



*Percepción estudiantil sobre la calidad de la Carrera de enfermería de la  
Universidad de Guayaquil*

*Student perception about the quality of the Nursing Career at the University of  
Guayaquil*

*Percepção do estudante sobre a qualidade da carreira de enfermagem da  
Universidade de Guayaquil*

Joicy Anabel Franco Coffré <sup>I</sup>  
[Joicy.francoc@ug.edu.ec](mailto:Joicy.francoc@ug.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-4180-4078>

Marcia Isabel Ortega López <sup>II</sup>  
[María.ortega@ug.edu.ec](mailto:María.ortega@ug.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-3192-5084>

Nelly Lissbeth Siguencia Granda <sup>III</sup>  
[Nelly.siguencia.ug.edu.ec](mailto:Nelly.siguencia.ug.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-8003-3619>

Olga Lucia Viteri Viteri <sup>IV</sup>  
[Olga.viteri@ug.edu.ec](mailto:Olga.viteri@ug.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-5930-7494>

**Correspondencia:** [Joicy.francoc@ug.edu.ec](mailto:Joicy.francoc@ug.edu.ec)

Ciencias de la Educación  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 23 de junio de 2022 \* **Aceptado:** 12 de julio de 2022 \* **Publicado:** 15 de agosto de 2022

- I. Docente Titular Auxiliar Carrera de Enfermería, Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- II. Docente ocasional Carrera de Enfermería, Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- III. Docente ocasional Carrera de Enfermería, Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- IV. Docente ocasional Carrera de Enfermería, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

## Resumen

**Objetivo:** Comprender la percepción estudiantil sobre la calidad de la carrera de Enfermería de la Universidad de Guayaquil, año 2022.

**Métodos:** Investigación cualitativa de tipo descriptiva, con modalidad de estudio de caso. Se realizó un grupo de discusión con 8 estudiantes del sexto semestre de la carrera de Enfermería de la Universidad de Guayaquil, junto a la directora de la carrera. El derrotero de preguntas consto de 6 preguntas relacionadas a la percepción de la calidad docente, calidad en la infraestructura, y calidad de servicios administrativos, así como las estrategias de mejora sugeridas por los estudiantes. Para el análisis del contenido se utilizó la técnica de Strauss y Corbin.

**Resultados:** Se obtuvieron 3 categorías principales del análisis y codificación de las respuestas del grupo de discusión: Atributos de los docentes durante la pandemia facilitaban el proceso de enseñanza aprendizaje; Dificultades en la comunicación entre la Carrera y el estudiante y Necesidades de Infraestructura y equipos para el ambiente institucional adecuado. La percepción del estudiante sobre sus docentes fue positiva, resaltando aspectos humanísticos como la escucha activa, confianza y apertura para el estudiante, y la creatividad para la enseñanza durante la virtualidad. Deficiente comunicación con los servidores administrativos, y mejorar la infraestructura áulica y de laboratorios para fomentar el aprendizaje.

**Conclusiones:** Es notable destacar el hecho de que la virtualidad los mantuvo alejados de la universidad pero aun así la relación docente-estudiante fue percibida como positiva, la infraestructura debe ser potenciada y mejorar los canales de comunicación con los servidores administrativos de la carrera. Se recomienda que la carrera analice e implemente las estrategias sugeridas por los participantes de este estudio.

**Palabras Clave:** Calidad; Educación Superior: Enfermería; Estudiantes; Percepción.

## Abstract

**Objective:** To understand the student perception about the quality of the Nursing career at the University of Guayaquil, year 2022.

**Methods:** Qualitative descriptive research, with case study modality. A discussion group was held with 8 students of the sixth semester of the Nursing career at the University of Guayaquil, together with the director of the career. The course of questions consisted of 6 questions related to the perception of teaching quality, infrastructure quality, and quality of administrative services, as well

as the improvement strategies suggested by the students. For content analysis, the Strauss and Corbin technique was used.

