


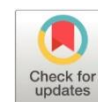


## La educación virtual como clave para la calidad educativa en la carrera de ciencias administrativas

*Virtual education as a key to educational quality in the career of administrative sciences*

- <sup>1</sup> Daniel Xavier Fiallo Moncayo  <https://orcid.org/0000-0001-7643-9763>  
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador  
[daniel.fiallom@ug.edu.ec](mailto:daniel.fiallom@ug.edu.ec)
- <sup>2</sup> Jesús Merino Velásquez  <https://orcid.org/0000-0003-3301-4487>  
Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes – Perú  
[jmerinov@untumbes.edu.pe](mailto:jmerinov@untumbes.edu.pe)
- <sup>3</sup> Wayky Alfredo Luy Navarrete  <https://orcid.org/0000-0003-0334-2498>  
Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes – Perú  
[wluyn@untumbes.edu.pe](mailto:wluyn@untumbes.edu.pe)



### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 11/01/2022

Revisado: 26/01/2022

Aceptado: 16/02/2022

Publicado: 11/03/2022

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i1.3.2097>

### Cítese:

Fiallo Moncayo, D. X., Merino Velásquez, J., & Luy Navarrete, W. A. (2022). La educación virtual como clave para la calidad educativa en la carrera de ciencias administrativas. *ConcienciaDigital*, 5(1.3), 113-130.  
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i1.3.2097>



*CONCIENCIA DIGITAL*, es una Revista Multidisciplinar, **Trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Palabras  
claves:**

tecnología,  
innovación,  
calidad  
educativa,  
educación  
virtual.

**Keywords:**

technology,  
innovation,  
educational  
quality, virtual  
education.

**Resumen**

**Introducción.** La humanidad ha ido cambiando y en las últimas décadas éste cambio ha sido de manera acelerada, es por ello que la educación siendo una de las actividades del quehacer humano también ha ido evolucionando a través de los tiempos, de acuerdo a las condiciones de la humanidad y a aquellos pensadores y los luchadores incansables que no conformes, buscan el renovar el hacer educativo que permita una mejor forma de aprender y de enseñar. **Objetivo.** Determinar de qué manera la educación virtual permite desarrollar la calidad académica en las carreras de las Licenciaturas en la Facultad de Ciencias Administrativas. **Metodología.** Se utilizó una metodología no experimental con una muestra conformada por 1327 participantes entre docentes y estudiantes de las diferentes carreras de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. **Resultados.** Se evidenció la curva de aprendizaje que debieron superar los docentes y estudiantes, la intermitencia del servicio de internet y las caídas del sistema educativo de la Universidad, así como la necesidad de reforzar vacíos cognitivos, políticas y procedimientos en esta nueva modalidad online. **Conclusión.** La calidad educativa se vio afectada por el modelo educativo ya que el proceso curricular sufrió profundas modificaciones, sobre todo en las carreras que requerían de un mayor componente práctico; y por la infraestructura tecnológica que no logró satisfacer la demanda tanto en soporte técnico online como en el uso adecuado de todo el entorno virtual.

**Abstract**

**Introduction.** Humanity has been changing and in recent decades this change has been accelerated, which is why education, being one of the activities of human endeavor, has also evolved over time, according to the conditions of humanity. and to those thinkers and tireless fighters who do not conform, seek to renew the educational process that allows a better way of learning and teaching. **Objective.** Determine how virtual education allows the development of academic quality in the careers of the Bachelor's Degrees in the Faculty of Administrative Sciences. **Methodology.** A non-experimental methodology was used with a sample made up of 1327 participants between teachers and students from the different careers of the Faculty of Administrative Sciences of the

---

University of Guayaquil. **Results.** The learning curve that teachers and students had to overcome, the intermittence of the internet service and the crashes of the University's educational system, as well as the need to reinforce cognitive gaps, policies and procedures in this new online modality, were evidenced. **Conclusion.** Educational quality was affected by the educational model since the curricular process underwent profound changes, especially in careers that required a greater practical component; and due to the technological infrastructure that failed to meet the demand both in online technical support and in the proper use of the entire virtual environment.

---

### Introducción

La humanidad ha ido cambiando y en las últimas décadas éste cambio ha sido de manera acelerada, es por ello que la educación siendo una de las actividades del quehacer humano también ha ido evolucionando a través de los tiempos, de acuerdo a las condiciones de la humanidad y a aquellos pensadores y los luchadores incansables que no conformes, buscan el renovar el hacer educativo que permita una mejor forma de aprender y de enseñar.

