

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO CEUTEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
SOCIALES**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE  
CEUTEC EN LA MODALIDAD TELEDUCENCIA**

**SUSTENTADO POR:**

<b>ANDREA NICOLE CASTELLANOS MOLINA</b>	<b>31541385</b>
<b>EVANGELINA MAGDALENA POSO HERRERA</b>	<b>31311552</b>
<b>LUIS FERNANDO HIDALGO FIGUEROA</b>	<b>31311382</b>

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.**

**OCTUBRE, 2020**

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO**  
**CEUTEC**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON ANTONIO BREVE REYES**

**VICERRECTORA ACADÉMICA CEUTEC**

**DINA ELIZABETH VENTURA DÍAZ**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DIRECTORA ACADÉMICA CEUTEC**

**IRIS GABRIELA GONZALES ORTEGA**

**PROYECTO**

**“SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE  
CEUTEC EN LA MODALIDAD TELEDOCENCIA”**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ASESOR: JOSUÉ ABEL RAMOS RAMOS**

**TERNA EXAMINADORA**

**JOSÉ TRÁNCITO MEJÍA ALVARENGA**

**CAROL IVONNE TURCIOS MARTÍNEZ**

**JOSÉ ALBERTO ROMERO RIVERA**

**TEGUCIGALPA,**

**HONDURAS, C.A.**

**OCTUBRE, 2020**

## DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este punto tan anhelado en mi vida, por guiarme en sabiduría, por la salud, la fortaleza en mis momentos de debilidad, eres tú señor Dios todo poderoso quien guía mi vida, Estén siempre alegres, oren sin cesar, den gracias a Dios en toda situación, porque esta es su voluntad para ustedes en Cristo Jesús. 1 Tesalonicenses 5:16-18

EVANGELINA MAGDALENA POSO HERRERA

A Dios padre por darme la voluntad y no dejar este camino, a mis hijas Angélica y Nicole Hidalgo que han sido mi inspiración, y a mí que he confirmado que los sueños se deben seguir y esta es muestra de que se logran.

LUIS FERNANDO HIDALGO FIGUEROA

A Dios como pilar de vida y a mi madre Carmen Sagrario Molina Galindo quien me ha enseñado a crecer y formarme como profesional, también guiándome en mi vida universitaria, así mismo se ha convertido en mi mejor ejemplo de vida mostrándome con su esfuerzo diario y fuerza de voluntad que rendirse no es una opción, que nuestros días serán positivos si nosotros nos esforzamos y que cada sacrificio cuenta.

ANDREA NICOLE CASTELLANOS MOLINA

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios siendo el forjador de mi vida y mi compañía en todo momento.

A mi madre Liduvina Isabel Herrera Flores por su amor incondicional, fomentar mis principios, perseverancia y empeño en todo lo que me proponga.

A mis hermanos, Catherine Poso y Josué Poso, amigos, compañeros de trabajo, de estudio con los que he vivido muchas alegrías y fracasos, sin duda alguna son parte fundamental de este éxito.

A Marco Tulio Torres a quien considero como un padre, gracias por sus sabios consejos y discernir la importancia de los estudios que son un camino que ayudan a llegar más allá de donde se está parado.

**EVANGELINA MAGDALENA POSO HERRERA**

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de llegar a este punto de mi vida, junto a mis hijas Angélica y Nicole Hidalgo, mi familia y el rodearme de personas que me han acompañado y ayudado, como han sido Luis Fernando Laínez, José Mario Elvir, Rafael Ávila D. y David Gerardo Agurcia M., sin quitarle la importancia a mis maestros y compañeros en CEUTEC.

**LUIS FERNANDO HIDALGO FIGUEROA**

En primer Lugar, a nuestro señor Dios, por guiarme y no permitirme desfallecer en mi vida universitaria y así lograr culminarla, también a mi madre por inculcarme el deseo de aprendizaje e inculcarme que no debo nunca conformarme, sobre todo con mis estudios, siempre haciéndome ver que para ser mejores debemos de alimentar nuestros conocimientos, pues nos convierte en agentes de cambio para la mejora de nuestra sociedad.

**ANDREA NICOLE CASTELLANOS MOLINA**

## RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo del presente estudio de investigación consiste en realizar una primera aproximación para explorar, analizar, evaluar el nivel de satisfacción académico de la modalidad de Teledocencia, desde la perspectiva del alumno matriculado en el Centro de Educación Tecnológico (CEUTEC) en el tercer periodo académico del año 2020.

Para lograr cumplir la finalidad del estudio, en primer lugar, se expone el planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, variables dependientes e independientes, desarrollo de marco teórico, y la elaboración de un cuestionario como herramienta de investigación.

Es así que a raíz de la emergencia de salud a la que el mundo se enfrenta a consecuencia de la pandemia COVID-19, se hace cada vez más evidente la necesidad de implementar la modalidad de Teledocencia, misma que CEUTEC adaptó a finales de marzo de 2020 para la disposición de su población estudiantil.

Como resultado de las variables del estudio se identificó que el estudiantado ha logrado adaptarse a esta nueva modalidad con un nivel de satisfacción positivo, algunos elementos no tan positivos, sobre los cuales se deben construir aspectos de mejora futura.

## **ABSTRACT**

The development of this research study consists of making an approach to explore, analyze, and evaluate the level of academic satisfaction from the perspective of students enrolled in the online courses in the Centro de Educación Tecnológico (CEUTEC) in the third academic period of the year 2020.

To achieve the purpose of the study, the problem statement is exposed, the general and specific objectives, dependent and independent variables, development of the theoretical framework and the development of a questionnaire as a research tool.

In consequence of the health emergency the world is facing COVID-19 pandemic, the need of an alternate solution for students to receive their classes has become more evident. The same online modality CEUTEC adapted for their student population at the end of March of this year.

As a result of the study, it was identified that students adapted to this new modality with a positive level of satisfaction, also there are some not positive elements on which aspects for future improvement should be built.

## Contenido

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	2
2.2 ENUNCIADO / DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	3
2.2.1 Enunciado del problema .....	3
2.2.2 Formulación del Problema .....	3
2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	4
2.3.1 Variable Dependiente .....	4
2.3.2 Variables Independientes .....	4
2.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
III. OBJETIVO DEL PROYECTO .....	6
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	6
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
IV. MARCO TEÓRICO .....	7
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	7
4.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO .....	7
4.1.1.1 Factores Políticos .....	7
4.1.1.2 Factores Sociales .....	13
4.1.1.3 Factores Económicos .....	15
4.1.1.4 Factores Tecnológicos .....	17
4.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO (5 FUERZAS DE PORTER) .....	21
4.1.2.1 Rivalidad Competitiva .....	21
4.1.2.2 Poder de Compra .....	22
4.1.2.3 Poder de los Proveedores .....	23
4.1.2.4 Nuevos competidores .....	23
4.1.2.5 La Amenaza de Sustitutos .....	23
4.1.3 TEORÍAS DE SUSTENTO .....	24
V. METODOLOGÍA / PROCESOS .....	30
5.1 ENFOQUE Y MÉTODOS .....	30
Enfoque .....	30

5.1.2 Estudio (Alcance).....	31
Tabla Congruencia Metodológica.....	32
5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
Operacionalización de las Variables.....	33
5.2.2 Población.....	34
5.2.3 Muestra.....	35
5.2.4 Muestreo.....	36
5.3 MÉTODO / DISEÑO.....	36
5.4 UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTA.....	37
5.4.1 Unidad de Análisis.....	37
5.4.2 Unidad de Respuesta.....	38
5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	38
5.5.1 Instrumentos.....	38
5.5.2 Cuestionario.....	38
5.6 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	39
5.6.1 Fuentes Primarias.....	39
5.6.2 Fuentes Secundarias.....	39
5.7 CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	40
VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	41
VII. CONCLUSIONES.....	61
VIII. RECOMENDACIONES.....	63
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	64
X. ANEXOS.....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Diagramada de las 5 Fuerzas de Porter.....	21
Ilustración 2 Cálculo de Muestra.....	35
Ilustración 3 Edad.....	41
Ilustración 4 Género y Estado Civil.....	42
Ilustración 5 Carrera Universitaria.....	43
Ilustración 6 Distribución Tiempo y Modalidad de Estudio.....	44

Ilustración 7 Destrezas Tecnológicas .....	45
Ilustración 8 Funcionalidad de la plataforma en el desarrollo de las clases en modalidad Teledocencia.....	46
Ilustración 9 Funcionalidad de la plataforma en asignaciones semanales.....	47
Ilustración 10 Uso y manejo de la plataforma del estudiante .....	48
Ilustración 11 Disponibilidad de Horarios en la modalidad de Teledocencia que el estudiante necesita .....	49
Ilustración 12 En la modalidad de Teledocencia está aprendiendo igual o mejor forma que en modalidad semipresencial.....	50
Ilustración 13 Aspectos que los Alumnos consideran que debe mejorar la Teledocencia .	51
Ilustración 14 Nivel General de Satisfacción en la modalidad de Teledocencia .....	52
Ilustración 15 Recomendaría a CEUTEC a sus amigos y familiares .....	53
Ilustración 16 Comentarios y Sugerencia de la Modalidad de Teledocencia .....	54
Ilustración 17 Nivel de satisfacción comparativo en Admón. de Empresas vs Mercadotecnia .....	55
Ilustración 18 Nivel de Satisfacción de la plataforma comparativo Admón. vs Mercadotecnia.....	56
Ilustración 19 Comparativo Modalidad semipresencial de los estudiantes de Admón. y Mercadotecnia.....	57
Ilustración 20 Nivel de Satisfacción General Comparativo de Admón. y Mercadotecnia.	58
Ilustración 21 Comparativo Destrezas.....	59
Ilustración 22 Nivel de satisfacción general con respecto a edades.....	60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Congruencia Metodológica .....	32
Tabla 2 Operacionalización de las Variables (Autoría propia).....	34
Tabla 3 Aplicación de Fórmula.....	35
Tabla 4 Cronograma de Trabajo.....	40

## GLOSARIO

**Clientes:** Población estudiantil de CEUTEC que adquieren los servicios de la universidad en la modalidad de Teledocencia para satisfacer sus necesidades de estudio.

**Tecnologías:** Plataformas implementadas por CEUTEC en la modalidad de Teledocencia para el uso de sus alumnos matriculados.

**Docentes:** El docente es la persona que cuenta con conocimientos y habilidades específicos y recibe el cargo de instruir a los alumnos en la modalidad de Teledocencia, en sus cursos asignados.

**Propuesta de Valor:** Es el conjunto de beneficios que reciben los estudiantes de CEUTEC en la modalidad de Teledocencia como consecuencia del servicio contratado.

**Blended Learning:** Es el aprendizaje que combina el E-learning (encuentros asincrónicos) con encuentros presenciales (sincrónicos) tomando las ventajas de ambos tipos de aprendizajes. Este tipo de educación implica utilizar nuevos elementos de tecnología, comunicación y nuevos modelos pedagógicos.

**Deconstruir:** Se basa en el estudio del método implícito en los análisis del pensador.

**La Gaceta:** Este es el periódico oficial del gobierno de Honduras, mismo que es escrito y se publica en la ciudad de Tegucigalpa, todas las disposiciones de carácter legal se publican en el periódico.

**TIC:** Las tecnologías de información y comunicación

**OEI:** La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años los sistemas de educación nacional se han visto obligados a transformar su tecnología para maximizar su oferta de servicios en línea, para obtener los mejores resultados posibles en su metodología, esto se conoce en la actualidad como educación a distancia o virtual.

En Honduras la modalidad educativa superior a distancia surge en el año de 1978 con la fundación del Centro Universitario de Educación a Distancia de la Escuela Superior del Profesorado, actualmente llamado Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM). A partir del año 2005 UNITEC evoluciona la educación a distancia implementando una nueva modalidad semipresencial o blended-learning que cuenta con un 50% de presencia del alumno en un aula física y 50% por medio de la interacción de un aula virtual. (UNITEC, 2005)

En el año 2020 el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos (SINAGER, 2020) en conjunto con la Secretaria de Salud después de llegar a un consenso emitió nuevos mandatos con el propósito de reducir el índice de posibilidad de contagio de persona a persona y la necesidad de distanciamiento social, la prohibición de conglomeraciones y reuniones de más de diez personas, en consecuencia, de la pandemia por el virus Covid-19, lo que generó la cancelación de clases presenciales en todo el sistema de educativo nacional. (COVID-19 Honduras, 2020).

El objetivo del presente estudio de investigación consiste en develar el nivel de satisfacción académico de la modalidad de Teledocencia, desde la perspectiva del alumno matriculado en el Centro de Educación Tecnológico (CEUTEC) en el tercer periodo académico del año 2020.

En un mundo globalizado que vive constantes cambios innovadores en los sistemas de educación, se hace cada vez más evidente la necesidad de implementar la modalidad de Teledocencia, misma que CEUTEC adaptó a finales de marzo de 2020 para la disposición de su población estudiantil que ha logrado adaptarse a esta nueva modalidad con un nivel de satisfacción positivo.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes del Problema

Desde el año 2005 la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) fundó el Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), que es una opción educativa que implementa el modelo Blended Learning dirigido al segmento de la población con tiempo limitado que trabaja y desea estudiar a nivel superior, que se adaptó a un horario flexible y cuenta con modalidades semipresenciales.

En el mismo año comenzó a formar parte de Laureate International Universities, la Red de Universidades más grande del mundo, que cuenta con ochenta instituciones de educación superior en 28 países y dos instituciones totalmente online. (UNITEC, 2005)

En Honduras las instituciones de educación superior de carácter público la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) fundada en el año 1847 y la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM) fundada en el año 1989, centros universitarios privados, Universidad Tecnológica Honduras (UTH) fundada en el año 1986, La Universidad Católica de Honduras (UNICAH) fundada en el año 1992 y la Universidad José Cecilio del Valle (UJCV) fundada en el año 1978, ofrecen el servicio de clases de educación superior a distancia y 100% en línea en años recientes. (Universidades.hn, 2013).

Debido a la situación de emergencia de salud nacional misma que es consecuencia de la pandemia por Covid-19, las instituciones de educación superior de Honduras se han visto en la necesidad de reforzar su servicio de clases en línea para poder cumplir con el objetivo de educar a los futuros profesionales.

Las universidades citadas a pesar de contar con los servicios de educación presencial a distancia y en línea no cuentan con la modalidad Blended Learning que ha caracterizado a CEUTEC desde sus inicios, misma que se convirtió en su fortaleza a través de los años.

Hasta la fecha en que se está realizando esta investigación CEUTEC en su modalidad Blended Learning ha adoptado la Teledocencia, como actualización por la necesidad de transformar las clases semipresenciales a una presentación que se adapta a las necesidades actuales de distanciamiento, que indica SINAGER trabajando en conjunto con la secretaria de salud que señala debe ser sin la presencia física del estudiante y tutor en un aula de clases. (COVID-19 Honduras, 2020)

## **1.2 Enunciado / Definición del Problema**

### **2.2.1 Enunciado del problema**

Después de las normativas impuestas por SINAGER en marzo del 2020, CEUTEC se ha visto en la necesidad de modificar su metodología de educación superior para implementar la Teledocencia, que consiste en que todos los cursos serán impartidos a través de una plataforma virtual con el apoyo de un tutor en línea para compartir los temas relativos al curso a diferencia de la modalidad virtual, la cual por ser primera experiencia los investigadores tienen como propósito de explorar sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes de CEUTEC en la modalidad de Teledocencia.

### **2.2.2 Formulación del Problema**

La carencia de información que existe, con respecto a la perspectiva de satisfacción y adaptación de la población estudiantil de CEUTEC con la implementación de Teledocencia, hace necesario realizar esta investigación.

La universidad actualmente desarrolla acciones en función del bienestar del estudiante para medir su grado de conformidad dentro de las modalidades semipresencial y a distancia, pero todavía no lo ha realizado en forma específica para Teledocencia.

### 1.3 Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es la percepción de satisfacción de la población estudiantil de CEUTEC con respecto a la modalidad de Teledocencia en comparación con clases semipresenciales?
2. ¿Consideran los estudiantes de CEUTEC que los tutores que imparten los cursos bajo la modalidad de Teledocencia cuentan con la capacidad de manejo de la plataforma, desarrollan presentaciones dinámicas e interactivas para cumplir con sus necesidades y expectativas educativas?
3. ¿Cómo se adaptan las plataformas utilizadas por CEUTEC al cambio de la modalidad semipresencial a Teledocencia según la perspectiva del estudiante?

#### 2.1.1 Variable Dependiente

**Nivel de satisfacción:** Kloter (2000) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p.41).

#### 1.3.2 Variables Independientes

**Clientes:**

Población estudiantil de CEUTEC que adquieren los servicios de la universidad en la modalidad de Teledocencia para satisfacer sus necesidades de estudio.

**Tecnologías:**

Plataformas implementadas por CEUTEC en la modalidad de Teledocencia.

