



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Uso de Indicadores de Calidad de Información para Mejorar la Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Conducción Conduseg de la Ciudad de Manta, año 2025: Estudio de Caso.

AUTOR

ZAMBRANO KUFFÓ CHRISTIAN YASMANI

TUTORA

Ing. Patricia Andrade Alvarado, PhD.

MANTA-ECUADOR

2025 - 1

Tema:

Uso de Indicadores de Calidad de Información para Mejorar la Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Conducción Conduseg de la Ciudad de Manta, año 2025: Estudio de Caso.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría del estudiante: **Zambrano Kuffó Christian Yasmani**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025_2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultado), cuyo tema del trabajo es: **Uso de Indicadores de Calidad de Información para Mejorar la Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Conducción Conduseg de la Ciudad de Manta, año 2025: Estudio de Caso.**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 27 de enero de 2026

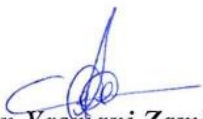
Lo certifico,


 Ing. Sonia Patricia Andrade Alvarado
Docente Tutor
Área: Administrativas Contables y Comercio

Declaración de Autoría

Quien suscribe, Christian Yasmani Zambrano Kuffó, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, declaro que el presente trabajo de integración curricular bajo la modalidad de estudio de caso titulado: Uso de Indicadores de Calidad de Información para Mejorar la Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Conducción CONDUSEG de la Ciudad de Manta, año 2025: Estudio de caso, es de mi autoría y que los resultados, los análisis y las conclusiones expuestas son producto de mi investigación.

Asimismo, certifico que se han respetado las normas éticas y las académicas, citando debidamente las fuentes consultadas y que así el contenido de este presente trabajo sirva para futuras investigaciones.



Christian Yasmani Zambrano Kuffó

Autor

Dedicatoria

En este proceso de obtención a mi título le deseo dedicar todo mi esfuerzo a mis padres, Ritha Yecenia Kuffó Mendoza y Fabian Bienvenido Zambrano Bravo con todo mi amor y gratitud.

También quiero agradecerles por siempre estar a mi lado, por darme su apoyo incondicional en los momentos más difíciles y por celebrar conmigo cada pequeño avance. Su respaldo ha sido la base que ha permitido avanzar cuando las circunstancias parecían adversas.

Este título no es solamente un logro personal, sino que también es un reflejo del esfuerzo, los sacrificios y el amor que me han dado durante toda mi vida.

Los amo profundamente, y dedico este trabajo a ustedes, que siempre han estado para mí.

Christian Yasmani Zambrano Kuffó

Reconocimiento

A lo largo de este apartado quiero agradecer primero a Dios, por darme la fortaleza, la claridad y la oportunidad de llegar hasta este punto.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de formarme profesionalmente; así mismo a la carrera de Gestión de la Información Gerencial por fortalecer mis conocimientos y valores. También gracias a cada docente que pudo contribuir en mi crecimiento y me motivó a superarme día a día.

A mi tutora de tesis, Dra. Patricia Andrade Alvarado, PhD, por su gran paciencia, dedicación y valiosos conocimientos. Su apoyo académico y humano hicieron posible culminar este trabajo con éxito.

A mis hermanas Fabiana Zambrano Kuffó y Fabia Zambrano Kuffó, por acompañarme y motivarme. Su presencia ha sido un aliento en todo este proceso.

A mis abuelitas Frella Mendoza e Inés Bravo, por sus consejos, su cariño y por ser una inspiración de fortaleza y sabiduría en mi vida.

A mis amigos de la universidad Mayerly, Jostin y Nohely, por su apoyo, compañerismo y por compartir conmigo este camino lleno de aprendizajes y experiencias inolvidables.

Christian Yasmani Zambrano Kuffó

Índice

Tema:.....	2
Certificación.....	3
Declaración de Autoría.....	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento	6
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción	12
Antecedentes Investigativos.....	14
Definición del Caso de Estudio.....	18
Justificación del Estudio de Caso.....	21
Objetivos.....	23
Objetivo General	23
Objetivos Específicos.....	23
Marco Conceptual	24
Calidad de la Información.....	24
Definición de calidad de la información.....	24
Indicadores de Calidad de la Información	24
Indicadores Según INFOACES	24

Indicadores Según la Norma ISO/IEC 2512.....	25
Análisis Comparativo entre los Indicadores de Calidad de la Información según INFOACES e ISO/IEC 25012.....	28
Satisfacción Estudiantil.....	29
Definición de Satisfacción Estudiantil.....	29
Percepción del Estudiante.....	30
Experiencia con la Información.....	31
Atención Institucional.....	31
Factores que influyen en la Satisfacción Estudiantil	32
Calidad Docente.....	32
Infraestructura Tecnológica.....	32
Marco Metodológico.....	33
Tipo de estudio.....	33
Alcance de la investigación.....	33
Participantes.....	33
Lógica de análisis utilizada.....	34
Tiempo de realización.....	34
Técnicas e instrumentos.....	34
Resultados Obtenidos.....	35
Análisis de Resultados	37

Nodo 1: Calidad de la información institucional	40
Nodo 2: Coordinación interna y circulación de la información.....	41
Nodo 3: Factores tecnológicos y capacidad operativa.....	42
Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	46
Referencias Bibliográficas.....	48
Anexos	53
Anexo 1. Propuesta de Solución.....	53
Tabla 1.....	58
Anexo 2. Entrevista Semiestructurada.....	62
Anexo 3. Triangulación.....	65
Tabla 2.....	65

Resumen

Esta presente investigación tuvo como objetivo analizar el Uso de Indicadores de Calidad de la Información para Mejorar la Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Conducción CONDUSEG de la ciudad de Manta, durante el año 2025, el estudio se lo realizó bajo un enfoque cualitativo, mediante la modalidad de estudio de caso, utilizando métodos analíticos e interpretativos. En este sentido el estudio partió a causa del reconocimiento de que la calidad de la información institucional influye directamente en lo que es la percepción y las experiencias de los estudiantes en cuanto respecta a los servicios administrativos y académicos recibidos. Asimismo, como técnicas de investigación se aplicó la observación directa y la entrevista, y estos se emplearon a lo que es el personal administrativo, directivo y docente.

Por otro lado, los resultados evidenciaron que, si bien la institución presenta varias prácticas informativas orientadas hacia la claridad y la accesibilidad, aún existen limitaciones en la oportunidad, la consistencia y la trazabilidad de la información, es por ello que esto incide en la percepción y experiencia de los estudiantes. Y, por último, se concluye que una buena implementación de un sistema de indicadores de calidad de la información permitirá fortalecer la gestión informacional, para así poder optimizar y mejorar los procesos institucionales y la satisfacción estudiantil.

Palabras claves: Calidad de la información, indicadores de calidad, satisfacción estudiantil, gestión de la información, escuela de conducción.

Abstract

This research aimed to analyze the use of information quality indicators to improve student satisfaction at the CONDUSEG Driving School in the city of Manta during the year 2025. The study was conducted under a qualitative approach, using the case study modality and applying analytical and interpretative methods. The research emerged from the recognition that the quality of institutional information directly influences students' perceptions and experiences regarding the administrative and academic services they receive. Likewise, direct observation and interviews were applied as research techniques to administrative staff, managers, and teachers.

The results showed that, although the institution presents several informative practices oriented toward clarity and accessibility, there are limitations related to the timeliness, consistency, and traceability of information, which affect students' perceptions and experiences. Finally, it is concluded that the proper implementation of an information quality indicators system will strengthen information management, optimize institutional processes, and improve student satisfaction.

Keywords: Information quality; quality indicators; student satisfaction; information management; driving school.

Introducción

El presente estudio de caso cuyo tema a desarrollar se titula “Uso de Indicadores de Calidad de la Información para Mejorar la Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Conducción CONDUSEG de la Ciudad de Manta, año 2025: Estudio de Caso”; nace el interés de que se garantice la necesidad de la calidad en los servicios educativos no formales, tal como lo son las escuelas de conducción. En la Escuela de Conducción CONDUSEG de la ciudad de Manta se observó que la apreciación de los estudiantes sobre los servicios recibidos se relaciona estrechamente con la calidad de la información que se recibe en sus procesos administrativos, comunicacionales y académicos. Por lo tanto, esta acción motivó a que esta investigación tenga la necesidad de analizar si los indicadores de calidad de la información sean capaces de convertirse en una herramienta fundamental para así mejorar la satisfacción estudiantil, y a su vez también promover la una gestión organizacional más eficiente, transparente y orientada al usuario.

Esta investigación tiene como objetivo analizar el uso de indicadores de calidad de la información para mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Conducción CONDUSEG. Además, mediante la revisión teórica y a través de un análisis contextual, se necesita identificar los principales indicadores que sean aplicables y para así evaluar la percepción de los estudiantes en cuanto a los servicios informativos que se reciben. También una buena gestión de la información no solo optimiza los procesos internos, de hecho, también influye en la formación integral de los estudiantes. Asimismo, este estudio tiene como propuesta implementar una estrategia de mejora que permita fortalecer la calidad de la información institucional, y de la misma manera contribuir al logro de una enseñanza técnica más eficiente, transparente y enfocada en el usuario.

Hay que tener en cuenta que, en las escuelas de formación de conductores, la calidad de la información es un factor crucial en la experiencia educativa de los estudiantes, pues esto impacta en los procesos claves como matrícula, programación de clases, entrega de materiales y la gestión de evaluaciones.

Muchas instituciones enfrentan dificultades debido a la falta de estándares claros en la gestión de la información, a causa de esto se generan retrasos, errores e inconsistencias en la prestación de sus servicios. Estas deficiencias afectan lo que es la percepción de los estudiantes, y esto provoca la insatisfacción, la desmotivación e incluso el abandono de los programas en los usuarios.

Por esta razón el uso de estos indicadores de calidad de la información, como lo son la precisión, la relevancia, la consistencia y la accesibilidad, ofrecería una herramienta valiosa para así evaluar y optimizar los servicios administrativos y educativos. De igual forma, dichas métricas no se aplican de manera sistemática en las escuelas de formación de los conductores, debido a que se limita su capacidad para identificar y también abordar problemas relacionados con la gestión de la información.

En este contexto, nace esta necesidad de investigar cómo la implementación de estos indicadores puede contribuir a mejorar la satisfacción estudiantil. Es por ello que este estudio tiene como objetivo establecer la relación entre los indicadores de calidad de la información y la percepción de los estudiantes, ya que así se proporcionará un marco para que las escuelas de conducción optimicen y refuercen sus procesos.

Antecedentes Investigativos

Hay que mencionar que la Escuela de Conducción CONDUSEG, protagonista de este caso, opera desde 2007 y de tal manera se ha expandido regionalmente con varias sucursales, destacándose por su buen compromiso con la seguridad vial y la capacitación ciudadana.

En cuanto a una perspectiva social, la formación de conductores no solo implica la enseñanza de técnicas de manejo, pues se menciona también la interiorización de valores y normas viales que repercuten en la seguridad colectiva. La calidad de los procesos tanto informativos y comunicacionales de estas instituciones adquiere la relevancia estratégica para el bienestar ciudadano. Es por esto que se puede notar en la percepción de los estudiantes frente a la claridad, la accesibilidad y la oportunidad de la información recibida ya que influye directamente en el nivel de la satisfacción, la continuidad académica y la valoración del servicio.

