

# 24

## PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE SOBRE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, ECUADOR

### STUDENT'S PERCEPTION OF THE QUALITY OF VIRTUAL EDUCATION AT THE REGIONAL AUTONOMOUS UNIVERSITY OF LOS ANDES, ECUADOR

Pamilys Milagros Moreno Arvelo<sup>1</sup>

E-mail: [uq.pamilysmoreno@uniandes.edu.ec](mailto:uq.pamilysmoreno@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8913-4352>

César Elías Paucar Paucar<sup>1</sup>

E-mail: [uq.cesarpaucar@uniandes.edu.ec](mailto:uq.cesarpaucar@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3133-8827>

Génesis Robles Zambrano<sup>1</sup>

E-mail: [uq.genesisrobles@uniandes.edu.ec](mailto:uq.genesisrobles@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2965-2091>

Orlando Iván Ronquillo Riera<sup>1</sup>

E-mail: [uq.orlandoronquillo@uniandes.edu.ec](mailto:uq.orlandoronquillo@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6020-7255>

<sup>1</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Moreno Arvelo, P. M., Paucar Paucar, C. E., Robles Zambrano, G., & Ronquillo Riera, O. I. (2021). Percepción del estudiante sobre la calidad de la educación virtual en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. *Revista Conrado*, 17(S3), 193-201.

#### RESUMEN

Paulatinamente, la comunidad académica, especialmente la latinoamericana, se ha concientizado sobre la significación de la calidad de la educación virtual y a distancia, así como su acreditación como modalidad educativa. El presente artículo tiene como objetivo: determinar la relación existente entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y la calidad del servicio educativo en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador. El método para recopilar los datos es el desarrollo de un cuestionario que cuenta de dos secciones. En primer lugar, la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual a través de las dimensiones: Flexibilidad de horarios y asistencia virtual; Facilidad de comprensión; Comunicación eficaz entre alumnos y profesores; y, Comunicación eficaz entre los propios estudiantes. Por otro lado, la variable calidad del servicio educativo fue analizada según: la Infraestructura; el Entorno académico; los Materiales de aprendizaje y los Servicios de apoyo al estudiante.

#### Palabras clave:

Calidad, educación virtual, calidad del servicio educativo.

#### ABSTRACT

Gradually, the academic community, especially in Latin America, has become aware of the significance of the quality of virtual and distance education, as well as its accreditation as an educational modality. The objective of this article is to determine the relationship between the students' perception of the virtual modality and the quality of the educational service in the Faculty of jurisprudence of the Regional Autonomous University of The Andes -Ecuador. The method for collecting data is the development of a questionnaire with two sections. First, the students' perception of the virtual modality through the dimensions: Flexibility of schedules and virtual attendance; Ease of understanding; Effective communication between students and teachers; and, Effective communication among the students themselves. On the other hand, the variable quality of the educational service was analyzed according to: Infrastructure; Academic environment; Learning materials and Student support services.

#### Keywords:

Quality, virtual education, quality of educational service.

## INTRODUCCIÓN

La educación virtual (EV) se refiere a la instrucción en un entorno de aprendizaje donde el profesor y el alumno están separados por tiempo o espacio, o ambos, y el profesor proporciona el contenido a través de aplicaciones de gestión del curso, recursos multimedia, Internet, videoconferencias, entre otros; de manera tal que, los estudiantes reciben el contenido y se comunican con el profesor a través de las mismas tecnologías (Crisol-Moya et al., 2020; Ruz-Fuenzalida, 2021; Avendaño et al. 2021).

Este tipo de enseñanza cobra especial importancia a raíz de la crisis sanitaria mundial provocada por la COVID-19. Según informes de las Naciones Unidas, hasta marzo de 2020 solo más de cien países habían tomado la decisión de cerrar temporalmente sus escuelas para evitar la propagación coronavirus, afectando a 850 millones de alumnos.

