



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE GUAYAQUIL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PERCEPCIÓN ESTUDIANTIL SOBRE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE
LA MODALIDAD ONLINE EN UNIVERSIDADES DE GUAYAQUIL
DURANTE EL PERIODO 2023 - 2025**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR: DAVID ALEXANDER BERÓN TOMALÁ
TUTOR: LILIANA ELIZABETH AGUIRRE GONZÁLEZ

Guayaquil - Ecuador

2026

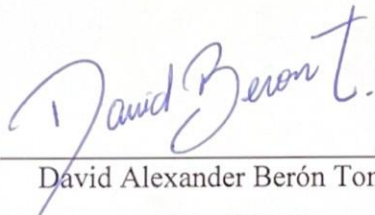
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, David Alexander Berón Tomalá con documento de identificación N°0923899439 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Guayaquil, 28 de enero del año 2026

Atentamente,



David Alexander Berón Tomalá

0923899439

Resolución CS N°283-10-2025-09-17

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, David Alexander Berón Tomalá con documento de identificación No.0923899439, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académico: “Percepción estudiantil sobre la gestión institucional de la modalidad online en universidades de Guayaquil durante el periodo 2023 - 2025”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 28 de enero del año 2026

Atentamente,



David Alexander Berón Tomalá
0923899439

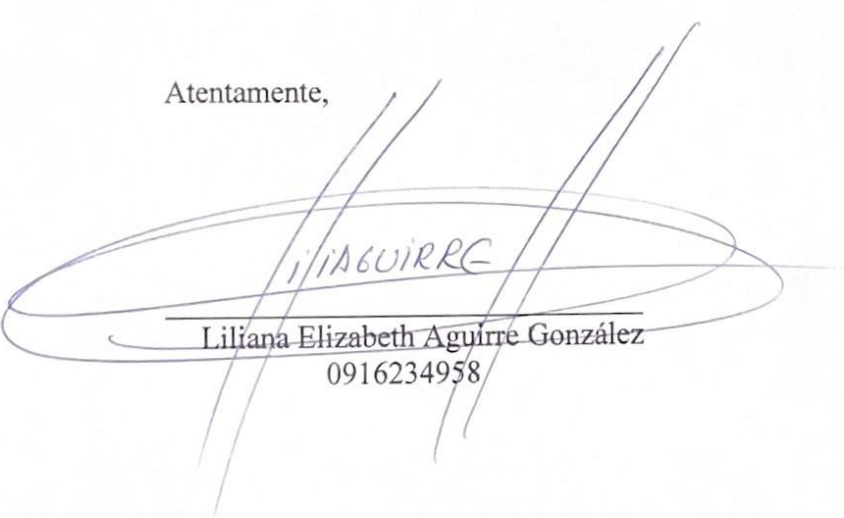
Resolución CS N°283-10-2025-09-17

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Liliana Elizabeth Aguirre González con documento de identificación N°0916234958, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “Percepción estudiantil sobre la gestión institucional de la modalidad online en universidades de Guayaquil durante el periodo 2023 – 2025”, realizado por David Alexander Berón Tomalá con documento de identificación N°0923899439, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 28 de enero del año 2026

Atentamente,



Liliana Elizabeth Aguirre González
0916234958

Resolución CS N°283-10-2025-09-17

Percepción estudiantil sobre la gestión institucional de la modalidad online en universidades de Guayaquil durante el periodo 2023 – 2025

Student Perception of Institutional Management in the Online Learning Modality at Universities in Guayaquil During the 2023–2025 Period

Resumen

La presente investigación analiza la percepción estudiantil sobre la gestión institucional de la modalidad online en universidades de Guayaquil durante el periodo 2023-2025. El tema se justifica porque la educación superior ha cambiado de manera acelerada con el uso de tecnologías digitales y la pandemia de COVID-19, lo que obligó a las instituciones a depender de la enseñanza virtual. El objetivo principal fue revisar cómo influyen la gestión institucional, la utilidad percibida y la facilidad de uso en la valoración global del sistema educativo virtual. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, complementado con entrevistas cualitativas a expertos. La muestra incluyó 384 estudiantes de cuatro universidades de Guayaquil, seleccionada mediante la fórmula de Cochran para poblaciones grandes, además de tres especialistas vinculados a la modalidad online. Los resultados muestran que la gestión institucional obtuvo la mejor valoración ($M = 3.82$), seguida de la utilidad percibida ($M = 3.79$) y la facilidad de uso ($M = 3.77$). La valoración global fue positiva, aunque se observaron diferencias en el acceso y en la calidad del soporte técnico. Se concluye que las universidades han avanzado en la organización de procesos académicos y tecnológicos, pero todavía deben fortalecer estrategias que reduzcan desigualdades y garanticen experiencias más equitativas. El estudio aporta información práctica para mejorar la calidad de la educación superior online y apoyar la toma de decisiones institucionales.

Abstract

The present investigation analyzes student perception of institutional management in the online learning modality at universities in Guayaquil during the 2023-2025 period. The topic is justified because higher education has changed quickly with digital technologies and the COVID-19 pandemic, which forced institutions to rely on virtual teaching. The main objective was to examine how institutional management, perceived usefulness, and ease of use influence the overall evaluation of online education. The methodology was based on a quantitative descriptive approach, complemented with qualitative interviews with experts. The sample included 384 students from four universities in Guayaquil, calculated with Cochran's formula for large populations, as well as three specialists linked to online education. Results show that institutional management received the highest score ($M = 3.82$), followed by perceived usefulness ($M = 3.79$) and ease of use ($M = 3.77$). The overall evaluation was positive, although differences were found in access and in the quality of technical support. It is concluded that universities have advanced in organizing academic and technological processes, but they still need to reinforce strategies to reduce inequalities and ensure more equitable experiences. The study provides practical information to improve the quality of online higher education and to support institutional decision-making.

Palabras clave

Educación online, percepción estudiantil, gestión institucional, aceptación tecnológica, diseño institucional

Keywords

Online education, student perception, institutional management, technology acceptance, instructional design

1. Introducción

En las últimas décadas, la educación superior ha ido cambiando poco a poco, sobre todo por el uso de tecnologías digitales. Todo esto se aceleró de golpe con la pandemia de COVID-19, que obligó a las universidades a usar la enseñanza virtual como la única manera de seguir con las clases. Hodges et al. (2020) comentan que lo que se aplicó en ese momento fue más bien una enseñanza remota de emergencia, distinta a los modelos en línea bien planificados, y eso afectó cómo los estudiantes percibieron la calidad. Algo parecido dice Bao (2020), quien señala que la efectividad de la educación virtual depende bastante de la planificación curricular y de la interacción entre docentes y estudiantes, además del acompañamiento académico.

Desde la mirada de los estudiantes, aceptar la modalidad virtual está muy ligado a cómo usan las plataformas y a si las sienten útiles o no. Aguilera (2020) explica que la motivación, el compromiso y la autogestión del aprendizaje influyen directamente en cómo valoran la educación en línea. De manera similar, (Al-Emran et al., 2018) sostienen que la facilidad de uso y el beneficio académico percibido son factores que terminan siendo decisivos. En otras palabras, si la plataforma es complicada, los estudiantes la rechazan. En el plano institucional, Almaiah et al. (2020) muestran que tener una buena infraestructura tecnológica y políticas claras ayuda mucho al rendimiento académico y a la satisfacción de los estudiantes. Rapanta et al. (2020) también resaltan que el apoyo institucional y la capacitación docente son claves para mejorar la calidad del proceso educativo, aunque muchas veces no se les da la importancia que deberían.

La interacción y la comunicación en los entornos digitales también influyen bastante. Sun et al. (2008) encontraron que la satisfacción de los estudiantes depende de la calidad de la interacción, de la retroalimentación oportuna y de la claridad de los contenidos. Martin y Bolliger (2018) coinciden en que la participación activa y la presencia docente fortalecen la experiencia de aprendizaje y reducen la sensación de aislamiento académico, que es algo que muchos estudiantes mencionan. En América Latina, la educación virtual ha mostrado varias brechas, sobre todo en el acceso a la tecnología y en la preparación institucional. Cabrero y Llorente (2020) afirman que, aunque la digitalización abre oportunidades, todavía hay problemas de conectividad y de soporte académico que afectan la percepción estudiantil. García et al. (2021) agregan que la transformación digital en las universidades requiere cambios estructurales que integren lo pedagógico, lo tecnológico y lo organizacional, porque si no, los avances se quedan a medias.

