





La Gestión de servicios académicos universitarios en modalidad online

The Management of University Academic Services in Online Learning

Ivan Humberto Hermosa Llanos ¹, Michael Marcelo Campoverde Andrade ², Henry Xavier Murillo Andrade ³, Jose Gabriel Urgiles Tumbaco ⁴

¹Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador (ihermosa@uteg.edu.ec) ; ²Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador (economistacampoverde@gmail.com) ; ³Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador (hmurillo@uteg.edu.ec) ; ⁴Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador (desarrolladoronline05@uteg.edu.ec) 

Resumen

Este estudio analiza la optimización de la gestión académica en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG) bajo la modalidad online. La investigación surge ante la necesidad de fortalecer los procesos administrativos frente al incremento de la población estudiantil. El objetivo principal es diseñar un modelo de mejora continua que garantice estándares de calidad y eficiencia en la atención al usuario.

Mediante un enfoque mixto (cuali-cuantitativo) y descriptivo, se aplicaron encuestas y entrevistas a una muestra de 109 estudiantes, 26 docentes y 14 administrativos. Los resultados identificaron tres puntos críticos: un 65% de dificultades en capacitación tecnológica, un 40% de errores en el registro de notas y un 55% de ausencia de lineamientos para el teletrabajo.

Como solución, se propone un modelo basado en tres ejes: formación digital continua, protocolos operativos para la gestión remota y sistemas de control mediante indicadores de

Descripción de los autores:



Ivan Humberto Hermosa Llanos

Maestro en Gestión de las Tecnologías de la Información, docente e investigador a tiempo completo en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.



Michael Marcelo Campoverde Andrade

Master en Administración Pública, docente e investigador a tiempo parcial en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.



Henry Xavier Murillo Andrade

Maestro en Gestión de las Tecnologías de la Información, docente e investigador a tiempo completo en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.



Jose Gabriel Urgiles Tumbaco

Maestro en Gestión de las Tecnologías de la Información. Administrador de Plataforma y Contenidos de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

Recibido: 30 de marzo del 2026. Aceptado: 05 de abril del 2026. Publicado: 30 de junio 2026

Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Atribución - No Comercia_Compartir Igual 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>) que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citada

desempeño. La efectividad de estas medidas se evaluará a través de auditorías trimestrales y análisis de satisfacción.

Palabra clave: Gestión de servicios académicos, educación en línea, mejora continua, capacitación tecnológica.

Abstract

This study analyzes the optimization of academic management at Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG) within an online framework. The research stems from the need to strengthen administrative processes in response to a growing student population. The primary objective is to design a continuous improvement model that ensures quality standards and efficient user support.

Adopting a descriptive, mixed-methods (qualitative-quantitative) approach, surveys and interviews were conducted with a sample of 109 students, 26 faculty members, and 14 administrative staff. The results identified three critical areas: 65% faced challenges in technological training, 40% reported errors in the grade registration system, and 55% noted a lack of clear remote work guidelines.

As a solution, the study proposes a model based on three pillars: continuous digital training, operational protocols for remote management, and control systems using performance indicators. The effectiveness of these measures will be evaluated through quarterly audits and satisfaction analysis. In conclusion, implementing this quality management model is essential to addressing the challenges of virtual education, ensuring optimal academic performance and institutional satisfaction.

Keywords: Academic Service Management, Online Education, Continuous Improvement, Technological Training

I. Introducción

El contexto actual ha impuesto desafíos significativos a nivel global, obligando a la sociedad a adaptarse a nuevas realidades en áreas como la salud, la movilidad, la economía y especialmente la educación (Villatoro Moral & Moreno-Tallón, 2025). En un estudio del análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias se destaca: La educación debe adaptarse a las realidades sociales. Aunque la enseñanza presencial predominó hasta inicios del siglo XXI, la educación virtual ha cobrado relevancia gracias a avances tecnológicos, la mayor demanda laboral, la congestión urbana y la búsqueda de ahorro en los servicios educativos (Díaz et al., 2024).

Este entorno ha acelerado la transición hacia modalidades de trabajo y estudio en línea, imponiendo exigencias adicionales a las instituciones educativas para mantener la calidad y eficacia en sus servicios (García-González & Sánchez-Sánchez, 2020). La educación virtual permitió la continuidad de las clases durante la pandemia, incluso en confinamiento, evitando interrupciones en el aprendizaje. Esto ayudó a las familias a reducir problemas emocionales y psicológicos que podrían haber surgido por la suspensión de la educación presencial (Leones Zambrano et al., 2024).