Desde la óptica social los cierres de instituciones educativas estimularon gradualmente las desigualdades educativas provocando que, las familias económicamente favorecidas accedieran a niveles más altos de educación y más recursos para llenar las brechas de aprendizaje y de conocimiento (El Assafiri Ojeda et al., 2021). Solo en América Latina, por citar un ejemplo, considerando que el 40% de las comunidades indígenas en la región se encuentran enclavadas en entornos rurales, ello supone un gran contingente poblacional en riesgo de exclusión o desvinculación del proceso educativo, ya que se trata de un universo aproximado de 58 millones de ciudadanos (CEPAL, 2020).

En este sentido, para evitar la propagación del virus, la necesidad de establecer largos períodos de cuarentena y restricción de movilidad hasta que apareciera una vacuna contra la enfermedad obligó a la educación (como a otros sectores), a reinventarse cada día (Castro-Rodríguez et al. 2018; Nusa Peñalver, 2020; OIT, 2011).

Los estados se han visto doblemente afectados por la pandemia: por una parte, garantizar el derecho a la educación asegurando la continuidad pedagógica es un imperativo insoslayable, pero por otra, mitigar las desigualdades de acceso a la enseñanza virtualizada e inclusiva supone ingentes inversiones en infraestructuras de conectividad para la vertebración digital de cada uno de sus territorios (Olivia & Gómez, 2014; Deloitte, 2020; Pérez García, 2021).

No obstante, según Quinteiro Goris (2021) en su informe para la UNESCO deja claro que, la Universidad, como institución social, ha conocido de muchas pandemias a lo largo de la historia y de todas ellas ha salido fortalecida y

que su papel no es otro que la mejora constante de la sociedad a través del conocimiento, tal y como lo evidencia el rápido desarrollo de la vacuna contra la COVID-19 producto de un esfuerzo colaborativo extraordinario como no se había visto hasta ahora (Quinteiro Goris, 2021).

Las consecuencias relacionadas con la suspensión temporal de la docencia presencial en las aulas y la posterior y necesaria adecuación metodológica a una nueva modalidad han incidido radicalmente en el estilo de vida y rutinas diarias del alumnado (Extremera, 2020; Sánchez et al. 2019).

Y, por otro lado, ha puesto de manifiesto la ausencia de recursos y medios tecnológicos para paliar o reducir tales consecuencias y su adaptación metodológica en la educación superior donde se ha evidenciado esa re-daptación hacia un modelo evaluativo de carácter digital y la necesidad de incrementar las competencias y herramientas digitales de la comunidad universitaria (Chacín et al., 2020; Pozos Pérez y Tejada Fernández, 2018).

Para superar esta brecha económica y digital resulta vital que las instituciones de educación superior otorguen el merecido valor a la planificación previa de todos los recursos a disposición para su posterior integración de manera que estas puedan contribuir al valor global de la institución. Este pensamiento permitirá alinear estrategias de gestión educativa (El Assafiri-Ojeda et al., 2020) y derivar en acciones concretas que garanticen la calidad del proceso de enseñanza en todas las modalidades, principalmente en la virtual y a distancia.

Es importante tener en cuenta que la educación virtual guarda estrecho vínculo con la educación a distancia (ED), la cual nació a raíz de la necesidad de cobertura de calidad educativa a personas que, por distancia y tiempo, no pueden desplazarse hacia un centro de formación físico.

Aunque instaurar la ED supone un reto para niveles de enseñanza precedentes, para la propia universidad todavía resulta un desafío. La complejidad de ello radica en la relación interacción y calidad en contextos tecnológicos, la que puede resumirse en tres etapas:

1. Información
2. Comunicación
3. Conocimiento

En primer lugar, llega la información en materiales de lectura tradicional, luego materiales para la comunicación virtual y el diálogo entre participantes para, finalmente, acabar por interiorizar -resignificar algún contenido

cultural hacia la construcción de conocimiento mediado socialmente y personalizado.