Results: Three main categories were obtained from the analysis and coding of the responses of the discussion group: Attributes of teachers during the pandemic facilitated the teaching-learning process; Difficulties in communication between the Career and the student and Needs of Infrastructure and equipment for the adequate institutional environment. The student's perception of their teachers was positive, highlighting humanistic aspects such as active listening, trust and openness to the student, and creativity for teaching during virtuality. Poor communication with the administrative servers, and improve the classroom and laboratory infrastructure to promote learning.

Conclusions: It is notable to highlight the fact that virtuality kept them away from the university but even so the teacher-student relationship was perceived as positive, the infrastructure must be strengthened and the communication channels with the administrative servers of the career improved. It is recommended that the career analyze and implement the strategies suggested by the participants of this study.

**Keywords:** Quality; Higher Education: Nursing; Students; Perception.

## Resumo

Objetivo: Compreender a percepção do estudante sobre a qualidade da carreira de Enfermagem na Universidade de Guayaquil, ano 2022.

Métodos: Pesquisa qualitativa descritiva, na modalidade estudo de caso. Um grupo de discussão foi realizado com 8 alunos do sexto semestre da carreira de Enfermagem da Universidade de Guayaquil, juntamente com o diretor da carreira. O curso de questões foi composto por 6 questões relacionadas à percepção da qualidade do ensino, qualidade da infraestrutura e qualidade dos serviços administrativos, bem como as estratégias de melhoria sugeridas pelos alunos. Para análise de conteúdo, foi utilizada a técnica de Strauss e Corbin.

Resultados: A partir da análise e codificação das respostas do grupo de discussão, foram obtidas três categorias principais: Atributos dos professores durante a pandemia facilitaram o processo ensino-aprendizagem; Dificuldades na comunicação entre a Carreira e o aluno e Necessidades de Infraestrutura e equipamentos para o ambiente institucional adequado. A percepção do aluno sobre seus professores foi positiva, destacando aspectos humanísticos como escuta ativa, confiança e

abertura ao aluno e criatividade para ensinar na virtualidade. Má comunicación com os servidores administrativos, além de melhorar a infraestrutura da sala de aula e do laboratório para promover o aprendizado.

Conclusões: É notável destacar que a virtualidade os afastou da universidade, mas mesmo assim a relação professor-aluno foi percebida como positiva, a infraestrutura deve ser fortalecida e os canais de comunicação com os servidores administrativos da carreira melhorados. Recomenda-se que a carreira analise e implemente as estratégias sugeridas pelos participantes deste estudo.

**Palavras-chave:** Qualidade; Ensino Superior; Enfermagem; Alunos; Percepção.

## Introducción

La calidad es definida como el grado en que un conjunto de características o atributos de un objeto, servicio o institución satisfacen un conjunto de requisitos. Si los atributos se ajustan a esos requisitos se logrará así un alto grado de calidad pero, si esas características no se ajustan, se logra un nivel de calidad deficiente (Ferrer et al, 2015).

A través de las últimas décadas, ha surgido un gran interés por el aseguramiento de la calidad de la educación superior. Las constituciones, o políticas gubernamentales han insertado en sus preceptos los principios de calidad en la educación en todos sus niveles, mediante un enfoque centralizado en la obtención de estándares dentro del proceso enseñanza aprendizaje, la experiencia estudiantil, logros de resultados de aprendizaje, gestión administrativa, procesos de acreditación institucional y la satisfacción de la sociedad con relación a los graduados que entrega la Universidad (Calma y Dickson, 2020).

Además la competitividad de las universidades se ha incrementado en gran medida por la gran demanda estudiantil. La UNESCO (2020), menciona que en los últimos veinte años la matrícula de educación superior (ES) en el mundo casi se duplicó, pasando de 19% a 38% entre 2000 y 2018. En el caso de Ecuador, según el boletín estadístico de la Secretaría de educación superior, Ciencia, tecnología e innovación (SENESCYT, 2020), hubieron 563.030 estudiantes matriculados en el año 2015, y ya en el 2018, se incrementó a 632.541. Estos datos obligan a las universidades a poder escudriñarse y analizar sus estándares de calidad, y lograr ser competitivas y prestigiosas.