El entorno natural y territorial también desempeña un papel implícito en la gestión informacional, puesto que la dispersión geográfica de las sucursales de CONDUSEG en zonas urbanas y semiurbanas con distintas realidades tecnológicas y sociales, demanda varios mecanismos informativos eficientes y que se adaptan al contexto local, las condiciones que se mencionan hacen visible la necesidad de aplicar indicadores de calidad de información de manera que garanticen una experiencia educativa coherente, organizada y satisfactoria en todas las sedes.

De esta manera se justifica la necesidad de analizar, desde una visión integradora, tal como lo son los indicadores de calidad de la información ya que pueden transformarse en herramientas para mejorar la experiencia estudiantil, promoviendo una cultura institucional más efectiva, transparente y centrada en el usuario.

Por consiguiente, se muestran los antecedentes investigativos que abordan temáticas afines al tema de investigación permitiendo así sustentar teórica y empíricamente el enfoque que adopta la presente investigación.

Es notorio que, en la actualidad, el entorno educativo presenta una transformación profunda, enmarcada por la digitalización, la implementación de plataformas virtuales y también el acceso casi inmediato a gran cantidad de información. Estos cambios que son impulsados por los avances tecnológicos han cambiado tanto las formas de enseñanza tal como las expectativas de los estudiantes, quienes son los que demandan los procesos formativos más eficientes, personalizados y transparentes. La rapidez con la que se transfiere y recibe la información académica necesita que sea administrada con altos estándares de calidad.

En este contexto, se percibe la necesidad de contar con indicadores de calidad de la información, los cuales nos van a permitir evaluar aspectos claves como la claridad, accesibilidad, oportunidad, pertinencia, y confiabilidad de los datos que se generan, procesan y comparten dentro de una institución educativa. Estos indicadores no solo permiten medir el desempeño dentro de la institución, sino que también ayuda a optimizar la toma de decisiones y a asegurar que los procesos comunicacionales comuniquen efectivamente a las necesidades de las comunidades estudiantiles.

Por esta razón, el concepto de satisfacción estudiantil a medida que han pasado los años ha cobrado fuerza como un factor clave para evaluar la calidad educativa. El uso de tecnologías, la comunicación institucional y la calidad de los contenidos institucionales hacen que la variable integre la percepción de los estudiantes respecto a varias dimensiones del proceso académico.

Por consiguiente, se presentan los siguientes antecedentes investigativos que sustentan las variables de esta investigación, la cual se estructura a nivel macro, meso y micro.

En el estudio realizado por Sánchez et al. (2025), titulado: Percepción estudiantil sobre nuevos indicadores de calidad en la carrera de Telemática, tiene como objetivo general determinar cómo la implementación de estos indicadores influye en la percepción de los estudiantes respecto a su formación académica. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, con un diseño cuasiexperimental y un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) para analizar la relación entre variables.

Esta investigación muestra que hay una relación positiva y significativa entre la implementación de indicadores de calidad y a su vez en la percepción estudiantil, así destaca el acceso a recursos tecnológicos y también a la relevancia del contenido como factores influyentes. Por lo tanto, se puede decir que los indicadores de calidad son herramientas fundamentales para mejorar la experiencia estudiantil, pero claro está que se recomienda considerar otras variables complementarias.

En el contexto ecuatoriano, La Corporación Ecuatoriana para el Desarrollo de la Investigación y la Academia (CEDIA) (2020) presenta el estudio titulado: Indicadores para la Gestión de la Calidad en la Educación Superior, esta investigación tiene como objetivo implementar un sistema de evaluación que fortalezca la toma de decisiones en las instituciones de educación superior. La metodología usada fue un enfoque cuantitativo documental con un diseño no experimental. A su vez los resultados que se destacan son el uso de indicadores relacionados con infraestructura, así también los servicios bibliográficos y tecnológicos que mejora significativamente la experiencia educativa.

Así también, la investigación llevada a cabo por Marcano (2023) en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, titulada: Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa, busca identificar la percepción del estudiante frente a los procesos formativos. La metodología que se usó fue un enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental transversal. Los hallazgos revelan que la satisfacción influye en el éxito académico, la permanencia y el rendimiento estudiantil. Se concluye que este indicador debe ser monitoreado de forma continua como parte del aseguramiento de la calidad.

En la provincia de Manabí, la investigación realizada por Henríquez (2023), titulada: Nivel de satisfacción estudiantil en modalidad virtual: caso de la carrera de Educación Básica de la Universidad Técnica de Manabí, analiza los factores que influyen en la percepción del estudiante. En esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo tipo descriptivo, con un diseño no experimental transversal. Los resultados muestran que la claridad de los contenidos, el acceso a plataformas y la retroalimentación oportuna generan altos niveles de satisfacción. Se concluye que estos aspectos se consolidan como indicadores clave en la educación virtual.

Otro estudio relevante en esta provincia es el de Morales y Castro (2019), titulado: La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí, su objetivo es identificar la relación entre los procesos de acreditación institucional y la percepción del estudiante. Este estudio y su metodología con un enfoque cuantitativo correlacional, con el diseño no experimental. Los hallazgos indican que estos procesos fortalecen la confianza y mejoran la satisfacción del alumnado. Se concluye que la acreditación funciona como una herramienta estratégica para elevar la calidad percibida.

Definición del Caso de Estudio

La Escuela de Conducción CONDUSEG se posiciona como una de las mejores escuelas de conducción a nivel nacional, tuvo sus inicios en el año del 2007 en la ciudad de Manta matriz; se encuentra ubicada en la avenida 11 N° 1215 y calle 13. Actualmente se han logrado expandir teniendo sucursales en Bahía de Caráquez, Chone, El Carmen, Guayaquil, Pedro Carbo y Portoviejo.

Esta institución ofrece varios servicios como lo son los cursos de licencia tipo A, B y F; recuperación de puntos en las licencias, capacitaciones de seguridad vial, exámenes psicosenométrico, asesoría empresarial y servicios generales.

Esta institución tiene su posicionamiento en el mercado debido a la calidad de servicios que brinda, puesto que su función principal es que los estudiantes no solo aprendan a conducir, sino que también adquieran conocimiento de normas viales como lo es la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) en Ecuador.

La Escuela de Conducción CONDUSEG tiene como misión formar una nueva cultura seguridad vial en Manabí, ofreciendo cursos y capacitaciones de calidad y calidez, apoyados en la tecnología y sobre todo en la capacidad y compromiso de su personal para disminuir los índices de accidentes y muertes en las vías; por otro lado su visión es, ser reconocidos como la mejor escuela de capacitación para conductores no profesionales de Manabí, con base al excelente trabajo en las aulas y vehículos, sumado al aporte a la comunidad para fomentar el respeto a la vida.

Es así que la presente investigación parte del reconocimiento de que, si bien la escuela cumple con normativas operativas exigidas por entidades como la Agencia Nacional de Tránsito

(ANT), hay varias deficiencias en la gestión y transmisión de la información académica y administrativa, de esta manera impacta negativamente en la satisfacción de los estudiantes. Asimismo, esta problemática se torna crítica en un entorno donde la confianza y la eficiencia son determinantes para la sostenibilidad organizacional.

Por lo tanto, el problema que será objeto de estudio es la calidad de la información que reciben los estudiantes en su procedimiento de formación y su relación directa con el nivel de satisfacción estudiantil. Asimismo, se identificó que, a pesar de que la organización si cumple con estándares operativos y técnicos que se exigen por entidades reguladoras, la Escuela de Conducción CONDUSEG muestra una inestabilidad en cuanto a la gestión, precisión, accesibilidad y comprensión de la información que reciben los estudiantes, tanto en el ámbito administrativo como académico.

También estas debilidades informativas se manifiestan en dificultades como retrasos al momento de entregar los horarios, habiendo así poca claridad en los requisitos para los exámenes, a su vez los canales de comunicación con poca eficiencia y limitada retroalimentación. Es así como todos estos factores afectan la experiencia de los usuarios generando así una percepción negativa sobre el servicio que da la escuela de conducción.

La calidad de la información es un factor importante en la prestación de servicios educativos, principalmente en entornos donde hay normativas exigentes para el cumplimiento de procedimientos estrictos, como es el caso de las escuelas de conducción. En este contexto, la carencia de información precisa, completa y comprensible puede ocasionar la desorganización, la pérdida de tiempo, la desmotivación de los estudiantes y la disminución de su nivel de satisfacción general con la organización.

Por su parte esto representa un problema para CONDUSEG, puesto que, si hay una insatisfacción estudiantil, esto afecta directamente la imagen organizacional, ya que así reduce la captación de nuevos alumnos, asimismo, el abandono por parte de los usuarios y también la generación de comentarios negativos que se difunden rápidamente por medios digitales y físicos. Esto evita una mejora continua que se basa en una retroalimentación informada por parte de los usuarios.

Por consiguiente, se presentan las siguientes preguntas que detallan las problemáticas que se observaron en la Escuela de Conducción CONDUSEG de la ciudad de Manta:

¿Qué grado de calidad tienen los indicadores de información que se emplean en CONDUSEG de la ciudad de Manta en la actualidad?

¿Cuáles son las principales carencias informativas que impactan la satisfacción de los estudiantes en CONDUSEG de la ciudad de Manta?

¿Qué relación hay entre los indicadores de calidad de la información y el nivel de satisfacción de los estudiantes en CONDUSEG de la ciudad de Manta?

¿Qué estrategias informativas se podrían aplicar para elevar la calidad de la información y, por ende, la satisfacción estudiantil?

Justificación del Estudio de Caso

Actualmente, las instituciones educativas afrontan retos constantes de acostumbrarse a un ambiente que se caracteriza por la rapidez informativa, y a su vez la digitalización de los servicios con una gran exigencia por parte de los estudiantes, que se relaciona a la calidad de los procesos formativos. La Escuela de Conducción CONDUSEG, está ubicada en la ciudad de Manta; no está alejada a esta realidad., de hecho, a pesar de que cuenta con una buena trayectoria respecto a la formación técnica vial, esta enfrenta desafíos que se relacionan con la gestión de la información institucional y asimismo, con la apreciación de la insatisfacción de sus estudiantes.

Por aquello, surge la necesidad de analizar cómo los indicadores de la calidad de la información que se utilizan en la institución –tanto como en el ámbito educativo y el administrativo– intervienen directamente en la satisfacción estudiantil, pues la información que no está organizada, que está incompleta o a su vez es poca oportuna, es capaz de ocasionar desconfianza, desmotivación, y a su vez, el abandono del curso. Por lo tanto, nos lleva a estudiar este fenómeno que resulta clave para identificar debilidades en los procesos internos y así proponer acciones de mejora que beneficien no solo a los estudiantes, sino que también al personal de la institución.

El presente estudio se justifica para proponer una estrategia basada en el uso de indicadores que permitan mejorar la calidad de la información institucional para así mejorar los niveles de satisfacción de los estudiantes que reciben los servicios de CONDUSEG. A partir del análisis de esta relación, en esta investigación se podrá evidenciar la necesidad de implementar mecanismos sistemáticos de evaluación, para el seguimiento y mejora continua de la información que circula en la escuela.

El impacto social que se alcanza con esta investigación va hacia la mejora de la gestión de la información que contribuye a una formación más eficiente, transparente y confiable de los futuros conductores, por lo cual repercute directamente en la seguridad vial y en el bienestar colectivo.