La educación virtual complementa a este tipo de modalidad académica, ya que mejora las dinámicas de formación de los estudiantes y ofrece mayor apoyo a los docentes para el desarrollo y seguimiento académico de los alumnos a cargo. A su vez, este tipo de modalidad implica la aparición de múltiples innovaciones pedagógicas que facilitan el desarrollo de modelos emergentes de enseñanza-aprendizaje que imponen, entre otros, una gestión orientada a:

1. La construcción del óptimo instruccional;
2. El impulso de un enfoque curricular por competencias y su actualización permanente.
3. El aumento del nivel de formación del capital humano.

Se trata de encausar una gestión de calidad vinculada con las tres funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión universitaria.

En la modalidad virtual, evaluar la calidad implica definir un conjunto de dimensiones determinantes para proponer, describir y establecer como valorar dichas dimensiones.

Al hacer alusión a la calidad de la educación virtual (CEV) resulta de obligada consulta la Norma UNE 66181:2012 que la cataloga como “la satisfacción del usuario y su formación integral influenciadas por tres factores fundamentales: empleabilidad, accesibilidad y metodología de aprendizaje”.

Estos factores quedan explicitados a continuación:

1. Reconocimiento de la formación para la empleabilidad: Representa en qué medida la formación virtual incrementa la capacidad del alumno para integrarse en el mercado laboral o mejorar la posición existente.
2. Metodología de aprendizaje: Conjunto de toma de decisiones que van a definir las condiciones más adecuadas para conseguir el aprendizaje de los usuarios respecto a unos objetivos marcados.
3. Accesibilidad: Factor que trata de cuantificar en qué medida la educación virtual es comprensible, utilizable y practicable con eficiencia y eficacia por cualquier persona.

Aunque esta normativa está dirigida a suministradores y consumidores de EV como: empresas, centros de formación y organismos públicos, su carácter general posibilita su uso por instituciones de educación reglada, como por ejemplo las universidades, en las que se llevan a cabo acciones tanto de formación virtual como mixta.

Ante la complejidad y dinamismo de los tiempos post COVID, donde la educación virtual ha ganado cada vez más escenarios en las instituciones educativas se hace necesario crear y aplicar mecanismos de retroalimentación que permitan obtener información sobre la calidad del servicio educativo que se ofrece en las universidades para poder tomar decisiones oportunas que contribuya a una correcta y proactiva gestión.

En tal sentido, el presente artículo tiene como objetivo: determinar la relación existente entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y la calidad del servicio educativo en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La herramienta para recopilar datos en este estudio es a través de una metodología de investigación de encuestas y cuestionarios. El método para recopilar los datos es el desarrollo de un cuestionario que cuenta de dos secciones: (1) percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y (2) calidad del servicio educativo. El cuestionario consta de una escala Likert de 7 puntos (completamente insatisfecho, mayormente insatisfecho, algo insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, algo satisfecho, mayormente satisfecho, completamente satisfecho). Se realiza prueba de confiabilidad estadística del cuestionario desarrollado para determinar la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y la calidad del servicio educativo; el instrumento desarrollado es confiable con un valor de alfa de Cronbach de 0.841. La hipótesis general planteada en la investigación es: *Existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y la calidad del servicio educativo* en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador.

En la investigación la variable independiente es Percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual compuesta por cuatro (4) dimensiones: Flexibilidad de horarios y asistencia virtual; Facilidad de comprensión; Comunicación eficaz entre alumnos y profesores; y, Comunicación eficaz entre los propios estudiantes. A su vez la variable dependiente es calidad del servicio educativo compuesta por cuatro (4) dimensiones: Infraestructura; Entorno académico; Material de aprendizaje y Servicios de apoyo al estudiante.

Las hipótesis específicas planteadas en la investigación son las siguientes:

1. Existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y la infraestructura en la Facultad.

2. Existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y el entorno académico en la Facultad.
3. Existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y el material de aprendizaje en la Facultad.
4. Existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y los servicios de apoyo al estudiante en la Facultad.

