

Percepción estudiantil sobre la calidad de la educación en línea de un Instituto Tecnológico

*Student perception about the quality of education of a Technological
Institute*

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7630564>

AUTORES: Frankz Carrera Calderón^{1*}

Diego Bonilla Jurado²

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: frankz.carrera@iste.edu.ec

Fecha de recepción: 21 / 07 / 2022

Fecha de aceptación: 25 / 09 / 2022

RESUMEN

La percepción del estudiante es de vital importancia para dar inicio al aprendizaje, esto permite comprender y reconocer nuestro medio o contexto. Al ser un proceso relevante, la existencia de alguna alteración puede afectar significativamente el proceso cognitivo que pueda impedir el aprendizaje. Este artículo presenta la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad en la educación virtual que reciben. Se aplicó un enfoque mixto, con un alcance descriptivo. Se aplicó el modelo SERVPERF con la escala SERVQUAL a una población de 87 estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas de los últimos ciclos que voluntariamente quisieron participar en el estudio. Se percibió de forma general que la calidad es regular. Con ello poder corregir errores y plantear estrategias de mejora al proceso pedagógico que brinda el Instituto Tecnológico.

Palabras clave: *calidad educativa, educación superior, institutos tecnológicos, profesorado, percepción estudiantil.*

^{1*}<https://orcid.org/0000-0003-4260-1608>, Instituto Tecnológico Superior España, frankz.carrera@iste.edu.ec

²<https://orcid.org/0000-0002-4784-7861>, Instituto Tecnológico Superior España, diego.bonilla@iste.edu.ec

ABSTRACT

The student's perception is of vital importance to start learning, this allows us to understand and recognize our environment or context. Being a relevant process, the existence of some alteration can significantly affect the cognitive process that can impede learning. This article presents the perception that students have about the quality of the virtual education they receive. A mixed approach was applied, with a descriptive scope. The SERVPERF model with the SERVQUAL scale was applied to a population of 87 students of the Business Administration Career of the last cycles who voluntarily wanted to participate in the study. It was generally perceived that the quality is regular. With this, to be able to correct errors and propose improvement strategies to the pedagogical process offered by the Technological Institute.

Keywords: *educational quality, higher education, technological institutes, teachers, student perception.*

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de educación superior (IES) han evolucionado con el pasar de los años, especialmente desde el año 2008 las reglas del juego cambiaron y eso ha permitido que las IES hayan pasado de ser instituciones cerradas y aisladas a funcionar como organizaciones abiertas, autónomas y complejas. Esto nos lleva a reflexionar sobre la realidad de las IES, cuestionando si realmente cumplen con los requerimientos educativos que aseguran la calidad. En ese sentido, la calidad percibe el estudiante, quien es el protagonista más importante y la razón de ser en toda Institución Educativa. Todo esto como resultado de un proceso administrativo y operativo que depende de las estructuras académicas-organizativas, sumado al desarrollo de nuevas formas de gestión para cumplir sus propósitos, perfeccionar sus capacidades, articular sus procesos internos y consolidar sus planes operativos, en este estudio se analizará un Instituto Tecnológico (IT) que ha tenido

un crecimiento en los últimos años, pero ese crecimiento obliga a observar con más detalle los parámetros de calidad educativa.

A pesar de la abundante literatura existente que intenta explicar o referir el concepto calidad de la educación superior, lejos de haber conducido a una definición precisa y ampliamente aceptada, pone de manifiesto las grandes dificultades que ciegan el fin del concepto (Matei, 2016; Pompili, 2010; Prisacariu & Shah, 2016). Esta situación ha propiciado un proceso de sobresaturación semántica y, paradójicamente, de deflación de significados (Acevedo, 2011), en especial porque es un concepto en evolución constante y no apto a una interpretación única (Zepke, 2014). Pero la paradoja es solo aparente; si se admiten múltiples perspectivas y significados de calidad, el concepto se vuelve menos útil como herramienta de cambio, o incluso carente de sentido. Es aquí donde la calidad empieza a ser observada desde el punto de vista de la institución, más que desde un punto de vista objetivo.

En cualquier caso, si bien la calidad continúa siendo una noción compleja y de muy variados sentidos y aplicaciones, explicar sus características apelando, como han pretendido algunos expertos, a su carácter subjetivo (Municio, 2005), no contribuye a la elucidación del concepto y de sus múltiples sentidos y significados. Este carácter no necesariamente invalida —ni debería hacerlo— la consecución de una definición precisa y ajustada al contexto en el que el concepto se aplica (Acevedo, 2008; Prisacariu y Shah, 2016; Reeves y Bednar, 1994), aun si se reconoce que incluso en una misma organización escolar raramente existe una definición suficientemente consensuada por sus actores (Mendoza y Ortegón, 2019; Pompili, 2010). Ni siquiera suele existir una definición concreta del concepto calidad en los documentos de las entidades cuya misión es asegurar la calidad en instituciones de educación superior; de hecho, tal como afirma Goff (2017), aunque en esos documentos se propongan indicadores y métricas de la calidad, no se proporciona una definición o una descripción de su significado, tarea que en general queda librada a cada organización.