Los estudiantes considerados como clientes externos de la universidad, tienen una voz poderosa, que brinda a las autoridades de las instituciones de educación superior, información de gran relevancia sobre su satisfacción con relación a la infraestructura, docentes tutores, metodología de

enseñanza aprendizaje, el proyecto curricular, condiciones de seguridad del establecimiento, servicios estudiantiles entre otras (Bernate et al, 2020). Los estudiantes pueden además tener valiosas estrategias que podrían ser utilizadas como oportunidades de mejora para el programa de formación y que en ocasiones las mismas autoridades quizás no pueden ver.

Complementando un poco más lo antes expuesto, en el contexto ecuatoriano, existe el organismo competente en la Acreditación de los programas de formación del Ecuador, es el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). Este ente gubernamental, tiene a su cargo la regulación, planificación y coordinación del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en el país (CACES, 2020). A la fecha solo cuenta con procesos de acreditación de las carreras de interés social: Medicina, Enfermería, Odontología y Derecho.

Las carreras de Enfermería del Ecuador poseen un modelo de evaluación del Entorno de Aprendizaje, recientemente actualizado en el año 2022, mediante reunión de los directivos de las carreras de enfermería en proceso de acreditación, en el mes de mayo del mismo año, donde permanecieron los seis criterios que se evalúan en la institución los cuales son: Pertinencia, Academia, Currículo, Estudiante, Ambiente Institucional y Practicas pre profesionales. Estos se subdividen en subcriterios, e indicadores, con sus estándares de calidad y elementos fundamentales que guían a la generación de actividades y productos específicos para el cumplimiento.

En el último proceso de acreditación realizado en el año 2016, la carrera de Enfermería de la Universidad de Guayaquil, no logro conseguir la acreditación, y tuvo que llevar a cabo un plan de fortalecimiento por dos años, y en el 2022, se presenta a la nueva acreditación. Ante este panorama, es que este estudio tuvo como objetivo el poder comprender la percepción estudiantil sobre la calidad de la carrera de Enfermería de la Universidad de Guayaquil y poder así generar oportunidades de mejoras desde la óptica de los estudiantes.

## **Método**

Se trató de una investigación de tipo cualitativa, de tipo fenomenológica e interpretativa, con modalidad de estudio de caso. La técnica de recolección de datos fue la de grupo de discusión, Según Rogel (2018), la premisa de esta metodología es evaluar el proceso de toma de opiniones, identificando factores de influencia en la formación de la opinión de los participantes. El grupo de discusión es una técnica muy valiosa, pues se generan una seria de interacciones entre las personas

que forman el grupo y permite extraer una información diferente a la que se obtendría de manera individual (Gutiérrez, 2010).

Como instrumento para la realización de la entrevista semiestructurada se realizó el derrotero de preguntas enfocadas en la calidad de la educación superior:

1. En su experiencia estudiantil, ¿cómo describiría a los docentes que ha tenido en la carrera?
2. ¿Qué sugerencias o estrategias de mejora recomendaría usted a la carrera en relación a los docentes y metodologías de enseñanza aprendizaje?
3. A su criterio, ¿cómo catalogaría los servicios administrativos de la carrera de enfermería?
4. ¿Qué sugerencias o estrategias de mejora recomendaría usted a la carrera en relación a los servicios administrativos?
5. En lo que respecta a infraestructura de la carrera, ¿qué opinión tiene usted?
6. ¿Qué sugerencias o estrategias de mejora recomendaría usted a la carrera en cuanto a la infraestructura?

Los participantes del grupo de discusión, fueron 8 estudiantes legalmente matriculados en la carrera de Enfermería, y que pertenecen al grupo de apoyo a la acreditación. Ellos pertenecen al 6to semestre de la carrera. La reunión se dio en un lugar tranquilo, sin interrupciones y adecuado para ese fin, la fecha fue el 30 de marzo 2022 a las 12h30. En cuanto a la parte ética de la investigación, se solicitó previamente autorización a la dirección de la carrera de Enfermería y con este permiso, se procedió a convocar a los estudiantes. Se recabó firma de consentimiento informado a los participantes. Se invitó a la directora de la carrera para que pudiese escuchar todas las intervenciones.