A su vez la factibilidad del estudio radica en el acceso directo a la institución, también la disposición de información relevante y a la aplicación de técnicas accesibles de recolección de datos. Por lo que, la relevancia académica se sustenta en la necesidad de vincular la calidad informativa con la experiencia educativa, para así aportar a la gestión institucional desde una perspectiva técnica y humana.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el uso de indicadores de calidad de la información para mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Conducción CONDUSEG.

Objetivos Específicos

1. Elaborar la fundamentación técnica a partir de distintas fuentes de información vinculadas con el uso de indicadores de calidad de la información y la satisfacción estudiantil que ayuden a sustentar el proceso de investigación.
2. Reconocer los principales indicadores de calidad de la información que sean aplicables al contexto institucional de la Escuela de Conducción CONDUSEG.
3. Examinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios informativos que se reciben durante su formación en la Escuela de Conducción CONDUSEG.
4. Sugerir una estrategia para mejorar la gestión de la calidad de la información institucional en la Escuela de Conducción CONDUSEG.

Marco Conceptual

Calidad de la Información

Definición de calidad de la información

La Norma ISO/IEC 25012 (s.f) plantea que “el modelo de Calidad de Datos representa los cimientos sobre los cuales se construye un sistema para la evaluación de un producto de datos. En un modelo de Calidad de Datos se establecen las características que se deben tener en cuenta a la hora de evaluar las propiedades de un producto de datos determinado” (p.1)

Indicadores de Calidad de la Información

Posligua (2018) menciona que “las propiedades de los indicadores deben proveer información en contexto, permitir el análisis de tendencias y proyectar situaciones futuras. En tal sentido los indicadores deben transmitir un sistema informado en alguno de sus aspectos” (p.18).

Indicadores Según INFOACES

Según INFOACES (2012) los indicadores deben cumplir las siguientes propiedades:

1. Pertinencia: un indicador debe reflejar los rasgos distintivos que identifican y caracterizan al fenómeno que pretenden describir.
2. Validez: de forma resumida, se dice que hay validez cuando el indicador mide lo que dice medir.
3. Fiabilidad: los indicadores deben producir medidas estables y replicables •
Comparabilidad: entre mediciones realizadas a objetos distintos o en el mismo objeto en distintos momentos.

4. Comunicabilidad: los indicadores deben ser fácilmente entendibles por los distintos grupos de interés implicados.
5. Resistencia a la manipulación
6. Factibilidad: los indicadores deben poderse calcular en distintos momentos y para distintos objetos.
7. Economía: tanto en la recogida de datos o generación como en el procesamiento.
8. Vinculación con los objetivos: cada tipo de objetivo debe tener asociado claramente sus indicadores y éstos deben ser los adecuados a su naturaleza. (p. 30-31)

Los indicadores que se aprecian constituyen una serie de propiedades fundamentales que aseguran la calidad y también la utilidad de los datos recogidos en procesos de evaluación. Así como su postura integral permite medir de manera oportuna, válida y confiable distintos fenómenos, como la satisfacción estudiantil, garantizando comparabilidad y a su vez la claridad en los resultados.

Indicadores Según la Norma ISO/IEC 2512

Por otro lado, la norma ISO/IEC 25012 (s.f) establece un marco técnico que clasifica estas propiedades en dos perspectivas: inherente y dependiente del sistema, incluyendo 15 atributos (p.1-4).

Calidad de Datos Inherente

1. **Exactitud:** Grado en el que los datos representan correctamente el verdadero valor del atributo deseado de un concepto o evento en un contexto de uso específico.
2. **Compleitud:** Grado en el que los datos asociados con una entidad tienen valores para todos los atributos esperados e instancias de entidades relacionadas en un contexto de uso específico.
3. **Consistencia:** Grado en el que los datos están libres de contradicción y son coherentes con otros datos en un contexto de uso específico. Puede ser analizada en datos que se refieran tanto a una como a varias entidades comparables.
4. **Credibilidad:** Grado en el que los datos tienen atributos que se consideran ciertos y creíbles en un contexto de uso específico. La credibilidad incluye el concepto de autenticidad (la veracidad de los orígenes de datos, atribuciones, compromisos).
5. **Actualidad:** Grado en el que los datos tienen atributos que tienen la edad correcta en un contexto de uso específico.

Calidad de Datos Inherente y Dependiente del Sistema

6. **Accesibilidad:** Grado en el que los datos pueden ser accedidos en un contexto específico, particularmente por personas que necesiten tecnologías de apoyo o una configuración especial por algún tipo de discapacidad.

7. Conformidad: Grado en el que los datos tienen atributos que se adhieren a estándares, convenciones o normativas vigentes y reglas similares referentes a la calidad de datos en un contexto de uso específico.
8. Confidencialidad: Grado en el que los datos tienen atributos que aseguran que los datos son sólo accedidos e interpretados por usuarios autorizados en un contexto de uso específico. La confidencialidad es un aspecto de la seguridad de la información (junto con la disponibilidad y la integridad) definida como en ISO/IEC 13335-1:2004.
9. Eficiencia: Grado en el que los datos tienen atributos que pueden ser procesados y proporcionados con los niveles de rendimiento esperados mediante el uso de cantidades y tipos adecuados de recursos en un contexto de uso específico.
10. Precisión: Grado en el que los datos tienen atributos que son exactos o proporcionan discernimiento en un contexto de uso específico.
11. Trazabilidad: Grado en el que los datos tienen atributos que proporcionan un camino de acceso auditado a los datos o cualquier otro cambio realizado sobre los datos en un contexto de uso específico.
12. Compresibilidad: Grado en el que los datos tienen atributos que permiten ser leídos e interpretados por los usuarios y son expresados utilizando lenguajes, símbolos y unidades apropiados en un contexto de uso específico. Cierta información sobre la compresibilidad puede ser expresada mediante metadatos.

Calidad de Datos Dependientes del Sistema

13. Disponibilidad: Grado en el que los datos tienen atributos que permiten ser obtenidos por usuarios y/o aplicaciones autorizadas en un contexto de uso específico.
14. Portabilidad: Grado en el que los datos tienen atributos que les permiten ser instalados, reemplazados o eliminados de un sistema a otro, preservando el nivel de calidad en un contexto de uso específico.
15. Recuperabilidad: Grado en el que los datos tienen atributos que permiten mantener y preservar un nivel específico de operaciones y calidad, incluso en caso de fallos, en un contexto de uso específico.

Por otro lado, la norma ISO/IEC 25012 que establece un marco técnico robusto que evalúa la calidad de los datos, y también se distingue entre características inherentes y dependientes del sistema, esto hace que permita a esta norma realizar un análisis completo y contextual. Por lo que, al momento de aplicar estos indicadores en entornos educativos, como una escuela de conducción, va a permitir que se mejore la gestión informativa y a su vez optimizar la experiencia estudiantil.

Análisis Comparativo entre los Indicadores de Calidad de la Información según INFOACES e ISO/IEC 25012

En vista de que los indicadores propuestos por INFOACES (2012) como los atributos definidos en la norma ISO/IEC 25012 comparten un mismo objetivo que es el de garantizar la calidad de la información, y aunque desde enfoques complementarios, ambas propuestas tienen aspectos claves en común como la validez o exactitud, la fiabilidad o consistencia, la

accesibilidad y la comprensibilidad de los datos. Pero, no obstante, INFOACES se enfoca en los criterios metodológicos como lo son la pertinencia, la economía, la factibilidad y la vinculación con los objetivos, estos son aspectos esenciales para evaluar el diseño y la utilidad de los indicadores en contextos educativos.

Por otro lado, la norma ISO se profundiza en dimensiones técnicas como la confidencialidad, trazabilidad, disponibilidad, eficiencia y conformidad, que son orientadas a la gestión segura y efectiva de los datos en sistemas informáticos.

Para hacer una relación, ambas perspectivas ofrecen un marco integral para evaluar y mejorar la calidad de la información, ya que fortalecen su uso en procesos de toma de decisiones y en la satisfacción del usuario, como es el caso de los estudiantes en una escuela de conducción.

Satisfacción Estudiantil

Definición de Satisfacción Estudiantil

Mierles y García (2022) define que: “la satisfacción es el estado placentero que tiene la o el individuo al sentir cubiertas sus expectativas; en ámbito estudiantil refiere al nivel de bienestar que las y los estudiantes perciben al cubrir sus expectativas y necesidades académicas” (p. 1).

Esto da paso a la definición de Flores et al. (2013) donde mencionan qué, “la satisfacción estudiantil, es la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (p. 2).

La satisfacción estudiantil ha sido definida desde distintas perspectivas, destacando siempre la relación entre las expectativas del estudiante y su percepción de los servicios educativos. Mierles y García (2022) señalan que la satisfacción es un estado placentero que

experimenta el individuo al ver cubiertas sus expectativas, y en el ámbito educativo, se traduce en el nivel de bienestar que perciben las y los estudiantes al satisfacer sus necesidades académicas. Por su parte, Flores y et al. (2013) complementan esta visión al indicar que la satisfacción estudiantil corresponde a la apreciación favorable que realizan los estudiantes sobre los resultados y experiencias vividas durante su formación, en función del cumplimiento de sus expectativas personales. Ambas definiciones coinciden en que la satisfacción no solo depende de factores objetivos, sino también de una valoración subjetiva del estudiante, lo que resalta la necesidad de contar con información clara, oportuna y pertinente para fortalecer su experiencia educativa.

Percepción del Estudiante

Bárceñas et al. (2025) menciona que “la percepción de la calidad del servicio educativo fundamenta gran parte de la satisfacción. El modelo SERVQUAL (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad) se utiliza para evaluar las brechas entre expectativas y experiencias reales”.

Por otro lado, Garcés y Camacho (2025) realizaron un estudio aplicado en las carreras de Ingeniería Civil e Ingeniería en Tecnologías de la Información los estudiantes percibieron una mayor satisfacción cuando los profesores mostraban dominio sobre los temas, asimismo si existía una buena planificación sobre el contenido a explicar, también mencionan que se sentían más conformes si se utilizaban recursos tecnológicos adecuados en las clases.

En su artículo Marcano y Uribe (2022) destacan que “la satisfacción estudiantil se conforma a partir de varias percepciones como; el contenido curricular, la accesibilidad a los

servicios educativos, la infraestructura, el uso de las tecnologías en el aula, la atención de los tutores y el personal de apoyo”.

Experiencia con la Información

Díaz-Camacho et al. (2022) señalan que “para tener una mejor experiencia informativa satisfactoria esta tiene que estar asociada con plataformas bien diseñadas, con acceso fluido a los contenidos y una adecuada interacción entre los profesores y estudiantes, lo cual influye directamente en su percepción de calidad educativa”.

En la investigación realizada por Mejía et al. (2022) menciona que “en varias escuelas médicas latinoamericanas muestra que los estudiantes valoran positivamente no solo la docencia, sino que también la eficiencia de los servicios institucionales y la atención que reciben en trámites o en consultas académicas”.

En mención a lo expuesto una buena atención administrativa organizada, empática y oportuna se puede asociar con niveles más altos de satisfacción institucional.

Atención Institucional

(Almeida y Freire, 2024) encontraron que “el trato personalizado, la escucha activa y las soluciones eficientes de los problemas que pueden surgir en alguna institución tienen un impacto significativo en la percepción de la calidad. Cuando un estudiante se siente atendido, escuchado y respaldado; su compromiso, permanencia y satisfacción va a aumentar”.