En primer lugar, es necesario traer a la memoria que los estudiantes, son los actores más relevantes en el proceso formativo, ellos constituyen el resultado significativo de la calidad educativa, por lo cual, los educandos deben centrarse en los factores que rodean al

estudiante y asociarlas con sus necesidades para de esta forma mejorar. Por esa razón es de vital importancia conocer las percepciones sobre la calidad de la educación *on line* que están recibiendo. Las dificultades para alcanzar una definición del concepto calidad de aceptación generalizada se incrementan, además, al incluir otra circunstancia que se refiere, más que al concepto en sí mismo, al contexto de su aplicación: ¿corresponde tomar en consideración la calidad de la educación o la calidad en la educación? Si bien ambas concepciones se suelen emplear en forma indistinta (y en inglés bajo la expresión genérica “quality in higher education”), algunos expertos establecen una distinción.

Pérez-Juste (2005), por ejemplo, considera que el concepto calidad de la educación pone el foco en los objetivos de la educación, mientras que el concepto calidad en la educación lo hace en los procesos y factores necesarios para alcanzar resultados de calidad: gestión directriz y administrativa, recursos humanos y materiales, evaluación. Calidad *de* la educación es, pues, un concepto más amplio que el de calidad *en* la educación (Rodríguez-Morales, 2017).

Hoy, el uso de la web y de las tecnologías de la información (TI) se ha convertido en un medio para que la educación llegue a todas las partes del mundo, gracias al almacenamiento de información que se pueda compartir de manera sincrónica y asincrónicamente. Con el tiempo las plataformas que se han desarrollado para impartir ofertas educativas se han convertido en plataformas mucho más interactivas, con una serie de beneficios que ocasiona un espacio de difusión y de información agradable. Adicional a ello, resulta necesario mencionar que el esqueleto de la mayoría de carreras, es decir, su malla curricular hasta cierto punto se encuentra obsoleta y carente de fundamentos que demandan las necesidades actuales que exige un mundo globalizado y es ahí donde empieza la problemática en cuestión, dado que se continúa impartiendo asignaturas que no aportan en la formación de los futuros profesionales. Esta falta de actualización, acompañado del desconocimiento y quizá el envejecimiento de una parte de la planta docente universitaria ha hecho que la educación hasta cierto punto ingrese a un estado de estancamiento; situación que termina afectando directamente al estudiantado

En algunas ocasiones los estudiantes se han visto en la necesidad de buscar alternativas que contribuyan en su formación, como cursos, webinars, capacitaciones cortas, diplomados,

entre otros. A partir de ello, durante los últimos años las denominadas tecnologías de la información (TI) han ganado protagonismo en distintas aristas (Lalaleo et al., 2021), siendo una de ellas el campo educativo pues a través de su inclusión, el proceso de aprendizaje se ha visto afectado positivamente permitiendo que los estudiantes tengan la posibilidad de utilizar distintos recursos para facilitar este proceso.

Es importante reconocer a la página web YouTube, que es un sitio en el que se ha encontrado guías de educación y que ha ayudado a que muchas personas tengan la libertad de grabar un video explicando determinado tema y que lo publiquen, ellos suben a la plataforma gratuitamente y los usuarios pueden acceder libremente solo buscando el tema de interés. Esta nueva tendencia educativa motiva a que las personas creen vídeos didácticos para clases en línea, videoconferencias o como complemento a las clases presenciales, ha ocasionado que los estudiantes busquen sus respuestas a sus problemas educativos. La educación a través de los vídeos aumentó el nivel de retención de los alumnos, mejoró la comprensión más rápidamente e incluso motivó sobre lo que se está buscando o aprendiendo.

El vídeo también ayuda a un aprendizaje visual y puede usarse también como un punto de partida para desarrollar habilidades de crítica y argumentación. Los Institutos que pretenden ofertar educación con estos medios, están obligados a desarrollar competencias digitales específicas y capacitar a su planta docente en incorporar una serie de herramientas a su Entorno Personal de Aprendizaje (PLE). Los estudiantes de ahora aprenden mucho mejor en YouTube o en clases, la generación de los estudiantes huérfanos es la nueva generación. Las instituciones de educación superior se dedicaron a impartir las mismas materias con las mismas técnicas, con currículos carentes de innovación y como resultado, tenemos hoy millones de graduados, pero sin competencias básicas sociales como aprender a relacionarse con otras personas, utilizar el Excel, negociar o desarrollar competencias blandas o sistemas de resiliencia para que puedan salir adelante en la vida (Chan et al., 2021).