En las aulas de las instituciones educativas el estudiar las prácticas pedagógicas curriculares conllevan al análisis de varios casos que mantienen practicas pedagógicas tradicionales, pese a los cambios globales y vertiginosos que han se han venido dando en los últimos tiempos, los cuales exigen varias competencias que han causado una revolución en la pedagogía a través del tiempo. Esto es lo que se deriva los procesos académicos, el cual (Cardona, 2020) manifiesta lo siguiente:

“Es el conjunto de acciones de docencia, investigación y proyección social que se llevan a cabo en el contexto de la práctica formativa para lograr los propósitos trazados a partir de la interacción sinérgica, entre profesores y estudiantes, donde se construyen conocimientos para dar respuesta a los desafíos académicos, históricos, sociales y culturales que enfrentan”. (p. 300)

Por otra parte, el planeta ha vivido en estos últimos 2 años una pandemia con consecuencias bastante considerables en la mayor parte de las actividades sociales y económicas, y dentro de ellas la educación superior, que buscando la manera de no estancar el desarrollo del conocimiento que se imparte a los estudiantes, se establecieron mecanismos de índole tecnológico-virtual para el logro de este objetivo.

En tal sentido, es necesario poder desarrollar la importancia de la educación virtual. Es necesario poder analizar los modelos pedagógicos antes de la era de la globalización, y en específico del internet, con el fin de concretar las desventajas de los mismos y considerarlas al momento de desarrollar las estrategias necesarias para la educación virtual. De acuerdo con Forero et al. (2018), mencionaron lo siguiente:

“Los anteriores modelos pedagógicos están basados en las Teorías del Aprendizaje que indudablemente han influenciado los procesos de enseñanza aprendizaje en el siglo XX, como son el conductismo, el cognitivismo y el constructivismo; sin embargo, en los últimos tiempos con la aparición de la Web 2.0 y en la actualidad, con la Web 3.0, nace una nueva teoría, propuesta por George Siemens (2009), quien al analizar las anteriores teorías desde: el aprendizaje, la pedagogía y la epistemología, concluye que con el uso de las TIC en el aprendizaje se generan fenómenos complejos, haciendo alusión al concepto de complejidad de Morín, en el que millones de nodos se conectan para permitir la construcción de conocimiento, el cual es incierto ya que evoluciona rápidamente” (p. 13)

En este sentido, es necesario poder fortalecer la educación virtual hacia la aplicación de herramientas pedagógicas que aumenten la calidad de la información impartida y que el conocimiento generado sea el más eficiente y productivo posible. Asimismo, la educación virtual se da en forma natural de manera sincrónica y asincrónica, no así en la modalidad presencial, donde existen aún muchos docentes que dictan sus asignaturas en forma tradicional, donde él habla y los estudiantes escuchan, para luego transcribir fielmente lo escuchado en el momento de la evaluación Bournissen (2017).

Por lo cual, es necesario poder siempre determinar la calidad educativa en el entorno, lo que permitirá generar profesionales acordes a los problemas sociales actuales y así garantizar las necesidades de la sociedad. En consecuencia, la calidad del sistema educativo es la cualidad que resulta de la integración de las dimensiones de pertinencia, relevancia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, suficiencia, eficiencia y equidad” Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE, 2018). De la misma forma, (Véliz, 2018) comenta que, la calidad de las universidades y escuelas politécnicas se entiende como el grado en el que, de conformidad con su misión, enmarcada en los fines y funciones del sistema de educación superior ecuatoriano, alcanzan los objetivos de docencia, investigación y vinculación con la sociedad, a través de la ejecución de procesos que observan los principios del sistema y buscan el mejoramiento permanente.

“La calidad educativa se define como académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto 4 de aprendizajes, habilidades y competencias que le permitan un desarrollo profesional en su etapa de adultez, así como un elemento que se centra en la búsqueda

constante de la excelencia y el mejoramiento del quehacer educativo. Sin embargo, la autora considera que dicha definición para la educación en modalidades no convencionales resulta compleja, asociada a los procesos y productos del aprendizaje” Marciniak (2020)

En base a lo expuesto cada universidad de acuerdo a sus recursos ha implementado plataformas virtuales, ajustadas al requerimiento de su comunidad académica, con la finalidad de no paralizar el avance curricular Sánchez & Morales (2012) concuerdan en que:

“Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en un elemento clave en los procesos de formación, gestión e investigación en muchas universidades del mundo, y en los últimos años se ha experimentado un desarrollo sin precedentes. Así, y en un contexto de generación de nuevas demandas y necesidades para avanzar hacia la sociedad del conocimiento, la activación de procesos de innovación docente, favorecedores de metodologías activas (MEC, 2006) y de entornos virtuales de enseñanza/aprendizaje (Moodle, Atutor, WebCT, Fle3...), son esenciales para ofrecer el máximo de condiciones y situaciones de desarrollo competencial de los estudiantes”.