**Docentes:**

Es un facilitador del aprendizaje; guía y orienta la actividad del estudiante para su desarrollo y formación integral; es un profesional universitario legalmente reconocido, responsable del cumplimiento de tareas académicas en forma reflexiva, crítica, con libertad académica, conocimiento y experiencia en el desarrollo de la ciencia, la técnica, el arte y la cultura; con las competencias para comprender, transformar, desarrollar y mejorar, de manera continua, la calidad de las funciones fundamentales de la universidad que desarrolla docencia, investigación, vinculación y de las estrategias de gestión académica, gestión del conocimiento y gestión cultural. En el caso de la modalidad virtual a esta figura se le denomina Tutor Académico (CEUTEC)

**1.4 Justificación de la Investigación**

Durante el segundo periodo académico del 2020, CEUTEC implementó la modalidad de Teledocencia, como consecuencia de las nuevas normativas dictadas por SINAGER, con respecto al distanciamiento social, antes de estas nuevas disposiciones los tutores asistían de manera presencial a impartir sus cursos, a partir de marzo tuvieron que convertirlos en clases a distancia con presencia del alumno en el aula virtual.

Al haber iniciado el proceso de implementación, se desarrollaron etapas de aprendizajes y experiencia en el uso de la plataforma, donde interactúan el estudiante y docente ahora en una rutina completamente virtual, misma que generó un cierto nivel de estrés institucional para poder atender la demanda de la población estudiantil.

Con el fin de conocer la percepción de satisfacción y adaptación a la Teledocencia de los alumnos de CEUTEC, en comparación con el modelo semipresencial; es que se desarrolla el presente proyecto de graduación.

El estudio se realizará en la población de estudiantes de CEUTEC matriculados en las facultades educativas que apliquen a la modalidad de Teledocencia, del tercer periodo académico del año 2020, para lograr los objetivos propuestos se utilizarán técnicas de

investigación que incluyen encuestas y su respectivo análisis que permitirá el obtener información precisa.

### **III. OBJETIVO DEL PROYECTO**

#### **3.1 Objetivo General**

Realizar un primer acercamiento de la percepción relacionada con el nivel de satisfacción académico y adaptación al cambio de la modalidad semipresencial a la modalidad de Teledocencia de los estudiantes CEUTEC, con la finalidad de compararlos.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- a) Analizar la percepción de la satisfacción y adaptación de la población estudiantil de CEUTEC matriculados en la modalidad de Teledocencia en el tercer periodo académico 2020, orientado a las carreras de administración de Empresas y Mercadotecnia.
- b) Realizar un diagnóstico en el área de satisfacción académica de los estudiantes de CEUTEC de las carreras de Administración de Empresas y Mercadotecnia en el tercer periodo del año 2020, mediante las consideraciones: funcionalidad de las plataformas, desarrollo de clases en vivo con apoyo del tutor, con el propósito de conocer la percepción que tiene la población estudiantil en la transición del cambio de la modalidad semipresencial a la modalidad de Teledocencia.
- c) Caracterizar los principales factores de la modalidad de Teledocencia que en opinión de los Estudiantes de Administración de Empresas y Mercadotecnia se debe mejorar.

## **IV. MARCO TEÓRICO**

### **4.1. Análisis de la Situación Actual**

#### **4.1.1 Análisis del Macroentorno**

El Marco Teórico que se estructura a continuación permite idealizar los conceptos básicos que fundamentan esta investigación exploratoria, sobre el nivel de satisfacción de calidad académica de los estudiantes de grado superior.

##### **4.1.1.1 Factores Políticos**

Honduras se rige por tres poderes del estado; Ejecutivo, Legislativo y Judicial todo ordenamiento jurídico, normas, leyes, códigos y documentación similar se publican en el diario oficial de país La Gaceta.

##### **4.1.1.1.1 Decretos de la Evolución de Educación Superior en Honduras.**

La primera imprenta llegó a Honduras en 1829, lo primero que se imprimió fue una proclama del General Morazán, con fecha 4 de diciembre de 1829. Después se imprimió el primer periódico Oficial del Gobierno con fecha 25 de mayo de 1830, conocido hoy como Diario Oficial La Gaceta. (Gaceta, 2020)

Poder Ejecutivo decreta el 26 de Julio del 2019 el acuerdo Número 35,006 en el año de 1989 El Congreso Nacional creó la Ley de Educación superior bajo Decreto número 142-89 publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 25961 el 17 de Octubre del mismo año. Casco (1990) afirma: Esta Ley viene a regular con claridad la organización y funcionamiento del Sistema Educación Superior que en sus 48 artículos reafirma los alcances constitucionales otorgados a la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) de desarrollar autónomamente y con exclusividad la Educación superior. (UNAH, 2020)

Con la Ley se asegura que la educación de Nivel Superior debe contar con los instrumentos legales que nos permitan interactuar con liderazgo con las demás instituciones del Nivel Superior. (UNAH, 2020)

Las Normas Académicas del Nivel de Educación Superior fueron aprobadas por el Consejo de Educación Superior el 6 de noviembre de 1992, entraron en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, No. 26 911, del 3 de diciembre del mismo año. Estas Normas sufrieron reformas en los siguientes artículos: 33, 55, 60, 61, 63, 66, 69, 71, 73, 78, 90, 91, 92, 94, 126, 161 y 162. Dichas reformas fueron aprobadas por el Consejo de Educación Superior el 11 de agosto de 1993 y entraron en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta No. 27151 del 18 de septiembre de 1993. (Martín de Reyes, 1994) Congreso Nacional, Decreto Número 142-89. (UNAH, 2020)

#### **4.1.1.1.2 Artículos de Legislación de Educación de Nivel Superior**

Artículo 10.- La organización, dirección y desarrollo del Nivel de la Educación Superior está a cargo de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, mediante los siguientes órganos:

##### **Sección al Claustro Pleno**

Artículo 11.- El Claustro Pleno funcionará de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Para los fines de esta Ley tiene competencia para conocer del recurso de apelación contra las resoluciones del Consejo de Educación Superior. Será también órgano de consulta para establecer criterios de doctrina académica en asuntos que se le solicite.

Artículo 17.- El Consejo de Educación Superior tiene las siguientes atribuciones:

- a) Dictar las políticas de la Educación Superior;
- b) Aplicar esta ley, la de las universidades privadas o particulares y cualesquiera otros regímenes legales aplicables a la Educación Superior;
- c) Aprobar la creación y el funcionamiento de centros de Educación Superior, públicos o

privados;

ch) Aprobar la apertura, funcionamiento, fusión o supresión de carreras, escuelas, facultades, institutos y centros de investigación científica, así como los planes curriculares y los programas especiales de nivel superior de las universidades particulares o privadas y de los centros estatales de Educación Superior, regidos mediante esta Ley.

d) Determinar la estructura de grados académicos del nivel superior; e) Fijar los criterios para evaluar la excelencia académica.

f) Ejercer la potestad normativa para emitir los reglamentos de esta Ley y de las demás leyes aplicables al nivel;

g) Presentar a los organismos correspondientes para ser incluido en el Presupuesto de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, el Proyecto de Presupuesto, para el funcionamiento de los órganos del Nivel de Educación Superior.

h) Proponer al Consejo Nacional de Educación el plan general para que la educación se integre en un sistema coherente, a fin de que los educandos respondan adecuadamente a los requerimientos de la Educación Superior.

i) Coordinar con la Secretaría de Estado en el Despacho de Educación Pública, las regulaciones y acciones del Nivel Educativo Nacional en un todo armónico y coherente.

j) Solicitar la creación de doctrina académica, y;

k) Las demás que le señale la Constitución y las leyes.

Artículo 24.- La Dirección de Educación Superior, emitirá su opinión razonada, previamente a la resolución del Consejo de Educación Superior, sobre:

a) Autorización para el funcionamiento de centros de educación superior, estatales o privados;

b) Aprobación o reformas curriculares, y reglamentación académica contenida en el Estatuto de cada centro;

c) Creación y supresión de carreras y unidades académicas en las instituciones autorizadas;

ch) Aplicación de las normas académicas del nivel en caso de conflicto;

d) Requisitos académicos reglamentarios del personal docente y alumnado;

e) Informe o memoria anual de actividades de cada institución;

f) Legalización de documentos acreditantes, y;

g) Los demás asuntos que le señalen los reglamentos.

## **Acreditación y Validación de Estudios**

Artículo 26.- La Universidad Nacional Autónoma de Honduras, otorgará mediante el reconocimiento los títulos académicos que expidan los centros de educación superior estatales y privados.

Artículo 27.- La validación de los estudios realizados en el extranjero se hará mediante su reconocimiento o incorporación de acuerdo a la reglamentación respectiva.

Artículo 28.- Las equivalencias, reconocimientos de estudios, y las incorporaciones serán regulados por las normas académicas correspondientes.

Artículo 29.- La Universidad Nacional Autónoma de Honduras, llevará un registro de títulos y diplomas de los centros del nivel; asimismo de las incorporaciones que se sometan a su aprobación. Sólo las personas que ostenten títulos válidos podrán ejercer actividades profesionales. (UNAH, 2020)

## **El Nivel de Educación Superior**

Artículo 32.- Los centros de educación superior podrán ser públicos o estatales y privados o particulares; se registrarán por esta Ley y su respectivo Estatuto.

Corresponde a la Dirección de Educación Superior de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, proponer al Consejo de Educación Superior la creación, organización y funcionamiento de centros estatales de Educación Superior.

La propuesta de creación, organización y funcionamiento de los centros privados se hará de conformidad a la Ley de las universidades particulares. (Honduras, 1994).

### **4.1.1.1.3 Decretos de Medidas de Bioseguridad Honduras 2020**

Después de comprobarse los primeros casos de COVID-19 dentro de territorio nacional, El Consejo Nacional de Defensa y Seguridad (CEDIJ) aprobó el Decreto PCM 21- 2020 que implica la restricción de distanciamiento social y prohibiciones específicas en Honduras a partir del 16 de Marzo del año 2020 publicado en cadena nacional a las 4:00 pm. (COVID-19 Honduras, 2020)

#### **Artículo 2.- Prohibiciones Específicas:**

1. Se suspenden labores en el Sector Público y Privado durante el tiempo de excepción;

2. Se prohíben eventos de todo tipo y número de personas;
3. Suspensión del funcionamiento del transporte público;
4. Se ordena la suspensión de celebraciones religiosas presenciales;
5. Se prohíbe el funcionamiento de los negocios incluyendo centros comerciales; y,
6. Se ordena el cierre de todas las fronteras aéreas, terrestres y marítimas en el territorio nacional.

Artículo 4.- Excepciones específicas relacionadas al comercio e industria:

Numeral 19. Todas aquellas actividades que se realicen a través de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) tales como: El Teletrabajo, Telemedicina, Teleducación y otras actividades productivas realizadas en el hogar.

Artículo 7.- Los presentes Decretos Ejecutivos son de ejecución inmediata y deben publicarse en el Diario Oficial de la República "La Gaceta". Pueblo hondureño, les reiteramos el deseo de trabajar unidos para contrarrestar el avance del virus, tomando las previsiones del caso y recordando que es necesario tomar en cuenta las medidas que nos permitirán salir adelante. Recordemos que este es el momento de prevenir y de contener. (Presidencial, Coronavirus COVID-19 En Honduras, 2020)

#### **4.1.1.1.4 Reglamento académico CEUTEC**

En esta sección no se incluirá todo el reglamento académico de CEUTEC, únicamente los de interés para fines del estudio.

Reglamento de Disciplina de la Universidad Tecnológica Centroamericana y sus Centros Asociados UNITEC/ CEUTEC, los reglamentos Internos sirven para asegurar y el bienestar de la Universidad y los Alumnos. (UNITEC, 2017)

### **Capítulo III Marco Legal y Ámbito de Aplicación**

Artículo 2. Los Estatutos y el Reglamento Académico de UNITEC, constituyen el marco normativo legal en el cual se sustenta la aprobación y aplicación del presente Reglamento de Disciplina para el estudiantado de UNITEC|CEUTEC.

El reglamento de disciplina es aplicable a toda la población estudiantil de pregrado y postgrado sin hacer diferencia de la modalidad de la que formen parte y los diferentes programas de educación corporativa, abarcando así; técnicos vocacionales diplomados y todos los programas desarrollados por UNITEC|CEUTEC según los artículos tres y cuatro contenidos en el reglamento mencionado. (UNITEC, 2017)

#### **Capítulo IV Derechos, Deberes, y Prohibiciones**

En este reglamento también se es específico que los estudiantes de UNITEC|CEUTEC tienen derechos y deberes, derivados de su condición de estudiantes y en virtud de la reglamentación y normas vigentes, los cuales mencionan como serán ejercidos a través de los valores y fines de la institución educativa superior sin pasar por alto, los derechos y deberes de los demás miembros de la comunidad y de la sociedad en general. De esta manera se especifican los derechos de los estudiantes en el artículo 16 que contiene 6 incisos y los deberes también en el artículo número 17 que contiene 8 incisos. (UNITEC, 2017)

En el artículo 18 se plasman las prohibiciones que manifiestan el compromiso de la universidad con la formación en valores y de proporcionar un ambiente saludable, seguro y armónico que facilite el desarrollo de las actividades académicas. A continuación, explica en el artículo 38 lo que se considera como falta disciplinaria contenidos en artículos 18 y 19, a través del artículo 19 hace mención de las faltas cometidas en el aula/instalaciones de la Universidad o en las actividades organizadas en ella a través de 36 incisos.

Artículo 41, las faltas que atentan contra el prestigio e imagen de UNITEC|CEUTEC en 9 incisos y las faltas que atentan contra la moral contenidas en el artículo 45, así como en el artículo 59 se refiere a los criterios para la aplicación de sanciones, dentro del artículo menciona como se realizara la comunicación de la decisión de sanción, así mismo en los artículos 86, 87 y 88 nos explica el proceso de presentación de defensa por el denunciado (UNITEC, 2016).

Dentro del contenido del reglamento académico de la universidad en el artículo 69 especifica los deberes de todo el personal que ofrezca atención directa o servicio a los estudiantes desde

el inciso a hasta la g, también menciona lo que los docentes deben hacer adicionalmente desde el inciso a hasta la l.

Artículo 71. En la Modalidad a Distancia Virtual, la asistencia del estudiante equivale a su participación en el aula virtual. Se entiende como participación la entrega de productos derivados de las actividades programadas. (UNITEC, 2017)

El Reglamento Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, que es su artículo 2 destaca las finalidades del CRAI y el apoyo que ofrece al estudiante de forma presencial y virtual, en su artículo 8 especifica cada uno de los servicios que ofrece.

Artículo 15: La biblioteca virtual es una unidad operativa del CRAI, a la cual se accede a documentos digitalizados, mediante consulta presencial en la sala destinada para ello o en línea fuera de las instalaciones de la universidad.

Artículo 21: El servicio de estantería abierta permite a los usuarios tener acceso directo al material bibliográfico que se encuentra disponible en los estantes de biblioteca. (UNITEC,sf)

#### **4.1.1.2 Factores Sociales**

En los últimos días de 2019 se descubre un nuevo virus que tiene posibilidades de ser mortal y espaciarse a nivel mundial

##### **4.1.1.2.1 Afecciones de Emergencia de Salud en Honduras y el Mundo**

Los coronavirus (CoV) son una gran familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV). Un nuevo coronavirus es una nueva cepa de coronavirus que no se había encontrado antes en el ser humano. Los primeros casos de neumonía se comunicaron a la OMS en Wuhan, una ciudad situada en la provincia china de Hubei, el 31 de diciembre de 2019. (Salud, 2020)

La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) analizan en este informe no sólo las repercusiones académicas del cierre de los colegios por la pandemia del coronavirus o los efectos en cuanto al abandono educativo, sino también las medidas necesarias para reducir su impacto educativo y social. Sus autores Ismael Sanz, Profesor Titular en Economía Aplicada de la Universidad Rey Juan Carlos; Jorge Sainz, Catedrático en el Departamento de Economía Aplicada de la URJC y Ana Capilla del área de Educación Superior, Ciencia y Educación Técnico Profesional de la OEI. (School, 2020)

Estos expertos concuerdan en que la educación a distancia en estos momentos puede ser una gran oportunidad, al permitir personalizar y adaptar la enseñanza según las necesidades de los alumnos.

Para ello, explican, es indispensable contar con profesorado formado en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), capaz de adaptar la metodología de aprendizaje a esta modalidad de enseñanza, así como tener contenidos y recursos pedagógicos de calidad. Priorizar contenidos en los temarios del actual curso escolar, así como un mayor acceso a la formación a lo largo de su vida son otras soluciones para mitigar la repercusión del coronavirus en la educación. También la reactivación y ampliación de programas especiales, así como la contratación de nuevos docentes para compensar y corregir los efectos educativos de la pandemia.

En este sentido, el Secretario General de la OEI, Mariano Jabonero, propone un decálogo de recomendaciones para la educación en tiempos de coronavirus:

1. Hace tiempo que la educación salió de las cuatro paredes del aula. Los estudiantes aprenden ya en muchos casos de forma virtual, con independencia de espacios y tiempos escolares. Aprovechemos esa ventana de oportunidades como viento a favor en estos momentos de crisis.
2. Es necesaria una oferta educativa a la medida de cada alumno y de sus necesidades y posibilidades. La educación en línea ofrece excelentes oportunidades de personalización. Puede ser un buen momento para ofrecer a cada uno lo que necesita y no dejar a nadie atrás.
3. Una buena educación a distancia puede ser igual de eficaz que una presencial. Solo es cuestión de ajustar contenidos, metodologías, atención tutorial y evaluación.
4. El apoyo del profesorado es fundamental. Es preciso un profesorado formado en el

uso pedagógico de las TICs y en las metodologías propias de la enseñanza a distancia, que promuevan la interacción frecuente con los alumnos y que ofrezcan una educación más personalizada.