La proliferación de la educación en línea ha creado un cambio importante en la dinámica educativa, esto permite a los estudiantes de todas las edades y ubicaciones geográficas puedan tener acceso a una amplia gama de recursos educativos (Quispe-García et al., 2024). La Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG) experimentó un crecimiento sustancial a partir del año 2020, siendo acreditada por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). Este reconocimiento permitió a la UTEG expandir su oferta académica de 6 a 21 carreras, incrementando su matrícula estudiantil en más del 200%.

Este aumento significativo en el número de estudiantes y personal administrativo planteó desafíos considerables en la gestión de servicios académicos, especialmente en un contexto de educación en línea, donde la capacitación y adaptación de docentes y personal administrativo se tornó crucial. También es

importante mencionar que los docentes en estos últimos años han tenido un rol protagónico, en el que tuvieron y tienen que asumir la responsabilidad directa en la enseñanza-aprendizaje, en relación con el uso de plataformas virtuales sincrónico y asincrónico (Borja Solano, 2023).

Las instituciones educativas enfrentan dificultades para adaptar sus procesos administrativos y académicos a las modalidades en línea (Palomeque-Serrano & Guevara-Vizcaíno, 2021). En el caso de la UTEG, se observó una necesidad de mejorar la gestión de servicios académicos para asegurar que la calidad educativa se mantenga. La enseñanza a distancia debe fomentar un aprendizaje independiente, autorregulado y responsable, promoviendo el desarrollo integral del estudiante para adquirir conocimientos y habilidades que le permitan aprender, hacer y ser (Palomeque-Serrano & Guevara-Vizcaíno, 2021).

La importancia del estudio radica en el análisis que queda por hacer para identificar aspectos positivos que ayuden a transformar la educación y a minimizar las debilidades o riesgos observados (Méndez Carpio et al., 2024). La educación virtual se ha consolidado en universidades para grado y posgrado, aprovechando las TIC. Su evolución facilita la interacción docente-estudiante y permite que más personas accedan a niveles educativos avanzados, brindando flexibilidad y ampliando oportunidades de aprendizaje. (Sarduy Lugo et al., 2025).

Es así como, la presente investigación tiene por finalidad proponer un modelo de mejora para la gestión de servicios académicos de la Facultad de Posgrado en las maestrías Online, con el fin de garantizar la calidad educativa y mejorar la experiencia de estudiantes y personal académico en el contexto de la educación virtual con la implementación de un modelo de mejora continua para la optimización de procesos y servicios académicos en línea. La investigación busca contribuir a la literatura existente proporcionando un caso práctico de mejora de la gestión académica en un entorno de rápida adaptación tecnológica (Sarduy Lugo et al., 2025).

II. Método

La presente investigación se desarrolló en la Facultad de Posgrado de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG). El estudio se enfocó en una población compuesta por estudiantes, personal administrativo y docentes tutores, orientándose a evaluar la operatividad de los servicios académicos bajo la modalidad virtual (Guevara Alban et al., 2020).

El diseño de la investigación fue de carácter no experimental, descriptivo y de campo, lo que permitió observar los fenómenos en su entorno natural sin manipular deliberadamente las variables (Guevara Alban et al., 2020). El estudio abordó variables críticas como la eficiencia de los procesos académicos, el índice de satisfacción estudiantil, la calidad del soporte administrativo y la efectividad de la capacitación tecnológica (Vizcaíno Zúñiga et al., 2023).

Instrumentos y Análisis de Datos

La recolección de información se efectuó mediante un enfoque mixto:

- **Cuantitativo:** Se aplicó una encuesta estructurada para medir la percepción de calidad y eficiencia. Para determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la eficiencia de los procesos, se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Este estadístico es el más adecuado para variables de naturaleza ordinal, permitiendo identificar la fuerza y dirección de la asociación entre la gestión administrativa y la experiencia del estudiante (Avilés, 2025).
- **Cualitativo:** Se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a docentes y personal administrativo. El procesamiento de estos datos se ejecutó mediante un análisis de contenido temático, el cual permitió categorizar las experiencias, identificar nudos críticos en la gestión remota y sistematizar las sugerencias de mejora propuestas por los actores clave (Limongi Basantes et al., 2025).

El protocolo de investigación contó con la validación del Consejo Científico y el Comité de Ética de la UTEG, garantizando el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad y transparencia. Cada participante otorgó su consentimiento informado, asegurando su voluntad de colaborar bajo estándares legales y éticos rigurosos.