Sin embargo, todavía estamos en la fase de prueba error, ya que, se deben establecer modelos acordes y ajustados a los requerimientos cambiantes y las exigencias de la comunidad y del mundo laboral. Nuestra propuesta se describe como un modelo pedagógico alineado a la virtualidad.

Ante esta situación es necesario determinar la calidad educativa en algún espacio de educación, para la presente investigación se tiene a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, por lo que la utilización de indicadores puede servir de diagnóstico de la situación de la educación virtual en dicho entorno. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Cultura y la Ciencia, (UNESCO, 2020), estos indicadores pueden tener unas implicaciones políticas muy profundas, porque permiten hacer comparaciones a lo largo del tiempo, o entre diferentes lugares o contextos, o contrastar los resultados particulares con los criterios globales como el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4. En la Tabla 1 se detallan los indicadores para la calidad educativa.

**Tabla 1**

*Indicadores de la calidad educativa*

<b>Indicador</b>	<b>Características</b>
<i>Indicador de contexto</i>	proporcionan información sobre los factores contextuales que afectan al aprendizaje, por ejemplo, sobre las características del alumnado, las condiciones socio económicas, los aspectos culturales, el estatus profesional del profesorado y los temas concretos de las comunidades locales. Los indicadores de contexto a menudo suponen un desafío a la hora de desarrollarlos y medirlos, pues afectan a temas cualitativos. Las herramientas más habituales de recogida de datos para estos indicadores incluyen encuestas, observación en el aula, informes de inspección y auto evaluaciones.
<i>Indicadores de insumos</i>	Principalmente miden el reparto y el uso de recursos que faciliten el aprendizaje. Revelan si los recursos financieros, materiales y humanos adjudicados se están entregando en las cantidades previstas, en todos los niveles del sistema. La información sobre los indicadores de insumo es relativamente sencilla de obtener, porque estos insumos son habitualmente 'contables' por naturaleza y porque los procesos de su gestión implican la contabilidad automática de muchos de ellos. Una dificultad puede ser las diferencias entre la producción de insumos y el garantizar que estén disponibles en su lugar de destino. Por ejemplo, la ratio libros de texto/estudiantes puede medirse en términos del número de libros de texto que se reparten o mediante el número de libros de texto que se usan en las escuelas. En algunos casos, podría haber una discrepancia entre las dos cifras.
<i>Indicadores de procesos</i>	Miden cómo se han llevado a cabo las actividades del programa educativo, es decir, si se ejecutaron o no según los criterios de calidad deseados. Esto incluye saber cómo se manejaron en la práctica los procesos educativos específicos, es decir, la aplicación de los criterios, la calidad de la enseñanza, el tiempo dedicado a la tarea, el ambiente en la escuela y el liderazgo educativo. Al igual que los indicadores de contexto, los indicadores de proceso también atañen a cuestiones cualitativas y pueden obtenerse mediante encuestas y observaciones pedagógicas, informes de inspección y auto evaluación.
<i>Indicadores de resultados</i>	Los indicadores de resultado miden los efectos de las actividades del programa para ver si se han alcanzado los objetivos del programa. Revelan cómo se está desempeñando el sistema educativo en términos de conocimiento del tema, competencias, tasas de repetición, progreso y finalización, y satisfacción de las empresas que contratan al alumnado. Los indicadores de resultado pueden obtenerse mediante exámenes nacionales, evaluaciones internacionales y observaciones sistemáticas sobre el terreno. Los indicadores de resultado suelen implicar mediciones de los resultados del aprendizaje basadas en exámenes nacionales o en evaluaciones internacionales. Los indicadores de resultado proporcionan los datos más importantes para conocer si la calidad de la educación y los resultados del aprendizaje están mejorando según las previsiones. Los indicadores deberían basarse en el contexto y en las metas específicas de aprendizaje de cada sistema educativo. Deberían diseñarse para permitir la medición del cambio a lo largo del tiempo y para poder desagregarse por género, lugar geográfico, situación socioeconómica y otros temas relacionados con la equidad.