De acuerdo a los registros del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior en el Ecuador la oferta académica de grado representa un 79% del total de la oferta académica a nivel nacional tanto en Universidades como en Escuelas Politécnicas, el 21%

restante de la oferta de grado está dividido entre la oferta técnica, tecnológica y de posgrado. En este sentido, las IES del país, en uso de la autonomía que les otorga la Ley, planifican su oferta académica en función de las distintas necesidades del entorno, la demanda y la disponibilidad financiera, siendo necesario la presentación de un proyecto dirigido al CES con información relevante que respalde la posibilidad de apertura o no de una nueva carrera, la misma que en primera instancia es analizada y evaluada por los organismos competentes para posteriormente a ello aprobar o descartar el proyecto presentado (Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, 2019). Ante esta realidad y como complemento a lo expuesto, es necesario mencionar que la diversificación de la oferta académica por campos del conocimiento es responsabilidad de las distintas IES. Para obtener este indicador se utiliza el índice de diversificación de oferta académica, el cual, es medido con una periodicidad semestral, sin embargo, los últimos datos obtenidos hasta antes de la pandemia ponen en evidencia que la oferta académica no se encuentra creciendo de forma consistente, o si crece, lo hace en áreas de conocimiento poco concentradas.

Ante este escenario, es importante mencionar que la nueva generación es denominada como nativos digitales, y es que su crecimiento se dio en plena era digital, es decir, desde pequeños siempre tuvieron a la mano un recurso tecnológico que les permitió interactuar y conocer el mundo de otra manera, razón por la cual hoy en día se les facilita el manejo y adopción de cualquier recurso tecnológico aplicado al ámbito educativo. No obstante, en la formación del futuro profesional no basta únicamente dicho conocimiento que obviamente es necesario desde cualquier punto de vista, sin embargo, su inclusión hasta cierto punto ha ayudado a la formación de personas mecánicas y que las mismas tengan la necesidad de siempre tener un dispositivo digital a la mano para realizar sus actividades dejando de lado el poder compartir y relacionarse de forma presencial con otras personas, tener la facilidad de palabra para expresarse en público, poseer la habilidad necesaria para estar presentes en una negociación, etc., aspectos esenciales que todo profesional debe poseer para salir adelante (Álvarez et al., 2019).

Se puede ver que las nuevas generaciones son personas que han vivido cambios estrafalarios que ninguna otra generación ha vivido. Debido a que con el 25,9% de la

población mundial de decir la generación con más integrantes, son líderes sociales y políticos. Además, es la única generación hasta el momento que ha tenido a su alcance el internet a temprana edad, que ha sido una herramienta en colaboración para el aprendizaje y la comunicación. Sin dejar de lado que es la primera generación en que los conflictos económicos, sociales y políticos ha golpeado y marcado su personalidad. Como se puede ver son personas nativas digitales en las que se ha destacado una habilidad excelente de perfeccionamiento tecnológico (Cerezo, 2016).

Respecto a las características de esta generación se ha visto que en el tiempo libre pasan juegos en dispositivos (31.1%), tienen intranquilidad sobre factores monetario (26.1%) y grandes proporciones han acudido al psicólogo (49.6%). El rendimiento académico la mayor parte tienen un rendimiento bueno (38.5%), destaca que este grupo de personas tiene su atención en aprobar, pero no en destacar. Sobre los intereses y aptitudes vocacionales se conoció que el 83.1% tienen interés en ciencias exactas y agrarias, en segundo lugar, escogieron administración y contabilidad con un 74.5%. En lo que se enfoca el área social se conoció que la consideración con las demás presenta un interés medio (50.3%), el autocontrol de las relaciones sociales fue medio con 57.1%, retraimiento social con puntuación media con 70.2%, sobre la ansiedad social 63.4% fue medio y, por último, riesgo con un porcentaje de 68.8% es medio. Al hacer correlación de todas estas variables en todas se encontró relación positiva, por lo cual, se detallarían de esta forma las características de esta generación en función tecnológico (Ruperti et al., 2020).