El grupo de discusión fue grabado mediante audio, y tuvo una duración total de 1 hora treinta minutos. Esta información fue transcrita y procesada, para poder realizar la codificación correspondiente mediante la técnica descrita por Strauss y Corbin (2022). Posterior a ello se pasaron los códigos, subcategorías y categorías obtenidas del análisis temático en la matriz de categorías para su mejor organización.

## Resultados y Discusión

Los participantes de este estudio, tenían entre 20 y 21 años de edad, todos se encuentran en el sexto semestre de la carrera, solteros, y sin trabajo, con dedicación exclusiva a sus estudios.

Dentro del análisis realizado, se obtuvieron tres categorías: Atributos de los docentes durante la pandemia facilitaban el proceso de enseñanza aprendizaje. Dificultades en la comunicación entre la Carrera y el estudiante. Necesidades de Infraestructura y equipos para el ambiente institucional adecuado.

### **Atributos y debilidades de los docentes durante la pandemia facilitaban el proceso de enseñanza aprendizaje**

Durante el tiempo que azotó la pandemia al mundo, todos los niveles de formación educativa tuvieron que reinventarse para poder respetar el derecho del ser humano a recibir educación. Los estudiantes tuvieron que acceder a sus clases de una manera poco convencional y explorada anteriormente: la educación virtual. El hecho de quedarse en casa y ver a sus docentes y compañeros en la pantalla del computador, adquirir servicios de internet y permanecer largos periodos de tiempo en la computadora, sometieron a todos los estudiantes a un nuevo ritmo de vida, que también alteró hasta la salud física a más de la emocional durante la crisis sanitaria (Gazca, 2020).

Otra situación que pudo mermar un poco la calidad de la educación superior la refirió el participante P3 y P5 cuando mencionaban: “

*“Hubo mucho desconocimiento por parte de los docentes en el manejo de la plataforma virtual, se veía desorden y que no utilizaban bien las herramientas de la plataforma, incluso a veces programaban mal los exámenes o tareas y nos perjudicaban en nuestros puntajes” P3.*

Además de la falta de recursos tecnológicos que fue también motivo de deserción de la carrera, el desconocimiento del trabajo docente en las plataformas virtuales afectó el buen desenvolvimiento de las clases. El desconocimiento por parte de los diferentes actores tanto estudiante como docentes sobre el uso adecuado de estos elementos en un ambiente de formación disminuyó mucho la calidad educativa y el aprendizaje significativo (García y Rodríguez, 2021).

*“Se debe respetar la maestría o especialidad del docente para que pueda dictar clases en asignaturas que tengan que ver con su formación, tuvimos docentes que no sabían nada de la materia y solo nos ponían a exponer sin retroalimentar nada” P5*

*“Las guías autónomas son una pérdida de tiempo, se deberían implementar tareas que realmente nos ayuden a aprender lo que necesitamos aprender, ese tiempo invertido en llenar guías, se lo podría usar en algo más provechoso.” P4*

A decir de Zúñiga y Arnáez (2010) los docentes no deben limitarse a ser transmisores de conocimientos, sino que deben de colaborar con los estudiantes a que construyan esos conocimientos dentro de los nuevos contextos sociales, motivar a ellos a poder ser protagonistas de su aprendizaje, al mismo tiempo motivarlos, y crear entornos virtuales que no sean monótonos, ser impulsor de ideas, y fomentar el pensamiento crítico y reflexivo en cada tarea que se encomiende.

Dentro de las cualidades que resaltan de los docentes destacaron la “entrega del docente” “creatividad” “paciencia” “respeto y buen trato”, y en cada nivel que se iba avanzando, intentaban llenar vacíos de situaciones no aprendidas en el ciclo anterior.