Fuente: (Sheerens et al., 2011)

En consecuencia, el objeto de estudio se aplica a la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad de Guayaquil, mediante un plan piloto a dicha facultad, que se considera una de las más representativas del predio universitario. Dada la relevancia de la temática estudiada, se considera que se debe realizar en esta unidad académica comenzando con una reestructuración de los principales procesos académicos como son los contenidos de la malla curricular obligatoria, con modalidad de estudio a distancia, en las carreras que oferta, poniendo énfasis en cuanto a su ambiente de aprendizaje, modalidades de estudio, demandas del entorno social y al contexto laboral donde se pretende crear una escuela de estudios virtuales, cumpliendo con el marco de las normativas vigentes tanto en la Facultad, Universidad y las leyes en Ecuador.

La Investigación, establece como meta principal Determinar de qué manera un modelo pedagógico online permite desarrollar la calidad académica en las carreras de las Licenciaturas en la Facultad de Ciencias Administrativas. Por lo tanto, el presente proyecto se enfoca, en la construcción de un modelo pedagógico que integre tanto la docencia como la tecnología utilizando un ambiente de aprendizaje, con los más altos estándares de calidad utilizados por las mejores universidades del mundo, que permita el desarrollo de habilidades que resulten en nuevas y mejores competencias, donde el proceso de interacción profesor – estudiante sea una práctica ideal, con un entorno o aula virtual que se respalde de manera técnica y pedagógica por la Universidad.

### Metodología

El diseño de la investigación es no experimental. “La investigación no experimental son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, et al., 2015, p. 152). De la misma forma, la presente investigación es de carácter aplicada y explicativa. “La investigación tipo aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a problemas de la sociedad o el sector productivo. Se basa en hallazgos tecnológicos de la investigación, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto” Lozada (2014). Que la investigación explicativa se lleva a cabo para ayudar a encontrar el problema que no se estudió antes en profundidad. Al realizar la investigación, el investigador debe ser capaz de adaptarse a los nuevos datos y al nuevo conocimiento.

### Resultados y Discusión

#### *Población y muestra*

Según Palella & Martins (2010) la población es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y así generar conclusiones; y, la muestra no es más que la escogencia de una parte representativa de una población cuyas características reproduce de la manera más exacta posible. La Facultad de Ciencias Administrativas se conforma

de 8 carreras, y su población total de estudiantes registrados en el periodo 2020-2021 es de 5958. Del mismo modo, la población docente, para el mismo período 2020-2021, es de 333 personas.

La muestra estuvo conformada por 1327 participantes entre docentes y estudiantes de las diferentes carreras de la Facultad de Ciencias Administrativas. El muestreo se lo realizó de manera estratificada, escogiendo un segmento de participantes por carrera de la Facultad de Ciencias Administrativas, siendo que es la unidad académica que concentra la mayor cantidad de estudiantes y de docentes. El muestreo se detalla en la Tabla 2.

**Tabla 2***Muestreo estrato por Carreras de FCA*

<b>Carreras</b>	<b>Muestra Estratificada</b>
<i>Administración De Empresas</i>	238
<i>Comercio Exterior</i>	133
<i>Contabilidad Y Auditoria</i>	235
<i>Finanzas</i>	126
<i>Gestión De La Información Gerencial</i>	51
<i>Mercadotecnia</i>	75
<i>Negocios Internacionales</i>	73
<i>Turismo</i>	63
<i>Total de Docentes</i>	333
Total	1327

*Nota.* Datos tomados de Fiallo (2021)

Se asignó estudiantes de las licenciaturas de mayor a menor de acuerdo al número de estudiantes y en cuanto al total de docentes debido al número se coloca en su totalidad para que la información sea confiable y factible.

La encuesta se aplicó por la vía online, la misma que se recopiló a través de un link de acceso con formularios en línea. Tanto para docentes y estudiantes, el enlace de acceso al link se publicó en los grupos de estudiantes y docentes vía WhatsApp, con una nota de invitación a ser parte de este estudio.

## **Resultado**

### *Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes*

Los resultados de las preguntas 1 a la 11 se detalla en la Tabla 3. Del mismo modo, los resultados de la pregunta 12 se muestran en la Tabla 4. Asimismo, los resultados de la pregunta 13 se visualizan en la Tabla 5.