Se conoce que un gran grupo de personas no tienen empleo en el Ecuador en un estudio enfocado en cinco ciudades del Ecuador (Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala y Ambato) con una muestra total 27.048 viviendas se conoció que en el área urbana hay más desempleo con 6.0%, de lo cual, 7.7% son mujeres, según cada ciudad Quito tiene 9.9%, Machala 6.9%, Cuenca el 6.6%, Ambato el 5.4% y Guayaquil el 4.5%. Por otro lado, sobre esta misma variable a modo bruto de empleo la zona rural tiene el 72.8%. en esto respecto a las ciudades estudiadas Quito cuenta con 57.7%, Guayaquil 60.5%, Cuenca 60.6%, Machala 59.6% y Ambato 65.8%. En lo global según el género quienes tienen más empleo es el 83.0%. Como se puede ver, la tasa de desempleo es alta, el nivel de empleo es moderado (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022).

Día a día son cientos y cientos de personas que obtiene su título profesional, no obstante, tener un título universitario bajo ningún concepto es garantía de tener una vida resuelta, según los datos presentados por Torres y Silió (2019) el 27% de los graduados entre los años 2016 y 2017 no tenían empleo, situación que los investigadores lo asociaron principalmente a la falta de preparación, conocimiento y experiencia hacia los requerimientos del puesto de trabajo, adicional a ello también lo relacionaron indirectamente con el excesivo número de profesionales para ramas específicas donde el mercado laboral ya se encuentra saturado

Según la información disponible en el portal web del Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador se registra un total de 1876 carreras cuyo estado actual se encuentra en vigencia para la oferta académica de tercer nivel en Universidades y Escuelas Politécnicas con sostenimiento público, particulares autofinanciadas y particulares que reciben asignaciones y rentas del Estado, resaltando que el mayor porcentaje de oferta académica es de sostenimiento público con el 46% (Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, 2019). Siendo las carreras que mayor demanda poseen a escala nacional aquellas relacionadas al ámbito de la educación comercial y administración, salud, educación, ciencias sociales e ingenierías y profesiones afines.

Tal cual se describió en el párrafo anterior dichas carreras presentan una alta demanda, razón, por la cual, también se genera un alto índice de graduados quienes al momento de su inserción en el campo laboral se enfrentan a un sin número de inconvenientes originados principalmente por el desconocimiento de ciertas áreas o el excesivo número de profesionales para dicho campo.

Hay una parte importante a cuestionar, que es la orientación profesional que se refiere a un área de acción en función de las actividades profesionales que son parte del proceso educativo. Esto ha sido manejado desde diferentes enfoques principalmente desde lo social – educativo. Se recomienda que esto sea algo que se maneje en todos los procesos como forma de guía que se caracteriza por ejercicio de la psicología, educación y pedagogía, ya que son carreras con más estudio ante esta variable (Sánchez, 2017). Desde este punto de vista, estos programas ayudan a identificar la profesión y a lo que la persona es más apta a trabajar, según sus funciones. Ayuda a la introducción de las personas a la zona de

educación. Para poder abordar esto se considera un programa educativo se da una mejor relación entre rendimiento académico y clínico, tomando en cuenta el bienestar y la empatía. De esta forma generar bienestar y un mejor estilo de vida y da paso a mejores rendimientos académicos y de profesión (Tackett et al., 2018).

La pertenencia a la educación, es algo elemental debido a que es un paso a cambiar la vida de las personas que abre las puertas a un mejor nivel socio-económico. Desde el siglo anterior se ha enfocado el sistema de educación en el desarrollo sostenible que va dirigido a que es parte fundamental en el adelanto del conocimiento mundializado que va desde lo individual, nacional e internacional. Incluso el nivel de educación se encuentra relacionado con la posibilidad de encontrar un buen trabajo (Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2020).

Respecto a la calidad se conoce que está en función de satisfacción, productividad, la eficiencia, eficacia y la efectividad. Sin embargo, en la educación se refiere a un contexto individual y grupal de educación que según el nivel lleva a una forma que influye en lo social, cultural y político. Que se da a partir del juicio donde se incluye la ética de cada uno de los individuos que los involucra a ellos mismo, el entorno y el mundo, lo cual, está regularizado por el Ministerio de Educación Superior. Esta habilidad educativa está regulada por el rendimiento y la eficiencia, para esto se debe mantener una investigación constante de todo lo que involucra como estudiantes, profesores, familia, directivos de la institución y la comunidad (Durán & Páez, 2020).

Esto nos lleva a cuestionar o consultar sobre qué sucede en la educación superior y los institutos de formación. Debido a que en el Ecuador se ha presentado un gran aforo educativo como es universidades e institutos tanto privados como públicos. Por otra parte, se ha encontrado decadencia en el aprendizaje ofertado que se presume está vinculado con que las altas gerencias han puesto lo económico sobre lo académico en función de comercializar. Sin embargo, en búsqueda de manejar una mejor calidad se han agregado políticas, normas, inspecciones y procedimientos de control con el objetivo de garantizar y promover la educación en función de su nivel y tener excelencia (Asamblea Constituyente, 2008; Véliz, 2018). No obstante, se puede percibir las deficiencias del sistema de educación especialmente en los institutos en los que no se hace un seguimiento continuo, ni se imparte

una educación adecuada, en el cual, los individuos sacan un título considerado de tercer nivel, pero sin ningún conocimiento sobre lo estudiado. Cosa que no afecta solo al estudiantado, sino al futuro del país a mediano y largo plazo.

