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1942/194222473010.pdf>
- González Jaramillo, S. y Ortiz García, M. (2011). Las competencias profesionales en la educación superior. *Educación Médica Superior*, 25(3), 234-243.
- Hernández Colmenares, M., y Rodríguez, J. (2014). Importancia y satisfacción de la tutoría en los estudiantes de la Universidad de Montemorelos. *Memorias*, 9(1), 65-76.
- Hunt, B. (2009). *Efectividad del desempeño docente: una reseña de la literatura internacional y su relevancia para mejorar la educación en América Latina*. Santiago, Chile: Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe.
- Jofre Araya, G. J. (2010). *Competencias profesionales de los docentes de enseñanza media de Chile: un análisis desde las percepciones de los implicados* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- López Naranjo, J. I. y López Hernández, E. (2014). Estrategia de mejora continua, en programas educativos, mediante el estudio del grado de satisfacción de estudiantes en la División Académica de Ciencias Agropecuarias. *Perspectivas Docentes*, 49, 12-19.
- López Sánchez, J. A., Santos Vijande, M. L. y Trespalacios Gutiérrez, J. A. (2008). El efecto de las funciones creadoras de valor sobre la satisfacción y la lealtad en las relaciones empresariales. En J. Pindado Garcí y G Payne (Coords.), *Estableciendo puentes en una economía global* (Vol. 1, cap. 48), Barcelona: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing.
- Martínez Martínez, I. C. (2013). *Mejoramiento en la prestación del servicio a clientes externos de la unidad administrativa especial de catastro distrital basado en la implantación de administración de las relaciones con los clientes-CRM*. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co:8080/bitstream/10654/7090/2/MartinezMartinezIvetteCatalina2012.pdf>
- Martínez, F. M. y Carmona, G. (2009). Aproximación al concepto de “competencias emprendedoras”: valor social e implicaciones educativas. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 7(3), 82-98. Recuperado de <http://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/5403/5842>
- Mazón Maroto, S. M. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Mazuelos Bravo, S. N. (2013). *Efectos de la aplicación de un modelo por competencias en la selección de personal docente de una institución dedicada a la enseñanza de idiomas* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Mejía Mejía, J. (2009). *Calidad de gestión administrativa del presidente de campo local y nivel de satisfacción laboral de los pastores adventistas de El Salvador* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.
- Ministerio de Educación del Perú (2007). *Foro Nacional de Educación para Todos*. Recuperado de <http://www.minedu.gov.pe/DeInteres/xtras/PEN-2021.pdf>
- Monereo, C. (2009). *Las competencias profesionales de los docentes*. Recuperado de <http://www.encuentro-practico.com/pdf10/competencia-profesional.pdf>
- Moreno, D. y Rodríguez, B. (2013). *Diseño de indicadores de gestión como herramienta para la medición de la efectividad del programa de seguridad y salud en la organización. Caso de estudio: empresa Todo Salud Consultoría Integral, C. A.* (Tesis de licenciatura). Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela.
- Moreno Ruiz, J. M. y Perales Salazar, F. A. (2015). *Análisis de la lealtad de marca hacia los vehículos Nissan entre mujeres y hombres de 30 a 59 años de edad en el departamento de Lambayeque, periodo 2013-2014* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica San Toribio de Mongrovejo, Lambayeque, Perú.
- Mulder, M., Weigel, T. y Collings, K. (2008). El concepto de competencia en el desarrollo de la educación y formación profesional en algunos estados miembros de la UE: un análisis crítico. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 12(3), 1-25.
- Naulaguari Tintin, M. S. y Zuñiga Rojas, C. E. (2013). *Diseño de un sistema de gestión administrativa para la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros en buses “Río Paute”* (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Ojeda, M. C. (2008). Rasgos de la identidad del profesor de enseñanza media en su trayectoria de formación y desempeño profesionales ¿Cómo, cuándo y con quiénes adquiere su condición de profesor? *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 10(2), 1-14. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol10no2/contenido-ojeda.html>
- Olea Bravo, E. A. (2009). *Análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera*