5. Hay otras muchas cosas para aprender sin salir de casa. Este tiempo de suspensión de las clases presenciales ofrece otras múltiples oportunidades de aprendizaje no formal que no podemos desdeñar: lecturas, cine, juegos creativos o ejercicio físico.
6. Es una oportunidad para fortalecer la educación y que muchos estudiantes puedan descubrir en estos momentos difíciles el valor de los estudios, especialmente aquellos que en algún momento los abandonaron. (Iberoamericanos, 2020).

Tegucigalpa - La pandemia de COVID-19, La mortal enfermedad ha desnudado, una vez más, los precarios sistemas de salud y educación de Honduras, país con 9.3 millones de habitantes, de los que más del 60 % viven en la pobreza y su nivel educativo es de los más bajos de América Latina.

Calderón (2020) Afirma “El sistema educativo de Honduras presenta una de las tasas de cobertura de educación más bajas de la región de América Latina y aún de Centroamérica, donde la falta de equidad en el acceso también es un problema que no se ha logrado superar”. Calderón, ex vicerrectora de la UNAH, señaló que al igual que en otras dimensiones de la vida, en lo cultural, económico y social, en el caso de la educación, los grupos también históricamente excluidos de los procesos de desarrollo del país son los que mayor impacto negativo están recibiendo. (Digital, 2020).

#### **4.1.1.3 Factores Económicos**

##### **4.1.1.3.1 Impacto en Economía de Honduras en 2020 a raíz de Pandemia**

Los efectos ocasionados por la suspensión de labores y la restricción de la movilidad de las personas, así como la limitante de horarios en la apertura de las empresas se ve reflejado en la economía de los hondureños, con la suspensión de colaboradores de muchas empresas así como el cierre de operaciones de empresas emblemáticas y generadores de empleo, como lo son el caso de los hoteles Honduras Maya, Resort Telamar y Hotel Marriot que forman parte

de uno de los rubros más impactados como lo es la hostelería y turismo. (La Prensa, 2020)

#### **4.1.1.3.2 Medidas de Alivio económico en Honduras**

El gobierno hondureño con la intención de amortiguar el impacto económico en la sociedad hondureña decide implementar mecanismos temporales de alivio ante la crisis por covid-19. Se pueden acoger a los beneficios contemplados en los mecanismos temporales de alivio personas naturales y personas jurídicas, los beneficios de los mecanismos temporales de alivio para los deudores afectados son; el mantenimiento de la categoría de riesgo registrada al 29 de febrero de 2020, hasta el mes de octubre del mismo año; otorgamiento de periodo de gracia hasta el 30 de junio de 2020.

Una vez finalizado el periodo de gracia se negociarán nuevos planes de pago de acuerdo a la capacidad de pago del deudor mediante operaciones de readecuación, si su fecha de pago es en temporada de toque de queda, se ampliará la fecha máxima de pago, como mínimo 30 días calendarios posteriores a la suspensión del toque de queda absoluto, prohibición de aplicar cargos por comisiones, intereses moratorios, administrativos u otros cargos. Los intereses corrientes no pagados podrán ser capitalizados al momento de recaudar o refinanciar.

Los créditos sujetos a los beneficios contemplados en los mecanismos temporales de alivio, son todos los deudores cuyos flujos de efectivo se hayan visto afectados como; pequeña y mediana empresa, transporte, maquila, sector agrícola, turismo o cualquier otra actividad económica susceptible de afectación. (Presidencial, Covid-19 Honduras , 2020)

#### **4.1.1.3.3 Extensión de Plazos de Alivio en Cuanto a Obligaciones Tributarias.**

A raíz de las afecciones económicas que ha sufrido el país el Gobierno decreta leyes que otorgan prorrogas a los obligados tributarios en los que enmarca contribuciones especiales en el sector de Operación de las Universidades Privadas, en el Decreto 33-2020 publicada en la Gaceta el 03 de abril de 2020, en su sección primera de la Ley de Auxilio al sector Productivo y a los Trabajadores ante los Efectos de la Pandemia Provocada por el Covid-19 data:

Economía; Impuesto Específico de Renta Única Sobre Arriendo o Alquiler de Viviendas o

Edificios de Apartamentos; Contribución Especial Sobre los Excedentes de Operación que obtengan las Universidades Privadas, Escuelas e Institutos de Enseñanza Preescolar, Primaria y Media; y, a la Contribución Social del Sector Cooperativo; todas correspondientes al período fiscal 2019, de las cuales, tanto su obligación formal como material, deberán cumplirse a más tardar el treinta (30) de junio de 2020. (LA GACETA, 2020)

#### **4.1.1.4 Factores Tecnológicos**

##### **4.1.1.4.1 Inicios de la Educación**

La evolución de la educación de nivel superior en América Latina y el Caribe surge en el siglo XVII en Europa como expresión de modernidad, encuentra su concreción en los siglos XVIII y XIX con el surgimiento de la escuela pública en Europa y América Latina, con el éxito de las revoluciones republicanas de doctrina político-social del liberalismo.

La finalidad es la preservación del orden de cosas al profesor se le asigna el poder y la autoridad de ser el transmisor esencial de conocimientos, doctrina que ha trascendido más de un siglo y a esta hoy día se le reconoce como Escuela Tradicional.

En este modelo el contenido viene dado por los conocimientos y valores acumulados por la sociedad y las ciencias, como verdades acabadas, todo lo cual aparece divorciado de las experiencias y realidades del alumno y su contexto, contenidos representados en el maestro. El contenido curricular es racionalista, académico, apegado a la ciencia y se presenta metafísicamente, sin una lógica interna, en partes aisladas, lo que conlleva a desarrollar un pensamiento empírico, no teórico, de tipo descriptivo. (Candia, 2018, p2)

##### **4.1.1.4.2 Evolución Innovadora de la Educación**

Según la UNESCO las tecnologías de información y comunicación (TIC), han alcanzado un desarrollo impresionante en el siglo XXI, que el acceso a la educación de calidad como derecho fundamental enfrenta un desafío nunca antes visto por el avance obtenido ya que se debe de

realizar una actualización en los contenidos, prácticas y reformar las cátedras de enseñanza del sistema educativo para esta nueva sociedad de la información

Dicha actualización implica: un desafío pedagógico, para incorporar las TIC al aula y en el currículum escolar; la adecuación de la formación inicial y en servicio de los docentes; políticas públicas que aseguren la implementación sistémica de reformas que impacten en los sistemas educativos de manera integral y que aseguren la cobertura y calidad.

La infraestructura tecnológica (hardware, software y acceso a servicios de información y comunicación); y utilizar las TIC, como oportunidad para mejorar la educación, implica preparar a directivos y administrativos en estas nuevas tecnologías, el documento menciona nuevas ideas para el diseño educación que involucre las nuevas tecnologías a favor del aprendizaje de los estudiantes y así desarrollarles a su máximo potencial, siendo la intención crear nuevos y mejores ciudadanos del mundo que contribuyan al desarrollo de sociedades más justas, democráticas e integradas. (UNESCO, 2017)

Las TIC pueden favorecer el acceso universal a la educación, el desempeño de la enseñanza y el aprendizaje de calidad, la formación competente de docentes, así como la administración más eficiente del sistema educativo, originando cambios en muchos aspectos del sistema educativo porque son una gran herramienta para la enseñanza, promueven la comunicación y la colaboración, suprimen las barreras de distancia y de geografía.

### **Propuestas Innovadoras de las TIC hacia la Educación de Nivel Superior**

En el año 2000, y con el propósito de generar propuestas innovadoras para transitar hacia el siglo XXI, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) decidió realizar un ejercicio de diagnóstico sobre los logros e insuficiencias del sistema de educación superior.

Las TIC pueden ayudar a los educadores a construir una sociedad del conocimiento global porque permiten desarrollar capacidades de innovación que pueden ser determinantes en el desarrollo de la sociedad y sostenible a nivel global.

En el Nivel Superior según UNESCO las carreras que se pueden llevar en línea son algunas y que las TICs, contienen los elementos necesarios para la satisfacción y los requerimientos con las que las Licenciaturas deben poseer.

Las TIC en las instituciones de educación superior, indican que la labor que desarrollan los docentes de instituciones de educación superior incide de manera significativa en la formación de los estudiantes, y son estos quienes muestran el camino para que los estudiantes se apropien del conocimiento; por tanto, el empleo de recursos tecnológicos durante el proceso de enseñanza aprendizaje permitirá a los estudiantes solucionar de manera efectiva los problemas que se les presenten, podrán mejorar sus destrezas y habilidades en el desarrollo de sus actividades académicas y personales. (UNESCO, 2017)

#### **4.1.1.4.3 Áreas de la Educación Superior que permiten su desarrollo en línea.**

Las licenciaturas que ofrecen más posibilidades de cursarlas a distancia son los programas en las ciencias sociales y administrativas (administración de empresas, contaduría pública, derecho, economía, sociología, trabajo social, relaciones internacionales, banca y finanzas, comercio internacional); seguidas en importancia de ingeniería y tecnología y ciencias agropecuarias (ingeniería industrial, e ingeniería agronómica con tres especialidades distintas); y en las áreas de educación y humanidades (pedagogía, humanidades, filosofía, educación, enseñanza del francés, enseñanza del inglés, geografía, historia, lengua y literatura hispánica, lengua y literatura moderna, letras españolas, entre otros); son escasos los programas en ciencias de la salud (psicología y enfermería) y no se reporta ninguno en las ciencias exactas (ANUIES, 1998)

El progreso de enseñanza en las instituciones de educación superior es una realidad, es necesario que se cuente con la infraestructura tecnológica necesaria y que los docentes posean conocimientos, capacidades y habilidades para el manejo de tecnologías aplicadas a la educación. (UNESCO, 2017).

#### **4.1.1.4.4 Evolución del Internet**

Desde el surgimiento del Internet en los años 1958 Los Estados Unidos de América (EEUU) Fundaron Advanced Research Projects Agency Network (ARPA) en español Red de la Agencia

para los Proyectos de Investigación Avanzada de los Estados Unidos, Organización que estaba formada por 200 científicos siendo su objetivo crear comunicaciones directas entre ordenadores, años más tarde en 1967 nace Advanced Research Projects Agency Network (ARPANET) red de ordenadores que recopilaba ideas de Massachusetts Institute of Technology (MIT), el National Physics Laboratory (UK) y la Rand Corporation. (School, 2020)

La Organización Europea para la Investigación Nuclear (CERN) entregó las tecnologías de forma gratuita el 30 de abril de 1993, por lo que la web se convirtió en dominio público.

El nacimiento de los navegadores ocurre con el motor de búsqueda de texto completo WebCrawler que se creó en 1994, a diferencia de los existentes, el nuevo buscador si permite hacer búsquedas con palabras en cualquier web, esto es lo que da pie a la revolución para la creación de los nuevos buscadores esenciales como los que usamos hoy en día, Google por ejemplo que nació en 1996. (IEBS).

#### **4.1.1.4.5 Ventajas que se adquieren con el uso de tecnología en la Educación**

En el año 2016 la empresa Samsung realizó un estudio entre profesores de España sobre el uso de la tecnología en el aula de clases, siendo los resultados de la muestra: El 84% de los encuestados percibe un aumento en la creatividad y capacidad de razonamiento de sus alumnos, una mejora de su competencia en habilidades transversales y un incremento en la autonomía de los alumnos a la hora de aprender. El 74 % de los profesores participantes considera que la creciente familiarización con las TICs ayuda a los alumnos aprender a hacer un uso responsable de las nuevas tecnologías. Un 92 % también considera que el uso de nuevas tecnologías en el aula mejora las habilidades técnicas de los alumnos, preparándolas para desenvolverse con más soltura en un mundo cada vez más tecnológico.

Entre los profesores españoles es común la opinión de que los estudiantes son más colaborativos entre ellos (82%), muestran un mayor esfuerzo por aprender (79%) y entienden los contenidos impartidos con más facilidad (74%), gracias al uso de las nuevas tecnologías. Y el 75% percibe también una mejora en el clima general del aula.

Cada cuatro profesores (77%) considera que la “mochila digital” para el aprendizaje,

sustituir los libros por lecciones en formato digital a las que puedan acceder a través de un ordenador o Tablet ya adoptado por muchas instituciones educativas. (Repositorio, 2016).

#### 4.1.2 Análisis del Microentorno (5 Fuerzas de Porter)

Ilustración 1 Diagramada de las 5 Fuerzas de Porter



El desarrollo del Microentorno se adopta en las 5 Fuerzas creadas por Michael Porter en el año de 1979, con la finalidad que la empresa pueda analizar y medir sus recursos, a su vez, construir y planificar estrategias para maximizar los recursos y superar la competencia.

##### 4.1.2.1 Rivalidad Competitiva

La evolución ha surgido desde que la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM) Creó en el año de 1978 el Programa de Educación a Distancia, proporcionando la oportunidad de que el estudiante cuente con la comodidad de disponibilidad de horarios que se acomoden a un estilo de vida de trabajar y estudiar, esto en una modalidad presencial, en la actualidad cuenta con el sistema de clases virtuales en su plataforma digital en el cual interactúan el tutor y alumno, en cual se denomina como Teledocencia. (UPNFM, 2020)

Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) como data su historia es la principal casa de estudios superiores en el país, inaugurada solemnemente como la Academia Universal

del Estado el 19 de Septiembre de 1847, la UNAH ha evolucionado en su metodología de aplicación de estudios ya que en el año presente cuenta con diferentes modalidades presencial, a distancia, posee plataforma digital denominado “Campus Virtual” a raíz de la normativa de distanciamiento que dicta SINAGER la universidad ha optado por la transformar la educación que era de manera presencial a una virtual en modalidad de Teledocencia. (UNAH, 2020)

Universidad Tecnológica Honduras (UTH) fundada en Honduras el 16 de Junio de 1986, como la primera universidad Tecnológica de Honduras, ejerce la metodología de casos Harvard en pregrado y postgrado, evoluciona su expansión geográfica a Estados Unidos en el año 2015, para esta fecha cuenta con diferentes modalidades, presencial, a distancia, educación en línea, y modalidad blended Learning, para satisfacción de sus actuales y posibles futuros alumnos crea el Centro de Atención al Público (CAP). (UTH, 2020)

Universidad Católica de Honduras (UNICAH), fundada en el año de 1992 centro de estudios superiores con orientación al valor espiritual y académico, posee modalidades que se adaptan a la necesidad del estudiante presencial y en línea e-learning, un amplio campo de programas ingenierías, Ciencias de la salud, administrativas, economía y finanzas, sociales, carreras de teología en pregrado y postgrado.

Universidad José Cecilio del Valle (UJCV) primera universidad privada en Honduras su creación fue el 23 de febrero de 1978, en sus inicios ofreció carreras de Arquitectura, Ingeniería de Sistemas de Información, fue la primera universidad en el país en ofrecer esas dos innovadoras carreras, en el año 2020 cuenta con diversas carreras, modalidades presencial y en línea, innovando su metodología de enseñanza a curricular europea, orientadas al desarrollo de habilidades transversales de los estudiantes.

#### **4.1.2.2 Poder de Compra**

Existe un elevado poder de negociación del cliente, ya que al analizar el entorno de Educación a Nivel Superior en Honduras la competencia es amplia, debido a la transición Tecnológica a la que se enfrentan las Universidades y se requiere implementar la innovación, ante esta facilidad la lealtad del consumidor se torna baja. Revela Porter (2009) “Cuanta más

información tenga el comprador mayor será su poder de negociación”. (p.45). Es indispensable deconstruir el nivel de satisfacción que tienen los clientes con los servicios brindados por CEUTEC, atribuir un nuevo valor añadido a la modalidad de Teledocencia.

#### **4.1.2.3 Poder de los Proveedores**

Los Proveedores son parte fundamental para las empresas con alta demanda de productos o servicios como lo es CEUTEC, y en este segundo periodo que experimentó el cambio de modalidad semipresencial a Teledocencia, es indispensable delinear la capacidad de la calidad de la plataforma a un sector amplio de estudiantes y docentes, ya que la limitada capacidad puede ser un factor de riesgo de disminución de calidad de la enseñanza, analizar si el cuerpo docente está adaptado a la nueva modalidad, si cuentan con toda las medidas tecnológicas requeridas para la modalidad, ya que son el proveedor de alta dependencia. Según Porter (2009) “Cuando los proveedores cuentan con mucha organización dentro de su sector, recursos relevantes y condiciones sobre precios y tamaños de los pedidos, es cuando hacen un mercado más atractivo”. (p.43)

#### **4.1.2.4 Nuevos competidores**

En Honduras en el sistema de Educación de Nivel Superior actualmente existen 5 Universidades que brindan Educación a distancia, presencial y clases en línea, todas han evolucionado ante los cambios innovadores de la tecnología que trasciende día con día, convirtiéndolos en una amenaza de entrada, sin embargo CEUTEC ofrece una tecnología de punta en sus plataformas virtuales, pionero de la modalidad Blended learning, y busca dimensionar en la calidad Educativa a través de la modalidad de Teledocencia, donde construye las clases semipresenciales a una versión completamente digital interactuando asesor y alumno en tiempo real, sin embargo las Universidades que no contaban con plataformas digitales para interactuar en vivo ya lo están implementando a raíz de la pandemia (Covid-19).