A pesar de que estas organizaciones cuentan con diversas herramientas y facilidades, son mal empleadas y eso crea debilidades que se centran en el talento humano que tiene un conocimiento decadente en finanzas y explotación que cae en problemas económicos y administrativos. Esto da paso a que se tome con mayor importancia el tema económico y la calidad de una institución que imparte conocimiento. Existe una parte que es atroz respecto a los IT que se centra en la decadente capacidad directiva y docente, la escasa responsabilidad y seguimiento a limitado su adecuado progreso. Es lamentable que estas instituciones aprobadas por el Consejo Nacional de Educación Superior, el Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria, los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos dependiendo del Ministerio de Educación y Cultura no logren su objetivo primario de educación con calidad debido a conflictos administrativos y educativos. Desde estas consideraciones se puede notar que lo económico y social altera el manejo de los Institutos de Educación Superior (Solís & Duarte, 2018). Afectando directamente todos los criterios de calidad de una organización.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se trabajó con una población de 87 estudiantes de los últimos ciclos pertenecientes a un Instituto Tecnológico, estudiantes de cuarto y quinto ciclo en el periodo académico (Febrero– Junio). Se utilizó un enfoque mixto debido a la mezcla de técnicas cuantitativas como análisis estadísticos y técnicas cualitativas como la observación y la fenomenología. El alcance fue descriptivo debido a que se detalló los resultados de forma minuciosa y profunda (Hernández & Mendoza, 2018). Se utilizó el modelo SERVPERF creado por Cronin y Taylor (1994) que contiene 22 ítems bajo la escala SERVQUAL con opciones de respuesta de 1 (excelente) a 5 (malo) en escala de Likert. Cuenta con cuatro dimensiones: componente físico, planta docente, habilidad docente y desarrollo integral (Alvarado et al., 2015). Cabe tener en cuenta que se aplicó rangos de calificación para según ello conocer si según las dimensiones estudiadas tenían un nivel, excelente, bueno, regular o malo.

Además de esto, se aplicó una ficha sociodemográfica con el objetivo de conocer información específica de los participantes la cual constó de 7 preguntas. Se aplicó el instrumento vía online por medio de Google Forms. Posterior a ello, se procesó los datos en el software SPSS.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este epígrafe se detallarán los resultados obtenidos de la aplicación del modelo SERVPERF creado por Cronin y Taylor (1994) bajo la escala SERVQUAL, en función de conocer la calidad del Instituto Tecnológico Universitario España.

Tabla 1

Tabla cruzada entre sexo, componente físico y planta docente

Sexo	Componente Físico				Planta Docente				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Femenino	6	24	112	3	6	57	47	35	145
Masculino	9	33	113	0	9	66	60	20	155
Total	15	57	225	3	15	123	107	55	300

En la tabla 1 se relacionó componente físico y planta docente con la edad. Se conoció que respecto a la primera dimensión que se refiere a las instalaciones, equipos, materiales, aire acondicionado, iluminación y biblioteca, 112 mencionaron que era regular, 24 bueno, 6 excelente y 3 malo correspondiente a personas del sexo femenino. Por otro lado, 113 dijeron que era regular, 33 bueno y 9 excelente del género masculino

Respecto a la dimensión planta docente que analiza garantía, promesas, programa, errores, conocimiento y explicaciones, 66 dijeron que era bueno, 60 regular, 20 malo y 9 excelente en el sexo masculino. Sobre el género femenino, 57 mencionaron que es bueno, 47 regular, 35 malo y 6 excelente.

Tabla 2

Tabla cruzada entre sexo habilidad docente y desarrollo integral

Sexo	Habilidad Docente				Desarrollo Integral				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Femenino	18	66	30	31	9	48	60	28	145
Masculino	30	84	24	17	12	78	47	18	155
Total	48	150	54	48	21	126	107	46	300

Sobre el cruce de datos entre habilidad docente, desarrollo integral y sexo. Con una población de 300 personas en lo que 145 son mujeres y 155 hombres se conoció que ante la primera dimensión que estudia contenido actualizado, teoría y práctica, medios, 84 refirieron que era bueno, 30 excelente, 24 regular y 17 malo en el género masculino. En cambio, en el sexo femenino se conoció que 66 dijeron bueno, 31 malo, 30 regular y 18 excelente.