- de Ingeniería en Construcción* (Tesis de pregrado). Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.
- Pavié Nova, A. (2012a). Caracterización de la formación inicial docente en Chile. *Revista Líder*, 20(20), 199-219.
- Pavié Nova, A. (2012b). *Las competencias profesionales del profesorado de Lengua Castellana y Comunicaciones en Chile: aportaciones a la formación inicial* (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Peláez Martínez, A. y Macías González, J. P. (2014). Influencia de la edad en la lealtad por marcas y productos de los consumidores de la ciudad de Medellín. *Revista Soluciones de Postgrado*, 6, 53-71.
- Perdomo Victoria, I. y Martínez Calvo, S. (2010). Estrategia metodológica para evaluar competencias profesionales en especialistas de higiene y epidemiología. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(2), 142-147.
- Pérez Curiel, M. J. (2010). *Modelo de evaluación de las competencias del profesional facultativo médico* (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Posada Álvarez, R. (2007). Formación superior basada en competencias, interdisciplinariedad y trabajo autónomo del estudiante. *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado de <http://www.rioei.org/deloslectores/648posada.PDF>
- Prado Román, A., Blanco González, A. y Carmelo Mercado, I. (2013). Satisfacción, lealtad y compromiso en entornos on-line. *Esic Market*, 44(2), 167-189.
- Ramírez Angulo, P. J. y Duque Oliva, E. J. (2013). Involucramiento de producto y lealtad de marca para productos de consumo masivo en Bogotá DC. *Estudios Gerenciales*, 29(128), 303-312.
- Reyes Peña, D. A., Guzmán Balderas, D. y García Díaz, E. (2014, septiembre). *Satisfacción del servicio y lealtad de los huéspedes en las 7 categorías de hoteles en Acapulco*. Ponencia presentada en el IV Interamericano de Productividad, Competitividad y Capital Humano en las Organizaciones, Tijuana Baja, California, México.
- Rivera, D. A. y Ruiz, M. (2015). Satisfacción de los estudiantes que actualmente cursa electivas en bienestar institucional (FESC). *Revista Mundo FESC*, 9, 79-94.
- Rodríguez Esteban, A. (2012). Las competencias en el Espacio Europeo de Educación Superior: tipologías. *Humanismo y Trabajo Social*, 6, 139-153.
- Rodríguez Esteban, A. y Vieira Aller, M. J. (2009). La formación en competencias en la universidad: un estudio empírico sobre su tipología. *Revista de Investigación Educativa*, 27(1), 27-47.
- Rodríguez Roche, S. (2009). *Las competencias profesionales en las ciencias de la información*. *Acimed*, 20(1), 1-16.
- Román Fuentes, J. C., Franco Gurría, R. T. y Gordillo Martínez, A. E. (2015). Satisfacción estudiantil sobre servicios recibidos en la universidad: percepción de egresados. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8(3), 103-112.
- Ruiz de Vargas, M., Jaraba Barrios, B. y Romero Santiago, L. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, 17, 1-21.
- Salas Perea, R. S. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Educación Médica Superior*; 26(2), 163-165.
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A. y Martínez Cambor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 39-55.
- Sandoval, F., Miguel, V. y Montaña, N. (2010). *Evolución del concepto de competencia laboral*. Recuperado de http://www.ucv.ve/filead/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/sandoval_Franklin_otros.pdf
- Sanjuán Gómez, G., Gómez Martínez, M., Rabell Piera, O., Arcia Arcia, L. y Morales Velázquez, I. C. (2011). Resultados preliminares del grado de satisfacción con el empleo del aula virtual de la Facultad de Ciencias Médicas General Calixto García. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 10(1), 114-125.
- Schlesinger, W., Cervera, A. y Calderón, H. (2014). El papel de la confianza, la imagen y los valores compartidos en la creación de valor y lealtad: aplicación a la relación egresado-universidad. *Revista Española de Investigación en Marketing ESIC*, 18(2), 126-139.
- Selpa Navarro, A. Y. y Espinosa Chongo, D. (2009). La gestión del capital de trabajo como proceso de la gestión financiera operativa. *Gestión Joven*, 4, 429-453.
- Tomalá Coloma, T. K. y Valverde Castro, W. G. (2014). *Procesos administrativos y su incidencia en las estrategias comerciales de la empresa Publvisión de la ciudad de Babahoyo* (Tesis de ingeniería). Universidad técnica de Babahoyo, Quito, Ecuador.

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD INSTITUCIONAL

- Vargas Porras, A. y Calderón Laguna, L. (2011). Consideraciones para una evaluación docente en la Universidad de Costa Rica. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 5(número especial), 2-22. doi:10.15517/aie.v5i4.9187
- Vela Arévalo, B. I., Echeverría Bonilla, R. N. y Rodríguez Álvarez, F. J. (2011). *Aplicación de indicadores de procesos en la gestión efectiva de los bonos transferidos por el Ministerio de Educación al Centro Escolar Japón del Municipio de Mejicanos* (Tesis de licenciatura). Universidad de El Salvador, San Salvador, El Salvador.
- Velázquez Ramírez, D. (2012). *Medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle: informe Técnico*. Cali, Colombia: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.
- Vergara Arrieta, J. J. V. (2015). Los sistemas de medición del desempeño estratégico frente a la competitividad y sustentabilidad. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 10(2), 17-26.
- Zamora, J., Vásquez, A., Díaz, R. y Grandón, M. (2011). Hacia la comprensión de la lealtad del cliente de restaurantes: caso Talca, Región del Maule-Chile. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(3), 563-583.
- Zarate Ramírez, D. (2011). Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Recibido: 21 de octubre de 2016

Revisado: 23 de noviembre de 2016

Aceptado: 13 de diciembre de 2016