Desde el enfoque de aceptación tecnológica, Park (2009) y Teo (2011) demostraron que la percepción de facilidad de uso y la utilidad percibida influyen mucho en la actitud de los estudiantes frente al aprendizaje en línea. Más recientemente, Sánchez et al. (2014) reforzaron estos hallazgos al destacar la importancia de la experiencia del usuario en los entornos virtuales. En pocas palabras, no basta con tener plataformas, importa cómo se viven y se usan.

En este marco, se vuelve necesario analizar la percepción de los estudiantes universitarios frente a la educación en línea, considerando dimensiones académicas, tecnológicas e institucionales. Entender estas percepciones ayuda a reconocer tanto las fortalezas como las debilidades del modelo virtual y aporta información valiosa para tomar decisiones que apunten a mejorar la calidad de la educación superior. La mayoría de las investigaciones indican que la calidad de la educación superior en la modalidad online se basa, en su mayor parte, en el respaldo institucional, políticas organizativas precisas y un manejo adecuado de los procesos de aprendizaje mediante tecnología (Zapata, 2018). Además, se ha comprobado que la adecuada aplicación de estos procedimientos institucionales mejora la calidad de la educación virtual y optimiza el punto de vista y la satisfacción del alumnado en formatos virtuales (Sepúlveda, 2024).

Varios estudios demuestran que los alumnos aprecian los ambientes virtuales en los que hay coherencia entre el diseño de la instrucción, los objetivos académicos y las herramientas de soporte institucional (Hodges, 2020). En cambio, la falta de conexión entre estos componentes causa desmotivación e insatisfacción (Kebritchi, 2017).

En las universidades guayaquileñas, se señala un problema vinculado con la escasa valoración sistemática de la gestión institucional del modo online basada en la percepción estudiantil entre 2023 y 2025 (Díaz et al., 2022). A pesar del incremento de la oferta virtual, hay una falta de investigaciones empíricas que examinen cómo los trámites institucionales afectan la experiencia y la apreciación de los alumnos (Peñañiel et al., 2022).

La falta de información sistemática concerniente a la percepción del alumnado en relación con la administración institucional complica que se tomen decisiones dirigidas a mejorar de manera continua los programas online (OCDE, 2022). Esto podría incidir negativamente en la calidad educativa y en la sostenibilidad de esta modalidad dentro del contexto universitario (UNESCO, 2021).

Zawacki (2020) sostiene que es preciso llevar a cabo investigaciones que examinen la educación superior en modalidad online de manera integral, teniendo en cuenta no solamente los elementos tecnológicos, sino también las dimensiones organizativas y académicas que participan en su gestión institucional. Bond et al. (2021) afirman que, teniendo en cuenta las transformaciones que han tenido lugar en la educación superior a nivel mundial, el análisis de las experiencias educativas en entornos virtuales debe incluir cómo los procesos institucionales se relacionan con lo que los alumnos perciben.

Martin y Bolliger (2020) sostienen, desde una perspectiva académica, que el análisis de las percepciones de los estudiantes es fundamental para evaluar la calidad de la educación en entornos virtuales, dado que permite experimentar directamente a los alumnos como usuarios de sistemas de aprendizaje en línea. Comprender cómo los estudiantes perciben la educación virtual resulta clave porque de ahí se puede medir si las prácticas pedagógicas y organizativas que aplican las universidades en el aprendizaje a distancia realmente están funcionando.

Maryono et al. (2024) mencionan que la satisfacción del alumnado depende de aspectos institucionales como la calidad de la enseñanza, la preparación académica y el soporte tecnológico, lo cual termina influyendo directamente en cómo evalúan el proceso educativo. De manera parecida, Almaiah et al. (2020) muestran que los avances en la gestión institucional tienen un efecto positivo tanto en los logros académicos como en la motivación de los estudiantes, ya que facilitan el uso más eficiente de las tecnologías de aprendizaje en línea. Botturi et al. (2020), por su parte, señalan que entender estas percepciones es fundamental para valorar la eficacia de las prácticas universitarias en la modalidad virtual.

Cuando se habla de gestión institucional en la educación virtual, la evidencia muestra que mejorar la calidad de los programas en línea es importante tanto para la parte académica como para la universitaria en general. Selwyn et al. (2020) dicen que seguir políticas claras ayuda a que la tecnología educativa se use de una forma más enfocada en los estudiantes y en su aprendizaje. Por otro lado, Hodges et al. (2020) recuerdan que no es igual dar clases en línea de emergencia que tener un plan bien organizado de educación virtual, y entender esa diferencia es básico para que las universidades puedan crear modelos más sostenibles y de buena calidad.

2. Metodología

2.1. Tipo y enfoque de investigación

Este trabajo se llevó a cabo con un enfoque principalmente cuantitativo y de tipo descriptivo, pensado para revisar cómo los estudiantes perciben la gestión institucional en la modalidad virtual. Para esto se usaron datos de estadística descriptiva. Además, se añadió un apoyo cualitativo con entrevistas a expertos, lo que sirvió para dar más contexto y ayudar a interpretar los resultados, aunque no fue el eje central del estudio.

La investigación se ubica dentro de lo que se conoce como aplicada, ya que los hallazgos no se quedan solo en lo teórico, sino que buscan aportar información práctica que ayude a mejorar los procesos institucionales y la calidad de la educación en escenarios virtuales. Punch y Oancea (2014) explican que este tipo de estudios permiten conectar la toma de decisiones en situaciones educativas reales con el conocimiento científico, lo cual hace que los resultados tengan un valor más directo. En otras palabras, la investigación no se hace solo por cumplir con el requisito de investigar, sino porque se busca que los datos obtenidos tengan un propósito claro y puedan aplicarse de manera útil dentro de las universidades.

2.2. Diseño y alcance del estudio

El diseño metodológico es de tipo no experimental, ya que las variables fueron observadas en su contexto natural, sin ser manipuladas. Kerlinger (2002) señala que este tipo de diseño es adecuado cuando el investigador no interviene directamente en los fenómenos analizados. Asimismo, la investigación es de naturaleza transversal, dado que la recopilación de los datos se realizó en un solo momento en el tiempo, lo que permitió examinar la percepción de los estudiantes durante el periodo 2023-2025.

Respecto a su alcance, el estudio es de tipo descriptivo, en tanto posibilita caracterizar la percepción de los estudiantes acerca de la gestión institucional y los entornos virtuales de aprendizaje, a partir del análisis de tendencias generales y valoraciones obtenidas mediante estadística descriptiva. Este tipo de alcance es habitual en investigaciones educativas orientadas a describir percepciones y experiencias de los participantes, sin establecer relaciones estadísticas de tipo causal (Ary et al., 2014).

2.3. Población y muestra

Los estudiantes de universidades ubicadas en Guayaquil que estaban inscritos en programas online de instituciones de educación superior constituyeron la población objeto del estudio. Estas instituciones incluyen a la Universidad Politécnica Salesiana, la Universidad de Guayaquil, la Universidad ECOTEC y la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, entre otras. Como no se cuenta con una cifra oficial exacta de la cantidad total de estudiantes matriculados en modalidad online durante el periodo 2023-2025, se asumió que la población era estadísticamente infinita, un estándar que se aplica en investigaciones educativas cuando no hay un censo preciso (Cochran, 1977).

En este escenario, se utilizó la fórmula de Cochran para poblaciones infinitas para calcular el tamaño de la muestra, ya que esta es ampliamente empleada en estudios relacionados con las ciencias sociales y la educación, gracias a su naturaleza conservadora y su utilidad en poblaciones grandes. La fórmula toma en cuenta un margen de error del 5% ($e = 0.05$), una proporción esperada máxima ($p = 0.5$), su complemento ($q = 0.5$) y un nivel de confianza del 95% ($Z = 1.96$). El tamaño de la muestra calculado fue de 384.16, el cual se redondeó a 384 estudiantes por razones prácticas y metodológicas. Esta cantidad es considerada suficiente para asegurar que los estudios educativos sean coherentes desde el punto de vista metodológico, precisos a nivel estadístico y representativos (Israel, 1992).