#### **4.1.2.5 La Amenaza de Sustitutos**

Detectando una fuerte cantidad de servicios sustitutos que ofrecen modalidades de clases en línea incluyendo certificados de otros países, como menciona Porter (2009) “Un mercado o segmento no será atractivo si hay productos sustitutos o cuando son más avanzados tecnológicamente o presentan precios más bajos”. (p.47), existen diferentes empresas de países

exteriores y del país que brindan sus servicios en línea diplomados, cursos gratuitos, se monitorean algunos Fundación Universitaria Iberoamericana (FUNIBER) brinda becas de estudios completamente virtual, Universidad Mexicana Anáhuac ofrece Diplomados en línea para estudiantes de cualquier país con accesibilidad de horarios, INFOP desarrolla cursos en línea, estas modalidades y comodidades que ofrecen los productos y/o servicios sustitutos representan una posible amenaza en comparación a precios y alcance.

### **4.1.3 Teorías de Sustento**

Basados en las teorías de enseñanza en la educación superior e identificando que la calidad interna impulsa la satisfacción del cliente, en esta investigación el cliente lo conforma la población estudiantil.

Según Norma ISO 10004, la información obtenida del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente ayuda a identificar oportunidades de mejora de las estrategias de la organización, de los productos, de los procesos y de lo que los clientes valoran, analizando la satisfacción del cliente conoceremos sus necesidades y expectativas. ((OBP), 2018)

Medir y analizar la satisfacción del cliente es una gran fuente de información para el diseño e innovación sobre nuevos productos o servicios. ((OBP), 2018)

#### **4.1.3.1 Uso de la Teledocencia en la Educación Superior**

En el marco de la pandemia ocasionada por el Covid19 encontramos un nuevo tipo de Teledocencia: aquella que es impartida por recursos informáticos y transmitidos por el Internet. Anteriormente, la Teledocencia era desarrollada en todos los países, sin importar si eran desarrollados o no, por medio de la radio y la televisión en horarios específicos. Uno de los mayores casos de éxito de este tipo de enseñanza fue durante la recuperación de la economía japonesa después de la segunda guerra mundial. Japón necesitaba desarrollar la cultura de la producción de calidad para alcanzar niveles competitivos que volvieran a poner en el contexto de las naciones industrializadas y la enseñanza a través de la radio les permitió generar una cultura de control de calidad entre los todos los niveles de las organizaciones a nivel a nacional.

#### **4.1.3.2 OIT Aplicado a la Educación Superior**

Actualmente el internet está teniendo auge en los hogares de Honduras, debido al encierro prolongado por dictamen de SINAGER, la red inalámbrica de Internet ejerce una parte integral de los servicios vitales dentro de las casas. El uso de las computadoras, celulares inteligentes y Tablet ha facilitado el control de servicios educativos en sectores públicos y privados al viajar la señal donde el alumno y el maestro interactúan para aprender y enseñar, subir tareas y presentar exámenes; hacen al Internet parte indispensable de la educación superior.

#### **4.1.3.3 Herramientas que Ayudan a Ejercer la Teledocencia con Calidad.**

La Teledocencia cuenta con herramientas que son avaladas por diferentes universidades del mundo.

Centro de Investigación y Gestión de Empresas (CEGEA) Ubicado en la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), ha desarrollado herramientas para el apoyo de la docencia e-learning, entre estas se destacan el PoliformaT y el Policonecta, son sistemas que tienen como propósito mejorar la formación a distancia y que el alumno no encuentre diferencias entre la formación de educación presencial y la virtual. (UPV, 2013)

La plataforma PoliformaT es una plataforma de Teleformación, ofrece a los alumnos múltiples servicios, el primordial es que el alumno interactúe con los profesores y así la calidad de la formación no se vea afectada, en las plataformas se estructura que maestros y alumnos compartan diversa información de sus asignaturas contenidos, tareas, exámenes, anuncios, chats, etc.

Policonecta es un recurso para el e-learning, que consiste en un sistema de Teledocencia en línea en los que interactúan profesores y alumnos, que incluye funcionalidades que enriquecen la comunicación.

La formación online desarrollada desde la universidad se utiliza actualmente para celebrar clases virtuales interactivas, tutorías virtuales y reuniones online dinámicas. Desde Policonecta los alumnos pueden ver en directo la retransmisión de audio y vídeo del profesor, junto con el contenido que está proyectando en el aula, y utilizar el chat para comunicarse con el resto de los usuarios.

La interfaz y la funcionalidad de Policonecta es sencilla, la ubicación de la sala de docencia es una URL, que el profesor envía por correo electrónico a los alumnos para que puedan acceder a la clase, misma que puede ser grabada y que el alumno pueda verlas en cualquier otro momento. (Centro de Formación Permanente de la UPV, 2013).

#### **4.1.3.3.4 Encuesta de Satisfacción Estudiantil UPV en Modalidad de Teledocencia.**

Tras analizar los resultados proporcionados por la encuesta realizada a los alumnos de tres Masters y nueve Especialistas (todos ellos títulos propios de la UPV), se ha podido constatar que el nivel de satisfacción tras la utilización de la herramienta Policonecta ha sido bueno o muy bueno para el 72% de los alumnos encuestados.

Aproximadamente la mitad de los alumnos encuestados (58%) no tenía experiencia previa en cursos a distancia, mientras que la mayoría de ellos (un 95%) volverían a realizar un curso on-line a través de Policonecta, ya que para el 80% de los alumnos encuestados se han cumplido sus expectativas iniciales, con esos resultados favorables la UVP identifica un fuerte factor de satisfacción en funcionalidad de la plataforma.

Una parte de testimoniar es que ningún alumno encuestado indica que el funcionamiento de la plataforma PoliformaT ha sido malo o muy malo, teniendo una buena opinión sobre la misma.

#### **Elementos Valorados en la Encuesta de Satisfacción**

PoliformaT, los elementos más valorados han sido los Contenidos y Exámenes, siendo sin embargo el menos valorado los Foros. Policonecta, los aspectos menos valorados han sido el sonido y la señal de la conexión, este resultado indica a la UPV que debe elaborar una mejora en los dos aspectos para que la calidad de la enseñanza que reciben los alumnos que no estén físicamente en las aulas sea igual que la de los alumnos que pueden asistir presencialmente a las clases.

### **Acciones por parte de la UPV a consecuencia de los resultados de la encuesta.**

En respuesta al déficit que evidenciaron en la plataforma Policonecta, se monitorea parte de esos problemas técnicos desaparecerán cuanto más se utilice la herramienta por parte de los alumnos y docentes, ya que la experiencia hará que en futuros cursos se conecten a las clases donde la señal de red sea buena y utilizarán cascos para poder oír el sonido con claridad.

La mejora de las Herramientas irá en aumento entre más se utilice por parte los decentes, más concienciados estarán con los alumnos que siguen las clases desde la distancia. En cualquier caso, esta encuesta nos servirá para transmitir a docentes y universitarios las posibles mejoras a realizar en estas dos valiosas herramientas y poder impartir cursos a alumnos de todas las partes del mundo, sin que por ello se vea mermada la calidad de dicha enseñanza.

Por nuestra parte, continuaremos profundizando el estudio en dichas herramientas y en futuros trabajos esperamos poder dar nuevas guías para la mejora de su funcionamiento y aplicabilidad. (M. P. Carnicer-Andrés, 2020)

#### **4.1.3.5 Medidas de Bioseguridad en la Educación Superior a Nivel Mundial año 2020**

Las universidades más importantes del mundo han diseñado cambios en metodología de enseñanzas de educación, para hacer frente a las necesidades de innovación Tecnológica y de distanciamiento social de sus alumnos y docentes.

La Universidad de Harvard ha anunció que el próximo curso (2020-2021) todas las clases serán online. La prestigiosa universidad estadounidense permitirá que hasta un 40% de sus estudiantes acuda al campus de Cambridge, Massachussets, las clases serán en remoto.

En la selección de ese 40% de estudiantes que regresarían al campus en otoño se incluirá a todos a los de primer año para que puedan generar una red con sus nuevos profesores y compañeros, Como consecuencia de la emergencia de Salud Mundial (COVID-19)

En otoño se mantendrá el 40% del alumnado como el máximo permitido para residir en el campus, en primavera de 2021 volverían los “senior”, es decir, aquellos en el último año de sus estudios. Y los de primer año volverían a sus casas.

Esta sería la instrucción general, las medidas para otros estudiantes que sea necesario que tomen sus clases de formar presencial ya sea a falta de recursos para seguir las clases online o por razones familiares, y los alumnos de la tercera edad cuyas tesis requieran el uso de laboratorios y trabajo basado en la práctica, tendrán prioridad para volver al campus, Los estudiantes que vivan en el campus dormirán en habitaciones individuales con baños compartidos, deberán usar mascarillas y mantener la distancia social recomendada. (HARVARD, 2020)

#### **4.1.3.6 Desarrollo de Cambios Innovadores de los Centros de Estudio a Nivel Superior para la satisfacción de sus estudiantes.**

Los centros de educación superior consideran la satisfacción de sus estudiantes de suma importancia para su crecimiento continua y mejora.

Uno de los grandes retos que enfrentan las universidades en estos últimos años y que ha causado revuelo en el servicio del ámbito académico, es el sistema de evaluación de la calidad por parte de los estudiantes.

Su objetivo es garantizar la eficacia de los servicios prestados por las distintas dependencias universitarias. La idea subyacente es que una universidad, como cualquier otro proveedor de servicios, ha de orientarse hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes; los alumnos.

La preocupación por la calidad de la docencia y el estudiantado es una prioridad para muchas universidades. Este fenómeno contradictorio ha llevado a afirmar que la universidad es una institución que lo investiga todo salvo sus propias actividades y se explica analizando la evolución histórica del mercado académico. (Piedras, 2007)

En la actualidad la Educación de Nivel Superior en un mercado competitivo y en expansión, la preocupación por la calidad de la docencia es esencial para asegurar la supervivencia de la institución, ya no se trata tanto de obtener un título, sino de obtenerlo en una universidad prestigiosa. El mercado académico es ahora un mercado maduro, caracterizado por una

reducida tasa de crecimiento, un número elevado de competidores, nuevas universidades públicas y, en especial, privadas, en el que la diferenciación y la imagen de marca cobran una importancia fundamental. (Repositorio, 2016)

La calidad de la docencia y el estudiantado se convierte en un factor estratégico de primera magnitud. Esta creciente atención hacia la calidad docente ha llevado a las administraciones públicas a elaborar programas para asegurar la calidad de los servicios universitarios, como podemos observar en Honduras la UNAH ha evolucionado a la modalidad de Teledocencia.

Asegurar la calidad de la docencia es el objetivo de la evaluación del rendimiento. Se trata de un proceso sistemático diseñado para medir, de forma objetiva, el rendimiento laboral del docente y, a la vez, darles participación directa a los estudiantes para ayudar a retenerlos.

Con la percepción de cómo se siente el estudiante de educación superior respecto al servicio que ofrece su universidad, en cómo se llenan las necesidades de éste y si las universidades se preocupan o no por llenarlas, se hace la tarea de un informe comparativo de distintas universidades que tienen estudios de satisfacción estudiantil.

Según los estudiantes, los puntos máximos que se buscan para satisfacer sus necesidades son: efectividad de consejería académica, clima en el campo, servicio de apoyo, preocupación por el individuo, efectividad institucional, ayuda financiera, efectividad de registro, responsabilidad hacia la población diversa, salud y seguridad, excelencia de servicio, concentración hacia el estudiante y vida en el campo y servicios. (Universidades Privadas y Públicas en Honduras, 2013)

Se identificó que muchas universidades alrededor del mundo se han dado a la tarea de encuestar a sus estudiantes para planificar sus estrategias de mejoras en los servicios que prestan a los alumnos.

#### **4.1.3.7 La Calidad de Educación en un Mercado Universitario Reflexivo**

Es fundamental entender que el mercado universitario es un mercado maduro, caracterizado

por una reducida tasa de crecimiento y un número mayor de competidores. Las universidades tienen que ver a sus estudiantes como clientes internos y externos, y proveerles la máxima calidad de sus servicios.

Los países que presentan características por las similitudes en sus necesidades en la calidad educativa son Puerto Rico, Estados Unidos, Canadá, Perú y Australia, se considera que el alumno es el cliente interno y que debe recibir un servicio óptimo para desempeñarse en el mundo laboral. Se recomienda que las universidades incrementen los estudios de satisfacción estudiantil para así mejorar la calidad de sus servicios y la eficacia de la máxima educación. Deben orientarse hacia sus estudiantes como clientes para poder mantenerse a la vanguardia en el mercado competitivo existente mundialmente en educación superior. (Pierdras, 2007).

## **V. METODOLOGÍA / PROCESOS**

Hernández Sampieri (2014), asevera que “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p.4).

### **5.1 Enfoque y Métodos**

#### **Enfoque**

Hernández Sampieri (2014), “La investigación puede abarcar tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo, y llegar a complementarse, además de que es posible mezclarlos cuando se utilizan diversos tipos de instrumentos de medición, como registros observacionales, cuestionarios, test, estudios de caso, etc.” (p.353)

La investigación requiere de enfoque cualitativo porque analiza el nivel de satisfacción de los alumnos, pero a su vez implica la recolección de datos cuantitativos y la integración de ambos resultados, ante la naturaleza del objetivo del estudio y la información que enriquece este estudio se establecerá el uso de la metodología de Enfoque Mixto.

Hernández Sampieri (2014), “Utilizar los métodos mixtos es la naturaleza compleja de la gran mayoría de los fenómenos o problemas de investigación abordados en las distintas ciencias, Éstos representan o están constituidos por dos realidades, una objetiva y la otra subjetiva” (p.536).

La decisión de emplear los métodos mixtos sólo es apropiada cuando se agrega valor al estudio en comparación con utilizar un único enfoque, porque regularmente implica la necesidad de mayores recursos económicos, de involucramiento de más personas, conocimientos y tiempo. En este sentido, es importante recordar que aquellos problemas que necesitan establecer tendencias se acomodan mejor a un diseño cuantitativo; y los que requieren ser explorados para obtener un entendimiento profundo, empatan más con un diseño cualitativo, Asimismo, cuando el problema o fenómeno es complejo, los métodos mixtos pueden ser la respuesta. (Hernández Sampieri, 2014, p.536)

### **5.1.2 Estudio (Alcance)**

El Alcance es la estrategia de la investigación que se pretende abordar y que tiene como finalidad la determinación concreta de los objetivos que se construirán.

De acuerdo con Hernández Sampieri (2014) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p. 92)

Los objetivos de este estudio pretenden denotar una perspectiva en el nivel de satisfacción académico, en los estudiantes de CEUTEC en dos períodos año 2020, por consiguiente, la investigación se realizará con Alcance Descriptivo.

## Tabla Congruencia Metodológica

Tabla 1 Congruencia Metodológica

Título de la Investigación	Objetivo General de la Investigación	Objetivos Específicos de la Investigación	Preguntas de Investigación
<p>Satisfacción Académica de los Estudiantes de CEUTEC en la modalidad de Teledocencia</p>	<p>Realizar una primera medición de la percepción relacionada con el nivel de satisfacción y adaptación al cambio del modelo semipresencial a Teledocencia de los estudiantes de CEUTEC, para identificar oportunidades de crecimiento y mejoras en la modalidad de Teledocencia.</p>	<p>a) Analizar la percepción de la satisfacción y adaptación de la población estudiantil de CEUTEC matriculados en la modalidad de Teledocencia en el segundo periodo académico 2020.</p>	<p>1. ¿Cuál es la percepción de satisfacción de la población estudiantil de CEUTEC con respecto a la modalidad de Teledocencia en comparación con clases semipresenciales?</p>
		<p>b) Evidenciar las oportunidades de crecimiento y mejora de CEUTEC en la modalidad de Teledocencia para los siguientes periodos.</p>	<p>2. ¿Consideran los estudiantes de CEUTEC que los tutores que imparten los cursos bajo la modalidad de Teledocencia cuentan con la capacidad de manejo de la plataforma, desarrollan presentaciones dinámicas e interactivas para cumplir con sus necesidades y expectativas educacionales?</p>
		<p>c) Detectar los problemas de interacción en el uso de la plataforma Blackboard de la población estudiantil matriculada en CEUTEC con el fin de mejorar experiencia de estudio e interacción</p>	<p>3. ¿Cómo se adaptan las plataformas utilizadas por CEUTEC al cambio de la modalidad semipresencial a Teledocencia según la perspectiva del estudiante?</p>

## 5.2 Población y Muestra

Sampieri (2014) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo” (p.174).

### Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Item /Fuente de verificación
Nivel de Satisfacción	Comparación entre la modalidad de Teledocencia versus modalidad semipresencial de los estudiantes matriculados en CEUTEC	Es la perspectiva de la satisfacción de los estudiantes matriculados en CEUTEC referente a la nueva modalidad implementada Teledocencia	Modalidad en que estudia	Preguntas de cuestionario: 4, 6, 12
			Carrera Universitaria	
			Comparativo de nivel de aprendizaje de modalidad Teledocencia vs modalidad Semipresencial	
Tecnología	Nivel de la satisfacción de la funcionalidad que brinda la plataforma para el desarrollo de sus clases en la modalidad de Teledocencia	Implica el nivel de satisfacción que percibe el estudiante en el desarrollo de sus clases a través de la plataforma	Modalidad en que estudia	Preguntas de cuestionario: 4, 6, 8
	Nivel de la satisfacción de la funcionalidad que brinda la plataforma para el desarrollo de sus asignaciones semanales para los estudiantes de Teledocencia	Forma en la cual el estudiante percibe la funcionalidad de la plataforma en el desarrollo de sus actividades semanales, que implican tareas, pruebas semanales, foros, exámenes, etc.	Carrera Universitaria	Preguntas de cuestionario: 4, 6, 9

Clientes	Nivel de satisfacción general con el servicio de Teledocencia en CEUTEC para los estudiantes.	Determina el punto de vista general de satisfacción del cliente con la nueva modalidad implementada	Carrera Universitaria	Preguntas de cuestionario: 4, 6,13 y 14
		Exigencias de precio por parte del cliente en la modalidad de Teledocencia	Modalidad en que estudia Servicio en entorno general de la modalidad de Teledocencia	
Docentes	Nivel de satisfacción del estudiante referente al servicio educativo brindado por el Tutor en el desarrollo de las clases en la modalidad de Teledocencia	Se refiere a las destrezas implementadas por el tutor para el desarrollo de las clases en la modalidad de Teledocencia	Mejora en la metodología para el desarrollo de las clases en Teledocencia	Preguntas de Cuestionario: 7, 13
			Tiempos de respuesta del Tutor (Calificación de asignaciones, Respuestas de correo electrónico, Respuestas en el foro de preguntas al Tutor)	
			Activación de cámaras para una mejor interacción Tutor - Alumno.	

Tabla 2 Operacionalización de las Variables

(Autoría propia)

### 5.2.2 Población

La población de la muestra es finita, según los datos obtenidos de los alumnos matriculados para el tercer periodo académico del año 2020 del Centro Universitario Tecnológico, proporcionados por la Coordinación Académica de Administración de Empresas y Mercadotecnia, CEUTEC.

Siendo la población estimada un total de 5,400 (cinco mil cuatrocientos) alumnos matriculados.

### 5.2.3 Muestra

La Muestra es un subgrupo de la población de interés sobre la que se obtienen datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (Sampieri, 2014).

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra es la siguiente:

Cálculo de Muestra		
Tamaño Universo/ Población	<b>N</b>	5400
Nivel deseado de confianza	<b>Z</b>	1.96
Error máximo aceptable	<b>e</b>	0.05
Posibilidad de que si ocurra	<b>p</b>	0.5
Posibilidad de que no ocurra	<b>q</b>	0.5
Tamaño de la Muestra	<b>n</b>	358.707696

Ilustración 2 Cálculo de Muestra

Datos	Formula
<b>N=5400</b>	$n = \frac{Z^2 NPQ}{(N-1)xE^2+Z^2PQ}$
<b>Z=1.96</b>	
<b>P=0.50</b>	
<b>Q=0.50</b>	
<b>E=0.05</b>	
	$n = \frac{(1.96)^2 (5400)(0.50)(0.50)}{(5400-1)(0.05)^2+(1.96)^2 (0.50)(0.50)}$
	<b>n= 358.707696</b>
	—

Tabla 3 Aplicación de Fórmula

#### **5.2.4 Muestreo**

La investigación se realiza bajo un muestreo por conveniencia, no aleatorio. Debido a que la encuesta se distribuirá de modo que pueda ser respondida únicamente por los estudiantes matriculados en CEUTEC, en el tercer periodo académico 2020, cursantes de las clases de los planes de estudio de Administración de empresas y Mercadotecnia, la encuesta se realizará de manera virtual, debido a la imposibilidad física de movilizarse para obtener una muestra más representativa de la población estudiantil.

La muestra no probabilística, su elección de elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de investigación o los propósitos del investigador (Sampieri, 2014).

### **5.3 Método / Diseño**

Sampieri (2014) afirma que “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (p.128).

Creswell (2013) y Reichardt (2004) Indican que “Los experimentos son estudios de intervención, por qué un investigador genera una situación para tratar de explicar cómo afecta a quienes participan en ella en comparación con quienes no lo hacen” (p.129).

El diseño de la investigación se clasifica en dos secciones Experimental y No experimental. Experimental: situación de control la cual se manipula de manera intencional una o más variable independientes causas, para su analizar las consecuencias de tal manipulación sobre una o más variables.

El No Experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en lo que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Sampieri et al, 2003)

Sampieri (2014) Comenta que el diseño no experimental toma en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos a este diseño se le llama Transversal, donde la recolección de datos es en un solo momento, en tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado. (p.253)

En base a la estructura de metodología de la investigación, se utilizará el Diseño No Experimental Transversal.

## **5.4 Unidad de Análisis y respuesta**

El objetivo de análisis es investigar las discrepancias o semejanzas en las opiniones recolectadas, Por tanto, para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de muestreo/análisis (si se trata de individuos, organizaciones, periodos, comunidades, situaciones, piezas producidas, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de muestreo/análisis se delimita la población. (Sampieri, 2014, p.173)

### **5.4.1 Unidad de Análisis**

Paredes Heller (2012) Afirma que “La unidad de respuestas está conformada por conteo o cantidades, como ser unidades, lempiras, dólares, %, metros, centímetros” (Manual para la redacción de tesis, P.34).

De acuerdo a la información recopilada, la unidad de análisis de la presente investigación se determinará por los 5,400 alumnos matriculados en CEUTEC en el III periodo del año 2020.

### **5.4.2 Unidad de Respuesta**

La unidad de respuesta es basada en las respuestas brindadas por los estudiantes de CEUTEC activos en el III periodo del año 2020, con el fin de analizar el nivel de satisfacción académico.

## **5.5 Técnicas e Instrumentos Aplicados**

Sampieri (2014) “Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad” (p. 200).

### **5.5.1 Instrumentos**

El cuestionario es un instrumento de metodología de investigación más utilizado en las ciencias sociales y como técnica de evaluación de personas, procesos y programas, consiste en una serie de preguntas preparadas sistemáticamente de acorde al objetivo de estudio, con las respuestas recopiladas se obtiene datos cualitativos y cuantitativos.

### **5.5.2 Cuestionario**

Por lo tanto, para efectos de esta investigación se diseñó el instrumento de cuestionario (Encuesta) en escalas de preguntas abiertas, cerradas, y de libre opinión, enviadas por medio de correo electrónico.

El cuestionario se corrió entre los estudiantes en el tiempo del 31 de Agosto al 12 de Septiembre del año 2020.

## **5.6 Fuentes de Información**

### **5.6.1 Fuentes Primarias**

Danhke (1989) “Las fuentes primarias son las fuentes que contienen información original de primera mano” (p.5)

Las fuentes primarias son los datos de trabajos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes, por ejemplo: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, etcétera. (Sampieri, 2014, p.61)

Con la finalidad esencial de las fuentes primarias, que es recabar la información de forma directa con la parte investigada; se construyó el cuestionario (Encuesta de satisfacción), a los alumnos de CEUTEC activos en el III Trimestre del año en curso.

### **5.6.2 Fuentes Secundarias**

Las fuentes secundarias son interpretaciones, análisis o comentarios acerca de las fuentes primarias, se refieren a aquellas donde la información es recogida o resumida, indizada, clasificada, catalogada, etc. (Dlhigo, 2016)

Para efectos de esta investigación se consideraron las fuentes secundarias relacionadas con el tema de investigación: Libros de texto, citas de libros, tesis realizadas, páginas web, artículos de periódicos y revistas.

## 5.7 Cronograma de Trabajo

Tabla 4 Cronograma de Trabajo

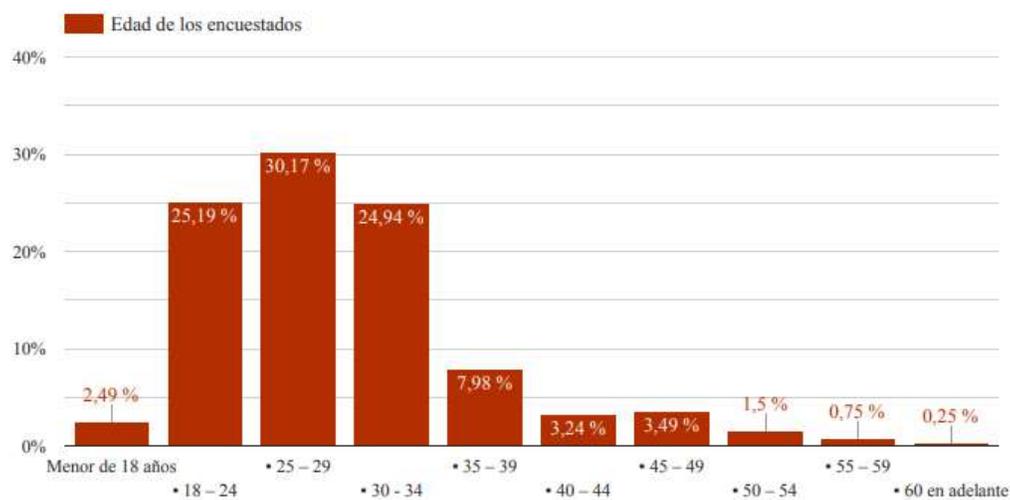
No	Responsable	Nombre de la Actividad	Descripción	Semana	L	M	M	J	V	S	D
1	Evangelina Poso Fernando Hidalgo Andrea Castellanos	Formación de Grupo	Inscripción al curso, inducción por parte del tutor	Semana I							
		Introducción	Definir tema de investigación, planteamiento del problema								
2		Planteamiento del Problema	Definir antecedentes, Enunciado del problema, preguntas de investigación, Hipótesis, Justificación.	Semana II							
3		Objetivos	Objetivo General, Objetivos específicos	Semana III							
4		Marco Teórico	Análisis de Macroentorno y Microentorno, Teorías del sustento.	Semana IV							
5		Metodología /Proceso de la Investigación	Enfoque, método, estudio, diseño de la investigación	Semana V							
6		Metodología /Proceso de la Investigación	Población, muestra, muestreo, unidad de respuesta.	Semana VI							
7		Formulación de cuestionario	Planteamiento de preguntas de cuestionario (Encuesta)	Semana VII							
	Técnicas e Instrumentos aplicados	Aplicación de encuestas									
8	Resultados de la Encuesta	Recopilación de datos, cruces de información, gráficas.	Semana VIII								

## VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS

A continuación se presentan los resultados y análisis de las respuestas recibidas, con el propósito de identificar la satisfacción académica de los estudiantes de CEUTEC en la modalidad de Teledocencia matriculados en el tercer periodo del año 2020.

La encuesta se aplicó en su gran mayoría a estudiantes cursantes de las licenciaturas de Administración de Empresas y Mercadotecnia, motivo por el cual los resultados hacen énfasis en ellos.

### Pregunta 1: ¿Edad?



Total de la muestra: 401

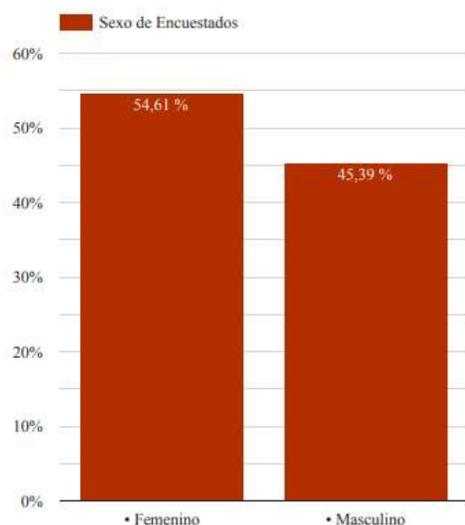
Encuestas válidas: 401

*Ilustración 3 Edad*

La pregunta se estructuró con el afán de identificar qué edad predomina en los estudiantes activos de CEUTEC en este tercer periodo académico, según la respuesta de los encuestados se refleja que las edades entre 18 a 34 años son el 80.3% del total de los alumnos que llenaron la encuesta, lo que trae como resultado que esta es la población estudiantil más activa, que representan 321 alumnos.

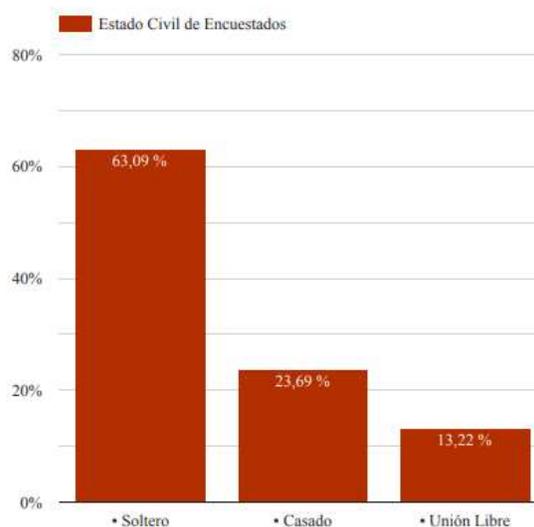
Autoría propia

### Pregunta 2: ¿Sexo?



Total de la muestra: 401  
Total Válidas 401

### Pregunta 3: ¿Estado Civil?



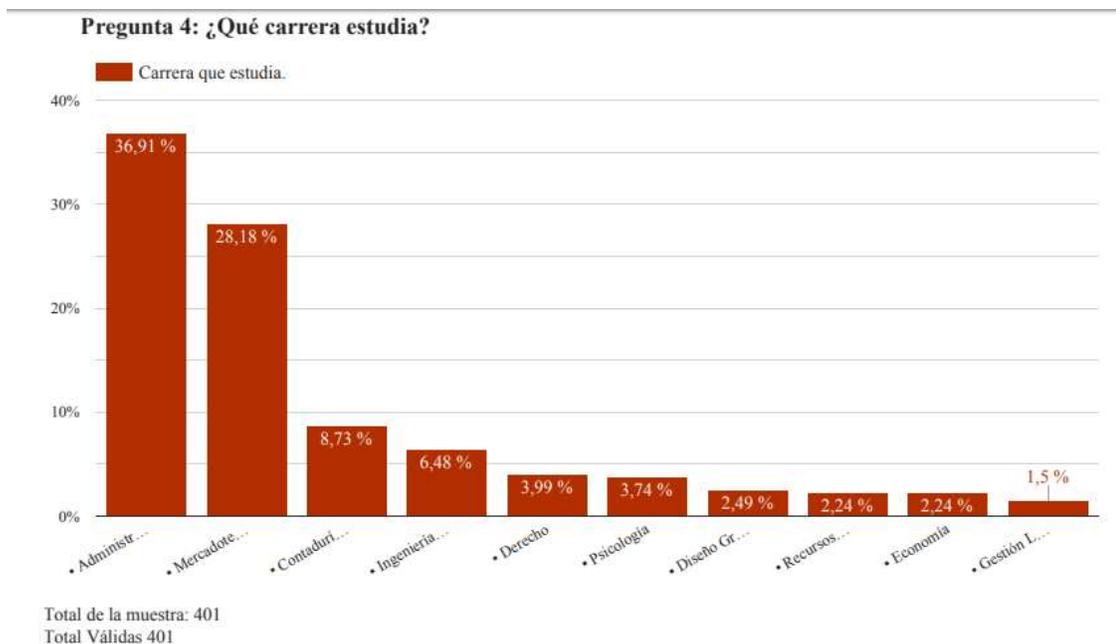
Total de la muestra: 401  
Total Válidas 401

Autoría propia

#### Ilustración 4 Género y Estado Civil

Pregunta número dos: con el propósito de equiparar que género es la población activa estudiando se formuló la pregunta de segmentación, los resultados muestran que el género femenino es el que aventaja siendo un 54.61%, colocando a las mujeres un 9.22% arriba del género masculino.

Pregunta número tres estado civil se formuló con el fin de conocer si el estado civil influye en la población de estudiantes de CEUTEC, en las respuestas se evidenció que el 63.09% de los encuestados son solteros, lo que indica que es influyente el estado civil en población estudiantil en este tercer periodo del año 2020.



Autoría propia

Ilustración 5 Carrera Universitaria

### Análisis

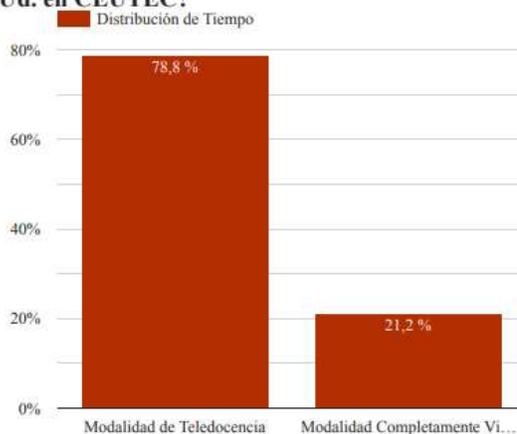
Esta pregunta permite develar las diferentes carreras en las que la población estudiantil está matriculada en este periodo académico y cuáles de ellas son la mayoría que completó la encuesta, con las respuestas brindadas se logró identificar que la mayoría de los estudiantes encuestados pertenecen a las carreras universitarias de Administración de Empresas y Mercadotecnia, Siendo en porcentajes así como se mencionaron el 36.91% Administración de Empresas y el 28.18% Mercadotecnia, sin embargo es importante mencionar que el instrumento de encuesta fue distribuido por medio de correo a los tutores de las carreras de Administración de Empresas y Mercadotecnia para poder ser distribuidas entre los alumnos de sus clases, es por ello el alto porcentaje de ambas en comparación con la demás carreras.