A su vez (Hernández y Páramo, 2024) evidenciaron que “una institución ágil, empática y que esté estructurada de una buena manera va a influir positivamente en la valoración de los servicios educativos”.

Ambos autores mencionan que una buena relación entre el estudiante y la institución genera confianza y esto ayuda a contribuir a que los estudiantes se sientan parte activa del proceso de formación.

Factores que influyen en la Satisfacción Estudiantil

Calidad Docente

(Seivane y Brenlla, 2021) confirman que” los estudiantes relacionan la calidad docente con tres ejes principales: transmisión de motivación e interés en el proceso de aprendizaje de los alumnos, explicaciones de los contenidos claras y ordenadas, y actitudes de comprensión, empatía y atención”. (p.43)

Infraestructura Tecnológica

Navarro, (2025) menciona que, “para lograr una incorporación efectiva de la digitalización en la educación universitaria, es esencial utilizar la computadora y dispositivos móviles como mediadores en los procesos de enseñanza-aprendizaje, contenidos, y educandos y educadores, basándose en un enfoque pedagógico”. (p. 15)

Rodriguez y Jaramillo, (2025) exponen que, “en la actualidad, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el ámbito educativo es de gran importancia dadas sus funciones en los procesos de transformación educativas, lo cual implica también cambios en la manera en que accedemos al conocimiento, nos comunicamos y aprendemos”. (p. 21)

Marco Metodológico

Tipo de estudio

El presente trabajo se circunscribe en un estudio de caso con un enfoque cualitativo el cual facilitó a la interpretación contextual de los resultados que se obtuvieron a partir de la entrevista. Es por ello que se adoptó esta modalidad debido a que se pretendió analizar en profundidad el contexto particular de la Escuela de Conducción CONDUSEG Manta, para así identificar cómo el uso de indicadores de calidad de la información puede incidir en la satisfacción estudiantil.

Alcance de la investigación

La investigación tiene un alcance que es descriptivo-explicativo, ya que se describe la situación actual en cuanto al manejo de la calidad de la información que está dentro del sistema institucional y también se explican las relaciones entre las variables “indicadores de calidad de la información” y “satisfacción estudiantil”. Asimismo, el objetivo es comprender cómo estos indicadores nos ayudan a mejorar los niveles de satisfacción de los estudiantes en sus procesos académicos y administrativos.

Participantes

Los participantes que tiene como objeto de estudio se conforma el personal administrativo responsable de la gestión de la información, en este proceso intervienen directivos responsables, secretaria y profesores de la Escuela de Conducción CONDUSEG que se ubica en la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

Lógica de análisis utilizada

En cuanto a el procesamiento y análisis de los datos se utilizó una lógica inductiva-deductiva a partir desde la observación particular de los resultados que se observó a través de las entrevistas, esto hizo que se generen interpretaciones que permitan deducir conclusiones aplicables a la gestión de la calidad informacional en la institución. También se empleó el análisis de contenido cualitativo para los testimonios y entrevistas.

Tiempo de realización

La investigación se desarrolló en el período que comprende entre abril y diciembre de 2025, el cual abarcó varias de las fases como la planificación, la recolección de datos, el análisis y elaboración del informe final. Durante este tiempo se incluyó lo que es la validación de los instrumentos y la retroalimentación institucional.

Técnicas e instrumentos

La técnica que se usó para la recolección de información es la entrevista semiestructurada ya que se la aplicó al personal administrativo y directivo, puesto que ellos están orientados a conocer los procesos internos de gestión de la información y a su vez el uso actual de indicadores de calidad.

Resultados Obtenidos

Las técnicas que se usaron para esta investigación fueron la observación directa y las entrevistas, que permiten el análisis de la información recopilada para integrar resultados teóricos.

En este sentido para evaluar la Escuela de Conducción CONDUSEG, se considera que:

Con la aplicación de la guía de observación en la Escuela de Conducción CONDUSEG, se pudo evidenciar que la institución mantiene una comunicación bastante efectiva con los estudiantes, principalmente a través de los medios accesibles como lo es WhatsApp, las carteleras informativas y la atención presencial. La información sobre los requisitos, los costos y los procesos administrativos se presenta de una manera clara y coherente, lo que demuestra un adecuado control en la emisión de datos hacia los usuarios. Esta práctica refleja un compromiso institucional con la calidad de la información y que contribuye a generar la confianza en el entorno estudiantil.

Sin embargo, al observar los procesos internos de la gestión informacional, se detectó que aún persisten ciertos inconvenientes que están relacionados con la actualización y la circulación de la información entre las áreas administrativa, así como las de docentes y la de coordinación. Es por ello que, en algunas ocasiones, los horarios de las prácticas no son comunicados con la suficiente anticipación, por lo que genera confusión entre los estudiantes. Entonces esto revela la necesidad de fortalecer los mecanismos de la coordinación interna y así también de establecer protocolos claros para la difusión oportuna de los cambios informativos.

Por otro lado, la atención al estudiante se pudo evidenciar que el personal muestra una actitud bastante amable, también proactiva y orientada al servicio. Por lo tanto la mayoría de las

consultas son resueltas con buena claridad, y también los estudiantes expresan sentirse escuchados y atendidos. Esto hace que esta atención personalizada tenga un impacto positivo en la percepción de la calidad institucional y en la satisfacción general del estudiante. Pero no obstante, la comunicación formal mediante el correo electrónico o las plataformas institucionales aún es limitada, lo que esto reduce la trazabilidad y el registro documental de las interacciones informativas.

Asimismo, se observó que la institución cuenta con los recursos informativos básicos, como lo son las computadoras y las hojas de cálculo, para la gestión de los datos, además del uso de las herramientas digitales comunes como WhatsApp. Por lo que, aunque estos recursos facilitan el intercambio de la información, no existe un sistema centralizado que integre toda la información académica y la información administrativa. Por lo tanto, esto dificulta el seguimiento y el control de los procesos informativos, especialmente en lo que respecta a la actualización de los datos y la coherencia entre las diferentes áreas del trabajo.

Por último, se concluye que la calidad de la información en CONDUSEG influye de una manera directa en la satisfacción estudiantil. Porque la claridad, la precisión y la accesibilidad de los datos ofrecidos fortalecen la confianza de los estudiantes hacia la institución. De igual forma, se identifican las oportunidades de mejora en la gestión interna y en la incorporación de las herramientas tecnológicas que permitan medir y también controlar los indicadores de calidad informacional. Por otra parte, la implementación de estos mecanismos favorecería a la toma de decisiones basadas en la información confiable, también mejorando la eficiencia institucional y a su vez la experiencia educativa de los estudiantes.

Análisis de Resultados

Desde una perspectiva general a partir del análisis de los documentos institucionales, la observación directa y las entrevistas que se aplicaron al personal administrativo, y a los docentes de la Escuela de Conducción CONDUSEG, fue posible identificar que los factores organizativos, los operativos y los tecnológicos que condicionan la calidad de la información que se entrega a los estudiantes, así como lo es su impacto en los niveles de satisfacción vinculados al servicio formativo. Estos hallazgos permiten comprender cómo se estructura el flujo informativo dentro de la institución y qué tensiones se emergen entre los lineamientos formales y las prácticas reales de la comunicación, la verificación y el registro.

Posteriormente el estudio, que se desarrolló bajo un enfoque cualitativo con el diseño de estudio de caso, hizo posible reconstruir detalladamente la dinámica institucional mediante la triangulación entre fuentes como: la normativa interna, los procedimientos administrativos, la observación de procesos y los testimonios del personal. Es por aquello que este proceso permitió contrastar la existencia de criterios institucionales para la gestión de la información con su ejecución cotidiana, revelando así brechas entre la estructura formal y la operación diaria.

Los resultados muestran que CONDUSEG cuenta con las políticas y los lineamientos orientados a asegurar la claridad, la pertinencia, la coherencia y la accesibilidad de la información dirigida a los estudiantes. Sin embargo, también se identifican varias limitaciones en su aplicación efectiva., dado que las principales dificultades se relacionan con los retrasos en la actualización de datos, las diferencias en la forma en que cada área registra y valida la información, así también como en la escasa estandarización de los procedimientos internos y una

dependencia elevada de los procesos manuales que dificultan la trazabilidad y consistencia de los mensajes emitidos.

Sumado a lo anterior el análisis permitió delimitar tres dimensiones centrales que configuran a el sistema de gestión informativa institucional en CONDUSEG:

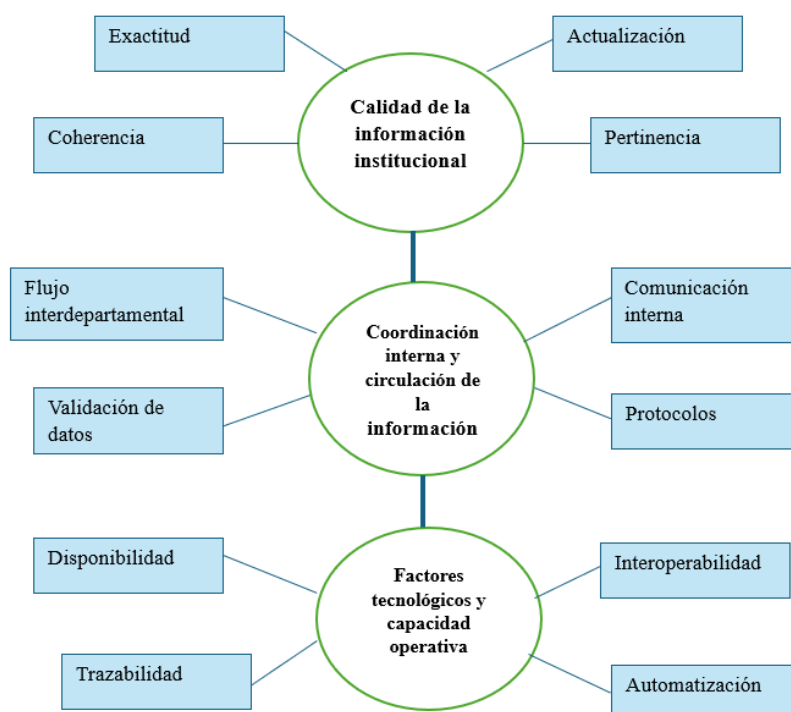
- En primer lugar, los mecanismos de comunicación externa, que son encargados de asegurar la claridad y la accesibilidad al estudiante;
- Seguidamente, la coordinación interdepartamental y los procesos de validación, que regulan la coherencia y la oportunidad de los datos; y
- Finalmente, la infraestructura tecnológica disponible, que condiciona la velocidad, la recuperación y la disponibilidad de la información.

En términos generales estas dimensiones constituyen los ejes interpretativos que explican por qué, a pesar de existir los lineamientos formales, persisten algunos vacíos, retrasos e inconsistencias informativas.

Asimismo, la triangulación de testimonios evidenció varias percepciones compartidas acerca de la utilidad de los procedimientos vigentes, pero también acerca de las dificultades para garantizar una comunicación plenamente eficiente. Puesto que, entre las opiniones destacadas, se mencionó que “la información se revisa, pero no siempre llega con suficiente anticipación a los estudiantes” y que “cada área maneja sus propios registros, lo que a veces genera desfases al entregar horarios o requisitos”. Gracias a estos hallazgos que revelan tensiones entre una estructura documental que busca asegurar la calidad informativa y una buena práctica operativa que aún depende de las validaciones verbales, la coordinación informal y los ajustes sobre la marcha.