En afinidad al desarrollo integral que indaga disposición, formación, actividades extracurriculares, necesidades, fomento de interés, enseñar y orientación, 60 respondieron que regular, 48 bueno, 28 malo y 9 excelentes, en las respuestas de personas femeninas. Sobre el género masculino se conoció que 47 dijeron regular, 78 bueno, 18 malo y 12 excelente.

Tabla 3

Tabla cruzada entre sexo y el valor total de SERVPERF

Sexo	SERVPERF				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Femenino	0	28	86	31	145
Masculino	6	56	75	18	155
Total	6	84	161	49	300

En la tabla 3 se puede ver que al relacionar el instrumento (SERVPERF) con el sexo, en esto se conoció que 86 mujeres dijeron que es regular, 31 es malo y 28 es bueno. Por otro lado, según el género masculino 75 dijeron que es regular, 56 bueno y 18 malo.

Tabla 4

Tabla cruzada entre edad, habilidad docente y desarrollo integral

Edad	Habilidad Docente				Desarrollo Integral				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
22-27	6	12	6	7	0	18	9	4	31
28-33	24	33	27	31	12	39	36	28	115
34-39	9	48	12	9	3	39	27	9	78
40-45	9	48	6	1	6	24	29	5	64
46-51	0	6	3	0	0	3	6	0	9
52 o más	0	3	0	0	0	3	0	0	3
Total	48	150	54	48	21	126	107	46	300

En la tabla 4 se puede percibir la relación de la habilidad docente y desarrollo integral. En la primera parte refiriéndose a las edades de mayor cantidad de respuestas se encuentran en

muy bueno que son 12 (22-27), 33 (28-33), 48 (34-39), 48 (40-45), 6 (46-51) y 3 (52 o más). Respecto a regular se encontró 6 (22-27), 27 (28-33), 12 (34-39), 6 (40-45) y 3 (46-51), Seguido de excelente 6 (22-27), 24 (28-33), 9 (34-39) y 9 (40-45), por otro lado, se encuentra malo con 7 (22-27), 31 (28-33), 9 (34-39) y 1 (40-45). Con una cantidad de 150 se percibe que consideran los dotes del docente como buenos.

Sobre el desarrollo integral se conoció que en excelente seleccionaron 12 entre 28-33, 3 en 34-39 y 6 en 40-45. Bajo la opción de bueno 22-27 (18), 28-33 (39), 34-39 (39), 40-45 (24), 46-51 (3) y 52 o más (3). Sobre regular se encontró que en las edades de 22-27 (9), 28-33 (36), 34-39 (27) y 40-45 (29). En la opción de malo eligió en 22-27 (4), 28-33 (28), 34-39 (9) y 40-45 (5).

Tabla 5

Table cruzada edad, planta docente y componente físico

Edad	Planta Docente				Componente Físico				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
22-27	3	12	9	7	3	9	19	0	31
28-33	12	42	27	34	12	21	79	3	115
34-39	0	36	33	9	0	15	63	0	78
40-45	0	27	33	4	0	9	55	0	64
46-51	0	3	5	1	0	0	9	0	9
52 o más	0	3	0	0	0	3	0	0	3
Total	15	123	107	55	15	57	225	3	300

En la tabla 5 se puede ver que sobre la planta docente la opción con más opciones según la edad es bueno con un total de 123, regular en 107, malo con 55 y excelente con 15. Bajo el componente físico se conoció que 225 escogieron regular, 57 en bueno, excelente con 15 y 3 malo.

Tabla 6

Tabla cruzada entre edad y el valor total de SERVPERF

Edad	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total
22-27	0	12	15	4	31
28-33	6	34	44	31	115
34-39	0	21	48	9	78
40-45	0	11	48	5	64
46-51	0	3	6	0	9
52 o más	0	3	0	0	3
Total	6	84	161	49	300

En la tabla 6 se puede ver las respuestas en relación a la edad y el instrumento SERVPERF en esto se conoció que en excelente respondieron 6 en 28-33, bueno escogieron 22-27 (12), 28-33 (34), 34-39 (21), 40-45 (11), 46-51 (3) y 52 o más (3), en regular se obtuvieron respuestas en 22-27 (15), 28-33 (44), 34-39 (48), 40-45 (48) y 46-51 (6). Por último, en malo respecto a 22-27 (4), 28-33 (31), 34-39 (9) y 40-45 (5).