La población para el estudio está constituida por 781 estudiantes de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador.; el tamaño de muestra para el estudio es determinado a partir de lo planteado por Hernández Sampieri et al. (2014).

$$n = \frac{NZ_a^2PQ}{(N - 1)E^2 + Z_a^2PQ}$$

Donde:

**N:** tamaño de la población = 781 estudiantes.

**Z:** constante de acuerdo al nivel de confianza (para un nivel de confianza del 95%, Z=1.96)

**p:** proporción de individuos que en la población poseen la característica de estudio (variabilidad positiva) = 0.5

**q:** proporción de individuos que en la población no poseen la característica de estudio (variabilidad negativa) = 0.5

**e:** error máximo permisible (precisión) = 5% = 0.05

**n:** Tamaño de muestra = 258 estudiantes de la Facultad.

## RESULTADOS

Son procesadas las respuestas obtenidas por los 258 estudiantes respecto a la primera sección del cuestionario aplicado: percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual (tabla 1). Los resultados obtenidos reflejan que el 77.52 % de los estudiantes (200 estudiantes) se encuentran algo, mayormente o completamente satisfechos con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje relacionados a la modalidad virtual. Asimismo, 49 estudiantes (18.98 % del total) plantean sentirse algo, mayormente o completamente insatisfecho con el proceso de enseñanza aprendizaje relacionados a la modalidad virtual; mientras que nueve (9) estudiantes (3.49 %) plantean encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 1. Resultados obtenidos de la percepción sobre la modalidad virtual de los estudiantes en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Completamente Satisfecho	59	22.87
Mayormente Satisfecho	93	36.05
Algo Satisfecho	48	18.60
Ni satisfecho Ni insatisfecho	9	3.49
Algo Insatisfecho	15	5.81
Mayormente Insatisfecho	19	7.36
Completamente Insatisfecho	15	5.81
Total	258	100.00

La tabla 2 y figura 1 reflejan los resultados obtenidos relacionados con las dimensiones que integran la variable percepción sobre la modalidad virtual de los estudiantes: (1) flexibilidad de horarios y asistencia virtual, (2) facilidad de comprensión, (3) comunicación eficaz entre alumnos y profesores y (4) comunicación eficaz entre los propios estudiantes.

Tabla 2. Resultados obtenidos en las dimensiones que integran la variable percepción sobre la modalidad virtual de los estudiantes.

Válido	Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Completamente Satisfecho	Flexibilidad de horarios y asistencia virtual	64	24.81
	Facilidad de comprensión	69	26.74
	Comunicación eficaz entre alumnos y profesores	55	21.32
	Comunicación eficaz entre los propios estudiantes	53	20.54
Mayormente Satisfecho	Flexibilidad de horarios y asistencia virtual	96	37.21
	Facilidad de comprensión	93	36.05
	Comunicación eficaz entre alumnos y profesores	85	32.95
	Comunicación eficaz entre los propios estudiantes	87	33.72
Algo Satisfecho	Flexibilidad de horarios y asistencia virtual	45	17.44
	Facilidad de comprensión	50	19.38
	Comunicación eficaz entre alumnos y profesores	43	16.67
	Comunicación eficaz entre los propios estudiantes	41	15.89

Ni satisfecho Ni insatisfecho	Flexibilidad de horarios y asistencia virtual	11	4.26
	Facilidad de comprensión	9	3.49
	Comunicación eficaz entre alumnos y profesores	16	6.20
	Comunicación eficaz entre los propios estudiantes	13	5.04
Algo insatisfecho	Flexibilidad de horarios y asistencia virtual	13	5.04
	Facilidad de comprensión	11	4.26
	Comunicación eficaz entre alumnos y profesores	16	6.20
	Comunicación eficaz entre los propios estudiantes	21	8.14
Mayormente insatisfecho	Flexibilidad de horarios y asistencia virtual	17	6.59
	Facilidad de comprensión	13	5.04
	Comunicación eficaz entre alumnos y profesores	21	8.14
	Comunicación eficaz entre los propios estudiantes	24	9.30
Completamente insatisfecho	Flexibilidad de horarios y asistencia virtual	12	4.65
	Facilidad de comprensión	13	5.04
	Comunicación eficaz entre alumnos y profesores	22	8.53
	Comunicación eficaz entre los propios estudiantes	19	7.36

Leyenda de figura 1:

### DIMENSIONES

D1: Flexibilidad de horarios y asistencia virtual.