**Tabla 3**

*Resultados de las preguntas 1 a la 11 de la encuesta aplicada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1.- ¿En qué semestre de la carrera se matriculó Usted?	1er SEMESTRE	341	25,7	25,7
	2do SEMESTRE	186	14,0	39,7
	3er SEMESTRE	323	17,5	57,2
	4to SEMESTRE	192	14,5	71,7
	5to SEMESTRE	260	19,6	91,3
	6to SEMESTRE	117	8,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	
2.- ¿En qué modalidad realizó su último estudio?	Presencial	143	10,8	10,8
	Online	1115	84,0	94,8
	Ambas	70	5,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	
3.- ¿En qué jornada de estudio se inscribió?	Matutino	490	36,9	36,9
	Vespertino	528	39,8	76,7
	Nocturno	310	23,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	
4.- ¿Considera que el proceso educativo online es mejor que la enseñanza presencial?	Si	590	44,4	44,4
	No	738	55,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	
5.- ¿Cuánto conoce sobre las herramientas de e-learning?	Nada	251	18,9	18,9
	Poco	848	63,9	82,8
	Mucho	229	17,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	
6.- ¿Fuera de las horas de las clases virtuales ¿Cuál es el tiempo semanal estimado que le dedica a estudiar alguna asignatura específica?	15-30 minutos	231	17,4	17,4
	30-60 minutos	472	35,5	52,9
	2-4 horas	476	35,8	88,7
	Más de 4 horas	149	11,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	
7.- El uso de foros, debates y chats en el aula virtual ¿Responden una mejor interacción entre docentes y estudiantes?	Si	1002	75,5	75,5
	No	326	24,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	

**Tabla 3**

*Resultados de las preguntas 1 a la 11 de la encuesta aplicada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.*  
(continuación)

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
8.- <i>¿Cree apropiado que se cuelguen las grabaciones de las clases virtuales para volverlas a revisar?</i>	Si	1224	92,2	92,2
	No	104	7,8	100,0
	Total	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	
9.- <i>¿Considera que el sistema virtual está preparado para manejar toda la demanda de alumnos existentes?</i>	Si	683	51,4	51,4
	No	645	48,6	100,0
	Total	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	
10.- <i>¿En su percepción, es el mismo nivel de desempeño que tuvo el docente de modalidad presencial y virtual?</i>	Si	604	45,5	45,5
	No	649	48,9	94,4
	Es igual	75	5,6	100,0
	Total	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	
11.- <i>En su percepción, considera que el docente requiere:</i>	Mejorar su manejo de TIC	562	42,3	42,3
	Mejorar su conexión a internet	320	24,1	66,4
	No tiene que mejorar nada	255	19,2	85,6
	Necesita organizarse, no se le entiende	191	14,4	100,0
	Total	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	

Nota. Datos tomados de Fiallo (2021)

**Tabla 4**

*Resultados de la pregunta 12 de la encuesta aplicada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.*

Limitantes en clases virtuales	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)
<i>Acceso a pc o laptop</i>	33,2	44,6	22,2
<i>Acceso a internet</i>	27,1	54,2	18,7
<i>Soporte técnico en línea</i>	24,4	59,6	16
<i>Caídas del sistema de la Universidad de Guayaquil</i>	8,5	43,4	48

**Tabla 4**

*Resultados de la pregunta 12 de la encuesta aplicada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. (continuación)*

Limitantes en clases virtuales	Bajo	Medio	Alto
	(%)	(%)	(%)
<i>Supervisión del estudiante por parte del docente</i>	21,9	62,1	16
<i>Se envían demasiadas tareas</i>	10	52,6	37,4
<i>Se envían demasiados controles de lectura</i>	19,1	59,9	21,1
<i>Se dificulta el proceso de enseñanza-aprendizaje</i>	25,2	52,6	22,2

*Nota.* Datos tomados de Fiallo (2021)

**Tabla 5**

*Resultados de la pregunta 13 de la encuesta aplicada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.*

Pregunta	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<i>13.- ¿En su percepción, es el mismo nivel de desempeño que tuvo el docente de modalidad presencial y virtual?</i>	Mayor capacitación a alumnos y docentes en el uso del sistema para educación virtual	867	65,3	65,3
	Más horas de tutorías presenciales	207	15,6	80,9
	Mayor control en las actividades encomendadas a los alumnos	254	19,1	100,0
	Total	<b>1328</b>	<b>100,0</b>	

*Nota.* Datos tomados de Fiallo (2021)

*Resultados de la encuesta aplicada a los docentes*

En la Investigación realizada por Fiallo (2021), el grupo focal se realizó en la Sala de consejo, con la participación de 7 docentes correspondientes a las diferentes carreras de la Facultad de Ciencias Administrativas. Las preguntas entorno al grupo focal determinaron las condiciones sobre las cuales se imparten las clases virtuales y su percepción sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje, se recopilaron las respuestas individuales y se realizó un resumen de las mismas, el cual se observa en la Tabla 6.