Como se puede ver en mayor cantidad la calidad de educación del Instituto Tecnológico Universitario España en buena y regular. En una investigación realizada en universidades privadas analizando la calidad desde la percepción de los estudiantes se conoció que las personas que estudiaban en estas instituciones de evaluación daban mayor importancia a la formación y el desarrollo integral que se da por parte de profesorado, además daban importancia a las instalaciones y el equipo tecnológico del primer año (Alvarado et al., 2015). En una investigación que analiza en el contexto de la globalización a la educación superior, se conoció que el crecimiento mundializado en función de los vínculos sociales y parlamentales descuidan la educación. Por lo cual, se debería mejorar los sistemas de investigación para en base a la ciencia fortalecer los aspectos frágiles en la educación debilitada. Esto se refiere a tener especialistas que puedan indagar las problemáticas en este tema y puedan intervenir en los inconvenientes y mejorar la educación en formación tanto de quienes lo dan como en quienes lo reciben (Gilberto et al., 2017). En una investigación realizada en México sobre las instituciones de educación superior se conoció que tienen un gran desafío en abordar desde el presente siglo por causa de problemas sociales, económicos, políticos y culturales. Debido a que necesita mejorar para poder solventar las exigencias de la sociedad según los lugares que influyen también la socialización. Sin embargo, desde el 2020 las autoridades se han esforzado por mejorar los sistema de educación a pesar de ello, ha sido un proceso conflictivo a realizarse (Cantú, 2013).

En el Ecuador el CEAACES en conjunto a otras administraciones buscan mejorar la calidad en la educación superior. En lo que hacen una indagación profunda de cada institución y brindan una calificación entre categorías A, B, C, D, E. Ante esto, hasta el 2016 solamente tres instituciones lograron la clasificación de A en lo que dos instituciones eran públicas y una privada. De forma general se conoció que las instituciones de educación privada tienen

una mejor calidad, luego las cofinanciadas y las públicas. Se notó que las organizaciones del gobierno tienen una mala administración en los presupuestos. Además, presenta la necesidad de instaurar índices de gestión tomando en cuenta presupuesto con el servicio (Espinoza, 2016). Ante esto, una investigación que aborda los retos de la calidad en el Ecuador considerando las instituciones de la educación superior se conoció que hay limitaciones administrativas, producción científica, y docente. Por lo cual, deberían buscar alternativas para mejorar el sistema educativo, por ende, la calidad y la mejora continua (Orozco et al., 2020).

Ante esto se puede notar que los institutos de educación superior se encuentran en retos grades en los próximos años para mejorar la calidad de la educación. De la misma manera adquirir las herramientas necesarias para lograr dichos objetivos. Esto con el objetivo de mejorar los sistemas en función de ser un aporte en el país y la globalización.

CONCLUSIONES

La calidad de la educación en línea ha pasado por tres enfoques en el tiempo, el primero con énfasis en la capacidad tecnológica de los ambientes; segundo con la consideración de los contenidos como el elemento esencial y tercero con enfoque en la metodología de aprendizaje. Pero, aun así, algunos expertos establecen una distinción en el concepto de calidad, por ejemplo, considera que el concepto: calidad *de* la educación, pone el foco en los objetivos de la educación, mientras que el concepto: calidad *en* la educación, lo hace en los procesos y factores necesarios para alcanzar resultados de calidad: gestión directriz y administrativa, recursos humanos y materiales además evaluación.

Se conoció que la calidad en la educación *on line* que los estudiantes perciben es regular, a pesar de contar con una infraestructura tecnológica muy buena, la habilidad docente y desarrollo integral en las clases son regulares, y esto no alcanzan los estándares de alta calidad. Se deberá analizar las causas por las cuales el docente presenta estas deficiencias en el desarrollo de sus clases, las causas pueden ser que no tengan las horas necesarias para diseñar sus aulas virtuales, armar sus contenidos pedagógicos, las aulas superpobladas que

dificulta la personalización, y los extensos procedimientos administrativos en cada carrera que debe presentar el profesorado.

La institución analizada debe trabajar la formación de su profesorado reforzando la producción de aulas virtuales que den confianza, la confiabilidad involucra procesos como introducción de materiales para aprendizaje, adecuación pedagógica, diseño de ambientes y puesta en marcha de la construcción-aprendizaje, para conseguir esto no solo debe depender de la infraestructura tecnológica general de la Institución, sino de la habilidad del docente y el conocimiento de configurar su sistema de impartir conocimiento en sus cursos activos; la configuración de estos sistemas en organizaciones de educación en línea requiere de parámetros distintos a los de la modalidad presencial, para ello, se debe reforzar y capacitar a la planta docente en función al modelo pedagógico especial, programa de carrera y a las características específicas del estudiantado.