D2: Facilidad de comprensión.

D3: Comunicación eficaz entre alumnos y profesores.

D4: Comunicación eficaz entre los propios estudiantes.

### ESCALA:

CI: completamente insatisfecho

MI: mayormente insatisfecho

AI: algo insatisfecho

NN: ni satisfecho ni insatisfecho

AS: algo satisfecho

MS: mayormente satisfecho

CS: completamente satisfecho.

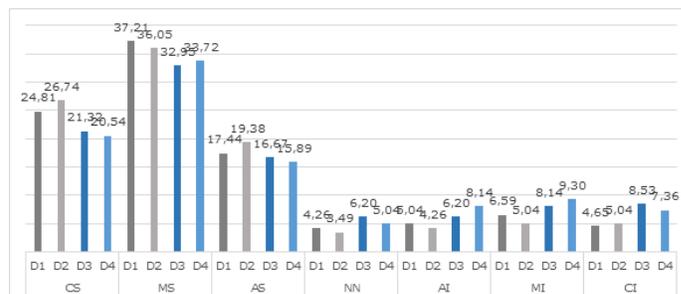


Figura 1. Resultados porcentuales obtenidos en las dimensiones que integran la variable percepción sobre la modalidad virtual de los estudiantes. Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos reflejan que:

Sobresalen los resultados de los estudiantes que se encuentran algo, mayormente y completamente satisfechos en cada una de las dimensiones: facilidad de comprensión el 82.17 %, flexibilidad de horarios y asistencia virtual el 79.46 % de los estudiantes, comunicación eficaz entre alumnos y profesores el 70.93 % y comunicación eficaz entre los propios estudiantes el 70.16 %.

Con respecto a los estudiantes que plantean sentirse algo, mayormente o completamente insatisfecho los valores porcentuales son menores: comunicación eficaz entre los propios estudiantes el 24.81 %, comunicación eficaz entre alumnos y profesores el 22.87 %, flexibilidad de horarios y asistencia virtual el 16.28 % de los estudiantes y facilidad de comprensión el 14.34 %.

Asimismo, menos del 7 % de los estudiantes plantean encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho: Comunicación eficaz entre alumnos y profesores el 6.20 %, Comunicación eficaz entre los propios estudiantes el 5.04 %, Flexibilidad de horarios y asistencia virtual el 4.26 % y Facilidad de comprensión el 3.49 %.

En cuanto al análisis de la variable calidad del servicio educativo, es procesada la sección dos del cuestionario desarrollado a los 258 estudiantes en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador. En la tabla 3 se muestra los resultados generales de las respuestas de los estudiantes.

Tabla 3. Resultados obtenidos para la variable calidad del servicio educativo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Completamente Satisfecho	82	31.78
Mayormente Satisfecho	75	29.07
Algo Satisfecho	36	13.95
Ni satisfecho Ni insatisfecho	15	5.81
Algo Insatisfecho	23	8.91
Mayormente Insatisfecho	13	5.04
Completamente Insatisfecho	14	5.43
Total	258	100

Los resultados obtenidos reflejan que el 74.80 % de los estudiantes (193 estudiantes) plantean encontrarse algo, mayormente o completamente satisfechos con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje relacionados a la modalidad virtual. Por otro lado, el 19.38 % del total de los estudiantes (50 estudiantes) afirman sentirse algo, mayormente o completamente insatisfecho con el proceso de enseñanza aprendizaje relacionados a la modalidad virtual; mientras que 15 estudiantes (5.81 %) plantean encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho.

En este sentido, la tabla 4 y figura 2 reflejan los resultados obtenidos relacionados con las cuatro (4) dimensiones que integran la variable calidad del servicio educativo: (1) infraestructura; (2) entorno académico; (3) material de aprendizaje y (4) servicios de apoyo al estudiante.