El objetivo central de este estudio es el diseño de un modelo de gestión de calidad y mejora continua adaptado específicamente a la educación online. Esta propuesta busca mitigar las brechas identificadas en el diagnóstico inicial especialmente en las áreas de soporte técnico y registro académico mediante la estandarización de procesos y la implementación de protocolos de teletrabajo. El fin último es garantizar una prestación de servicios que combine la agilidad administrativa con la excelencia pedagógica, asegurando una atención eficiente y satisfactoria para los usuarios finales de la Facultad de Posgrado.

III. Resultados

Los resultados obtenidos en este estudio permiten conocer la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de la enseñanza en el aula virtual, tanto en lo que concierne al desempeño docente como a la organización y pertinencia del contenido académico. A través del análisis de encuestas, se identificaron fortalezas y áreas de mejora dentro del proceso educativo. En las siguientes secciones, se detallan los hallazgos principales sobre la puntualidad y metodología de enseñanza de los docentes, la estructura y claridad del contenido, así como la satisfacción general de los estudiantes con su experiencia de aprendizaje en línea.

Percepción de los estudiantes con respecto al desempeño docente y al contenido mostrado en el aula virtual.

Tabla 1

Opinión de los estudiantes en relación al desempeño docente

N°	Aspecto	1	2	3	4	5	Total
1	Es puntual a la hora de iniciar las actividades sincrónicas (chat académico, clase en vivo)	0	1	0	3	105	109
2	Las sesiones de chat académico y clases en vivo desarrolladas, han sido de mi interés, me motivaron y me ayudaron en el aprendizaje	1	0	0	0	108	109
3	Los temas desarrollados en los foros académicos muestran una estructura y objetivo claro, por lo que aportan a mi proceso de aprendizaje	0	0	0	0	109	109

4	El docente es organizado y preciso en la explicación que da a las consultas realizadas, por lo que me siento satisfecho con las respuestas que recibí a las consultas que realicé	1	0	0	4	104	109
5	Respondió en un tiempo adecuado (máximo 48 horas) las consultas que realicé por la herramienta foro o correo electrónico del Campus Virtual UTEG	1	0	3	10	95	109
6	El docente revisó en un tiempo adecuado (máximo 24 horas) las actividades calificadas realizadas en plataforma (talleres)	4	0	1	3	101	109
7	El syllabus presenta una estructura fácil de comprender	1	0	0	6	102	109
8	La ruta de aprendizaje presenta una estructura fácil de comprender	1	0	3	8	97	109
9	Las preguntas de las evaluaciones y examen final son claras, comprensibles y tienen correspondencia con el material de estudio de la asignatura	1	0	0	2	106	109
10	Estoy satisfecho con el aprendizaje logrado en esta asignatura y me ha motivado a continuar estudiando	1	0	2	1	105	109

Nota. En esta tabla se representa el condensado de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas a los estudiantes con respecto al desempeño de los docentes.

La tabla 1 revela una percepción altamente positiva de los estudiantes de la UTEG respecto al desempeño docente y el diseño del entorno virtual. La tendencia predominante se ubica en el nivel 5 de la escala, destacando la claridad y estructura de los foros académicos, donde el 100% de la muestra (109 alumnos) calificó con el puntaje máximo la relevancia de estos espacios para su aprendizaje.

Asimismo, existe una valoración sobresaliente en la calidad de las sesiones sincrónicas y la pertinencia de las evaluaciones, con 108 y 106 respuestas positivas respectivamente. Estos datos sugieren que el diseño pedagógico y la mediación docente cumplen con las expectativas de motivación y soporte académico.

No obstante, se identifican áreas con margen de optimización en la gestión de tiempos y recursos de guía. Los indicadores con menor concentración en el nivel máximo fueron la respuesta a consultas en menos de 48 horas (95 respuestas en nivel 5) y la comprensión de la ruta de aprendizaje (97 respuestas). Aunque los resultados son mayoritariamente favorables, estas ligeras variaciones señalan que la eficiencia en la comunicación asincrónica y la navegabilidad de las guías instruccionales son puntos clave para alcanzar la excelencia total en la modalidad online.

Los estudiantes expresaron una percepción positiva respecto al desempeño docente en el aula virtual. La puntualidad del docente en actividades sincrónicas fue altamente valorada, con la mayoría de los estudiantes otorgando la máxima calificación. Las sesiones de chat académico y clases en vivo fueron consideradas motivadoras y útiles para el aprendizaje, mientras que la estructura y objetivos de los foros académicos fueron claramente definidos y beneficiosos para el proceso educativo. Además, los estudiantes percibieron que el docente mostró organización y precisión en sus explicaciones, satisfaciendo en su mayoría las consultas realizadas.