Es preciso indicar que la interpretación de los datos obtenidos permite identificar los nodos fundamentales del sistema de gestión informativa de CONDUSEG, con el fin de explicar cómo la calidad de la información incide en la satisfacción estudiantil y también cómo interactúan los procesos internos, la infraestructura tecnológica y los mecanismos de comunicación institucional.

Es por ello que los tres nodos identificados como la calidad de la información, la coordinación interna y los factores tecnológicos muestran que las tensiones informativas no se originan únicamente en los canales de difusión, sino más bien en la interrelación entre los procedimientos internos, la capacidad operativa y los recursos tecnológicos disponibles. Siendo así, estos elementos configuran un sistema informacional que funciona, sin embargo, aún requiere una mayor estandarización, fortalecimiento tecnológico y articulación interna para garantizar la coherencia y la oportunidad.



Nodo 1: Calidad de la información institucional

En primer lugar, la calidad de la información constituye el eje estructurante del sistema comunicacional de CONDUSEG y este se relaciona directamente con los indicadores teóricos establecidos. La Norma ISO/IEC 25012 señala que la calidad de los datos depende de los atributos como la exactitud, la completitud, la consistencia y la credibilidad, pues estos permiten evaluar si la información representa correctamente los valores reales y mantiene la coherencia en los distintos registros del sistema. De igual manera, INFOACES (2012) sostiene que la pertinencia, la validez y la fiabilidad son propiedades esenciales para asegurar la utilidad y la estabilidad de los indicadores informativos en los contextos educativos.

Incluso la evidencia de los participantes confirma estas relaciones. Puesto que los entrevistados coincidieron en que *“la información que llega a los estudiantes es revisada previamente para garantizar su confiabilidad”*, se destaca que se procura asegurar la exactitud, la claridad y la coherencia antes de su difusión. Es por ello que esta percepción revela un reconocimiento institucional sobre la importancia de mantener los estándares informativos estables y verificables.

Sin embargo, la observación directa mostró que esta la calidad no se mantiene de manera uniforme. Por ello se evidenciaron retrasos en la entrega de los horarios, cambios comunicados con poca anticipación y las variaciones en los registros, todos estos aspectos afectan la claridad percibida por los estudiantes. No obstante, esto se relaciona con la característica de “actualidad” definida en la ISO/IEC 25012, que exige que los datos tengan la “edad correcta” para su contexto de uso, condición que no siempre se está cumpliendo en la práctica.

Desde una perspectiva crítica, la calidad informativa en CONDUSEG opera bajo un enfoque reactivo: por ejemplo, la corrección se realiza *después* de que ocurre un error o cuando surge alguna inquietud en los estudiantes. No obstante que a pesar de que existen revisiones internas y auditorías, aún no se constituye un mecanismo claro y sistemático capaz de garantizar la consistencia en el tiempo real. Si bien, la triangulación evidencia que la calidad de la información no depende solo de la existencia de los criterios institucionales, sino más bien de su aplicación constante y de la capacidad operativa para sostener los procesos estandarizados.

Nodo 2: Coordinación interna y circulación de la información

La segunda dimensión revela las tensiones entre los lineamientos institucionales y la dinámica operativa cotidiana. Ya que según los atributos de INFOACES, la “comparabilidad” y la “comunicabilidad” son indicadores esenciales para asegurar que la información se transmita de una manera coherente entre diferentes áreas y los actores del sistema. Dado que, la ISO/IEC 25012 plantea la “consistencia” y la “conformidad” como los pilares para garantizar que los datos no entren en conflicto y que se ajusten a las normas y los procedimientos vigentes.

Por consiguiente, la observación y los testimonios revelan brechas en estos atributos. Uno de los participantes afirmó qué: *“en algunas ocasiones, los horarios de prácticas no son comunicados con suficiente anticipación”*, mientras otro enfatizó que *“cada área revisa la información por su cuenta antes de entregarla a los estudiantes”*. Como resultado ambas afirmaciones evidencian que, aunque existe un proceso de validación, este no está articulado bajo lo que es un flujo interdepartamental uniforme.

Es por aquello que, desde el análisis crítico, la coordinación interna muestra la dependencia de comunicaciones verbales y los ajustes improvisados. De manera que se aleja de

la concepción de consistencia planteada en la ISO/IEC 25012, la cual requiere coherencia entre todos los registros y procesos. Es por ello que la triangulación de datos refleja que la falta de protocolos homogeneizados que genera desfases en la circulación informativa, afectando directamente a la experiencia del estudiante y también debilitando la percepción de la confianza institucional.

Aunque el personal procura cumplir con la verificación antes de emitir la información, la fragmentación del proceso limita a la consolidación de un sistema informativo estable. Por ende, la coordinación interna emerge, tal, así como un nodo crítico: incluso si la institución posee los lineamientos sólidos, sin una articulación efectiva entre las áreas, la calidad informativa no logrará materializarse en la práctica.

Nodo 3: Factores tecnológicos y capacidad operativa

El tercer nodo evidencia que la infraestructura tecnológica constituye un condicionante fundamental para la coherencia y la oportunidad de la información. Dicho esto, la accesibilidad, la disponibilidad y la trazabilidad son atributos principales de la calidad informativa establecidos por la Norma ISO/IEC 25012, siendo estos los que permiten que los usuarios accedan a datos más confiables, actualizados y con respaldo auditado. Asimismo, Navarro (2025) sostiene que la digitalización educativa requiere que computadoras y dispositivos móviles funcionen como mediadores eficientes de los procesos informativos y formativos.

Los testimonios revelan que la institución todavía depende de varios mecanismos manuales de verificación. Un entrevistado señaló: *“utilizamos hojas de cálculo y revisiones manuales porque no contamos con un sistema centralizado que integre toda la información”*. Como consecuencia, esta dependencia limita la capacidad operativa y aumenta el riesgo de

inconsistencias, especialmente en la actualización de los horarios, las matrículas y los datos académicos.

Gracias a el análisis observacional se confirma que, aunque la institución utiliza varias herramientas digitales básicas como WhatsApp y computadoras, estas no conforman un sistema interoperable que permita la trazabilidad y la actualización automática de los datos. Esta situación contrasta con los atributos de la disponibilidad y la eficiencia propuestos en la ISO/IEC 25012, que demandan que los datos puedan ser obtenidos y procesados con niveles de un rendimiento adecuado.

Es por ello que la ausencia de plataformas integradas incrementa la carga operativa del personal y limita la capacidad institucional para así garantizar información precisa y oportuna. Este nodo se articula directamente con la satisfacción estudiantil, pues, como señalan Mireles y García (2022), la percepción del estudiante depende del cumplimiento de expectativas informativas más claras, oportunas y coherentes.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos y su respectivo análisis se concluye qué:

- Los indicadores de calidad de la información influyen directamente en la satisfacción estudiantil en CONDUSEG. Puesto que la investigación mostró que atributos como la actualidad, la coherencia, la exactitud y la pertinencia no siempre se cumplen de una manera uniforme, lo cual afecta la percepción de la confianza y la oportunidad en los datos que reciben los estudiantes. Por otro lado, la calidad informativa opera de forma reactiva, lo que esto limita la experiencia estudiantil y evidencia la necesidad de fortalecer sus procesos internos.
- La fundamentación teórica permitió establecer que los indicadores de la calidad informativa, según ISO/IEC 25012 e INFOACES, son muy esenciales para evaluar la utilidad y la confiabilidad de los datos en los entornos educativos. A su vez las fuentes consultadas evidencian que la gestión de la información es un factor determinante para la satisfacción del estudiante, especialmente en las instituciones donde los procesos formativos dependen de las comunicaciones precisas y oportunas.
- También se identificaron como principales indicadores aplicables a CONDUSEG la exactitud, la pertinencia, la consistencia, la actualidad, la accesibilidad y la trazabilidad. Sin embargo, el análisis realizado reveló que no todos estos indicadores se cumplen completamente ya que, debido a la falta de estandarización, como también la fragmentación entre departamentos y a su vez a la dependencia de procesos manuales de los registros y la validación.

- Por otro lado, el nivel de satisfacción estudiantil se ve afectado principalmente por los retrasos en los avisos institucionales, las modificaciones comunicadas con poca anticipación y también las diferencias entre la información emitida por las distintas áreas. Es por aquello que los estudiantes perciben una falta de claridad y de coherencia en algunos de los procesos, lo que esto demuestra que la calidad de la información tiene un impacto directo en su experiencia formativa.
- Se determinó que para mejorar la gestión informativa en CONDUSEG se requiere de un enfoque integral que incluya las herramientas tecnológicas, así como también una articulación interna y los protocolos definidos. Es por ello que la estrategia debe centrarse en la estandarización, la automatización y la supervisión continua de los datos institucionales para así garantizar una mayor precisión, coherencia y también la oportunidad en su difusión.

Recomendaciones

En base a los hallazgos realizados en este estudio de caso se proponen las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer la gestión de los indicadores de calidad de la información mediante la implementación de un sistema institucional que les permita controlar la exactitud, la consistencia y la actualización de los datos. De esta manera contribuirá directamente a la mejora de la satisfacción estudiantil, ya que así los estudiantes recibirán información más clara, como también confiable y a su vez oportuna.
- Continuar ampliando la revisión teórica sobre temas como la calidad informativa y la satisfacción estudiantil, para ir incorporando modelos y estándares actualizados. Así se permitirá que la institución mantenga un enfoque que esté actualizado sobre las buenas prácticas informativas y también facilite futuras mejoras en su gestión documental.
- También se recomienda que CONDUSEG adopte formalmente los indicadores de calidad identificados para que así los incorpore en sus procesos internos. A su vez es necesario crear protocolos para definir cómo se evalúa la exactitud, la coherencia, la actualidad y la trazabilidad de la información antes de ser esta difundida al estudiante. Esto lo que permitirá es reducir las inconsistencias detectadas durante el presente estudio.
- Mejorar los canales de comunicación institucional y también establecer los tiempos mínimos de anticipación para así comunicar los cambios o los avisos importantes. Así como el uso de un solo canal oficial, y la creación de plantillas

informativas contribuirán a que los mensajes lleguen con una mayor claridad y buena coherencia, aumentando así la satisfacción estudiantil.

- Desarrollar una estrategia institucional para que se incluya la digitalización de procesos, así como también la capacitación del personal en gestión documental y a su vez la integración de un sistema tecnológico centralizado. Es por ello que esta estrategia debe incorporar los mecanismos de monitoreo periódico y también la definición de los indicadores internos para que así permitan evaluar continuamente la calidad de la información que es emitida por la institución.