Tabla 4. Resultados obtenidos de las cuatro dimensiones que integran la calidad del servicio educativo.

Válido	Dimensión	Frecuencia	Porcentaje
Completamente Satisfecho	Infraestructura	65	25.19
	Entorno académico	71	27.52
	Material de aprendizaje	58	22.48
	Servicios de apoyo al estudiante	55	21.32
Mayormente Satisfecho	Infraestructura	98	37.98
	Entorno académico	94	36.43
	Material de aprendizaje	87	33.72
	Servicios de apoyo al estudiante	90	34.88
Algo Satisfecho	Infraestructura	48	18.60
	Entorno académico	51	19.77
	Material de aprendizaje	46	17.83
	Servicios de apoyo al estudiante	45	17.44
Ni satisfecho Ni insatisfecho	Infraestructura	10	3.88
	Entorno académico	7	2.71
	Material de aprendizaje	13	5.04
	Servicios de apoyo al estudiante	11	4.26

Algo Insatisfecho	Infraestructura	12	4.65
	Entorno académico	11	4.26
	Material de aprendizaje	15	5.81
	Servicios de apoyo al estudiante	19	7.36
Mayormente Insatisfecho	Infraestructura	14	5.43
	Entorno académico	12	4.65
	Material de aprendizaje	18	6.98
Completamente Insatisfecho	Servicios de apoyo al estudiante	22	8.53
	Infraestructura	11	4.26
	Entorno académico	12	4.65
	Material de aprendizaje	21	8.14
	Servicios de apoyo al estudiante	16	6.20

Leyenda de figura 1:

DIMENSIONES

- D1: Infraestructura.
- D2: Entorno académico.
- D3: Material de aprendizaje.
- D4: Servicios de apoyo al estudiante.

ESCALA:

- CI: completamente insatisfecho
- MI: mayormente insatisfecho
- AI: algo insatisfecho
- NN: ni satisfecho ni insatisfecho
- AS: algo satisfecho
- MS: mayormente satisfecho
- CS: completamente satisfecho.

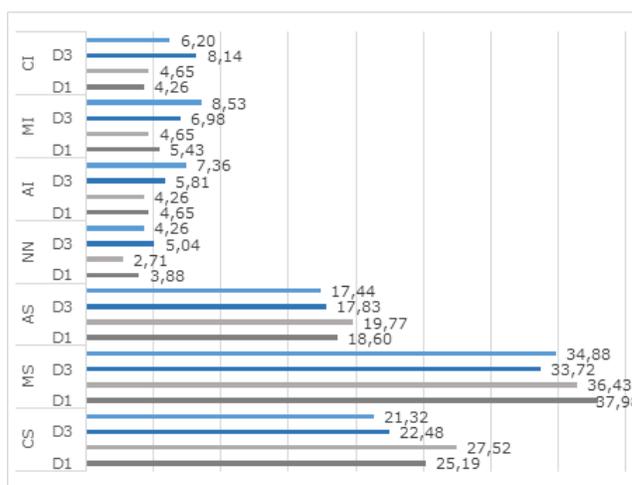


Figura 3. Resultados porcentuales obtenidos.

Los resultados obtenidos reflejan que:

Existe un mayor número de estudiantes que plantean encontrarse algo, mayormente y completamente satisfechos en cada una de las dimensiones: con el entorno académico el 83.72 %, la infraestructura el 81.78 %, los materiales de aprendizaje el 74.03 % y con los servicios de apoyo al estudiante el 73.64 %

Con respecto a los estudiantes que plantean sentirse algo, mayormente o completamente insatisfecho los valores porcentuales son menores: Con los servicios de apoyo al estudiante el 22.09 %, los materiales de aprendizaje el 20.93 %, la infraestructura el 14.34 y con el entorno académico el 13.57 %.

Menos del 5.04 % de los estudiantes plantean encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho, siendo este el valor de la dimensión de los materiales de aprendizaje; seguido de los servicios de apoyo al estudiante con el 4.26 %; la infraestructura con el 3.88 % y el entorno académico por el 2.71 % del total de los estudiantes.