**Tabla 6**

*Resumen de los resultados de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.*

Preguntas	Respuestas
<p>1.- <i>¿Considera que el proceso educativo online es mejor que la enseñanza presencial?</i></p>	<p>Tres docentes afirmaron que el proceso educativo no es mejor que la enseñanza presencial. La discusión estuvo dividida en relación a la opinión de otros docentes que manifestaron que parcialmente, solo las materias prácticas deberían ser presenciales, rescatan la posibilidad de que las clases online se pueden recibir desde cualquier lugar del mundo. se puede interactuar con muchas herramientas que permiten un aprendizaje interactivo.</p> <p>En ciertos aspectos las clases virtuales son mejor, ya que los estudiantes tienen más confianza a la hora de hacer consultas o preguntas, las grabaciones de las clases pueden ser revisadas a cualquier hora y desde cualquier dispositivo que permita visualizar videos.</p> <p>Rescatan además que para ciertas carreras (no para todas) y teniendo los instrumentos adecuados que no generen interrupciones, la enseñanza presencial es la mejor opción para todas las carreras ya que se tiene más control sobre todo el proceso.</p>
<p>2.- <i>¿Considera que el sistema virtual está preparado para manejar toda la demanda de alumnos existentes?</i></p>	<p>Los docentes coinciden que si bien es cierto se han logrado grandes avances en la implementación de MOOCs para grandes masas de estudiantes, pero todavía falta optimizar algunos procesos, especialmente los concernientes a manejo de servidores con grandes volúmenes de datos. Aun hoy en día los sistemas colapsan cuando hay muchos requerimientos online al mismo tiempo.</p> <p>La percepción del servicio de respuesta lleva a que docentes indiquen que todavía persisten inconvenientes con las plataformas que dispone la universidad, pero también se refiere a que se desconoce la tecnología que se utiliza y la parte estudiantil es la duda ya que en el medio (Guayaquil) no existe cobertura total de internet.</p>
<p>3.- <i>¿Cuánto conoce sobre las herramientas de e-learning?</i></p>	<p>Casi todos los docentes, consideran que su conocimiento es suficiente y alto para manejar las herramientas de e-learning. Suscriben que en estos tiempos es necesario que se conozcan la mayor cantidad de herramientas ya que es parte del día a día en el proceso de enseñanza-aprendizaje.</p>
<p>4.- <i>¿En su percepción, es el mismo nivel de desempeño que tuvo el docente de modalidad presencial y virtual?</i></p>	<p>La opinión de los docentes hace la referencia de la carga horaria, la demanda de trabajar con la preparación de material a través de plataformas de aprendizaje lo que hace que su nivel de desempeño tenga mayor exigencia. Aunque rescatan que, si lo prepara una sola vez, las siguientes veces se actualizará, pero no habrá mayor esfuerzo. Por otro lado, no en todos los casos se cumple esa premisa, se conoce que algunos docentes (fuera del grupo focal) han manifestado que han bajado su rendimiento. Sin embargo, el grupo focal coincide que su rendimiento ha aumentado, porque se ha permitido hacer múltiples tareas administrativas y académicas al mismo tiempo.</p>

**Tabla 6**

*Resumen de los resultados de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. (continuación)*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
5.- <i>¿En su percepción, que requiere el docente?</i>	Entre las coincidencias que refirió el grupo focal, se encuentra que deben mejorar su manejo de TIC, mejorar su conexión a internet y que necesita organizarse. En relación a que, si se le entiende, se opinó que esto no solo depende del docente sino también del estudiante.
6.- <i>¿Cuál es su opinión al respecto del uso de foros, debates y chats en el aula virtual y la interacción entre docentes y estudiantes?</i>	El uso de foros, debates y chats ayudan a fortalecer el proceso de enseñanza – aprendizaje. Es primordial el uso de dichos recursos para mejorar la interacción entre docente y estudiantes al momento de exponer el material de clases y realizar una correcta retroalimentación. Son herramientas esenciales para la interacción entre los estudiantes y docentes, en toda MOOC se hace uso de las mismas, con diversos objetivos, acorde a lo que quiera lograr el docente. Es importante para conocer el entendimiento de los estudiantes Se hace hincapié en que el uso de foros, debates, ayuda a que los estudiantes tengan más atención a la clase, pero no quiere decir que siempre sea así, ya que el 60% de la clase se conecta para los foros y chats mientras que luego no está 100% en la clase.
7.- <i>¿Qué tipo de problemas ha detectado en las clases virtuales?</i>	En la opinión de los docentes, el acceso a un dispositivo, pc o laptop, el envío de tareas o los controles de lectura no ha sido una limitante. Lo que se ha considerado como limitantes es que se dificulta el proceso de enseñanza aprendizaje porque no todos tienen el acceso a internet, los soportes en línea no cubren la demanda tanto de estudiantes como profesores y la supervisión de estudiantes por parte del docente ha sido muy baja.
8.- <i>¿Qué tipos de mejora considera Ud. que deberían aplicarse en el proceso de enseñanza-aprendizaje modalidad on line?</i>	Existe una diversidad de mejoras ha realizarse. En este sentido, se mencionó: a) Creación de grupos de trabajos fijos en TEAMS, aprovechando el tiempo de asincrónico, realizar talleres/deberes grupales utilizando la mitad del tiempo de asincrónico, promoviendo el aprendizaje activo y colaborativo, donde al finalizar el desarrollo del taller/deber cualquier integrante puede ser seleccionado para que explique el desarrollo del mismo. b) Talleres/deberes desarrollados durante el tiempo asincrónico y subidos a la plataforma en ese lapso de tiempo. c) Mayor control en las políticas de evaluación a los estudiantes, sea límite de entrega actividades, asistencias obligatorias, prórroga de exámenes. d) Exámenes deben ser presenciales bajo calendario. e) Implementación de servidores para servicios de requerimientos masivos de información. f) Los docentes hagan consciencia que este tipo de educación es ya una realidad, y que ya debe adaptarse a este cambio, para mejorar profesionalmente.