*“Hay docentes que fueron muy creativos y que durante la pandemia trataban de que aprendiéramos, haciendo videos con nuestros familiares o incluso, una de ellas nos llevó a su casa a hacer las practicas” P1*

*“Los docentes nos escuchan siempre, son abiertos a conversar con nosotros, y nos proyectan una relación de confianza” P5*

*“La virtualidad nos quitó la oportunidad de tener prácticas, necesitamos prácticas” P7*

Según Chávez et al, (2021) durante la educación virtual existió un cambio de roles del docente y estudiante: en el caso de profesores este se transformó en una guía, alguien que proponía recursos de aprendizaje (lecturas, videos, tutoriales etc), más que cuando transmitía conocimientos en la educación tradicional, en el caso de los estudiantes estos debían de ser autodisciplinados, responsables, y facilitar el aprendizaje colaborativo con sus compañeros a la distancia.

Vilanova (2016) identifica cuatro tipos de interacciones posibles cuya correcta gestión garantizarían una educación efectiva, estas son: alumno-docente, alumno-contenido; alumno-alumno y alumno-plataforma. En el contexto de la Universidad de Guayaquil, se utilizó el campus virtual MOODLE donde sus canales de comunicación eran los chats, foros, y asignación de tareas. El correo electrónico institucional también fue de gran ayuda. De forma sincrónica y directa con el profesor en herramientas de videoconferencia tales como Zoom, Google Meet, o Teams de Microsoft. Es notable que pese a estar de forma virtual, los estudiantes resalten que los docentes brindaban escucha activa, y apertura y confianza para comunicarse con sus alumnos.

Entre las oportunidades de mejora que sugirieron los estudiantes con relación a los docentes enumeraron las siguientes:

1. Saber llegar al estudiante aplicando los conceptos teóricos a situaciones prácticas.
2. Reevaluar las guías de trabajo autónomo para que estas tareas realmente puedan ayudar al estudiante a cumplir los logros de aprendizaje de las asignaturas.
3. Incrementar las clases prácticas cuando ya se instaure nuevamente la presencialidad, o encontrar nuevos espacios de práctica, ya sea en la comunidad, o en instituciones de salud.
4. Que se capacite a los docentes en las plataformas virtuales para un mejor manejo de las mismas.
5. Que el docente pueda tener un trato justo e igualitario con todos los estudiantes evitando sesgos o favoritismos.
6. Realizar clases de refuerzo académico en aspectos de la práctica de enfermería en los laboratorios
7. Fomentar la transparencia en la forma de calificación de las tareas o exámenes.

### **Dificultades en la comunicación entre la Carrera y el estudiante**

Durante las clases virtuales, los procesos administrativos igual debían de seguir su curso. Matriculaciones, asignaciones de cupos, distribución de horarios de clase, re ingresos, anulaciones de matrícula, solicitudes de diferente índole etc. Todos estos, tuvieron que ser llevados a cabo mediante el correo institucional de las secretarías y directora de la carrera. Al inicio, nadie conocía a quien dirigirse ni como dirigir sus solicitudes, y en ocasiones no existía respuesta.

*“Yo tuve un problema con mi matrícula, y solicité por medio de correo electrónico la ayuda de una secretaria. El primer correo si fue contestado, pero al volver a consultar sobre el seguimiento de mi petición nunca más tuve respuesta” P4.*

*“El único canal de comunicación que teníamos que si era efectivo, era con el presidente de los estudiantes de la carrera, él nos mantenía informados y buscaba como ayudarnos en nuestras solicitudes” P2*

Hubo cierto grado de insatisfacción en relación a la respuesta oportuna del personal administrativo a los requerimientos de los estudiantes. Esto podría haber sucedido porque al inicio de la virtualidad las directrices de la atención virtual a la comunidad universitaria eran incipiente. Con el paso de los días, se crearon correos específicos para la atención estudiantil, que facilitaron un poco más el

seguimiento de las solicitudes. A decir de Chávez y Paucar (2017) los servicios públicos deben ser centrados, de tal manera que los canales de atención deben ser implementados para una mayor interacción entre la institución y el ciudadano, fortaleciendo y desarrollando estrategias para garantizar estos servicios y su pronta respuesta.