Además, cuando no se dispone de información precisa acerca del tamaño de la población, el empleo de una muestra de 384 participantes es considerado una práctica válida desde el punto de vista estadístico. Esta metodología hace posible sostener un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, así como posibilitar la comparación con estudios anteriores en contextos semejantes (Israel, 1992).

Como complemento al análisis cuantitativo, se incorporó una muestra cualitativa compuesta por tres expertos vinculados a la modalidad en línea, entre ellos directivos, coordinadores académicos y docentes universitarios. El propósito de esta fase fue aportar una perspectiva especializada que permita contextualizar e interpretar los resultados obtenidos a partir de la encuesta.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó con un enfoque predominantemente cuantitativo, complementado con un componente cualitativo de apoyo, con el propósito de ampliar la comprensión del fenómeno en estudio. Este esquema permite contextualizar e interpretar los resultados cuantitativos con información proveniente de expertos, fortaleciendo la consistencia del análisis en investigaciones educativas (Creswell y Clark, 2018).

La encuesta fue utilizada como la técnica principal para recolectar datos cuantitativos. Esta se aplicó a 384 estudiantes de universidades de Guayaquil inscritos en programas de educación superior online. De Vaus (2014) comenta que la encuesta sirve bastante para recoger información estandarizada sobre lo que piensan las personas, sus actitudes y percepciones, sobre todo cuando se trabaja con grupos grandes.

En este estudio se usó un cuestionario estructurado como instrumento principal. El cuestionario tiene 15 preguntas y se elaboró considerando aspectos vinculados con la gestión institucional y también la manera en que los estudiantes perciben la modalidad virtual. Se incluyeron preguntas sobre si la plataforma es fácil de utilizar, si les parece útil, cómo valoran en general la educación online, y también sobre temas como el soporte que reciben, la comunicación con los docentes y la organización del proceso educativo. Se empleó una escala tipo Likert de cinco niveles, lo que permitió medir el grado de acuerdo de los estudiantes frente a cada afirmación planteada.

Asimismo, se empleó la entrevista semiestructurada como técnica para la recolección de datos cualitativos, dirigida a tres especialistas con experiencia en administración académica, diseño de entornos virtuales o puesta en marcha de programas educativos digitales en educación superior. Se trató de profesionales de la educación superior en modalidad en línea. Permitiendo el análisis de experiencias, percepciones y valoraciones desde un punto de vista experto, la entrevista semiestructurada posibilita un mayor entendimiento de la interpretación de fenómenos complejos (Kvale y Brinkmann, 2015).

Las categorías asociadas con la gestión institucional, el nivel de educación en línea y los elementos que afectan la experiencia del estudiante en entornos virtuales sirvieron como base para estructurar el guion de la entrevista. Los resultados de las encuestas fueron complementados por datos cualitativos, lo que brindó una comprensión más detallada y contextualizada de los procesos institucionales relacionados con la creación y operación del formato online en el entorno universitario.

2.5. Procedimiento general de análisis de datos

El análisis de datos se desarrolló considerando el componente cuantitativo como eje principal del estudio y el componente cualitativo como apoyo interpretativo, integrando la información proveniente de las encuestas aplicadas a estudiantes y de las entrevistas realizadas a expertos de manera virtual. Siguiendo lo sugerido por Pallant (2020), los datos cuantitativos se ordenaron y depuraron para ser procesados mediante estadística descriptiva, lo cual permitió la identificación de tendencias generales en la percepción del alumnado acerca de la gestión institucional y de la modalidad en línea. Luego, se realizó un análisis comparativo descriptivo para estudiar el comportamiento colectivo de las variables del estudio, lo cual es un procedimiento recomendado en la investigación educativa con un enfoque explicativo (Hair et al., 2019).

Se hizo un análisis temático de las entrevistas para encontrar patrones y categorías relacionadas con la experiencia de los estudiantes en entornos virtuales y con los procesos institucionales; esto fue lo que se hizo con los datos cualitativos. El método que proponen Braun y Clarke (2006) sirve para revisar de forma ordenada lo que dijeron los participantes, y así entender mejor el fenómeno que se investiga. Durante el análisis se codificaron las respuestas y luego se agruparon las categorías que fueron saliendo, siguiendo criterios metodológicos exigentes, como indican (Nowell et al., 2017). Al final, se juntaron los resultados cualitativos con los cuantitativos para tener una visión más completa y con contexto de los hallazgos, tal como lo plantean (Creswell y Clark, 2018).

2.6. Consideraciones éticas

Se hizo el estudio cuidando los principios éticos básicos que aplican en la investigación universitaria, y se procuró que tanto los expertos como los estudiantes participaran de forma voluntaria. Se les explicó, de manera clara y simple, los objetivos del estudio, hasta dónde llegaba la investigación y para qué se usarían los datos, para que nadie estuviera confundido sobre su participación. El consentimiento informado se tomó como algo central en todo el proceso, tal como lo indican Israel y Hay (2006), garantizando que la gente decidiera libremente si quería o no participar. También se tuvieron en cuenta normas éticas propias de la investigación educativa, poniendo énfasis en respetar la autonomía y la dignidad de las personas (Wiles, 2013).

Además, se cuidó que la información que dieron los participantes se mantuviera confidencial y que no hubiera datos que permitieran identificarlos directamente. Siguiendo criterios de manejo responsable de datos, todo lo recolectado se guardó de forma segura y solo se usó con fines académicos, como sugieren Eisenhauer et al. (2001). Igualmente, se respetó el derecho de cualquiera a retirarse del estudio en cualquier momento, sin castigos ni consecuencias, lo cual está alineado con los principios éticos que rigen la investigación social y educativa (Resnik, 2018).

3. Resultados y discusión

3.1. Resultados de la encuesta aplicada

Los resultados del estudio fueron extraídos de la encuesta realizada a 384 alumnos universitarios inscritos en línea y se estructuraron conforme a las dimensiones y variables establecidas en el instrumento, que son: gestión institucional, utilidad percibida y facilidad de uso. Además, se realizó una evaluación total utilizando las tres dimensiones estudiadas.

Para describir la percepción de los estudiantes acerca de la modalidad en línea, se utilizó estadística descriptiva, teniendo en cuenta medias y desviaciones estándar.

3.2. Resultados por dimensión

Para el análisis, los ítems se organizaron de acuerdo a cada dimensión y se calculó el promedio general dividiendo la suma de las puntuaciones entre el número total de participantes. La desviación estándar se utilizó para identificar el nivel de dispersión de las respuestas respecto al promedio.

En los resultados, la dimensión de gestión institucional obtuvo el promedio más alto ($M = 3.82$), lo que muestra que los estudiantes valoraron de manera positiva aspectos como la comunicación institucional, el acompañamiento de los docentes y la organización de las actividades académicas, factores que facilitaron su adaptación a la modalidad virtual. En segundo lugar, la utilidad percibida ($M = 3.79$) reflejó una valoración favorable en relación con la disponibilidad de recursos digitales, el acceso a materiales y la continuidad de las clases. Por su parte, la facilidad de uso ($M = 3.77$) también fue positiva, aunque se deduce que algunos estudiantes tuvieron ciertas dificultades relacionadas con el manejo o la funcionalidad de las plataformas.