### Hipótesis

Se determina la correlación entre las variables de estudio a partir del estadístico de Rho Spearman; ya que las variables poseen una escala de medición ordinal. El nivel de confianza considerado en el estudio es 95 % y el nivel de significancia  $\alpha = 5\% = 0,05$ . La regla de decisión en cada caso es si Sig. (p valor)  $\geq \alpha$  se acepta H0; y si: Sig. (p valor)  $< \alpha$  se rechaza H0. Son planteadas las hipótesis de trabajo siguiente para la hipótesis general de la investigación:

H1: Existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y la calidad del servicio educativo en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador.

H0: No existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y la calidad del servicio educativo en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador.

Dado los resultados obtenidos en la tabla 5, se acepta H1 y rechaza Ho para las hipótesis de trabajo asociadas a la hipótesis general de la investigación, ya que p valor  $< \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ); por los que las variables son dependientes.

Tabla 5. Correlaciones de las variables planteadas en la hipótesis general de la investigación.

Variables		Percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual	Calidad del servicio educativo
Percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,793**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,793**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para las hipótesis específicas de la investigación se plantean las hipótesis de trabajo siguientes:

### Hipótesis específica 1

H1 Existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y la infraestructura en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador.

H0: No existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y la infraestructura en la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador.

### Hipótesis específica 2

H1: Existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y el entorno académico en la Facultad.

H0: No existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y el entorno académico en la Facultad.

### Hipótesis específica 3

H1: Existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y el material de aprendizaje en la Facultad.

H0: No existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y el material de aprendizaje en la Facultad.

### Hipótesis específica 4

H1: Existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y los servicios de apoyo al estudiante en la Facultad.

H0: No existe relación directa y significativa entre la percepción de los estudiantes sobre la modalidad virtual y los servicios de apoyo al estudiante en la Facultad.

Los resultados obtenidos en cada una de las hipótesis específicas son: coeficiente de correlación 0,712; 0,815; 0,799 y 0,803 para las hipótesis 1, 2, 3 y 4 respectivamente y p valor = 0,000; 0,002; 0,001; 0,000. Se acepta la hipótesis H1 y rechazada la hipótesis nula (H0) en las cuatro hipótesis específicas planteadas.

## DISCUSIÓN

La EV, está enfocada hacia la mejora de las condiciones de cobertura, pertinencia y calidad educativa, a través de la implementación de diversos formatos y estrategias de interacción y cooperación.

A pesar de que una incorrecta gestión gubernamental e institucional puede atentar contra su desarrollo y ampliar la brecha de conocimiento y aprendizaje con afectaciones a los sectores más vulnerables, se trata de una modalidad que aporta grandes beneficios.

La implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) potencia la educación a distancia y complementa la educación tradicional, esencialmente generada por la convergencia física y temporal de los agentes involucrados en la enseñanza-aprendizaje.

Romper con las fronteras espaciales y temporales de la educación tradicional, permite que el entorno educativo aporte al estudiante los medios para no interrumpir su aprendizaje aun cuando la figura del docente-tutor no se encuentre presente.

## CONCLUSIONES

El aprendizaje a través de espacios virtuales como método de educación basada en las TIC puede provocar un cambio en todas las formas de educación y aprendizaje del presente siglo y poner fin al desafío de la tasa de

demanda social de educación y falta de recursos educativos adecuados.

A medida que el desarrollo de la educación virtual a nivel universitario se vuelve un tema más importante, toma especial interés y significación la Evaluación y aseguramiento de la calidad docencia y del proceso de aprendizaje, así como la necesidad de cumplir e influir en el proceso educativo.