**Tabla 6**

*Resumen de los resultados de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. (continuación)*

Preguntas	Respuestas
8.- <i>¿Qué tipos de mejora considera Ud. que deberían aplicarse en el proceso de enseñanza-aprendizaje modalidad on line?</i>	g) Reforzar la cantidad de docentes para una mejor distribución de estudiantes por curso, para evitar los vacíos en el proceso de enseñanza aprendizaje.

*Nota.* Datos tomados de Fiallo (2021)

### Conclusiones

- Dentro del proceso investigativo que se llevó a cabo en la investigación de Fiallo (2021), se evidenció que, se ha realizado una extensa revisión documental que dio cuenta sobre los factores que influyen directamente en la calidad educativa, entre estos se mencionan el modelo educativo, resultados del modelo, estudiantes, personal docente, infraestructura, servicios y procesos administrativos, responsabilidad social de la institución y vinculación y se ha evidenciado que estos procesos sufrieron profundas modificaciones para lograr adaptarse desde la presencialidad a la virtualidad. En este sentido, Fiallo (2021), menciona a Hernández & Martínez (2014), pues concuerda con estos autores, en el hecho de que, entre los principales resultados sitúan en primer lugar, la cantidad de tiempo para preparar sus clases, e indican que esto refleja desventaja en comparación al manejo de TIC.
- Por otra parte, el uso de las aulas virtuales y sus diversas herramientas (foros, debates o chat) desde el punto de vista de los estudiantes, permitió mejorar la interacción con los docentes, al igual que su rendimiento, pero a pesar de ello, los docentes destacan que la interacción de los estudiantes es insuficiente, solo se la hace por cumplimiento de tarea y no existe regulaciones dentro del entorno virtual que establezcan tiempos de entrega de tareas o similares, la cantidad de tiempo el uso de estas herramientas también se cataloga como un facilismo para el estudiante, que solo las usa para cumplir tareas haciendo que su interacción sea mínima con el docente. En este sentido, Hernández & Martínez (2014), coinciden con estos resultados, y mencionan que el manejo de las TIC puede proporcionar desventajas como el aumento de plagio en las investigaciones, y un bajo nivel de interacción y receptividad de los estudiantes, citado por Fiallo (2021)
- Otra de las situaciones analizadas, fue que la infraestructura que da soporte al proceso educativo todavía, requiere especial atención, así como también necesita instaurar nuevos métodos y políticas de uso tanto a nivel administrativo como académico, de igual manera Fiallo (2021) coincide con los resultados de Area et

al., (2018) e indica que es importante desarrollar políticas institucionales para generar más entornos digitales, que permita promover enseñanzas didácticas y evaluativas que demuestren ser innovadoras.