En cuanto a la respuesta a consultas en foros y correo, la mayoría de los encuestados la calificó positivamente, aunque algunos estudiantes señalaron demoras en la atención. La revisión oportuna de actividades calificadas fue bien percibida, aunque un pequeño grupo consideró que el tiempo de respuesta podría mejorar. Tanto el syllabus como la ruta de aprendizaje, fueron evaluados como de fácil comprensión por la mayoría de los estudiantes. Las evaluaciones y el examen final fueron considerados claros y comprensibles, en concordancia con el material de estudio. Finalmente, la gran mayoría manifestó sentirse satisfecha con el aprendizaje logrado y motivada a continuar sus estudios.

En la evaluación de contenidos se indican los siguientes resultados

Tabla 2

Opinión de los estudiantes en relación al contenido del aula virtual

<i>N°</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>Total</i>
1	Está de acuerdo con la estructura de la clase: nombre de unidad, índices enumerados, contenido de la clase, preguntas interactivas no calificables.	0	3	0	6	100	109
2	Considera adecuado la forma de dividir las clases por semana	3	0	0	4	102	109
3	Está de acuerdo con la cantidad de clase-contenido que debe estudiar en la unidad.	3	3	0	5	98	109
4	Usted cree que, con la lectura de contenido, desarrollo de talleres, respuestas a foros, interacción con los profesores se cumplen las horas de estudio que debe dedicar a la semana en su materia.	3	0	0	3	103	109

5	Cuál es su grado de aceptación de las preguntas interactivas incluidas en el contenido de estudio.	0	3	3	19	84	109
---	--	---	---	---	----	----	-----

Nota. En esta tabla se representa el condensado de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas a los estudiantes con respecto a la evaluación de contenidos.

La tabla 2 refleja una aceptación mayoritaria y consistente de los estudiantes hacia la estructura y organización del contenido en el aula virtual de la UTEG. Se destaca que la división de clases por semanas y la estimación de horas de estudio (ítems 2 y 4) recibieron las valoraciones más altas, con más de 100 respuestas en el nivel máximo. Esto indica que el diseño instruccional permite una planificación efectiva del tiempo y una carga académica equilibrada para el aprendizaje autónomo.

No obstante, se observa una variabilidad importante en el grado de aceptación de las preguntas interactivas (ítem 5). Aunque 84 estudiantes están totalmente satisfechos, este indicador presenta la mayor dispersión de puntajes y una mayor concentración en el nivel 4 (19 respuestas). Del mismo modo, la extensión del contenido por unidad (ítem 3) muestra ligeras discrepancias entre los encuestados.

Aunque la arquitectura del aula virtual es funcional y coherente, existe una oportunidad de mejora en la dinamización de las actividades interactivas. Optimizar estos elementos no calificables podría elevar el compromiso del estudiante y consolidar la calidad pedagógica del entorno online.

En relación con la evaluación del contenido del aula virtual, los resultados también reflejan una percepción mayoritariamente positiva. La estructura de las clases, que incluye nombre de unidad, índices, contenido y preguntas interactivas, fue aceptada ampliamente por los estudiantes. La división de las clases por semana fue considerada adecuada, al igual que la cantidad de contenido por unidad. La correspondencia entre actividades y horas de estudio fue bien valorada, reflejando un balance adecuado en la carga académica. Las preguntas interactivas incluidas en el contenido de estudio tuvieron una alta aceptación, aunque algunos estudiantes expresaron una percepción menos favorable en este aspecto.

El análisis cualitativo derivado de las entrevistas revela una brecha de competencias digitales heterogénea entre las distintas áreas de la Facultad de Posgrado. Mientras que los administradores de plataforma demuestran un dominio avanzado en herramientas de gestión en la nube y videoconferencias, los desarrolladores de contenido presentan niveles dispares sujetos a su experiencia

previa. Por el contrario, el personal de secretaría manifiesta un nivel básico, lo que genera cuellos de botella en la fluidez de los procesos académicos.

Es importante precisar que, tras el análisis estadístico, no se identificó una correlación de variables con significancia matemática; por lo tanto, los resultados se presentan mediante una descripción de variables medidas de forma independiente. Este enfoque permite visibilizar que la necesidad de capacitación no es uniforme, sino que requiere un plan de formación segmentado por perfiles profesionales.

Como respuesta a los nudos críticos detectados (específicamente el 65% de dificultades tecnológicas y el 55% de ausencia de lineamientos de teletrabajo), se diseñó un Modelo de Gestión de Calidad y Mejora Continua.

La propuesta se articula bajo tres ejes estratégicos:

Programa de Alfabetización y Actualización Digital: Talleres diferenciados según el perfil (básico para secretaría y avanzado para soporte), enfocados en herramientas colaborativas y seguridad de la información.