La CEV debe considerar los factores tecnológicos como uno de los más importantes, ya que en él está implícita la facilidad de acceso y los componentes de interacción para proporcionar aquellos materiales, herramientas, servicios y actividades educativas para fomentar la interacción entre alumnos y profesores. Una correcta gestión de la calidad debe ahondar en la calidad del servicio educativo, en los sistemas de evaluación y en los mecanismos de retroalimentación que permitan identificar deficiencias y oportunidades de mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avendaño, W. R., Luna, H. O., & Rueda, G. (2021). Educación virtual en tiempos de COVID-19: percepciones de estudiantes universitarios. *Formación universitaria*, 14(5), 119-128.
- Castro-Rodríguez, Y., & Lara-Verástegui, R. (2018). Percepción del blended learning en el proceso enseñanza aprendizaje por estudiantes del posgrado de Odontología. *Educación Médica*, 19(4), 223-228.
- CEPAL. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19. Efectos económicos y sociales*. CEPAL.
- Chacín, A. J. P., González, A. I., & Peñaloza, D. W. (2020). Educación superior e investigación en Latinoamérica: Transición al uso de tecnologías digitales por Covid-19. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 98-117. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>.
- Crisol-Moya, E., Herrera-Nieves, L., & Montes-Soldado, R. (2020). Educación virtual para todos: una revisión sistemática. *Education in the knowledge society*, 21(15), 1-13. <https://doi.org/10.14201/eks.20327>.
- Deloitte. (2020). Covid 19. Impacto económico (Edición especial). *Barómetro de Empresas*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/acerca-de-deloitte/Deloitte-ES-Barometro-de-empresas-COVID-19-20200329.pdf>

- El Assafiri Ojeda, Y., Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2021). Procedimiento para la identificación de brechas de conocimiento en fuentes de reclutamiento. *La responsabilidad empresarial en la era digital ante los retos de la contingencia sanitaria*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- El Assafiri-Ojeda, Y., Medina-Nogueira, Y. E., Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., & Medina-Nogueira, D. (2020). Gestión del conocimiento en la Universidad de Matanzas: alineación del proceso docente educativo y la actividad extracurricular. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), 1-20. <http://www.rces.uh.cu/index.php/RCES/article/view/378>.
- Extremera, N. (2020). Coping with the stress caused by the COVID-19 pandemic: future research agenda based on emotional intelligence ((Afrontando el estrés causado por la pandemia COVID-19: futura agenda de investigación desde la inteligencia emocional)). *International Journal of Social Psychology*, 35(3), 631-638. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02134748.2020.1783857>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.academia.edu/download/38911499/Sampieri.pdf>.
- Nusa Peñalver, J. D. (2020). Preguntas y respuestas ante la COVID-19: teletrabajo, enfermedad, interrupción laboral, madres trabajadoras y sector no estatal. *Peródico Granma*.
- OIT. (2011). Manual de buenas prácticas en teletrabajo. In E. y. S. S. Ministerio de Trabajo, Unión Industrial (Ed.).
- Oliva, E. J. D., & Gómez, Y. D. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 5(12), 180-191.
- Pérez García, Á. (2021). La enseñanza online post pandemia: nuevos retos. *HOLOS*, 2(37), 1-12. <https://doi.org/https://10.15628/holos.2021.12082>
- Pozos Pérez, K., & Tejada Fernández, J. (2018). Competencias digitales en docentes de educación superior: niveles de dominio y necesidades formativas. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12(2), 59-87. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162018000200004&script=sci\\_arttext&tling=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162018000200004&script=sci_arttext&tling=pt)
- Quinteiro Goris, J. A. (2021). Covid-19: su impacto en la educación superior y en los ODS. <https://www.iesalc.unesco.org/2021/06/01/covid-19-su-impacto-en-la-educacion-superior-y-en-los-ods/>.
- Ruz-Fuenzalida, C. (2021). Educación virtual y enseñanza remota de emergencia en el contexto de la educación superior técnico-profesional: posibilidades y barreras. *Revista Saberes Educativos*, (6), 128-143.
- Sánchez García, T. C., Aurea Burgos, B. A., del Roció Carril Paredes, F., & Ramos Carpio, J. P. (2019). La Internacionalización de la Educación Superior, desde la perspectiva educacional, cinco retos y una necesaria reflexión sobre el sentido del proceso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(4), 1-11.