Referencias Bibliográficas

Almeida-Herrera, L., Freire-Renjifo, D., (2024). Análisis de la satisfacción estudiantil de acuerdo con el nivel académico del profesorado de un Instituto de Educación Superior. 593 Digital Publisher CEIT, 9(4), 596-611, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2529>

Bárcenas Nava, M. de los Ángeles, Trujillo Beltrán, E., & Ramírez Mendoza, M. (2025). Percepción de calidad y satisfacción estudiantil en una institución universitaria utilizando servqual como herramienta. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9(1), 11344-11354. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16703

Deed - attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 international - creative commons. (s/f). Creativecommons.org. Recuperado el 5 de agosto de 2025, de <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Fernández-Zabala, A., Axpe, I., Azpiazu, L., & Izar-de-la-Fuente, I. (2025). La implicación agencial: el efecto predictivo de la calidad docente y las necesidades psicológicas básicas. Educación XX1, 28(2), 421–441. <https://doi.org/10.5944/educxx1.42912>

Flores Ávila, L.C., Candelas Zamorano, C. O., Gurruchaga Rodríguez, M. E., & Mejías Acosta, A. M. (2013). Medición de la Satisfacción Estudiantil Universitaria: Un Estudio de Caso en Una Institución Mexicana. [https://www.academia.edu/8567476/medici%
c3%93n_de_la_satisfacci%
c3%93n_estudiantil_uni
versitaria_un_estudio_de_caso_en_una_instituci%
c3%93n_mexicana](https://www.academia.edu/8567476/medici%c3%93n_de_la_satisfacci%c3%93n_estudiantil_universitaria_un_estudio_de_caso_en_una_instituci%c3%93n_mexicana)

Garcés y Camacho (2025). Percepción de la calidad de enseñanza y satisfacción estudiantil en la facultad de ingeniería semestre 2022-I de la Universidad Técnica de Machala,

Ecuador 2023. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/16520/tito_gpe-camacho_tde.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grijalba-Villanueva, R. M., Sandoval-Laguna, M. V., Sito Justiniano, L. M., Zecenarro-Vilca, J., & Campos-Dávila, J. E. (2022). Percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad de servicio del personal administrativo. *Revista Iberoamericana ConCiencia*, 7(1), 150–158. <https://doi.org/10.32654/concienciaepg.7-1.9>

Guaderrama, A. I. M., Paz, J. F. H., & Gómez, E. A. M. (2024). Satisfacción estudiantil y calidad en el servicio en una universidad mexicana. *European Journal of Child Development Education and Psychopathology*, 12(1), 1–20. <https://doi.org/10.32457/ejpad.v12i1.2802>

INFOACES (2012). Sistema Básico de Indicadores para la Educación Superior de América Latina. <https://atenea.epn.edu.ec/bitstream/25000/365/1/Sistema-Basico-de-Indicadores-para-la-Educacion-Superior-de-America-Latina-Marzo-2012-Version-completa.pdf>

La Satisfacción Estudiantil en la Educación Virtual: Una Revisión Sistemática Internacional. (2022). Chakiñan, *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 16, 177–193. <https://doi.org/10.37135/chk.002.16.11>

Lozano Treviño, D. F., & Rodríguez Rodríguez, D. C. (2024). Factores asociados con la satisfacción del estudiantado de bachillerato en un colegio militarizado. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 14(28). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1940>

Marcano Molano, P. G., & Uribe Veintimilla, A. M. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 10(1), 79–84. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>

Mireles-Vázquez, M. G. y García-García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2). <http://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>

Morales, J. E. R., & Baliños, A. G. J. (2025). Didáctica en contextos de vulnerabilidad con insuficiente infraestructura tecnológica. *Revista Holón*, 3(9), 18–32. <https://doi.org/10.48204/j.holon.n9.a7717>

Navarro, RC. (2024). Infraestructura tecnológica en los procesos de enseñanza-aprendizaje en instituciones educativas: una revisión sistemática. *Propósitos y Representaciones*, 12, e1856, 1-25. <https://doi.org/10.20511/pyr2024.v12.1856>

ORCID. (s/f). Orcid.org. Recuperado el 5 de agosto de 2025, de <https://orcid.org/0009-0000-0458-3045>

Pérez-Sullcaray, W., Sánchez-Solis, Y., Flores-Vilcapoma, L.-R., & Muñoz-Rojas, J. K. (2023). Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción de Estudiantes en Cursos Virtualizados de una Universidad Andina. *Revista Docentes 2.0*, 16(2), 5–14. <https://doi.org/10.37843/rted.v16i2.352>

Piscoche Lino, E. R., & Huamanchumo Venegas, H. I. (2024). Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada. *Revista científica en ciencias sociales*, 6, 01–11. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601112>

Sánchez Delgado, M. A. S., Acosta Guzmán, I. L., Plaza Vargas, A. M. & Andrade Zamora, F. (2025). Percepción estudiantil sobre nuevos indicadores de calidad, en la carrera de Telemática de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 17(2), e4997. Fecha de

presentación: noviembre, 2024 Fecha de aceptación: enero, 2025 Fecha de publicación: marzo, 2025. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4997/4936>

Soledad Seivane, M., & Elena Brenlla, M. (2021). Evaluación de la Calidad Docente Universitaria desde la Perspectiva de los Estudiantes. *Revista iberoamericana de evaluación educativa*, 14(1), 35–46. <https://doi.org/10.15366/riee2021.14.1.002>

Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. del C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Vista de Análisis de la satisfacción estudiantil de acuerdo con el nivel académico del profesorado de un Instituto de Educación Superior. (s/f). 593dp.com. Recuperado el 5 de agosto de 2025, de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2529/2109

Vista de Factores de calidad docente asociados a la equidad educativa: formación del profesorado y estrategias docentes. (s/f). *Revistas.um.es*. Recuperado el 5 de agosto de 2025, de <https://revistas.um.es/reifop/article/view/595181/356801>

Vista de La Satisfacción Estudiantil en la Educación Virtual: Una Revisión Sistemática Internacional. (s/f). *Edu.ec*. Recuperado el 5 de agosto de 2025, de <https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/645/548>

Vista de Percepción de calidad y satisfacción estudiantil en una institución universitaria utilizando servqual como herramienta. (s/f). *Ciencialatina.org*. Recuperado el 5 de agosto de 2025, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16703/23969>

Anexos

Anexo 1. Propuesta de Solución

Propuesta

La Implementación de un Sistema de Indicadores de Calidad de Información Orientado a Mejorar la Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Conducción CONDUSEG.

Introducción

En la actualidad las instituciones educativas de carácter formativo, como lo son las escuelas de conducción, la gestión adecuada de la información constituye un factor determinante para poder garantizar la calidad del servicio y a su vez la satisfacción de los estudiantes. Es por aquello que la información relacionada con las matrículas, los horarios, las evaluaciones, las normativas y los procesos administrativos debe cumplir con varios criterios como lo son la claridad, la oportunidad, la confiabilidad y la accesibilidad para así poder evitar la confusión, los retrasos y las percepciones negativas por parte de los usuarios.

De manera general, en la Escuela de Conducción CONDUSEG de la ciudad de Manta, se pudo evidenciar la necesidad de fortalecer los procesos informativos institucionales, ya que la falta de los indicadores que permitan evaluar la calidad de la información dificulta a la identificación de las fallas y a su vez limita a la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

Por ello se hace referencia a la presente propuesta que plantea la implementación de un Sistema de Indicadores de Calidad de la Información, ya que está orientado a evaluar y mejorar los procesos informativos institucionales, con el fin de incrementar la satisfacción estudiantil y también optimizar la gestión de la información desde un enfoque sistemático y gerencial.

Objetivos:**Objetivo General**

Implementar un conjunto de indicadores de calidad de la información que contribuya a mejorar la satisfacción estudiantil en la Escuela de Conducción CONDUSEG de la ciudad de Manta.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar el estado actual de la gestión de la información en la Escuela de Conducción CONDUSEG, para identificar las deficiencias en la claridad, la oportunidad, la confiabilidad, la accesibilidad y la actualización de la información institucional.
2. Definir indicadores de calidad de la información que permitan medir a la percepción de los estudiantes sobre los procesos informativos de la institución.
3. Diseñar y aplicar instrumentos de medición (encuestas con escala Likert) para evaluar la calidad de la información y el nivel de satisfacción estudiantil.
4. Proponer un plan de mejora continua basado en el ciclo PDCA, que esté orientado a corregir las deficiencias detectadas en la gestión de la información institucional.
5. Fortalecer la toma de decisiones gerenciales mediante el uso sistemático de información de calidad generada por el sistema de indicadores.

Componentes:**a) Diagnóstico informacional**

En este sentido se pretende evaluar los actuales procesos de la gestión de la información

como lo son las matrículas, los horarios, las evaluaciones, las normativas y la atención al estudiante para así identificar las fallas en calidad informacional.

b) Definición de indicadores de calidad de la información

Se proponen indicadores como:

- La claridad de la información
- La oportunidad de la información
- La confiabilidad de la información
- La accesibilidad de la información
- La actualización de la información

c) Instrumentos de medición

A su vez se aplicará encuestas con escala Likert que serán dirigidas a los estudiantes para así poder medir la percepción de la calidad de la información y a su vez el nivel de satisfacción en los usuarios.

d) Plan de mejora continua

Por otro lado se diseñará acciones correctivas basadas en los resultados de los indicadores, siguiendo el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

Estrategias de implementación:

- Se socializará sobre el sistema de indicadores con el personal administrativo y docente.
- Se capacitará al personal sobre la gestión y la calidad de la información.

- Se aplicará semestralmente los indicadores de calidad informacional.
- Y también se evaluará periódicamente la satisfacción estudiantil.

Beneficios esperados

Con esta propuesta se pretende mejorar en la comunicación institucional. A su vez el incremento del nivel de satisfacción estudiantil. También optimizar los procesos de gestión de la información. Y por último el apoyo a la toma de decisiones basada en información de calidad.

Resultados esperados:

Por último, como resultados se considera necesario que la implementación de la propuesta permita identificar y asimismo corregir las deficiencias en la calidad de la información institucional, para que así genere una mejora significativa en la satisfacción estudiantil y fortaleciendo también la gestión informacional de la Escuela de Conducción CONDUSEG.

Diseño de encuesta

Escala:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Sección A: Calidad de la información

1. La información sobre matrículas es clara y comprensible.
2. Los horarios de clases se comunican oportunamente.

3. La información recibida es confiable y coherente.
4. Puedo acceder fácilmente a la información cuando la necesito.
5. La información institucional se mantiene actualizada.

Sección B: Satisfacción estudiantil

6. Estoy satisfecho con la información que brinda la escuela.
7. La información recibida facilita mis trámites académicos.
8. La comunicación institucional cumple mis expectativas.
9. La atención informativa del personal es adecuada.
10. En general, me siento satisfecho con la gestión de la información.

Tabla 1

Diseño de un Sistema de Indicadores de Calidad de Información Orientado a Mejorar la Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Conducción CONDUSEG.

Indicador	Dimensió n	Relación con la Gestión de la Informació n Gerencial	Principales actividades	Documentos por generar	Resultados esperados	Responsable	Instrument o de medición	Frecuenci a
Claridad de la información	Calidad de la informació n	Permite organizar y presentar la información de manera comprensibl e, facilitando	Revisión de mensajes informativos, estandarizaci ón de formatos, validación del	Manual de comunicación informativa, formatos estandarizado s.	Informació n clara, reducción de consultas y reclamos	Administrad or / Gestor de información	Encuesta Likert	Semestral

la toma de decisiones y mejorando la comunicación institucional.

lenguaje utilizado.

estudiantile s.