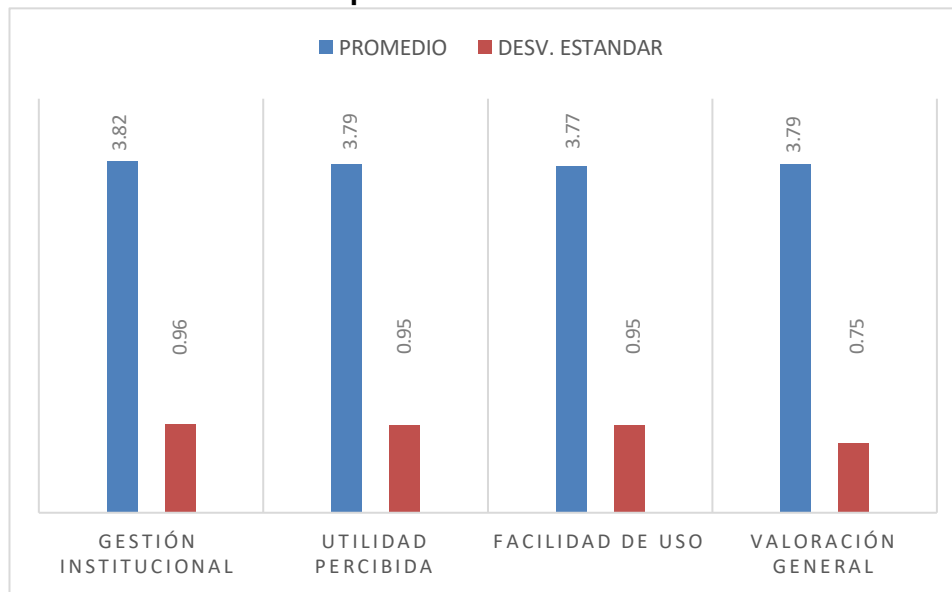
Dado que el punto medio de la escala corresponde al valor 3, los resultados se ubican en un rango medio-alto, lo que indica una percepción general favorable hacia la modalidad virtual y las estrategias institucionales aplicadas para su desarrollo. El promedio global fue de 3.79, consistente con las dimensiones analizadas y mostrando una valoración positiva. En este sentido, los estudiantes que calificaron de manera favorable la planificación y gestión institucional también expresaron mayor aceptación de la educación en línea, lo que sugiere una relación directa entre la gestión aplicada y la satisfacción con la modalidad.

En cuanto a la dispersión, las desviaciones estándar cercanas a 1 ($0.95 - 0.96$) muestran una variabilidad moderada en las percepciones individuales, mientras que la valoración global presentó menor dispersión ($DE = 0.75$), lo que evidencia mayor homogeneidad al evaluar la experiencia educativa virtual en conjunto.

3.3. Representación gráfica de los resultados

Para simplificar la visualización de los hallazgos, se creó un gráfico comparativo de las medias por dimensión. En él, se puede apreciar que las tres dimensiones evaluadas tienen un comportamiento parecido, aunque con ligeras variaciones a favor de la gestión institucional.

Figura 1
Promedio de valoración por dimensión



3.4. Análisis descriptivo comparativo de las dimensiones

La relación entre las dimensiones evaluadas se analizó de manera descriptiva, considerando las tendencias observadas en las medias obtenidas para cada una de ellas. Los resultados evidencian que la gestión institucional, la utilidad percibida y la facilidad de uso presentan comportamientos similares, lo que sugiere que una valoración favorable en una dimensión se acompaña de percepciones positivas en las demás. Estos resultados se interpretan desde una perspectiva descriptiva, sin establecer relaciones estadísticas de tipo causal o correlacional.

3.5. Resultados de entrevistas a expertos de la modalidad online

Para complementar los resultados obtenidos a partir de la percepción de los estudiantes, se llevaron a cabo entrevistas con tres expertos relacionados con la modalidad en línea, incluidos Directivos y coordinadores académicos de la Universidad de Especialidad Espíritu Santo UEES y Universidad Ecotec. Los especialistas contribuyeron con su experiencia en la administración, aplicación y análisis de programas virtuales, lo que permitió examinar temas vinculados a la gestión institucional, la percepción de los estudiantes y los procedimientos de evaluación y optimización del formato online. Las entrevistas se organizaron tomando en cuenta los mismos ejes temáticos que se utilizaron en el instrumento empleado con los alumnos, con el objetivo de comparar y enriquecer los resultados del estudio desde un punto de vista institucional.

3.5 Análisis en base a los anexos

Del análisis conjunto de las entrevistas realizadas se observa que la gestión institucional en Guayaquil dispone de una estructura organizativa y pedagógica definida para el desarrollo de la modalidad virtual. Esta se sustenta en elementos como el diseño curricular adaptado al entorno digital, la planificación académica por periodos, el uso de plataformas institucionales de aprendizaje y la existencia de normativas que regulan su funcionamiento. También se resalta la implementación de procesos de capacitación continua dirigidos a los docentes y la disponibilidad de soporte tecnológico mediante mesas de ayuda, centros de atención, Contact center y sistemas de acompañamiento académico, lo que refleja una gestión institucional orientada a asegurar la operatividad y calidad del servicio educativo en línea.

En cuanto a la organización del proceso formativo, se identificó la combinación de actividades sincrónicas y asincrónicas como eje metodológico, lo que permite mayor flexibilidad en el aprendizaje. Sin embargo, también se mencionan estructuras académicas más delimitadas por periodos, lo que sugiere la coexistencia de modelos que buscan equilibrar autonomía y seguimiento. En el plano tecnológico, el uso de entornos virtuales robustos —como plataformas LMS y herramientas complementarias de diseño de contenidos— evidencia una apuesta institucional por diversificar los recursos didácticos y fortalecer la interacción en línea.

Desde la percepción estudiantil, los entrevistados coinciden en que la modalidad virtual es valorada de manera positiva por la flexibilidad de tiempo y espacio, el acceso permanente a materiales y la posibilidad de desarrollar autonomía y disciplina en el aprendizaje. No obstante, también se señalaron dificultades relacionadas con la conectividad, el manejo de plataformas, la reducción de la interacción social y la necesidad de altos niveles de autodisciplina, factores que afectan la experiencia formativa y que requieren estrategias institucionales de acompañamiento más específicas.

Respecto a los mecanismos de evaluación y mejora, se identificó que la eficacia de la educación en línea se mide a través de indicadores como el rendimiento académico, el cumplimiento de resultados de aprendizaje, las tasas de aprobación y permanencia, además de encuestas de satisfacción y procesos de retroalimentación continua. Los avances más relevantes se relacionan con la optimización del diseño instruccional, la incorporación de recursos digitales, el fortalecimiento de la capacitación docente, la mejora del soporte tecnológico y la integración de nuevas herramientas, incluyendo tecnologías emergentes aplicadas a la docencia.

Finalmente, entre los principales desafíos institucionales se destacan el mantenimiento del compromiso y la participación estudiantil, la reducción de brechas tecnológicas, la adaptación pedagógica de los programas al entorno virtual, la retención estudiantil y la necesidad de contar con infraestructura tecnológica escalable que responda al crecimiento de la modalidad. En conjunto, los hallazgos muestran que, aunque la universidad ha logrado avances importantes en la consolidación de la educación en línea, todavía persisten retos estructurales y pedagógicos que requieren procesos continuos de innovación y mejora.

3.6 Discusión

La finalidad de este debate es analizar los hallazgos sobre las percepciones que tienen los estudiantes acerca del modo en la música en universidades guayaquileñas entre 2023 y 2025. Estos resultados se comparan con estudios anteriores hechos en Ecuador y también en otros países. El análisis se organiza en tres puntos: qué tan útil lo ven, qué tan fácil de usar y cómo lo maneja la institución. Así se puede ver qué cosas son parecidas y cuáles cambian respecto a otros trabajos.

3.6.1. Discusión de la dimensión: Gestión institucional

En los resultados, la dimensión de gestión institucional obtuvo la valoración promedio más alta ($M = 3.82$), lo que refleja una percepción positiva de los estudiantes respecto a la organización académica, la planificación de la modalidad virtual y el soporte técnico disponible. Este hallazgo coincide con lo señalado por Corell y García (2020), quienes destacan que la planificación pedagógica, la infraestructura tecnológica y los sistemas de apoyo son factores esenciales para garantizar la calidad de la educación en línea. En este sentido, la valoración obtenida confirma la incidencia favorable de la gestión universitaria en la experiencia educativa virtual.

De manera complementaria, Rasmitadila et al. (2020) señalan que cuando las universidades ponen estrategias bien organizadas en la educación en línea, como dar apoyo a los estudiantes y ayudar a los profesores, se logra más satisfacción. Algo parecido pasa en Guayaquil, donde los resultados muestran que las universidades han mejorado en combinar modelos que ayudan a que el proceso educativo siga estable en lo virtual.

Sin embargo, el hecho de que la valoración obtenida no alcance el nivel máximo de la escala muestra que la satisfacción estudiantil no es completamente uniforme. Esto sugiere que aún existen áreas de mejora dentro de la gestión de la modalidad virtual. En línea con este hallazgo, Bozkurt y Sharma (2020) señalan que, pese a los avances en la educación en línea, persisten limitaciones relacionadas con la capacidad institucional de respuesta, la accesibilidad tecnológica y la consistencia del acompañamiento académico. Por tanto, aunque los resultados reflejan una percepción global positiva, también evidencian la necesidad de fortalecer progresivamente las estrategias para mejorar la experiencia formativa.