### Pregunta 5: ¿Cómo distribuye su tiempo?



Total de la muestra: 401  
Total Válidas 401

### Pregunta 6: ¿En qué modalidad esta matriculado Ud. en CEUTEC?



Total de la muestra: 401  
Total Válidas 401

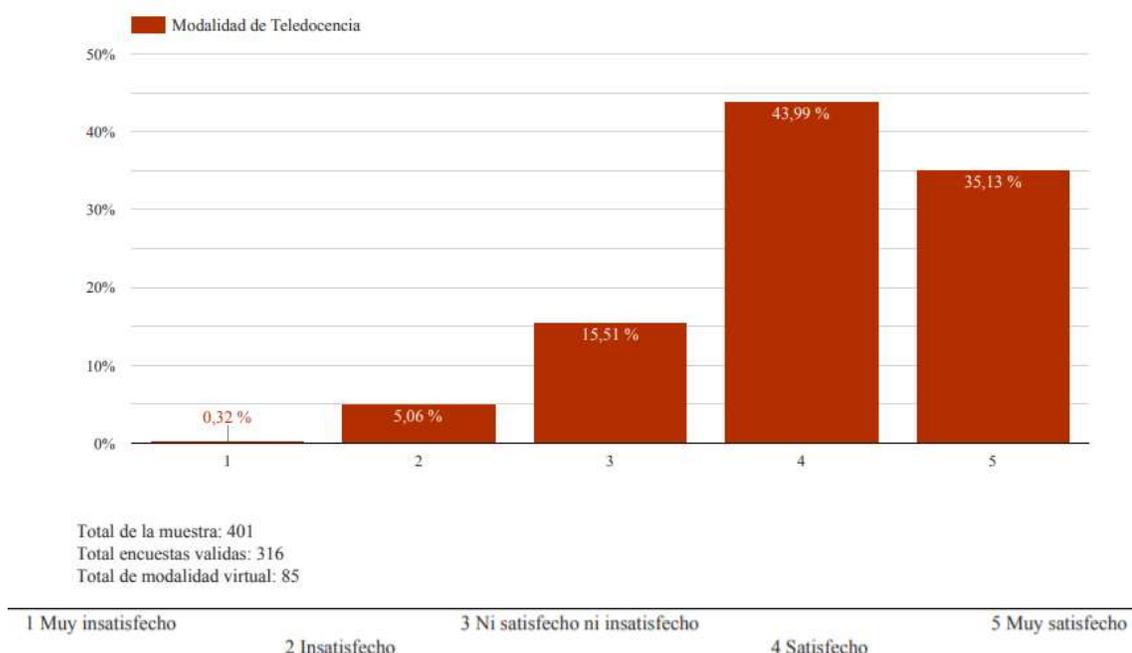
Autoría propia

Ilustración 6 Distribución Tiempo y Modalidad de Estudio

Pregunta cinco: ¿Cómo distribuye su tiempo? Se trazó para reflejar cuanta población estudiantil trabaja y estudia, con los resultados se pretende evidenciar la relación en tiempo frente a algunas necesidades referente a horarios, manejo de plataforma entre otros que se realizan en las siguientes preguntas del cuestionario, ya que la población que estudia y trabaja su tiempo es más limitado a los que únicamente estudian. Los resultados expresan que el 76.81% de la población estudiantil de CEUTEC encuestada trabaja y estudia, en números enteros son 308 alumnos de 401 del total de la muestra.

Pregunta seis revela la modalidad en la cual la población de esta muestra está matriculada, es importante mencionar que esta pregunta era decisiva para que el cuestionario continuara o cerrara en ese momento, si el cuestionario lo llenó un alumno en la modalidad completamente virtual, esta encuesta se cerraba automáticamente al colocar la modalidad virtual con un comentario que decía “Ha finalizado la encuesta, Gracias por tu participación” esto considerando que el instrumento de investigación está dirigido a la satisfacción del estudiante en la modalidad de Teledocencia, si elegía modalidad de Teledocencia lo dejaba avanzar a las siguientes preguntas. Las respuestas indican que el 78.8% estudia en la modalidad de Teledocencia y para los fines del estudio se utilizaran únicamente esas encuestas.

**Pregunta 7: En una escala del 1 al 5 ¿cómo considera usted que el tutor cuenta con las destrezas tecnológicas necesarias para impartir el curso en modalidad de Teledocencia en CEUTEC?**



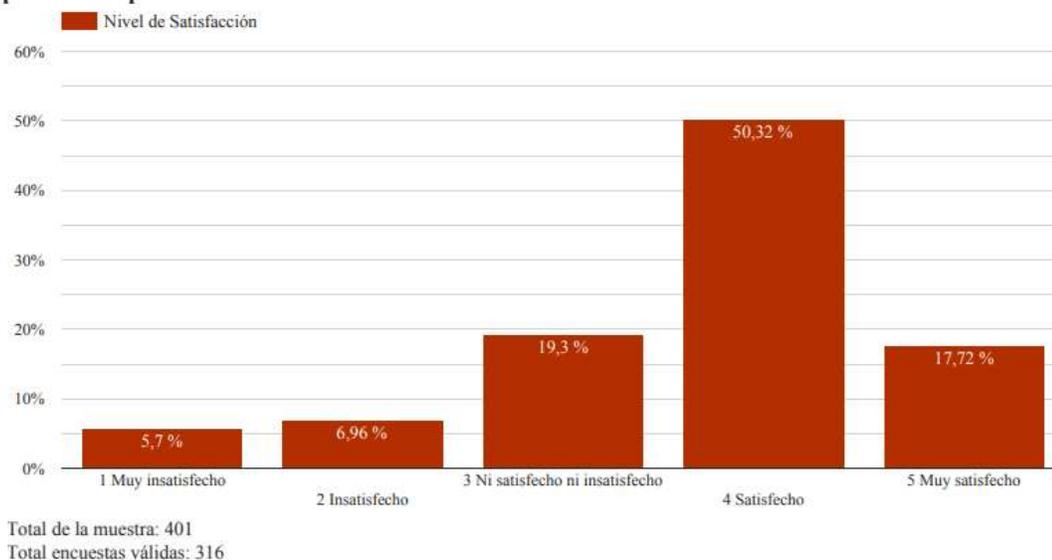
Autoría propia

**Ilustración 7 Destrezas Tecnológicas**

Esta pregunta se diseñó con el propósito de conocer la adaptación de los alumnos al cambio de clases de cara con el tutor a realizarlas por medio de un vídeo en tiempo real, se implican destrezas tecnológicas del tutor para impartir las clases.

Los resultados proyectan una aceptación al cambio ya que el 79.12% de los alumnos indican que se sienten entre satisfechos y muy satisfechos con las destrezas tecnológicas del tutor al impartir la clase, este porcentaje se representa en 251 alumnos de los 316 de la población estudiantil de Teledocencia, como se mencionó anteriormente para fines de este estudio solo se consideran las respuestas de esta modalidad, 48 alumnos no están satisfechos ni insatisfechos esto en las gráficas se representa con el 15.51%, 16 alumnos están insatisfechos y 1 alumno está muy insatisfecho, los resultados en forma negativa están muy por debajo de los resultados en forma positiva ya que estos solo marcan el 5.38%

**Pregunta 8: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción que siente usted con la funcionalidad que le brinda la plataforma para el desarrollo de sus clases en modalidad de Teledocencia en CEUTEC?**



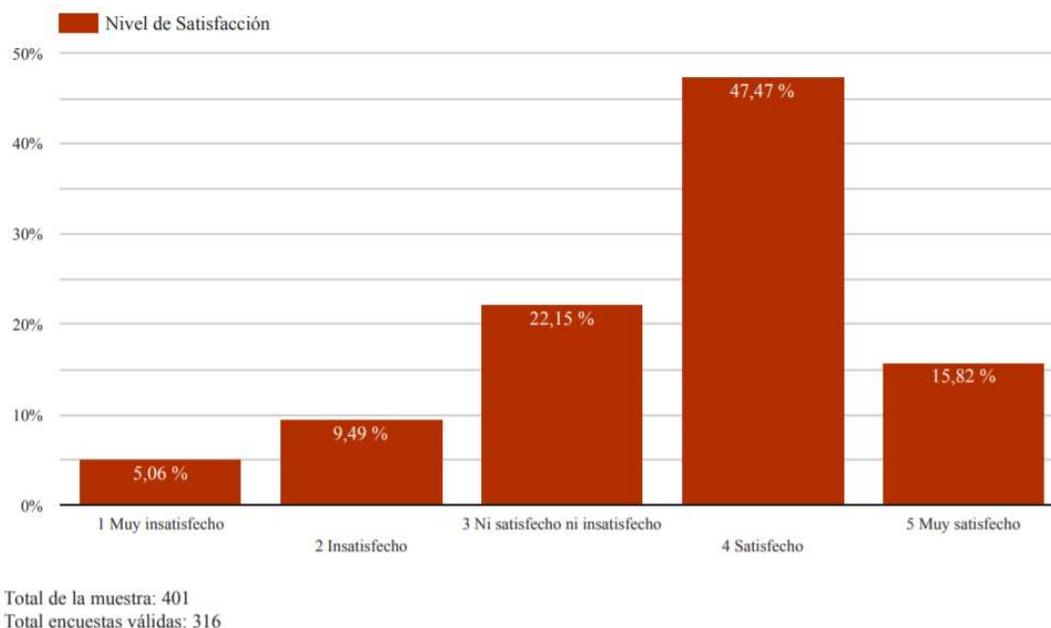
Autoría propia

Ilustración 8 Funcionalidad de la plataforma en el desarrollo de las clases en modalidad Teledocencia

La finalidad de la pregunta es acentuar el nivel de satisfacción que considera el alumno le está brindado la plataforma en sus clases en vivo en la modalidad de Teledocencia.

Las respuestas en la evaluación de los alumnos a la funcionalidad de la plataforma se muestra gráficamente, denotando que 216 alumnos de los 316 alumnos encuestados indican que se sienten satisfechos y muy satisfechos en porcentajes de las gráficas suman un 68.04%, 62 alumnos respondieron de forma imparcial no están ni insatisfechos ni satisfechos, 22 alumnos están insatisfechos y 16 alumnos muy insatisfechos.

**Pregunta 9: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la funcionalidad que le brinda la plataforma para el desarrollo de sus asignaciones semanales?**



Autoría propia

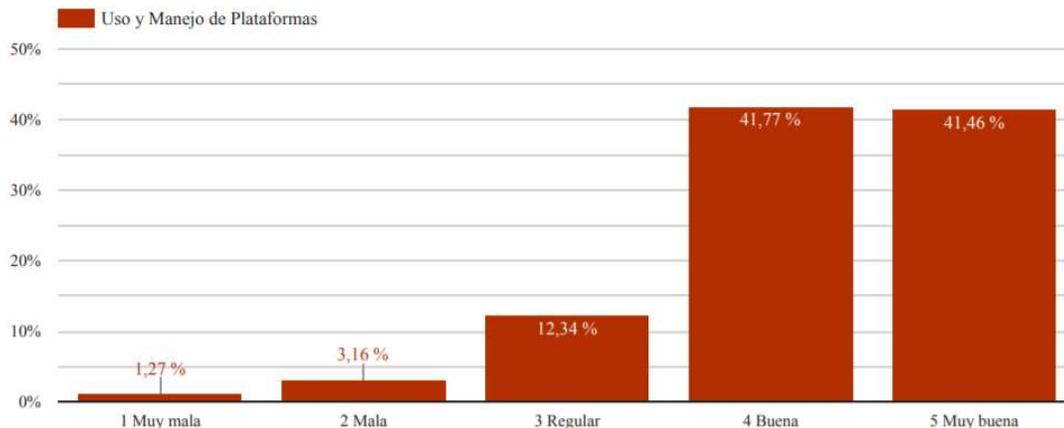
Ilustración 9 Funcionalidad de la plataforma en asignaciones semanales

El equipo realizó esta pregunta con el propósito de evidenciar las posibles discrepancias al que el alumno se encuentra al cargar sus asignaciones semanales, como ser tareas, pruebas en línea, foros, exámenes, esta pregunta es en relación a la plataforma pero en un sentido diferente a la pregunta número 8 del cuestionario que indaga sobre el desarrollo de la plataforma en las clases en vivo.

Las respuestas obtenidas indican que los estudiantes matriculados en Teledocencia, se encuentra en su gran mayoría satisfechos con respecto a la funcionalidad de la plataforma para el desarrollo de asignaciones semanales, siendo así el 63.28% de la muestra y por otro lado los estudiantes insatisfechos son únicamente 14.55% de respuestas negativas, teniendo un sesgo probable de únicamente 70 encuestas que no seleccionaron una opción concreta.

**Pregunta 10: ¿Cómo usted se considera en el uso y manejo de las plataformas virtuales de CEUTEC?**

\*



Total de la muestra: 401

Total encuestas válidas: 316

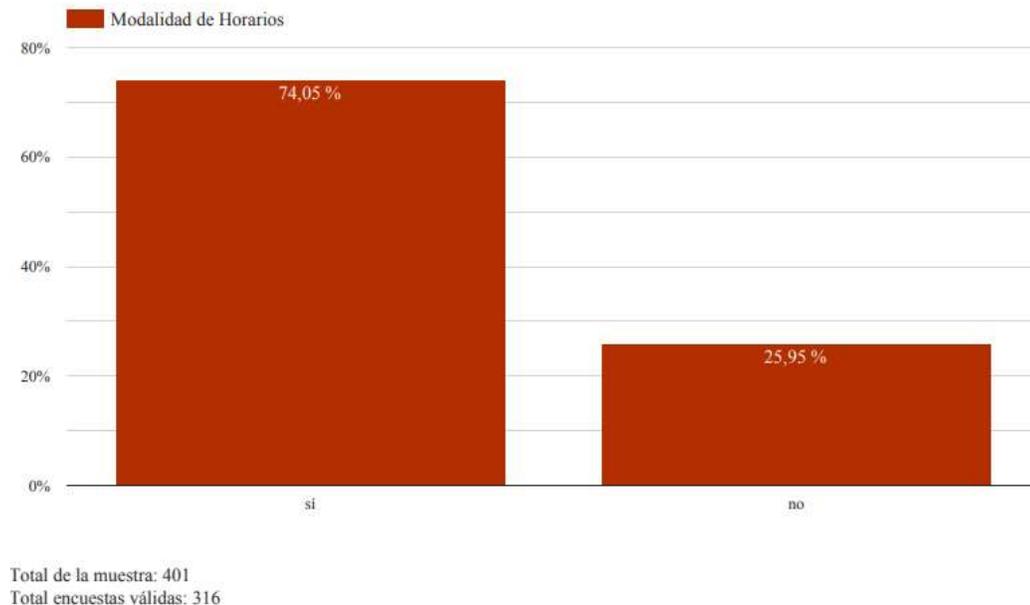
Autoría propia

Ilustración 10 Uso y manejo de la plataforma del estudiante

Con la finalidad de denotar las posibles debilidades de los alumnos se esbozó esta pregunta de cómo se consideraban los alumnos en el manejo y uso de las plataformas, con la posibilidad de que la población que indica que no siente satisfacción en la funcionalidad de la plataforma se deba a que es muy malo, malo y regular.

A través de las respuestas de la muestra, se identificó que de los 316 alumnos de CEUTEC encuestados en su mayoría se consideran buenos y muy buenos siendo resultados equilibrados que ambos suman un total del 83.23%, por otro lado 4.43% considera que su manejo de plataformas no es bueno, lo que pauta que gran parte o casi en su totalidad de la población encuestada conoce las funcionalidades de la plataforma.

**Pregunta 11: ¿Usted considera que la modalidad de Teledocencia en CEUTEC tiene los horarios de los cursos que usted necesita?**



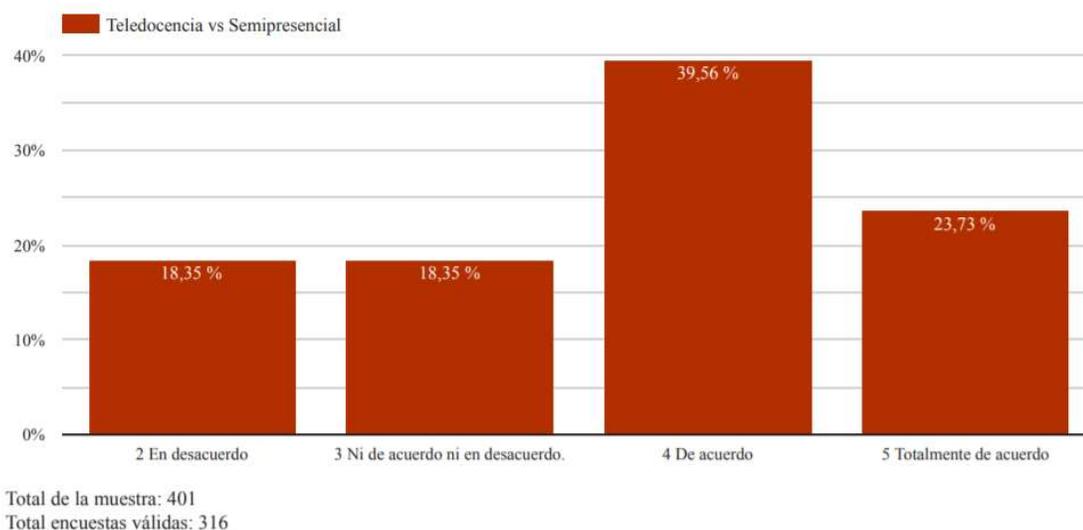
Autoría propia

Ilustración 11 Disponibilidad de Horarios en la modalidad de Teledocencia que el estudiante necesita

A razón de evidenciar las necesidades de los alumnos en la modalidad de Teledocencia se creó la pregunta de satisfacción referente a la disponibilidad de horarios de los cursos que la población estudiantil requiere.