Como oportunidades de mejora los estudiantes sugirieron:

1. Que se realice campaña de difusión de la información inherente a la carrera: datos generales, secretarías por semestres, servicios administrativos, formatos para cada requerimiento.
2. Que se implementen canales de comunicación directos con el estudiante para así poder tener transparencia de las solicitudes enviadas, recibidas y su respectivo seguimiento.
3. Que se realice esta campaña de difusión de forma prioritaria desde el primer semestre de la carrera.

### **Necesidades de Infraestructura y equipos el ambiente institucional adecuado**

En cuanto a la infraestructura actual de la carrera de Enfermería, mencionaron que la carrera posee espacios suficientes para la impartición de clases, que es un edificio agradable, y que brinda las comodidades para el estudiante, pero que lamentablemente los servicios sanitarios tienen un mantenimiento inadecuado y que provoca que en varias ocasiones se dañen.

*“Debemos buscar baños en otros edificios o fuera de la universidad porque los de la carrera están dañados” P2*

*“Hay aulas con el piso dañado” P7*

*“No hay proyectores, ni computadoras en las aulas, y los pocos proyectores que quedan están en mal estado o no funcionan ya” P5*

Entre las propuestas de mejora que los estudiantes sugieren son las siguientes:

1. Que se adquieran proyectores y computadores para todas las aulas.
2. Que se realicen las reparaciones pertinentes de los baños.
3. Que se remodelen los laboratorios y equipen con los elementos necesarios para el logro de los resultados de aprendizaje de la carrera y asignaturas.

Al referirnos a los ambientes de aprendizaje, mencionamos los recursos con los que cuenta la institución, el medio físico que acoge la comunidad académica, es decir el entorno que rodea a los estudiantes para su experiencia educativa (Téllez, 2014). Por ello y en las ciencias de la salud de

forma específica posee requisitos tales poseer laboratorios totalmente equipados, funcionales y disponibles para acercarse de la forma más próxima a los entornos reales, mediante la simulación clínica.

## **Conclusiones**

El Estudiante como cliente externo de las instituciones de educación superior, posee una opinión muy importante y real, sobre el estado actual de cualquier programa de formación. Es quien recibe la formación de parte de la planta docente, y recibe servicios de parte del personal administrativo de la carrera y puede palpar perfectamente las debilidades, y fortalezas que posean este grupo de servidores. Es notable destacar el hecho de que la virtualidad los mantuvo alejados del edificio físico, pero los mantuvo cerca de su institución por medio del proceso formativo, y la relación docente-estudiante que fue percibida como positiva, pese a pocas excepciones. La percepción que tuvieron los participantes de este estudio en relación a sus docentes fue buena, y destacaron la parte humana y de escucha activa, apertura y confianza que tenían para con ellos, y que facilitaba la comunicación pese a la distancia.

Sin embargo, también recomendaron que las tareas que se generan en las asignaturas, no logran responder a los objetivos de aprendizaje y que ese tiempo que ellos han invertido en resolver esas guías, no les ha resultado provechoso. Por ello recomendaron revisar y analizar las guías autónomas de cada asignatura, así como también capacitar a los docentes en el manejo de las plataformas virtuales, así como en la forma de evaluación estudiantil, sea sin sesgos ni ningún tipo de favoritismo de por medio.

En relación a la infraestructura reconocieron que la carrera posee una infraestructura que puede ser mejor mantenida, y que una necesidad oprobiosa es la de mejorar los baños, aulas y laboratorios. En cuanto a los servicios administrativos, mejorar los canales de comunicación de los estudiantes con el personal administrativo y realizar campañas de difusión de los servicios administrativos como de las secretarías de cada semestre.