3.6.2 Discusión de la dimensión: Percepción estudiantil

Los alumnos consideran que la modalidad virtual es útil para su proceso de formación, como lo demuestra la dimensión de utilidad percibida, que alcanzó un máximo de 3.79. Estos hallazgos son coherentes con otros estudios que demuestran que la percepción de utilidad influye directamente en la aceptación de los entornos virtuales y en el deseo de seguir utilizando plataformas educativas. Al-Emran et al. (2018) afirman que, cuando los alumnos ven que las tecnologías educativas les ayudan a conseguir sus metas académicas, la satisfacción y el compromiso con el modo de aprendizaje aumentan.

En coherencia con lo anterior, los resultados coinciden con lo planteado por Chiu et al. (2021), quienes sostienen que la percepción de utilidad en entornos virtuales se fortalece cuando las plataformas educativas permiten gestionar el estudio de manera flexible y facilitan el acceso continuo a contenidos académicos.

No obstante, al no alcanzarse niveles máximos de valoración, se infiere que la percepción de utilidad no es completamente satisfactoria entre los estudiantes. La dispersión moderada de las respuestas sugiere la existencia de limitaciones vinculadas a la interacción pedagógica y acompañamiento institucional. En este sentido, Baber (2020) señala que la calidad de la comunicación, la retroalimentación y el diseño instruccional influyen significativamente en la valoración de los entornos virtuales. Asimismo, Coman et al. (2020) indican que las debilidades en estos componentes pueden reducir la percepción de efectividad del aprendizaje en línea, lo que guarda relación con las diferencias identificadas en los resultados del estudio.

3.6.3 Discusión de la dimensión: Evaluación y mejora en la modalidad en línea

Aunque presenta una media ligeramente inferior respecto a las demás dimensiones, la facilidad de uso alcanzó un promedio de 3.77, lo que refleja una percepción favorable sobre el manejo y la accesibilidad de las plataformas virtuales. Este resultado se sustenta en los ítems vinculados con el acceso a los entornos digitales, la navegación dentro de las plataformas y la disponibilidad de recursos académicos, donde las valoraciones se ubicaron en rangos positivos. En concordancia, investigaciones recientes señalan que la facilidad de uso es un factor determinante en la aceptación de los entornos virtuales, pues condiciona tanto la interacción del estudiante como su adaptación al aprendizaje en línea (Nikou y Maslov, 2021).

De manera complementaria, Mtebe y Raisamo (2020) evidencian que la usabilidad de los sistemas de gestión del aprendizaje incide directamente en la satisfacción académica y en la percepción de efectividad de la educación virtual, especialmente cuando las plataformas ofrecen una navegación intuitiva y acceso constante a los materiales formativos.

No obstante, investigaciones recientes han demostrado que factores externos como la conexión a internet y el dominio digital pueden afectar la percepción de usabilidad. Sánchez et al. (2019) afirman que las brechas digitales siguen siendo un reto en la educación superior, sobre todo en los contextos latinoamericanos. En este sentido, la variabilidad en las respuestas obtenidas señala que, a pesar de que se aprecia positivamente la facilidad de uso, todavía existen restricciones que podrían impactar la experiencia de ciertos grupos de estudiantes.

4 Conclusiones

Sobre la gestión institucional, se puede decir que los alumnos reconocen las acciones que las universidades han hecho para mantener y organizar procesos técnicos, académicos y administrativos. Pero igual todavía es claro que se necesitan más estrategias para bajar las diferencias en el acceso y en la calidad del apoyo que reciben.

Además, los hallazgos muestran que, aunque la media de los resultados es buena, se estima que no todos los estudiantes opinan igual. Algunos reconocen avances en la organización institucional, pero otros señalan que las diferencias en infraestructura y soporte técnico siguen afectando su experiencia. Estos resultados permiten interpretar que las desigualdades en recursos tecnológicos y en los mecanismos de comunicación institucional inciden en la percepción de la gestión. Por ello, aunque el panorama general es positivo, se recomienda seguir fortaleciendo los sistemas de apoyo para garantizar una experiencia educativa más equitativa para todos los estudiantes.

El análisis de la gestión institucional evidencia avances, pero también retos; la percepción de valor confirma que los estudiantes reconocen utilidad en la modalidad online, aunque con ciertos matices; y la facilidad de uso refleja que, si bien las plataformas resultan comprensibles, todavía persisten dificultades técnicas que inciden en la experiencia formativa.

En conclusión, aunque se reconoce un progreso importante por parte de la institución en el desarrollo y fortalecimiento de la educación virtual, permanece el desafío de asegurar que todos los estudiantes dispongan de las mismas condiciones de acceso, soporte y calidad dentro de la modalidad en línea.

- Aguilera. (2020). College students' use and acceptance of emergency online learning due to COVID-19. *Elsevier*, 1-8. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2020.100011>
- Al-Emran et al. (2018). Technology acceptance model in M-learning context. *Elsevier*, 389-412. doi:<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.06.008>
- Almaiah et al. (2020). Exploring the critical challenges and factors influencing the E-learning system usage. *Education and Information Technologies*. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-020-10219-y>
- Al-Nuaimi y Al-Emran. (2021). Learning management systems and technology acceptance models: A systematic review. *Education and Information Technologies*, 5499-5533. doi:<https://doi.org/10.1007/s10639-021-10513-3>
- Ary et al. (2014). *Introduction to Research in Education*. Cengage Learning. Obtenido de <https://visorweb.utpl.edu.ec/library/publication/introduction-to-research-in-education-1622766939>
- Bao. (2020). COVID-19 and online teaching in higher education: A case study of Peking University. *Wiley*, 113-115. doi:<https://doi.org/10.1002/hbe2.191>
- Barber. (2022). Exploring the online learning experience of first-year speech-language pathology students in a Johannesburg-based university. *South African Journal of Communication Disorders*. doi:<https://doi.org/10.4102/sajcd.v69i2.914>
- Bond et al. (2021). Emergency remote teaching in higher education: Mapping the first global online semester. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*. doi:<https://doi.org/10.1186/s41239-021-00282-x>
- Botturi et al. (2020). Online university teaching during and after the COVID-19 crisis. *Postdigital Science and Education*, 923-945. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s42438-020-00155-y>
- Bozkurt y Sharma. (2020). Emergency remote teaching in a time of global crisis due to Coronavirus pandemic. *Asian Journal of Distance Education*, 1-6. Obtenido de <https://asianjde.com/ojs/index.php/AsianJDE/article/view/447>
- Braun y Clarke. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 77-101. doi:<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bravo. (2023). La transformación digital en la educación superior: desafíos, oportunidades y tendencias en un contexto post-pandemia. 1-15. doi:<https://orcid.org/0009-0007-3682-8810>
- Cabrero y Llorente. (2020). COVID-19: Transformación radical de la digitalización en las instituciones universitarias. *Asociación de Profesores Universitarios de Tecnología Educativa*, 25-34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8005978>
- CEPAL. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45904>
- CES. (2022). *Informe sobre la educación superior en Ecuador*. Quito: CES. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.ces.gob.ec/wp-content/uploads/2023/06/Informe-CES-Rendicion-2022..pdf>
- Chiu et al. (2021). Examining the integrated influence of fairness and quality on learners' satisfaction and loyalty in online learning. *Internet Research*, 1219-1241. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2007.00238.x>
- Cochran. (1977). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/706255451/Tecnicas-de-Muestreo-William-G-Cochran-FreeLibros-me>
- Cohen et al. (2018). *Research Methods in Education*. Londres: Routledge. Obtenido de http://staibabussalamsula.ac.id/wp-content/uploads/2024/03/Louis-Cohen-Lawrence-Manion-Keith-Morrison-Research-Methods-in-Education-Routledge-2018-staibabussalamsula.ac_id_.pdf
- Coman et al. (2020). Online teaching and learning in higher education during the coronavirus pandemic: Students' perspective. *Sustainability*. doi:<https://doi.org/10.3390/su122410367>