- De la misma manera Fiallo (2021) coincide con lo indicado por (Bournissen, 2017) donde este autor sugirió en su estudio un rediseño de los procesos administrativos, pedagógicos y tecnológicos para transformar la actual Secretaría de Educación a Distancia, con lo que consecuentemente, se debería establecer una unidad administrativa que permita continuar con el proceso educativo a distancia y online en la UG.
- Estos resultados obtenidos, dan cuenta de que la calidad en el proceso educativo se está viendo afectada por diversos elementos que son considerados esenciales, tal como lo afirman García et al., (2020) quienes identificaron ocho dimensiones en torno a la evaluación de calidad: modelo educativo, resultados del modelo, estudiantes, personal docente, infraestructura, servicios y procesos administrativos, responsabilidad social de la institución y vinculación. En este contexto, Fiallo (2021) indica que, la Universidad de Guayaquil ha logrado superar el aislamiento producto de la pandemia por COVID-19 iniciando una transición acelerada de las carreras ofertadas, específicamente por la Facultad de Ciencias Administrativas, pasando de la presencialidad a la virtualidad, pero aún existen elementos de la calidad educativa que se han cumplido parcialmente o en otros casos, que se anulaban porque las condiciones del confinamiento no permitían seguirlos desarrollando.
- Por tanto, la calidad educativa se vio limitada porque no se pudieron efectuar los programas de vinculación con la sociedad debido al proceso de confinamiento de las instituciones educativas; el proceso administrativo y los servicios fueron los primeros en reanudarse quedando pendiente la estructuración de políticas que permitan fluir de mejor forma la interacción entre los estudiantes, los docentes y el proceso educativo; de igual manera, una limitación presente es la intermitencia que se ha mantenido con la infraestructura que apoya el proceso educativo para alcanzar la calidad, siendo que las TIC han sido un elemento crítico para llevar adelante la virtualidad, y esto se convierte en una desventaja por la falta de eficiencia en cuanto al manejo de estas herramientas así como el soporte técnico que se brinda en cuanto al manejo de datos que exige la página de la UG Fiallo (2021)

### Referencias Bibliográficas

- Area, M., San Nicolás, M., & Sanabria, A. (2018). *Virtual classrooms in face-to-face tertiary education: the student perspective*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3314/331455826011/html/index.html>
- Bournissen, J. (2017). *Modelo pedagógico para la facultad de estudios virtuales de la Universidad Adventista del Plata*. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/402708/tjmb1de%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardona, D. (2020). *Modalidad En Línea, a Distancia, Híbrida o Presencial una mirada evolutiva de la educación*. Obtenido de <https://www.uide.edu.ec/modalidad-en-linea-a-distancia-hibrida-o-presencial-una-mirada-evolutiva-de-la-educacion/>
- Fiallo, D. (2021). *Modelo pedagógico online y calidad académica en licenciaturas de la facultad de ciencias administrativas, Universidad de Guayaquil, 2021*. Tesis, Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Forero, L., Cabrera, L., Ordóñez, A., & Barragán, M. (2018). *Un modelo pedagógico para la educación virtual que facilite la metacognición*. Obtenido de <https://encuentros.virtualeduca.red/storage/ponencias/argentina2018/muQd8HpAYZgzcEMs8BuSKzsScfoP9spxVUrmmu2a.pdf>
- García, G., García, R., & Lozano, A. (2020). *Calidad en la educación superior en línea*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44062184005/44062184005.pdf>
- Hernández, M., & Martínez, M. (2014). *Línea Temática 3 Nuevas Tecnologías de la Información y la comunicación en contextos formativos*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/320386093\\_DOCENTES\\_UNIVERSITARIOS\\_ANTE\\_LOS\\_DESAFIOS\\_DE\\_LAS\\_TIC\\_EN\\_SU\\_PRACTICA\\_EDUCATIVA](https://www.researchgate.net/publication/320386093_DOCENTES_UNIVERSITARIOS_ANTE_LOS_DESAFIOS_DE_LAS_TIC_EN_SU_PRACTICA_EDUCATIVA)
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, INEE. (2018). *¿Qué es la Calidad Educativa?* Obtenido de <https://historico.mejoredu.gob.mx/directrices-para-mejorar/que-es-la-calidad-educativa/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20Calidad%20Educativa%3F,-Inicio%20%2F%20Directrices%20%2F%20Tema&text=La%20calidad%20del%20sistema%20educativo,%20%20suficiencia%20%2>



- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20aplicada%20busca%20la,la%20teor%C3%ADa%20y%20el%20producto.>
- Marciniak. (2020). Calidad Educativa. *Revista educacion* .
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Cultura y la Ciencia, UNESCO. (2020). *Indicadores de calidad y aprendizaje*. Obtenido de <https://learningportal.iiep.unesco.org/es/fichas-praticas/monitorear-el-aprendizaje/indicadores-de-calidad-y-aprendizaje>
- Palella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Sánchez, J., & Morales, S. (2012). Docencia universitaria con apoyo de entornos virtuales de aprendizaje (EVA). *Digital Educación Review*, 21, 33-46. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/39131144.pdf>
- Sheerens, Luyten, & Ravens. (2011). *Indicadores para monitorear la calidad de la educacion*.
- Véliz, V. (2018). *Calidad en la Educación Superior. Caso Ecuador*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4780/478055151011/html/index.html>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Conciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Conciencia Digital**.



#### Indexaciones