Los resultados muestran que la modalidad cumple con lo requerido por los alumnos en este tercer trimestre académico de CEUTEC, la tendencia mayor es el 74.05% que se considera satisfecho y el restante 25.95% se considera insatisfecho ya que no cuenta con los horarios que necesita.

**Pregunta 12: ¿Considera usted, que en la modalidad de Teledocencia en CEUTEC está aprendiendo de igual o mejor forma que en modalidad semipresencial?**



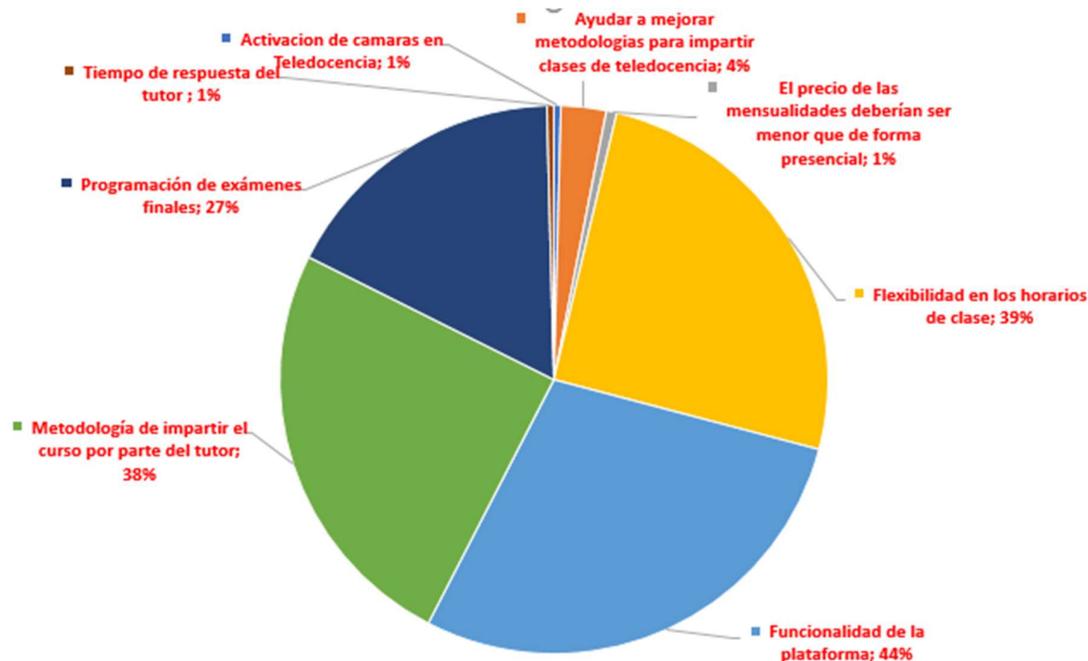
Autoría propia

Ilustración 12 En la modalidad de Teledocencia está aprendiendo igual o mejor forma que en modalidad semipresencial

Una de las preguntas más relevantes en este cuestionario es la que encierra el nivel de aprendizaje que le brinda la modalidad de Teledocencia, cómo el alumno considera que está asimilando de igual o mejor manera si es satisfactorio o no, esto en comparación con la modalidad semipresencial.

Las gráficas indican que la mayor parte de la muestra considera que si está aprendiendo de la misma manera 63.29%, por otro lado es mucho menor la cantidad de estudiantes que consideran que no están aprendiendo de la misma manera el 18.35% está en desacuerdo.

**Pregunta 13: ¿En que aspectos considera que debe de mejorar la modalidad de Teledocencia en Ceutec?**

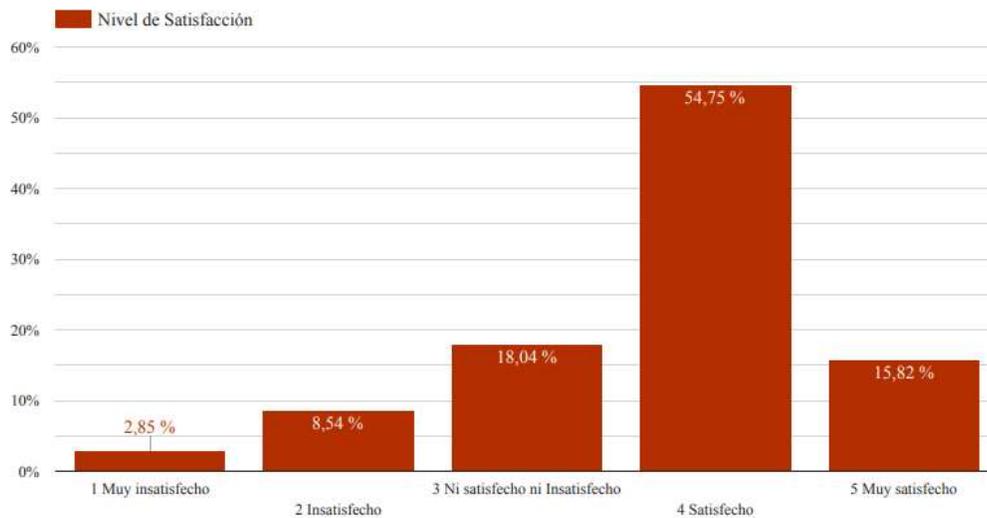


Autoría propia

Ilustración 13 Aspectos que los Alumnos consideran que debe mejorar la Teledocencia

A través de la pregunta 13 el grupo logro constatar las mejoras que los estudiantes consideran se deben de realizar a la modalidad de Teledocencia, siendo así que gran parte de la población estudiantil considera que los cambios o mejoras más importantes que se podrían realizar son; mejorar la programación de exámenes finales, metodología en desarrollo de clases, mejoras en la funcionalidad de las plataformas, mejoras en la flexibilidad de horarios, y por ultimo una mínima parte de los estudiantes encuestados considera que; se debe de mejorar el precio de las mensualidades, que se deben de activar las cámaras en las clases y por último, mejoras el tiempo de respuesta del tutor.

**Pregunta 14: ¿En forma General, está usted satisfecho con el servicio de Teledocencia en CEUTEC?**



Total de la muestra: 401  
Total encuestas válidas: 316

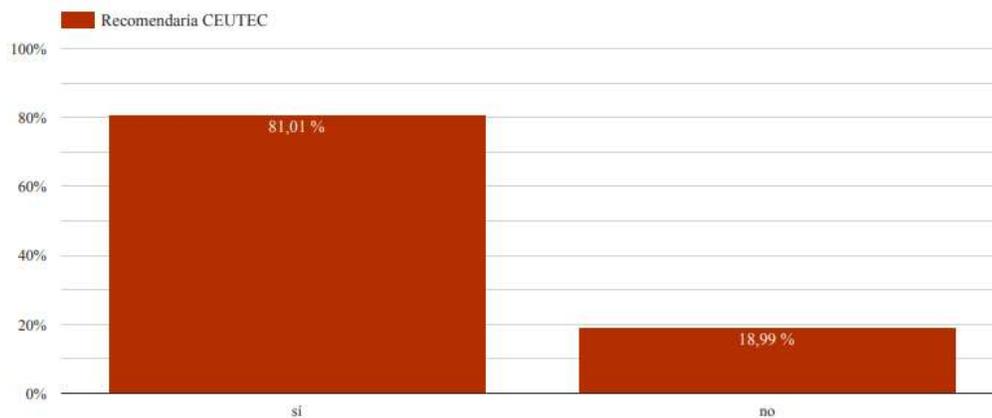
Autoría propia

Ilustración 14 Nivel General de Satisfacción en la modalidad de Teledocencia

A razón de conocer de forma general el nivel de complacencia de los alumnos de CEUTEC en este tercer periodo académico del año presente, se construye la pregunta de Satisfacción de manera general del servicio de Teledocencia.

El 70.52% de los estudiantes encuestados en esta muestra se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, que en cantidad son 226 alumnos de una población de 316 que se consideró para éste estudio, por otro lado una cantidad menor de estudiantes esta insatisfechos que representan un 11.39%, finalizando con 58 alumnos con una probabilidad de sesgo que respondieron de forma neutral.

**Pregunta 15: Con base en su experiencia recibiendo clases en modalidad Teledocencia ¿Recomendaría a CEUTEC a sus amigos y familiares?**



Total de la muestra: 401

Total encuestas válidas: 316

La petición expuesta es: Conocer si el alumnado recomendaría a CEUTEC para llevar clases en la modalidad de Teledocencia, evidenciando en un 80% que sí recomendarían esta modalidad en CEUTEC.

Autoría propia

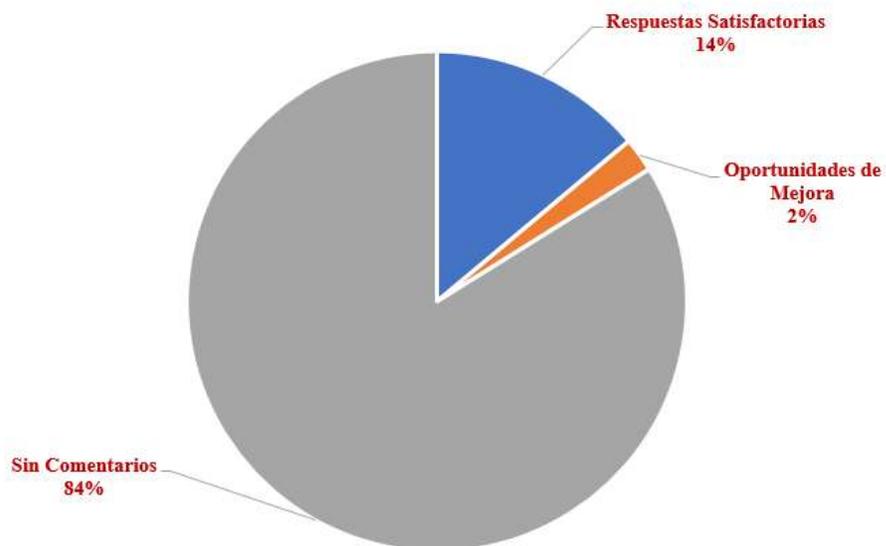
**Ilustración 15 Recomendaría a CEUTEC a sus amigos y familiares**

Con la finalidad de evidenciar si el nivel de satisfacción que posee el alumno en esta modalidad de Teledocencia le permite recomendar a la universidad para que amigos y familiares estudien.

El 81.01% respondieron de forma positiva, obsérvese que existe un grado de satisfacción en esta modalidad muy elevado.

¿Tiene algún comentario y sugerencia?

### Pregunta 16. Comentarios y Sugerencias



Autoría propia

Ilustración 16 Comentarios y Sugerencia de la Modalidad de Teledocencia

Con la finalidad de integrar más conocimiento a este estudio se realizó una pregunta de texto abierto con la opción de poder dejarla en blanco.

Las respuestas de comentarios y sugerencias de los estudiantes encuestados de forma directa se conciliaron así:

El 14% son respuestas satisfactorias, el 2% oportunidades de mejora y finalmente el 84% sin comentarios.

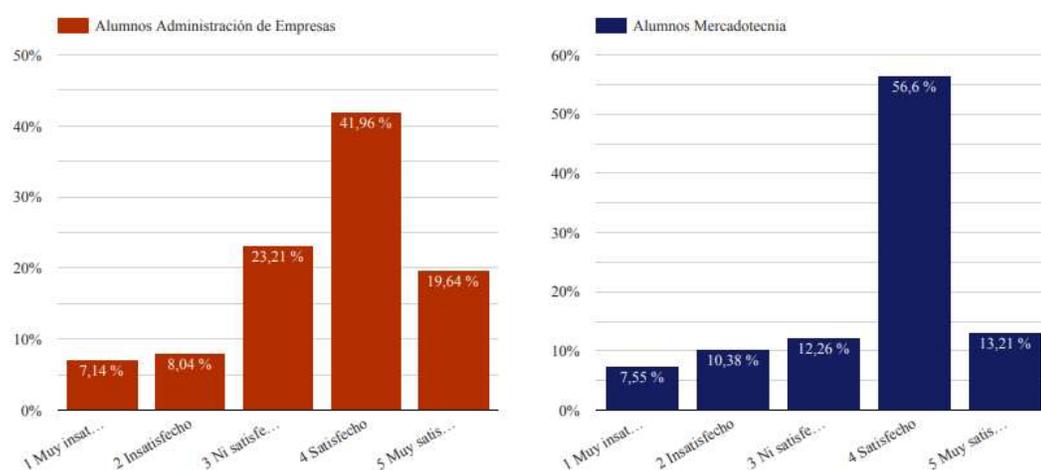
Para profundizar en los detalles de las respuestas relevantes visualizar anexo II

## Niveles de Satisfacción Comparativo

A continuación, se hace comparativo de niveles de satisfacción de los estudiantes de las carreras de Administración de Empresas y Mercadotecnia.

Se toman estas carreras debido a que representan la mayor proporción de los estudiantes encuestados.

Nivel de satisfacción de la funcionalidad que le brinda la plataforma para el desarrollo de sus clases en modalidad de Teledocencia para los alumnos de **Administración de Empresas y Mercadotecnia**.



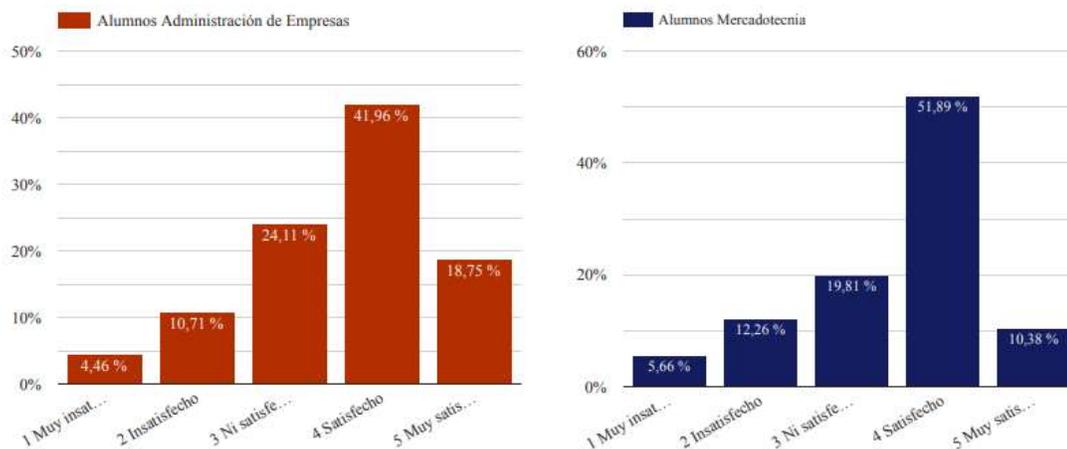
Autoría propia

Ilustración 17 Nivel de satisfacción comparativo en Admón. de Empresas vs Mercadotecnia

El equipo logró constatar que en la satisfacción con respecto a la funcionalidad que la plataforma brinda para el desarrollo de clases en modalidad Teledocencia, los alumnos de Mercadotecnia se encuentran ligeramente más satisfechos en comparación de los estudiantes de Administración de Empresas, la tendencia es igual en cuanto a la insatisfacción los estudiantes de Mercadotecnia se encuentra ligeramente más insatisfechos en comparación de los pertenecientes a Administración de Empresas.

Sesgos probables del 12.26% de Mercadotecnia y 23.21% de Administración de empresas que respondieron de manera neutral.

Nivel de satisfacción con la funcionalidad que le brinda la plataforma para el desarrollo de sus asignaciones semanales para los estudiantes en modalidad de Teledocencia matriculados en la carrera de **Administración de Empresas y Mercadotecnia**.



Autoría propia

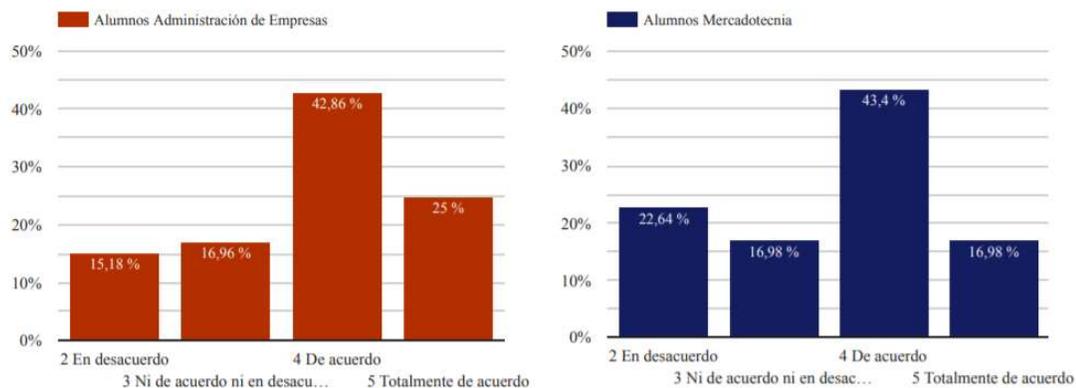
Ilustración 18 Nivel de Satisfacción de la plataforma comparativo Admón. vs Mercadotecnia

En esta gráfica se hace un comparativo entre las carreras que más contestaron la encuesta.