- Corell y García. (2020). La enseñanza remota de emergencia y la educación en línea. *Campus Virtuales*. Obtenido de <http://uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/740>
- Creswell y Clark. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. SAGE Publications. Obtenido de <https://us.sagepub.com/en-us/nam/designing-and-conducting-mixed-methods-research/book241842>
- Davis. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 319-340. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/249008>
- De Vaus. (2014). *Surveys in Social Research*. Londres: Routledge. Obtenido de <https://dokumen.pub/surveys-in-social-research-6nbsped-0415530156-9780415530156.html>
- Díaz et al. (2022). La satisfacción estudiantil en la educación virtual: una revisión sistemática internacional. *Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 177-193. doi:<https://doi.org/10.37135/chk.002.16.11>
- Eisenhauer et al. (2001). Ethics in qualitative research. *Journal of Nursing Scholarship*, 93-96. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2001.00093.x>
- Enríquez et al. (2021). Percepción de los estudiantes sobre la educación en línea durante la pandemia del COVID-19. *Ciencia y Tecnología en Educación Superior*, 45-59. Obtenido de <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/751>
- Etikan et al. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 1-4. doi:<https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- García et al. (2020). Online assessment in higher education in the time of COVID-19. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 26. doi:<https://doi.org/10.14201/eks.23086>
- García et al. (2021). Online assessment in higher education in the time of COVID-19. *Ediciones Universidad de Salamanca*, 1-15. doi:<https://doi.org/10.14201/eks.23086>
- García L. (2020). Fundamento y componentes de la educación a distancia. *RIED*, 9-28. doi:<https://doi.org/10.5944/ried.2.2.2076>
- Granić y Marangunić. (2019). Technology acceptance model in educational context: A systematic literature review. *British Journal of Educational Technology*, 1-13. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/bjet.12864>
- Hair et al. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage Learning. Obtenido de <http://es.scribd.com/document/728707645/Joseph-F-Hair-William-C-Black-Barry-J-Babin-Rolph-E-Anderson-Multivariate-Data-Analysis-Cengage-1>
- Hodges. (2020). The difference between emergency remote teaching and online learning. *EDUCAUSE Review*. Obtenido de <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Hodges et al. (2020). The difference between emergency remote teaching and online learning. *EDUCAUSE Review*. Obtenido de <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- IESALC. (2021). *La educación superior en América Latina y el Caribe*. Caracas: UNESCO. Obtenido de <https://www.iesalc.unesco.org/en/articles/unesco-iesalc-unveils-expanded-higher-education-policy-observatory-stronger-policy-support>
- Israel. (1992). *Determining Sample Size*. Gainesville, USA: University of Florida, IFAS Extension. Obtenido de <https://www.psychosphere.com/Determining%20sample%20size%20by%20Glen%20Israel.pdf>
- Israel y Hay. (2006). *Research Ethics for Social Scientists*. SAGE Publications. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Will-Van-Den-Hoonard/publication/24349207_Anthropological_Research_in_Light_of_Research-Ethics_Review_Canadian_Master's_Theses_1995-2004/links/572e6fa208aeb1c73d1296e9/Anthropological-Research-in-Light-of-Research-Eth

- Kebritchi. (2017). Issues and challenges for teaching successful online courses in higher education. *Journal of Educational Technology Systems*, 4-29. doi:<https://doi.org/10.1177/0047239516661713>
- Kerlinger. (2002). *Foundations of Behavioral Research*. California: Cengage Learning. Obtenido de <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Kvale y Brinkmann. (2015). *Interviews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. SAGE Publications. Obtenido de <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/interviews/book239402>
- Martin y Bolliger. (2018). Engagement matters: Student perceptions on the importance of engagement strategies in online learning. *Online Learning Consortium*, 205-222. doi:<https://doi.org/10.24059/olj.v22i1.1092>
- Martin y Bolliger. (2020). Presentación de una evaluación validada de mitad de semestre de la docencia universitaria para mejorar la enseñanza en línea. *Online Learning Journal*. doi:<https://doi.org/10.24059/olj.v24i2.2126>
- Maryono et al. (2024). Factor Analysis of Student Satisfaction Levels with Online Learning in Higher Education during Pandemic COVID-19. *PEGEGOG*. doi:<https://doi.org/10.47750/pegegog.14.04.10>
- Mtebe y Raisamo. (2020). Investigating students' behavioural intention to adopt and use mobile learning in higher education in East Africa. *IJEDICT*, 5-20. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/288670227_Investigating_students%27_behavioural_intention_to_adopt_and_use_mobile_learning_in_higher_education_in_East_Africa
- Nikou y Maslov. (2021). An analysis of students' perspectives on e-learning participation - The case of COVID-19 pandemic. *he International Journal of Information and Learning Technology*. doi:<https://doi.org/10.1108/IJILT-12-2020-0220>
- Nowell et al. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 1-13. doi:<https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- OCDE. (2022). *Education at a glance 2022: OECD indicators*. París: OECD Publishing. Obtenido de <https://www.oecd.org/en/about/programmes/indicators-of-education-systems-programme.html>
- OCDE. (2022). *Education at a Glance 2022: OECD Indicators*. París: OECD Publishing. Obtenido de <https://www.oecd.org/education/education-at-a-glance/>
- Pallant. (2020). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS*. Londres: Routledge. doi:<https://doi.org/10.4324/9781003117452>
- Park. (2009). An analysis of the Technology Acceptance Model in understanding university students' behavioral intention to use e-learning. *Educational Technology & Society*, 150-162. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/220374248_An_Analysis_of_the_Technology_Acceptance_Model_in_Understanding_University_Students'_Behavioral_Intention_to_Use_e-Learning
- Peñafiel et al. (2022). Evaluación de la Educación Virtual desde la percepción de estudiantes de Institutos Superiores Tecnológicos de la ciudad de Ambato. *Dominio de las Ciencias*, 1195-1208. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2700>
- Punch y Oancea. (2014). *Introduction to Research Methods in Education*. Londres: SAGE Publications. Obtenido de <http://es.scribd.com/document/871651461/Punch-K-Oancea-A-2014-Introduction-to-Research-Methods-in-Education>
- Rapanta et al. (2020). Online university teaching during and after the COVID-19 crisis. *Springer*, 923-945. doi:<https://doi.org/10.1007/s42438-020-00155-y>
- Rasmitadila et al. (2020). The perceptions of primary school teachers of online learning during the COVID-19 pandemic period. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 90-109. doi: <https://doi.org/10.29333/ejecs/388>

- Resnik. (2018). *The Ethics of Research with Human Subjects: Protecting People, Advancing Science, Promoting Trust*. Cham: Springer. doi:<http://doi.org/10.1007/978-3-319-68756-8>
- Sánchez et al. (2014). Understanding mobile learning: devices, pedagogical implications and research lines. *Ediciones Universidad Salamanca*, 20-42. doi:<https://doi.org/10.14201/eks.23086>
- Sánchez et al. (2019). Mobile learning: A review and classification of empirical studies. *Computers in Human Behavior*, 1-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.01.034>
- Selwyn et al. (2020). What's next for Ed-Tech? Critical hopes and concerns for the 2020s. *Learning, Media and Technology*, 1-6. doi:<https://doi.org/10.1080/17439884.2020.1694945>
- Selwyn. (Routledge). *Education in a digital world: Global perspectives on technology and education*. New York: Routledge. Obtenido de file:///C:/Users/uees/Downloads/Dialnet-EducationInADigitalWorld-5144570-1.pdf
- Sepúlveda. (2024). Key concepts for quality in online higher education. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 1. doi:<https://doi.org/10.5944/ried.27.1.37633>
- Sun et al. (2008). What drives a successful e-learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers & Education*, 1183-1202. doi:<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2006.11.007>
- Teo. (2011). Factors influencing teachers' intention to use technology: Model development and test. *Computers & Education*, 2432-2440. doi:<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2011.06.008>
- UNESCO. (2021). *Reimaginar juntos nuestros futuros: Un nuevo contrato social para la educación*. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379707>
- Villavicencio et al. (2023). Gestión institucional y educación virtual en universidades ecuatorianas. *593 Digital Publisher CEIT*, 214-230. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1935>
- Wiles. (2013). *What Are Qualitative Research Ethics?* Bloomsbury Academic. Obtenido de <https://www.bloomsbury.com/us/what-are-qualitative-research-ethics-9781849666527/>
- Zapata. (2018). Gestión del aprendizaje y web social en la Educación Superior en línea. *Revista de Educación a Distancia*, 57. Obtenido de <https://revistas.um.es/red/article/view/327401>
- Zawacki. (2020). The current state and impact of COVID-19 on digital higher education in Germany. *Human Behavior and Emerging Technologies*. doi:<https://doi.org/10.1002/hbe2.238>
- Zhao et al. (2021). Student satisfaction and institutional support in online learning environments. *Sustainability*. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/19/10840>