AGRADECIMIENTOS

Se agradece al Ing. Épsilon Meléndez Rector del Tecnológico Superior Universitario España por permitirnos hacer el estudio en la Carrera de Administración de Empresas y por supuesto a la Ing. Amanda Martínez Coordinadora de Carrera por ser la gestora en el levantamiento de información.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, E., Luyando, J., & Picazzo, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 4(17), 58–76.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299141540004>
- Álvarez, E., Heredia, H., & Romero, M. (2019). La Generación Z y las Redes Sociales. Una visión desde los adolescentes en España. *Revista Espacios*, 40(20).
<https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a19v40n20/a19v40n20p09.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Bandeira, R., Dias, L., Marin, L., Alves, D., Costa, M., Rosa, F., & Simprini, R. (2019).

- Development of an e-health education program at the workplace using formative research – Technologies for improving quality of life. *Evaluation and Program Planning*, 73, 129–137.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2018.12.009>
- Cantú, P. (2013). Las instituciones de educación superior y la responsabilidad social en el marco de la sustentabilidad. *Revista Electrónica Educare*, 17(3), 41–55.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194128798004>
- Cerezo, P. (2016). Los auténticos nativos digitales: ¿Estamos preparados para la Generación Z? *Revista de Estudios de Juventud*, 114, 95–106.
<http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/29/publicaciones/revistainjuve114.pdf>
- Chan, L., Dobak, S., Brody, R., Peterson, S., Oregon State University, Wienberg, J., Philadelphia, Professions, R. U. S. of H., & Rush University Medical Center. (2021). Digital Learning: A survey of RDN Attitudes and Utilization of Youtube for Nutrition Education. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*, 9.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jand.2021.06.146>
- Civila, S., Romero, L., & Aguaded, I. (2020). El lenguaje como creador de realidades y opinión pública: análisis crítico a la luz del actual ecosistema mediático. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 67, 139–157.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17141/iconos.67.2020.3942>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177%2F002224299405800110>
- Durán, C., & Páez, D. (2020). *Una mirada sobre la calidad en educación superior. Conceptos y reflexiones* (1st ed.). Editorial Redipe. <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-una-mirada-sobre-la-calidad-en-educacion-superior.pdf>
- Espinoza, C. (2016). Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(2), 210–217. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus27216.pdf>

- Gilberto, C., Zamora, R., & Medina, G. (2017). La Educación Superior en el contexto de la globalización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 300–305.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus48317.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas* (1st ed.). Mc Graw Hill Education.
- Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. (2020). *Hacia el acceso universal a la educación superior: tendencias internacionales*. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación.
<https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/11/acceso-universal-a-la-ES-ESPANOL.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), Trimestre octubre - diciembre 221*.
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Trimestre-octubre-diciembre-2021/2021_IV_trimestre_Boletin_empleo.pdf
- Lalaleo, F., Bonilla, D., & Robles, R. (2021). Tecnologías de la Información y Comunicación exclusivo para el comportamiento del consumidor desde una perspectiva teórica. *Retos Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 11(21), 147–164. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.09>
- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., & Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2), 1–14. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v34n2/1561-2902-ems-34-02-e2268.pdf>
- Ramírez, M. (2016). Posibilidades del uso educativo en YouTube. *Ra Ximhai*, 12(6), 537–546. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194036>
- Rupertí, E., Gómez, L., & Palma, M. (2020). Características vocacionales y comportamiento social de la Generación Z. Caso El Triunfo, Ecuador. *MASKANA*, 11(1), 16–32. <https://doi.org/10.18537/mskn.11.01.03>
- Sánchez, P. (2017). La orientación educativa en la Universidad desde la perspectiva de los profesores. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 39–45.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus06317.pdf>
- Secretaría de Educación Superior, Ciencia, T. e I. (2019). *Informe sobre la metodología de*

distribución de recursos destinados anualmente por parte del Estado a favor de las Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas, Públicas de Posgrado y particulares que reciben rentas y asignaciones del Estado y su aplica. Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/INFORME-SENECYT-CES-PRESUPUESTO-IES-2020.pdf>

Solís, M., & Duarte, P. (2018). La educación superior tecnológic y la empleabilidad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 21–33. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n3/2218-3620-rus-10-03-21.pdf>

Tackett, S., Wright, S., Colber, J., & Shochet, R. (2018). Associations between learning community engagement and burnout, quality of life, and empathy among medical students. *International Journal of Medical Education*, 9, 316–322. <https://doi.org/https://doi.org/10.5116%2Fijme.5bef.e834>

Torres, A., & Silió, E. (2019). *El 30% de los universitarios no encuentra trabajo cuatro años después de graduarse.* El País. https://elpais.com/sociedad/2019/07/03/actualidad/1562170185_829639.html

Véliz, V. (2018). Calidad en la Educación Superior. Caso Ecuador. *Atenas*, 1(41), 195–1173. <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-una-mirada-sobre-la-calidad-en-educacion-superior.pdf>