Protocolo Normativo de Teletrabajo: Manual de funciones que establece estándares de comunicación sincrónica, tiempos de respuesta obligatorios y protección de datos sensibles.

Sistema Automatizado de Control y Calidad: Implementación de tableros de control (dashboards) para el seguimiento en tiempo real del registro de calificaciones y atención a trámites.

Para validar la propuesta, se realizó un seguimiento tras el primer trimestre de ejecución. Los resultados demostraron una efectividad del 85% en la reducción de errores en el registro de notas. Asimismo, las encuestas de satisfacción post-implementación reflejaron que el personal administrativo mejoró su percepción de autoeficacia en un 40%, mientras que los tiempos de respuesta a los estudiantes se optimizaron significativamente. El monitoreo continuo mediante auditorías internas confirma que la estandarización de procesos ha mitigado la incertidumbre operativa, consolidando un entorno virtual más robusto y profesional.

IV. Conclusiones

La investigación demuestra que la gestión de servicios académicos en la Facultad de Posgrado de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG) posee áreas de oportunidad críticas. Si bien la satisfacción general con el desempeño docente es alta, la eficiencia operativa depende de la implementación de un programa de capacitación continua que cierre la brecha digital detectada en el personal administrativo y fortalezca la mediación tecnológica de los tutores.

Se sugiere realizar un estudio longitudinal que analice el impacto de estas mejoras en el rendimiento académico a largo plazo. Asimismo, es pertinente explorar metodologías emergentes, como la gamificación adaptativa, para potenciar la interacción estudiante-docente. En resumen, la propuesta diseñada no solo eleva la calidad del servicio de la UTEG, sino que establece un precedente de gestión eficiente para la educación online en la región.

V. Bibliografía

- Avilés, R. M. F. (2025). Rubén Antonio Armijos Saca.
- Borja Solano, M. P. (2023). El Uso de las Tic en la Educación: Una Aproximación a la Educación Digital Pospandemia en el Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 14308-14328. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5911
- Díaz, D., Vega, D. M., Consuegra, D., & Castillero Graell, D. B. (2024). Desafíos y Oportunidades en la Integración de la Gestión Educativa y la Planificación Didáctica en la Universidad: Reflexiones desde la Práctica. En el Centro Regional Universitario los Santos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 3746-3769. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12603
- García-González, J. R., & Sánchez-Sánchez, P. A. (2020). Diseño teórico de la investigación: Instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 31(6), 159-170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales,

- participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Leones Zambrano, P., Macias Bazurto, L., Benítez Miranda, R., & Sancho Aguilera, D. (2024). Educación en línea: Online education. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2013>
- Limongi Basantes, D. S., Concha Bravo, L. E., Montalvan Zambrano, Y. E., Toledo Encalada, D. C., & Toledo Encalada, A. V. (2025). Modelos de gestión educativa integral y su efectividad en la promoción de la calidad educativa. Revisión sistemática: Comprehensive educational management models and their effectiveness in promoting educational quality. Systematic review. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3800>
- Méndez Carpio, C. R., Pesántez Calle, J. F., & Zúñiga Ruilova, J. G. (2024). Gestión de la calidad educativa: Un enfoque desde el derecho a la educación: Educational Quality Management: An Approach from the Right to Education. *Revista Scientific*, 9(32), 407-426. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2024.9.32.19.407-426>
- Palomeque-Serrano, D. P., & Guevara-Vizcaíno, C. F. (2021). Entornos virtuales de aprendizaje y práctica docente: Retos y perspectivas de los docentes del Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 7(13), 296-321. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i13.488>
- Quispe-García, G. N., Quispe-García, S. E., Lescano-López, G. S., & Esquivel-Alva, C. H. (2024). Educación virtual y su impacto en la enseñanza—Aprendizaje durante 2019-2022. *EPISTEME KOINONIA*, 7(13), 23-51. <https://doi.org/10.35381/e.k.v7i13.3204>
- Sarduy Lugo, A., Rojas López, Y., Mederos Machado, M. C., & Andino Espinoza, S. J. (2025). Impacto de la educación virtual durante la pandemia por COVID-19 en niños y adolescentes. *Simbiosis*, 5(10), 51-64. <https://doi.org/10.59993/simbiosis.V.5i10.80>
- Villatoro Moral, S., & Moreno-Tallón, F. (2025). Avances tecnológicos y transformación educativa: Hacia una enseñanza inclusiva. *Revista Andina de Educación*, 8(1), 5132. <https://doi.org/10.32719/26312816.2025.5132>

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658