ANEXOS

Anexo A

Tabla A1

Preguntas gestión institucional

PREGUNTAS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL			
PREGUNTA	ENTREVISTADO 1 DIRECTIVO EXPERIENCIA ESTUDIANTIL UEES ONLINE	ENTREVISTADO 2 COORDINACIÓN ECOTEC ONLINE	ENTREVISTADO 3 DIRECTIVO GENERAL UEES ONLINE
1. ¿Qué medidas toma la universidad para estructurar la modalidad en línea?	1. Diseño instruccional y planificación académica 2. Uso de plataformas institucionales de aprendizaje (LMS) 3. Capacitación y acompañamiento docente 4. Estándares de evaluación y control académico 5. Soporte tecnológico y atención al estudiante	La universidad estructura la modalidad en línea mediante un diseño curricular adaptado al entorno virtual, apoyado en plataformas tecnológicas especializadas. Además, capacita permanentemente a sus docentes y brinda acompañamiento académico continuo a los estudiantes para asegurar la calidad del aprendizaje.	Se debe considerar lo siguiente: a) un modelo pedagógico que tenga los diferentes actores que intervienen en el proceso de enseñanza en línea, b) una oferta académica con un diseño curricular específico, c) la normativa legal y el cumplimiento de regulaciones del país, d) una infraestructura tecnológica que permita el crecimiento acelerado, e) docentes calificados para la modalidad, f) asesoramiento estudiantil y docente-acompañamiento.
2. ¿De qué manera se organizan las clases en línea?	Las clases en línea suelen organizarse combinando dos momentos (sincrónico y asincrónico). 1. Sesiones sincrónicas (en vivo), 2. Actividades asincrónicas (a tu ritmo del estudiante)	Las clases en línea se organizan a través de una plataforma virtual que integra contenidos, actividades y evaluaciones. Se combinan clases sincrónicas en tiempo real con actividades asincrónicas, permitiendo flexibilidad y seguimiento académico permanente por parte de los docentes.	Se organizan por períodos. Cada período tiene 8 semanas de duración e incluyen actividades con el docente, práctico experimental y autónomo.
3. ¿De qué tipo de soporte tecnológico se benefician los docentes y los alumnos?	Mesa de ayuda, centro de ayuda, atención y soporte por medio de contact center.	Docentes y alumnos cuentan con una plataforma educativa blackboard que integra aulas en línea, recursos digitales y herramientas de evaluación. Además, disponen de soporte técnico permanente, acceso a bibliotecas digitales y sistemas de comunicación que facilitan la interacción y el seguimiento académico.	Tiene un Ambiente virtual de aprendizaje, y herramientas de videoconferencia donde se desarrollan los cursos y tutorías, respectivamente.

<p>4. ¿Los profesores son preparados para desempeñarse en modalidad online? ¿De qué clase?</p>	<p>Los docentes deben contar con las habilidades técnicas y didácticas para el manejo de la tutoría.</p>	<p>Sí. Los profesores reciben capacitación específica para la modalidad online, enfocada en el uso de plataformas virtuales, metodologías de enseñanza digital, diseño de contenidos y evaluación en entornos virtuales, garantizando una adecuada experiencia de aprendizaje.</p>	<p>Los docentes tienen un curso de inducción en línea, el cual contiene todos los aspectos de la Institución, la modalidad, el proceso de enseñanza en línea, las formas de retroalimentar y evaluar a los alumnos. Además, durante el año, todos los meses hay cursos en línea para docentes y durante los períodos en línea, los coordinadores de carreras y programas mantienen constante comunicación con ellos sobre las diferentes actividades que se desarrollan en los períodos en línea.</p>
<p>5. ¿Cuáles son las plataformas digitales que emplea la universidad y cuáles fueron los motivos para su elección?</p>	<p>Ed Puzzle - Edición de videos para incorporar en la tutoría sincrónica. Canva - Desarrollo de infografías, materiales didácticos para ayuda del estudiante. Genially - Desarrollo de contenidos para manejar la dinámica e interacción del aprendizaje.</p>	<p>La universidad emplea la plataforma Blackboard, seleccionada por su estabilidad, seguridad y facilidad de uso. Esta herramienta permite la gestión integral de clases en línea, la interacción constante entre docentes y estudiantes, y el seguimiento académico, garantizando una experiencia educativa de alta calidad.</p>	<p>La Universidad utiliza BLACKBOARD LEARN como Ambiente virtual de aprendizaje. Esta plataforma permite desarrollar los cursos, diseñar actividades, evaluaciones, bancos de preguntas, retroalimentar a los alumnos, y calificar cada actividad, tarea o examen. Además, se integra con herramientas de videoconferencia para el desarrollo de las tutorías.</p>

Anexo B
Tabla B1
Preguntas percepción estudiantil

PREGUNTAS SOBRE LA PERCEPCIÓN ESTUDIANTIL			
PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
6. ¿Qué percepción tienen los alumnos sobre la utilidad de la modalidad en línea?	Flexibilidad de tiempo y lugar. Acceso permanente a materiales. Mayor autonomía. Mejor organización	Los estudiantes perciben la modalidad en línea como una alternativa útil y efectiva, ya que les brinda flexibilidad para organizar su tiempo sin descuidar la calidad académica. Además, valoran el acceso permanente a los contenidos, el acompañamiento docente y el uso de herramientas tecnológicas que facilitan el aprendizaje.	Los alumnos con el tiempo han logrado reconocer que pueden estudiar y aprender sin necesidad de asistir presencialmente a un centro de estudios. Han desarrollado disciplina, constancia y autonomía.
7. ¿A qué problemas se enfrentan con más frecuencia los alumnos en la modalidad virtual?	Menor interacción social Dificultades técnicas. Necesidad de alta autodisciplina. Preocupación por evaluaciones. Requerimiento de atención 24/7	Principalmente a dificultades relacionadas con la conectividad a internet, la gestión del tiempo, la adaptación al uso de plataformas digitales y la organización del estudio autónomo, las cuales son atendidas mediante acompañamiento académico y soporte técnico.	Muchas veces los alumnos tienen miedo a la tecnología, sobre todo cuando se les incorpora algún software, aplicación, herramienta o sistema nuevo.