Además de implementar mejoras y adquisición de equipos suficientes para los laboratorios de la carrera de enfermería y de esa manera fomentar la práctica de enfermería que tan ausente ha estado durante los dos últimos años. Implementar servicios de refuerzo académico en los laboratorios y dotar a las aulas de computadores y proyectores así como pizarras interactivas para mejorar la experiencia educativa.

## Referencias

1. Bernate, Jayson Andrey, Guataquira Romero, Alexander, Romero Melo, Erika Natalia, & Reyes Escobar, Paula Carina. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *Podium*, (38), 37-50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
2. CACES. (2020). Quiénes Somos – Caces. Recuperado 3 de agosto de 2022, de <https://www.caces.gob.ec/quienes-somos/>
3. Calma, A., & Dickson-Deane, C. (2020). The student as customer and quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, 34(8), 1221–1235. <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2019-0093>
4. Chávez García, E., Rivera Piñaloza, D., & Haro Sosa, G. (2021). PERCEPCIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR 2020 - 2020. *Revista De Investigación Enlace Universitario*, 20(1), 8-21. <https://doi.org/10.33789/enlace.20.1.81>
5. Chávez, B. L., & Paucar, C. V. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *InnovaG*, 3, 13-20.
6. Diario El Universo. (2022, mayo 25). Fortalecimiento en infraestructura, proyectos de vinculación e investigación, las implementaciones con las que 9 carreras de Enfermería apuntan a la acreditación. *El Universo*. <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/fortalecimiento-en-infraestructura-proyectos-de-vinculacion-e-investigacion-las-implementaciones-con-las-que-9-carreras-de-enfermeria-apuntan-a-la-acreditacion-nota/>
7. Ferrer, J., Pelekais, C., & Clemenza, C. (2005). La calidad como elemento competitivo en las Universidades. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 6(14), 55–83.
8. García-González, A., & Rodríguez-Zapata, D. (2021). Del salón al aula virtual: Las dificultades tecnológicas, económicas y de salud mental que afrontan los universitarios para el desarrollo de la educación remota en el marco de la pandemia del COVID-19. *CULTURA EDUCACIÓN Y SOCIEDAD*, 12(2), 205–222. <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.12.2.2021.12>

9. Gazca Herrera, Luis Alejandro. (2020). Implicaciones del coronavirus covid-19 en los procesos de enseñanza en la educación superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 11(21), e037. Epub 09 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.753>
10. Gutiérrez Valdivia, B. A. (2010). Introducción a los métodos cualitativos: El grupo de discusión. <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/12384>
11. Rogel-Salazar, Rosario. (2018). El grupo de discusión: revisión de premisas metodológicas. Cinta de moebio, (63), 274-282. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2018000300274>
12. SENESCYT. (2020, agosto). Boletín anual Educación superior, ciencia, tecnología e innovación- Análisis de los principales indicadores de educación superior, ciencia, tecnología e innovación (SENESCYT). <https://siau.senescyt.gob.ec/estadisticas-de-educacion-superior-ciencia-tecnologia-e-innovacion/#>
13. Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría Fundamentada. Medellín: Universidad de Antioquia.
14. Téllez Tinoco, Natyelli. (2014) Ensayo sobre Ambientes de Aprendizaje. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Vol. 2 No.3 Revista y Boletines Científicos.
15. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/1865/1871>
16. UNESCO. (2020, noviembre). Hacia el acceso universal a la educación superior: tendencias internacionales. UNESCO-IESALC. <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/11/acceso-universal-a-la-ES-ESPANOL.pdf>
17. Vilanova, G.E. (2016). Modelos de interacción en ambientes virtuales de aprendizaje en la Educación Superior. Sistemas, Cibernética e Informática, 13(1), 77-83. <https://bit.ly/3rOnE4n>
18. Zúñiga-Vega, C., & Arnáez-Serrano, E. (2010). Comunidades virtuales de aprendizaje, espacios dinámicos para enfrentar el Siglo XXI. Revista Tecnología en Marcha, 23(1), 19-19.

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).