Oportunidad de la información	Calidad de la información	Asegura que la información sea entregada en el momento adecuado para apoyar decisiones oportunas.	Definición de cronogramas informativos, control de tiempos de difusión.	Cronograma de difusión, registros de envío.	Información entregada a tiempo y mejora en la planificación académica.	Secretaría académica	Encuesta Likert	Semestral
--------------------------------------	---------------------------	---	---	---	--	----------------------	-----------------	-----------

Confiabilidad de la información	Calidad de la información	Garantiza exactitud y coherencia de la información, fortaleciendo la credibilidad institucional.	Verificación de fuentes, revisión y validación de datos.	Procedimientos de verificación, registros de control.	Reducción de errores informativos y mayor confianza estudiantil.		Encuesta Likert	Semestral
Accesibilidad de la información	Calidad de la información	Facilita el acceso a la información mediante canales adecuados, optimizando	Evaluación y mejora de canales informativos.	Inventario de canales, lineamientos de acceso.	Acceso rápido y sencillo a la información institucional.	Dirección / Coordinador académico	Encuesta Likert	Semestral

su uso								
institucional.								
Actualización de la información	Calidad de la información	Mantiene la información vigente y alineada a cambios institucionales y normativos.	Revisión periódica, eliminación de información obsoleta.	Registro de actualización, informes de revisión.	Información actualizada y coherente.	Área administrativa	Encuesta Likert	Semestral

Anexo 2. Entrevista Semiestructurada

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Tema: Uso de Indicadores de Calidad de la Información para Mejorar la Satisfacción Estudiantil en la Escuela de Conducción

Investigación: Christian Yasmani Zambrano Kuffó

GUÍA DE ENTREVISTA

Aplicada a: _____

Institución: _____

Función: _____

1. En base a su experiencia, ¿Cómo define usted a la calidad de la información dentro de la institución y considera que esta misma se entrega a los estudiantes con las características de la exactitud, la completitud y la consistencia?
2. ¿Qué mecanismos utiliza la institución para poder asegurar la credibilidad y la actualidad de la información compartida?
3. ¿La información institucional es accesible y también comprensible para todos los estudiantes, independientemente de sus conocimientos previos?
4. ¿Cómo garantiza la institución la confidencialidad y también la seguridad de los datos informativos de los estudiantes?
5. ¿Qué tan eficiente considera que es el sistema informativo actual en la institución en términos de la recuperación, la disponibilidad y la portabilidad de la información?

6. **¿Se evalúa periódicamente lo que es la precisión y también la trazabilidad de la información que se entrega a los estudiantes?**
7. **¿Qué acciones se toman en la institución cuando se detecta una información inexacta o una incompleta en el sistema institucional?**
8. **¿Qué nivel de satisfacción usted percibe en los estudiantes a lo que respecta a la información que ellos reciben?**
9. **¿Existe en la institución un espacio para que los estudiantes puedan dar a conocer sus inquietudes o las sugerencias en cuanto a la información que necesitan o a los servicios recibidos?**
10. **¿Cómo la institución evalúa lo que es el desempeño y también la atención del personal administrativo en cuanto a la entrega de información?**
11. **Desde su perspectiva, ¿qué factores usted cree que influyen más en la satisfacción estudiantil relacionada con la gestión de la información?**
12. **¿Considera que la infraestructura tecnológica actual es bastante suficiente para garantizar lo que es el acceso eficiente a la información?**
13. **¿Qué tan ágil es la institución en dar respuesta a las solicitudes informativas de los estudiantes?**
14. **¿Qué herramientas digitales cree se que podrían implementar para poder optimizar el acceso y la calidad de la información?**

- 15. ¿Cree usted que la institución promueve la participación de los estudiantes en las encuestas o en los procesos de retroalimentación?**
- 16. ¿Qué acciones concretas propone para poder mejorar a la calidad de la información que brinda la institución?**

Anexo 3. Triangulación

Tabla 2

Triangulación de la información de la entrevista

Pregunta	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Cita Textual	Análisis del Autor
1. En base a su experiencia, ¿Cómo define usted a la calidad de la información dentro de la institución y también considera que esta misma se entrega a los estudiantes con las características de la exactitud, la completitud y la consistencia?	En mi experiencia, la calidad de la información en CONDUSEG, se basa en la exactitud, la pertinencia y la coherencia y asimismo en sus procesos académicos y	Para mí, la calidad de la información significa que sea muy clara, actualizada y también fácil de entender por los estudiantes.	Desde mi experiencia mi docencia, la calidad de la información se relaciona con su claridad, con la pertinencia y la veracidad. Porque así es fundamental que la información	“La gestión de la calidad educativa se centra en la mejora continua de todos los aprendizajes de los estudiantes, esto también implica establecer unos objetivos claros, a su vez, desarrollar	En las presentes entrevistas, los participantes coinciden en que la “calidad de la información” implica que los datos institucionales sean de tal manera veraces, completos,

administrativos.	que llega a los	estrategias eficaces	coherentes y útiles
También	estudiantes esté	y también evaluar	para el estudiante.
procuramos que la	alineada con todos	el progreso de los	Es por ello que
información que le	los contenidos de	estudiantes de	estas percepciones
llega a los	los cursos y	manera regular”	reflejan que en
estudiantes sea	también las	(Méndez Carpio,	CONDUSEG se
verificada y	normativas	2024).	concibe la calidad
revisada antes de	institucionales.		informativa como
que esta sea			un proceso
publica para así			estructurado, más
garantizar su			no como un
confiabilidad.			atributo
			espontáneo, lo que
			conecta con lo que
			Méndez Carpio
			plantea: para

mejorar así la
calidad educativa (y
también la
informativa), para
ello también es
necesario establecer
objetivos claros,
evaluar
constantemente y
ajustar las
estrategias. A su
vez la coincidencia
entre los actores
muestra una cultura
organizativa
orientada lo que es

					la integridad informativa.
2. ¿Qué mecanismos utiliza la institución para poder asegurar la credibilidad y también la actualidad de la información compartida?	Utilizamos lo que son revisiones internas, así también como reuniones de control y las validaciones cruzadas entre las distintas áreas antes de poder emitir algún comunicado o	Antes de entregar cualquier dato, revisamos con todos los responsables de cada área, especialmente cuando se trata de los horarios, las matrículas o las calificaciones.	Usualmente, la información académica se coordina entre los docentes y la administración. Ya que antes de comunicar algo a los estudiantes, verificamos que esté validado por la coordinación o por la gerencia.	“La calidad de la información institucional depende de los procesos de la validación, la actualización permanente y la coordinación entre las áreas responsables de su generación y su	En esta pregunta los entrevistados coinciden en que CONDUSEG sí utiliza mecanismos como las revisiones internas, las validaciones cruzadas y las reuniones de control interdepartamental antes de difundir

datos

institucionales.

difusión” (Méndez

Carpio, 2024).

cualquier

información

institucional. De tal

manera que estas

prácticas

evidencian una

mejor gestión

informativa

preventiva que

busca evitar los

errores y así

garantizar la

credibilidad de los

datos entregados.

Por otro lado la cita

de Méndez Carpio

					respalda esta práctica, al señalar que la actualización y la validación constante son los elementos clave para asegurar la calidad y confiabilidad de la información institucional.
3. ¿La información institucional es accesible y también comprensible para todos los estudiantes, independientemente	Sí, la información se la difunde en un lenguaje bastante claro mediante los medios que son	Sí, pues tratamos de entregar la información personalmente o por medios	Sí, ya que la mayoría de los estudiantes comprende casi toda la	(Horta, 2024) menciona que “Las instituciones educativas, en su calidad de	En este sentido, los tres entrevistados están de acuerdo en que los datos se transmiten

de sus conocimientos previos?	accesibles como lo	digitales sencillos	información que se	organizaciones	mediante un
	es el portal web,	como lo es	les brinda, aunque	formales, generan	lenguaje bastante
	las carteleras y las	WhatsApp o por	en algunos casos	una información	claro y por medios
	redes sociales,	correos	se les debe	esencial ... pero	accesibles como: el
	asegurando que	personales.	reforzar con	esta debe estar	portal web, las
	todos nuestros		explicaciones	adaptada al	carteleras, el
	estudiantes la		adicionales o con	usuario, con un	WhatsApp, el
	comprendan sin		recordatorios	lenguaje bastante	correo personal y la
	alguna dificultad.		durante las clases.	claro y accesible,	atención directa.
				para que así	Es así que esa
				realmente cumpla	convergencia indica
				su función”	que en
					CONDUSEG existe
					una preocupación
					por la accesibilidad
					comunicativa, no

solo por la difusión técnica. En lo mencionado sobre la cita de Horta coincide con esta visión: ya que la información institucional debe estar adaptada en lenguaje y medio al receptor para ser útil.

4. ¿Cómo garantiza la institución la confidencialidad y también la seguridad de los	Aquí en CONDUSEG contamos con las	Pues la información personal de los	Aquí se maneja con responsabilidad.	“La seguridad informática es muy esencial en la	En este apartado, los entrevistados informan que en
--	-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	---	---

datos informativos de los estudiantes?	políticas que	estudiantes se	Lo que son los	educación digital	CONDUSEG se
	protegen los datos	maneja con	datos personales o	para proteger la	emplean
	personales, que	mucha	calificaciones no	información y a su	contraseñas
	son respaldadas	discreción; ya que	se comparten	vez garantizar la	seguras, con un
	por contraseñas	los documentos	públicamente; más	integridad, la	acceso restringido
	seguras y a su vez	físicos se guardan	bien se entregan de	confidencialidad y	al todo el personal
	los sistemas	en archivos bajo	manera individual	la disponibilidad”	autorizado, también
	también tienen un	llave.	y confidencial.	(Guaña-Moya,	con custodia física
	acceso restringido			2023, p. 609).	de documentos y
	al personal				una discreción en el
	autorizado.				manejo de los datos
					personales.
					Esta práctica
					institucional hace
					que coincide con el
					principio teórico

que es: garantizar la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad es un requisito de seguridad informática en los entornos educativos digitales.

5. ¿Qué tan eficiente considera que es el sistema informativo actual en la institución en términos de la recuperación, la disponibilidad y la	El sistema que nosotros manejamos es funcional para lo que ocupamos ahora, aunque si	El sistema que tenemos funciona bien, aunque a veces la conexión a internet o también a el	El sistema actual cumple con lo necesario para la información que manejamos, pero podría mejorarse	(Acurio, 2024) dice que “La auditoría informática permite evaluar los controles de la	Las personas entrevistadas en esta pregunta coinciden en que el sistema informativo institucional de
--	--	--	--	---	--

portabilidad de la información?	reconocemos la	sistema	para que los	seguridad y la	CONDUSEG
	necesidad de	académico puede	docentes tengamos	capacidad del	funciona, pero tiene
	modernizar cierto	demorarse.	un acceso más ágil	sistema para la	varias limitaciones
	de los procesos		a reportes o a la	recuperación de	técnicas como: la
	para así poder		información	datos, lo cual	lentitud ocasional,
	lograr una mayor		administrativa.	incide	la dependencia de
	automatización y a			directamente en la	la conexión a
	su vez una mejor			disponibilidad de	internet, y la
	portabilidad de la			los sistemas”	necesidad de
	información.				modernización.
					Entonces, según la
					teoría citada, la
					evaluación de los
					controles de
					seguridad también
					da cuenta de la

capacidad de la
recuperación del
sistema, lo cual
influye en la
eficiencia y la
disponibilidad.