PREGUNTAS SOBRE EVALUACIÓN Y MEJORA EN LA MODALIDAD

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
<p>8. ¿De qué manera determina la universidad si la educación en línea es eficaz?</p>	<p>Cumplimiento de los resultados de aprendizaje Rendimiento académico. Heteroevaluación docente. Retroalimentación en actividades y tutorías.</p>	<p>La universidad determina la eficacia de la educación en línea mediante el seguimiento del desempeño académico, las tasas de aprobación y permanencia estudiantil. Además, aplica evaluaciones de calidad, encuestas de satisfacción y procesos de mejora continua para garantizar el cumplimiento de los objetivos educativos.</p>	<p>Cuando se evidencia el desarrollo de competencias que puede ser a través de los resultados de aprendizaje.</p>
<p>9. ¿En qué mejoras se ha avanzado en la modalidad online en los últimos años?</p>	<p>Mejor estructura de los cursos Inserción de más recursos digitales. Capacitación docente: Mejor seguimiento y acompañamiento. Evaluación más clara y transparente, uso de rúbricas para las evaluaciones de actividades. Soporte tecnológico más accesible.</p>	<p>En los últimos años, la modalidad online ha avanzado en la integración de herramientas tecnológicas más robustas, mejoras en el diseño instruccional de los cursos, y en la capacidad de respuesta y soporte técnico. También se ha fortalecido la formación docente en metodologías virtuales y se han optimizado los procesos de evaluación y acompañamiento académico, lo que ha elevado la calidad de la experiencia educativa.</p>	<p>Hemos incorporado mejoras en el diseño de las aulas virtuales, procesos de marketing y admisiones, recursos académicos y sobre todo en la capacitación a nuestros docentes en uso de herramientas de inteligencia artificial (IA) para la docencia.</p>
<p>10. ¿Cuáles cree que son los mayores desafíos a los que se enfrenta en este momento la enseñanza en línea en su universidad?</p>	<p>Mantener la participación y el compromiso del estudiante. Asegurar calidad académica. Reducir brechas tecnológicas. Garantizar soporte oportuno. Evaluar con rigor y transparencia.</p>	<p>Mantener altos niveles de compromiso y participación estudiantil, adaptarse continuamente a los avances tecnológicos y garantizar la conectividad y el acompañamiento académico oportuno. Asimismo, se trabaja de forma constante en la mejora de la calidad pedagógica y en la actualización de contenidos digitales.</p>	<p>Son varios los desafíos, entre los cuales se pueden identificar: 1) la retención y el acompañamiento al estudiante. La deserción es más alta en la modalidad en línea. 2) La Adaptación pedagógica. Hay que asegurar que los programas y carreras estén diseñados para entornos virtuales. A veces pensamos que, porque lo damos en presencial, igual se debe hacer en OL. 3) Contar con una infraestructura tecnológica que permita escalabilidad. El crecimiento OL es acelerado. Debemos estar preparados.</p>

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema de Tesis: Percepción estudiantil sobre la modalidad online y su relación con la gestión institucional en universidades de Guayaquil

Autor: David Alexander Berón Tomalá

Nombre del Instrumento de recolección de datos: Entrevista a expertos en educación online y gestión educativa.

Perfil de expertos:

- Directivos académicos
- Responsables de plataformas educativas y soporte técnico
- Coordinadores de la modalidad en línea

Objetivos General de la investigación: Analizar la percepción estudiantil sobre la gestión institucional de la modalidad online en universidades de Guayaquil durante el periodo 2023 -2025.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrument		B) Calidad técnica y representativa				C) Lenguaje		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	P		O				A		
2	P		O				A		
3	P		O				A		
4	P		O				A		
5	P		O				A		
6	P		O				A		
7	P		O				A		
8	P		O				A		
9	P		O				A		
10	P		O				A		
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: Jorge Manuel Cueva Estrada Profesión: Master en Administración de empresas Cargo: Docente Fecha: 16/12/2025						Firma: C.I. 0918835224		

Observaciones
Generales _____

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA

La presente entrevista forma parte de un estudio académico desarrollado en el marco de un trabajo de titulación. Su objetivo es recopilar información con fines estrictamente académicos. La participación es totalmente voluntaria y las respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima. La información obtenida será utilizada exclusivamente para el análisis estadístico de los resultados.

Preguntas relacionadas con el objetivo 1: Identificar las estrategias de gestión institucional implementadas por las universidades de Guayaquil (GESTIÓN INSTITUCIONAL)

1. ¿Qué medidas toma la universidad para estructurar la modalidad en línea?
2. ¿De qué manera se organizan las clases en línea?
3. ¿De qué tipo de soporte tecnológico se benefician los docentes y los alumnos?
4. ¿Los profesores son preparados para desempeñarse en modalidad online? ¿De qué clase?
5. ¿Cuáles son las plataformas digitales que emplea la universidad y cuáles fueron los motivos para su elección?

Preguntas relacionadas con el objetivo 2: Examinar la percepción del estudiantado respecto a la utilidad, facilidad de uso y disposición hacia las plataformas digitales, considerando los componentes del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM). (PERCEPCIÓN ESTUDIANTIL)

6. ¿Qué percepción tienen los alumnos sobre la utilidad de la modalidad en línea?
7. ¿A qué problemas se enfrentan con más frecuencia los alumnos en la modalidad virtual?

Preguntas relacionadas con el objetivo 3: Evaluar la relación entre las estrategias de gestión institucional y los niveles de aceptación y valoración de la educación virtual por parte del estudiantado, destacando los patrones y tendencias observadas en el contexto de las universidades de Guayaquil. (EVALUACIÓN Y MEJORA)

8. ¿De qué manera determina la universidad si la educación en línea es eficaz?
9. ¿En qué mejoras se ha avanzado en la modalidad online en los últimos años?
10. ¿Cuáles cree que son los mayores desafíos a los que se enfrenta en este momento la enseñanza en línea en su universidad?

Cargo institucional: _____

Universidad de pertenencia: _____

Años de experiencia en educación superior: _____

Años de experiencia en modalidad online: _____

Nivel de formación académica: _____

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Tema de Tesis: Percepción estudiantil sobre la modalidad online y su relación con la gestión institucional en universidades de Guayaquil

Autor: David Alexander Berón Tomalá

Nombre del Instrumento de recolección de datos: Cuestionario de **encuesta** dirigido a jóvenes universitarios que hayan tomado por lo menos una materia en la modalidad online durante los años 2023 a 2025

Objetivos General de la investigación: Analizar la percepción estudiantil sobre la gestión institucional de la modalidad online en universidades de Guayaquil durante el periodo 2023 -2025.

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrument		B) Calidad técnica y representativa				C) Lenguaje		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	P		O				A		
2	P		O				A		
3	P		O				A		
4	P		O				A		
5	P		O				A		
6	P		O				A		
7	P		O				A		
8	P		O				A		
9	P		O				A		
10	P		O				A		
11	P		O				A		
12	P		O				A		
13	P		O				A		
14	P		O				A		
15	P		O				A		
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: Jorge Manuel Cueva Estrada Profesión: Master en Administración de empresas Cargo: Docente Fecha: 16/12/2025						Firma: C.I. 0918835224		

Observaciones
Generales _____

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

La presente encuesta forma parte de un estudio académico desarrollado en el marco de un trabajo de titulación. Su objetivo es recopilar información con fines estrictamente académicos. La participación es totalmente voluntaria y las respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima. La información obtenida será utilizada exclusivamente para el análisis estadístico de los resultados.

Datos socio demográficos (dependerán del tipo de investigación):

Edad:

Sexo:

Universidad en la que estudia o estudió:

Nivel académico(semestre):

Tiempo de estudio en la modalidad:

Preguntas relacionadas con el objetivo 1: Identificar las estrategias de gestión institucional implementadas por las universidades de Guayaquil

1. La universidad proporciona información precisa y a tiempo sobre cómo funciona la modalidad en línea.

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Neutral
4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo
2. La institución proporciona formación o inducción acerca del manejo de las plataformas en línea.

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Neutral
4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo
3. La universidad ofrece una respuesta eficaz a los problemas técnicos que plantean los alumnos.

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Neutral
4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo
4. Los estudiantes y las autoridades académicas cuentan con vías de comunicación que son accesibles y eficaces.

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

5. La planificación académica en línea se lleva a cabo de una manera lógica y ordenada.

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

Preguntas relacionadas con el objetivo 2: Examinar la percepción del estudiantado respecto a la utilidad, facilidad de uso y disposición hacia las plataformas digitales, considerando los componentes del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM).

6. La modalidad online simplifica la gestión de mis tareas académicas.

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

7. La modalidad online tiene un impacto positivo en mi desempeño académico.

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

8. Es sencillo utilizar las plataformas virtuales que emplea la universidad.

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

9. Para mí, es fácil acceder a las clases, tareas, evaluaciones y recursos dentro de la plataforma.

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

10. Los recursos digitales que brinda la universidad son beneficiosos para mi proceso de aprendizaje.

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral

- 4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo

Preguntas relacionadas con el objetivo 3: Evaluar la relación entre las estrategias de gestión institucional y los niveles de aceptación y valoración de la educación virtual por parte del estudiantado, destacando los patrones y tendencias observadas en el contexto de las universidades de Guayaquil.

11. Mi satisfacción con el formato en línea se ve afectada por la calidad de la gestión institucional.

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

12. En mi opinión, la gestión institucional mejora mi disposición para estudiar en línea.

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

13. Mi experiencia en la modalidad online me ha dejado satisfecho/a.

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

14. La educación online de mi universidad satisface mis expectativas académicas.

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

15. Aconsejaría a otros alumnos la modalidad en línea de mi universidad.

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