6. ¿Se evalúa periódicamente la precisión y la trazabilidad de la información entregada a los estudiantes?	Sí, se realizan auditorías informativas y asimismo reuniones de retroalimentación semestrales para verificar la	Sí, cuando hay cambios o errores, verificamos con el área académica antes de comunicar al estudiante.	Sí, cada cierto tiempo se revisa la coherencia entre los registros académicos y la información entregada a los estudiantes, sobre	“Los estándares como COBIT y MAGERIT se utilizan en auditorías informáticas para evaluar riesgos, debilidades y proponer mejoras	Los entrevistados manifiestan que sí existen auditorías y revisiones periódicas: auditorías semestrales, reuniones de retroalimentación y
---	--	--	--	--	---

exactitud de los datos.	todo al final de cada módulo.	en la gestión de los sistemas de información” (Macías, 2024)	actualizaciones inmediatas al detectarse errores. Esos ejercicios institucionales coinciden con la aplicación de marcos de auditoría como COBIT/MAGERIT, que ayudan a estructurar la revisión de riesgos, debilidades y controles informáticos.
----------------------------	----------------------------------	---	--

7. ¿Qué acciones se toman cuando se detecta una información inexacta o que esté incompleta en el sistema institucional?	Aquí cuando se encuentra alguna información errónea, ese registro se la actualiza de inmediato en el sistema institucional.	Cuando se detecta un error, este se lo notifica de inmediato y se le entrega la información correcta a el estudiante.	Si se detecta una información errónea, se lo comunica al área correspondiente y se lo rectifica de inmediato con los estudiantes para así evitar confusiones.	“La detección oportuna de los errores en los sistemas de información permiten aplicar las acciones correctivas inmediatas, y así reducen los riesgos y mejoran la confiabilidad de los datos” (Macías, 2024).	En lo mencionado por los participantes se evidencia que, ante la detección de la información errónea o incompleta, la institución actúa de manera inmediata mediante la actualización del sistema, ya que la notifican internamente y la
--	---	---	---	---	--

comunican
directamente con
los estudiantes.
Siendo así que esta
reacción rápida
demuestra un
compromiso
institucional con la
exactitud y la
transparencia
informativa. Por
otro lado lo
señalado coincide
con Macías, ya que
el destaca la
importancia de las

					acciones correctivas oportunas para preservar así la confiabilidad del sistema de información.
8. ¿Qué nivel de satisfacción usted percibe en los estudiantes en cuanto respecto a la información que ellos reciben?	Por lo general los estudiantes si muestran una buena satisfacción aquí dentro de la institución, aunque siempre hay oportunidades de mejora en lo que	Los estudiantes suelen estar conformes, sobre todo cuando se les atiende con rapidez y amabilidad.	En general, los estudiantes se sienten satisfechos, especialmente cuando reciben información clara sobre sus evaluaciones,	“La satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con la claridad, oportunidad y precisión de la información que recibe de la	Los entrevistados perciben un nivel de satisfacción estudiantil generalmente positivo, especialmente cuando la información se

son la rapidez de
las respuestas y
también la claridad
informativa.

asistencias o
requisitos de
aprobación.

institución”
(Horta, 2024).

entrega con
rapidez, claridad y
amabilidad. No
obstante, reconocen
que existen
oportunidades de
mejora,
principalmente en
la agilidad de
respuesta en
períodos de alta
demanda. Esta
percepción se
alinea con lo
planteado por
Horta, quien

					sostiene que la calidad informativa influye directamente en la satisfacción del usuario dentro de las instituciones educativas.
9. ¿Existe en la institución un espacio para que los estudiantes puedan dar a conocer sus inquietudes o sugerencias en cuanto a la información que necesitan o a los servicios recibidos?	Sí, contamos con buzones de sugerencias, y también contamos con la atención directa para canalizar inquietudes.	Sí, muchos estudiantes se acercan directamente a la secretaría para plantear dudas o sugerencias.	Sí, existen canales de mensajería o consultas directas, donde los estudiantes expresan sus inquietudes.	“La retroalimentación del usuario es un elemento clave para mejorar la gestión de la información y fortalecer la	Los participantes aquí indican que en CONDUSEG se dispone de diversos canales de retroalimentación, como lo son los buzones de

relación entre la	sugerencias, la
institución y sus	atención directa y
usuarios” (Méndez	los medios
Carpio, 2024).	digitales, y que
	permiten a los
	estudiantes
	expresar todas las
	inquietudes y sus
	sugerencias. Esto
	refleja lo que es una
	cultura institucional
	orientada a la
	escucha activa y a
	su vez a la mejora
	continua. Por otro
	lado la cita de

Méndez Carpio
refuerza la
importancia de
estos espacios
como mecanismos
para así poder
optimizar la gestión
informativa y los
servicios
institucionales.

10. ¿Cómo la institución evalúa el desempeño y la atención del personal administrativo en cuanto a la entrega de información?	Se la realiza mediante supervisión directa y solemos hacer encuestas de satisfacción	El gerente supervisa la atención y se revisan las observaciones de los estudiantes.	Desde la docencia observamos un buen nivel de apoyo administrativo, aunque en épocas	“La evaluación del desempeño del personal permite identificar oportunidades de mejora en los	Según los entrevistados, la evaluación del personal administrativo se realiza mediante
--	---	--	---	---	---

dirigidas a los	de alta demanda	procesos de	supervisión directa,
estudiantes.	puede haber	atención y	encuestas de
	demoras en la	comunicación	satisfacción y
	entrega de	institucional”	revisión de
	información.	(Acurio, 2024).	observaciones
			estudiantiles. Estas
			acciones permiten
			medir la calidad de
			la atención y la
			efectividad en la
			entrega de
			información. Tal
			práctica coincide
			con lo señalado por
			Acurio, quien
			destaca la

					evaluación como una herramienta fundamental para fortalecer la eficiencia de los sistemas informativos.
11. Desde su perspectiva, ¿qué factores influyen más en la satisfacción estudiantil relacionada con la gestión de la información?	Desde mi perspectiva la transparencia, la rapidez en la atención y la precisión de la información son factores influyentes.	La atención personalizada y la disponibilidad de la información influyen mucho en su satisfacción.	La comunicación constante, la transparencia en las calificaciones y la puntualidad en la entrega de datos académicos son los factores que más influyen.	“La transparencia, la oportunidad y la precisión de la información son factores determinantes en la percepción de calidad del servicio	Los entrevistados coinciden en que la transparencia, la rapidez en la atención, la comunicación constante y la precisión de los datos influyen

educativo” (Horta, 2024). directamente en la satisfacción estudiantil. Entonces, estas percepciones evidencian que la gestión informativa no solo cumple una función administrativa, sino que también cumple un rol estratégico en la experiencia del estudiante. A su vez la teoría de Horta

					respalda esta visión al relacionarla con la calidad informativa y con la percepción positiva de los servicio educativo.
12. ¿Considera que la infraestructura tecnológica actual es bastante suficiente para garantizar el acceso eficiente a la información?	Sí, ya que contamos con una estructura bastante adecuada, pero también estamos trabajando en optimizarla para así mejorar lo que	Aquí en CONDUSEG tenemos lo que son computadoras actualizadas, pero si nos hacen faltan algunos equipos y una	Si es adecuada, pero claramente se podría fortalecer con más recursos digitales que nos faciliten la interacción del docente y del estudiante,	“La infraestructura tecnológica adecuada es un componente muy esencial para poder garantizar el acceso oportuno y también eficiente a la información	En este sentido los participantes consideran que la infraestructura tecnológica de CONDUSEG es muy funcional, aunque susceptible de mejoras en la

es la experiencia	mejor	especialmente para	institucional”	conectividad, el
de los usuarios.	conectividad.	lo que son las	(Guaña-Moya,	equipamiento y los
		clases teóricas.	2023).	recursos digitales.

Esta percepción refleja una institución en proceso de fortalecimiento tecnológico. La cita de Guaña-Moya coincide con este análisis, al señalar que una infraestructura adecuada es clave para asegurar el

					acceso y la calidad de la información.
13. ¿Qué tan ágil es la institución en dar respuesta a las solicitudes informativas de los estudiantes?	Generalmente respondemos a las solicitudes informativas en menos de 24 horas.	Normalmente se da respuesta el mismo día, salvo casos que requieran autorización de gerencia.	Por lo general, la institución responde con rapidez; cuando los docentes canalizamos solicitudes, suelen resolverse en poco tiempo.	“La rapidez en la respuesta informativa incrementa la confianza del usuario y mejora su nivel de satisfacción con la institución” (Méndez Carpio, 2024).	Las respuestas indican que la institución responde generalmente en menos de 24 horas a las solicitudes informativas, lo que demuestra eficiencia operativa y compromiso con el estudiante. Esta agilidad contribuye a generar confianza

y satisfacción,
coincidiendo con lo
planteado por
Méndez Carpio
sobre la
importancia de la
oportunidad en la
gestión de la
información.

14. ¿Qué herramientas digitales cree que podrían implementarse para optimizar el acceso y la calidad de la información?	La	Creo yo que sería	Sería útil contar	“La incorporación	Los entrevistados
	implementación de	útil contar con un	con una	de herramientas	aquí proponen la
	una aplicación	chat institucional	plataforma virtual	digitales	implementación de
	móvil y también	o también con	más interactiva	innovadoras	aplicaciones
	mejorar lo que es	una aplicación	donde los	mejora a la	móviles, de chats
	el sistema de	móvil para	estudiantes puedan	accesibilidad, la	institucionales y de
	gestión estudiantil	realizar consultas.	acceder a	trazabilidad y a la	plataformas

con notificaciones automáticas.	materiales, calificaciones y avisos en tiempo real.	calidad de la información en las instituciones educativas” (Acurio, 2024).	virtuales interactivas como mecanismos para así optimizar el acceso a la información. Estas propuestas reflejan una visión orientada a la modernización y a la mejora de la experiencia del usuario. La literatura respalda estas iniciativas al destacar el impacto
------------------------------------	--	--	---

					positivo de las herramientas digitales en la gestión informativa.
15. ¿La institución promueve la participación de los estudiantes en encuestas o procesos de retroalimentación?	Sí, solemos promover mediante encuestas semestrales y evaluaciones de los servicios.	Sí, aquí en la institución se los motiva a participar en lo que son encuestas.	Realmente si se promueve la participación a través de lo que son las encuestas, las evaluaciones de curso y los comentarios en clase para conocer sus percepciones sobre la	“La participación activa de los estudiantes en los procesos de evaluación fortalece de una manera significativa a la mejora continua de los servicios informativos” (Horta, 2024).	Para los entrevistados la institución si promueve la participación estudiantil mediante lo que son encuestas y evaluaciones periódicas, lo que esto permite recoger las

información
institucional.

percepciones y
sugerencias. Esta
práctica evidencia
un enfoque
participativo en la
gestión de la
información. La
cita de Horta
respalda la
importancia de la
retroalimentación
como herramienta
de mejora
institucional.

16. ¿Qué acciones concretas propone para mejorar la calidad de la información que brinda la institución?	Fortalecer la capacitación del personal y también actualizar los sistemas informáticos para así garantizar una información mucho más oportuna y también confiable.	Actualizar los equipos, mejorar el sistema interno y capacitar al personal en comunicación digital.	Fortalecer la comunicación entre docentes y personal administrativo, actualizar los medios de difusión de información y continuar fomentando la retroalimentación de los estudiantes.	“La capacitación del personal y la actualización de los sistemas de información son acciones clave para fortalecer la calidad informativa institucional” (Macías, 2024).	Las propuestas de los entrevistados se centran en la capacitación del personal, la modernización tecnológica y el fortalecimiento de la comunicación interna. Estas acciones buscan garantizar información más oportuna, confiable y coherente. Lo planteado coincide
---	--	---	---	--	---

con Macías, quien
señala que la
mejora continua de
los sistemas
informativos
depende tanto del
factor humano
como del
tecnológico.