La satisfacción con respecto a la funcionalidad que la plataforma brinda para el desarrollo de asignaciones semanales en modalidad Teledocencia, el equipo identifica que los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia están ligeramente más satisfechos que los estudiantes de Administración de Empresas, sosteniendo esta misma tendencia con respecto a la insatisfacción.

Finalmente con un probable sesgo del 24.11% de Administración de empresas y el 19.81% de Mercadotecnia, por respuestas neutrales.

Comparación entre la modalidad de Teledocencia vs modalidad Semipresencial de los estudiantes matriculados en la carrera de **Administración de Empresas y Mercadotecnia**.



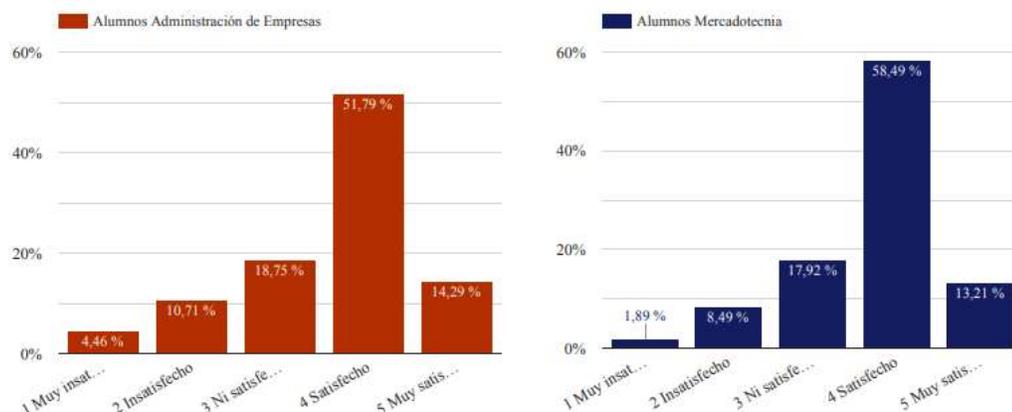
Autoría propia

Ilustración 19 Comparativo Modalidad semipresencial de los estudiantes de Admón. y Mercadotecnia

La comparación de la modalidad Teledocencia vs modalidad Semipresencial en las carreras de administración de Empresas y Mercadotecnia, se logra verificar que los estudiantes de Administración de empresas están levemente más satisfechos en comparación de los alumnos de Mercadotecnia, caso contrario en cuanto a la insatisfacción

Se denota el probable sesgo del 16.96% de los alumnos de Administración de Empresas y el 16.98% de Mercadotecnia proveniente de las respuestas neutrales.

Nivel de satisfacción general con el servicio de Teledocencia en CEUTEC para los estudiantes matriculados en la carrera de **Administración de Empresas y Mercadotecnia**.



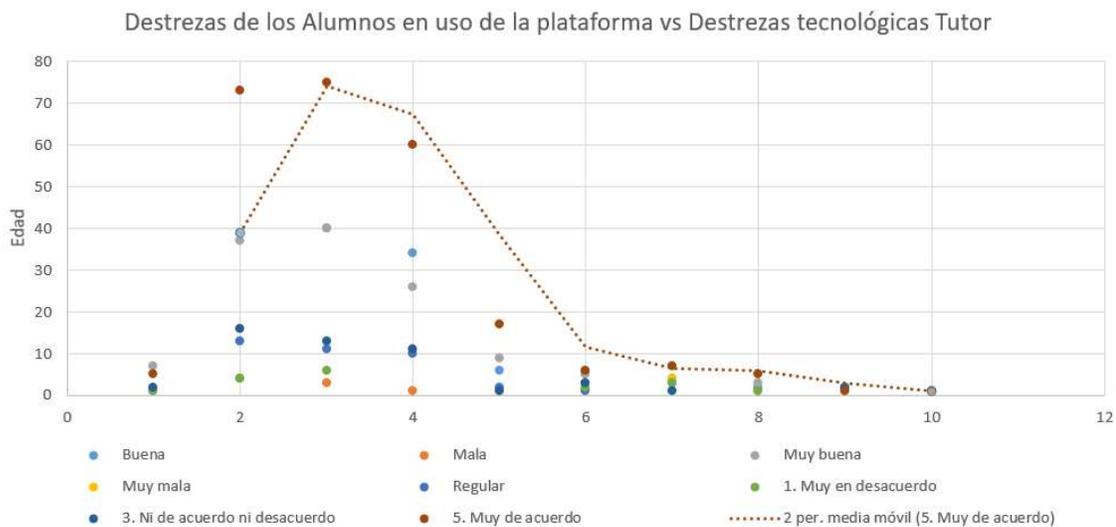
Autoría propia

Ilustración 20 Nivel de Satisfacción General Comparativo de Admón. y Mercadotecnia

Un nivel comparativo relevante es el nivel de satisfacción general con respecto al servicio modalidad Teledocencia, indicando la tendencia en estas dos carreras que representan el porcentaje más alto de la población estudiantil de CEUTEC en el tercer periodo del año 2020

Se verificó que los alumnos de Mercadotecnia están ligeramente más satisfechos que los alumnos de Administración de empresas, de manera contraria con la insatisfacción.

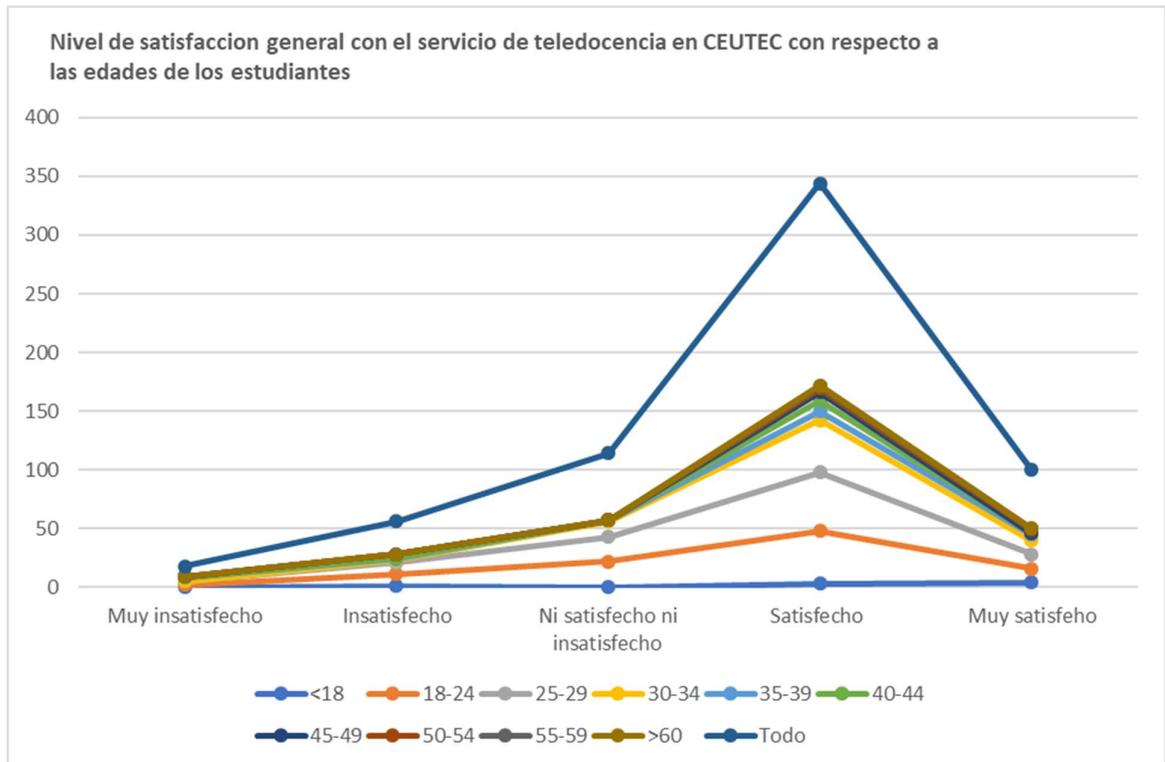
Como resultados finales de este cuadro equivalente, se presenta probable sesgo del 18.75 para Administración de Empresas y 17.92% para Mercadotecnia causado por respuestas neutrales.



Autoría propia

Ilustración 21 Comparativo Destrezas

La grafica expuesta indica un comparativo entre el manejo y uso de la plataforma de los alumnos de CEUTEC en la modalidad de Teledocencia (Pregunta número 10 del cuestionario) vrs como los alumnos consideran las destrezas tecnológicas del tutor (Pregunta número 7 del cuestionario) y la pregunta edad, Los resultados muestran que indican que los alumnos en las edades de 18 a 39 años con destrezas entre bueno y muy bueno en uso de la plataforma denotan que están muy de acuerdo con las destrezas tecnológicas del tutor.



Autoría propia

Ilustración 22 Nivel de satisfacción general con respecto a edades

Este gráfico se realizó con la finalidad de manifestar que población según edad se siente satisfecho de manera general con respecto a la modalidad de Teledocencia, siendo esto un dato relevante ya que la mayor cantidad de la población satisfecha y muy satisfecha se encuentra entre las edades de 18 a 34 años representando así el 55.37% de las encuestas realizadas, por otro lado, es en este mismo rango de edades que identificamos la mayoría de respuestas negativas que hacen un total del 8.54% de las encuestas realizadas.

## VII. CONCLUSIONES

Después de finalizar el estudio de la investigación y aplicar las encuestas a los alumnos matriculados en el tercer periodo académico de CEUTEC en el año 2020, con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción de la población estudiantil, el equipo hace las siguientes recomendaciones:

1. Nivel de Satisfacción con la metodología de Teledocencia: Los resultados de la investigación que se practicó a los alumnos matriculados en el III periodo del año 2020, denota que la gran mayoría de los estudiantes encuestados está satisfecho, es importante mencionar que la mayor parte de encuestados comprenden en edades de 18 a 34 años, el género mayor encuestado mujeres, y un 63.09% de la población de la muestra son de estado civil soltero.
2. Nivel de Satisfacción con el Nivel de aprendizaje en la modalidad de Teledocencia vs Modalidad Semipresencial: se resume que los alumnos se han adaptado a esta nueva modalidad que reemplazo a la semipresencial satisfaciendo las necesidades educativas, se traduce a que los estudiantes matriculados en la modalidad consideran, que están aprendiendo de igual o mejor manera que cuando estaban en la modalidad semipresencial.
3. Satisfacción con la funcionalidad de la plataforma: Es esta importante consulta a los estudiantes y basados en los resultados de la investigación, la muestra indica que la funcionalidad de la plataforma incluyendo el satisfecho y muy satisfecho es el 68.04%, sin embargo consideran que podría mejorar, con respecto a que no sufra caídas durante el desarrollo de las clases en vivo con el tutor a través de las videoconferencias, así como los inconvenientes con horarios de exámenes finales y la no disponibilidad de horarios de clases disponibles.
4. Manejo y uso de plataforma por parte de los alumnos: en el manejo de la plataforma los estudiantes se consideran muy buenos y buenos, se refleja en ambos una suma del 83.23% se puede concluir que el potencial de manejo de la plataforma en los

alumnos es positivo y que las instrucciones y desarrollo de las asignaciones semanales se manejan de forma eficiente.

5. Promoción de boca a boca: Es en este punto se verifica la satisfacción de los estudiantes entrevistados con el servicio de Teledocencia, de acuerdo con los datos de la encuesta el 81.01% Recomendarían a CEUTEC en la modalidad de Teledocencia a sus amigos, conocidos y familiares, como la opción adecuada para cubrir sus necesidades educativas.
  
6. Las oportunidades de mejora que la población estudiantil identifico por ser una nueva modalidad para el alumnado se detallan las más importantes en escala ascendente: Programación de horarios de exámenes, Metodología proactiva en el desarrollo de las clases, Flexibilidad de los horarios de clases, Funcionalidad de las plataformas.
  
7. Satisfacción con la calidad de la docencia: Según la respuesta brindada de la muestra de alumnos encuestados mencionan que los tutores cuentan con una destreza tecnológica (Implica proactividad en el desarrollo de la clase en vídeo en vivo) en la forma de impartir clases en la modalidad de Teledocencia en dos cantidades relevantes que entre muy satisfecho y satisfecho es el 79.12% cantidad que indica que la población estudiantil de este tercer periodo académico del 2020 en esta modalidad tienen un alto nivel de satisfacción respecto en la forma de que los tutores imparten sus clases.

## VIII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los hallazgos descritos en este estudio de Satisfacción académica de los estudiantes de CEUTEC en la modalidad de Teledocencia en el tercer trimestre del año 2020, y tomando en consideración los asuntos de especial relevancia se presentan las siguientes recomendaciones, en el ánimo de que contribuyan al fortalecimiento de la mejora continua.

- 1) Analizar las características de las prestaciones que brinda la plataforma a fin de configurarla en forma más acorde a la modalidad de Teledocencia, que a raíz de cambios por la emergencia de salud en este momento solo hay dos modalidades siendo una completamente virtual y la modalidad en mención Teledocencia, en comparación con la modalidad semipresencial se utilizaba un tanto menos la plataforma, esto para estimar la capacidad de la plataforma adaptada al 100%, respondiendo así a que las clases en vivo a través de teleconferencias no se vean afectadas por interrupciones a causa de errores en plataforma.
- 2) Debido a que hay una porción significativa de estudiantes que aluden de forma directa no estar satisfechos con los horarios, la universidad debería iniciar un programa de promoción de sus cursos con la suficiente anticipación, notas de correos específicos de acorde al nivel de cada estudiante, mensajes interactivos vía celular, etc.
- 3) Implantar programas de carácter obligatorios y más formales para la capacitación del estudiante sobre el uso eficiente de Blackboard.
- 4) Ampliar formalmente este estudio involucrando en forma más intencionado a estudiantes de todas las carreras.
- 5) Fortalecer el sistema de referenciados, brindando opciones a los estudiantes para enviar la información de los posibles nuevos estudiantes.

- 6) Dada la edad predominante de los estudiantes, fortalecer ofrecimiento de los servicios de CEUTEC en los centros de educación media de las ciudades principales del país.
- 7) Ampliar la capacitación del personal docente en el uso de Blackboard, para llegar a un nivel de satisfacción más alto que el actual.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

- (OBP), O. B. (2018). *Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://www.iso.org>
- COVID-19 Honduras. (12 de marzo de 2020). [www.covid19honduras.org](http://www.covid19honduras.org). Obtenido de <http://covid19.honduras>
- Digital, P. (10 de junio de 2020). Progreso Digital. *COVID debe dejarle a Honduras cambios en salud y educacion*, pág. 20.
- Ejecutivo, T. S. (26 de Julio de 2019). *Bibliotec@ Virtual*. Obtenido de Sistema de Centros de Innovación Tecnológica y Agrícola: <https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/acuerdos-de-creacion>
- Gaceta, L. (09 de Agosto de 2020). *La Gaceta Diario Oficial de la República de Honduras*. Obtenido de La Gaceta Diario Oficial de la República de Honduras: <http://www.lagaceta.hn>
- Heraldo, E. (09 de agosto de 2020). Telamar Resort anuncia cierre de operaciones por crisis economica. págs. 5-6.
- Honduras, U. N. (Febrero de 1994). *Dirección de Educación Superior*. Obtenido de <https://www.unah.edu.hn>
- Iberoamericanos, O. d. (04 de abril de 2020). *Organizacion de Estados Iberoamericanos*. Obtenido de <https://oei.hn/>
- Kloter, P. (2000). Fundamentos de Marketing sexta edicion. En P. K. Armstrong, *Fundamentos de Marketing sexta edicion* (págs. 40, 41). Diaz de Santos.
- M. P. Carnicer-Andrés, A. M.-P.-C.-V. (agosto de 2020). *Universitat Politecnica de Valencia*. Obtenido de <http://www.upv.es/>
- Pais, E. (06 de julio de 2020). Harvard impartira a distancia todas las clases del proximo año

- academico . pág. 20.
- Pierdras, U. d.-R. (22 de diciembre de 2007). *Universidad de Puerto Rico-Reciento de Pierdras*. Obtenido de <http://www.uprrp.edu/>
- Prensa, L. (09 de agosto de 2020). Hotel Honduras Maya cierra operaciones por el impacto del coronavirus. pág. 2.
- Presidencial, D. d. (09 de Agosto de 2020). *Coronavirus COVID-19 En Honduras*. Obtenido de <https://covid19honduras.org>
- Presidencial, D. d. (09 de agosto de 2020). *Covid-19 Honduras* . Obtenido de <https://covid19honduras.org/>
- Repositorio, U. d. (2016). *Innovaciones Tecnológicas - Estudiantes*. Obtenido de Biblioteca UdeC Repositorio : <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2927>
- Salud, O. P. (09 de agosto de 2020). *Organizacion Panamericana de la Salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/>
- Hernández Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. En R. H. Sampieri, *Metodología de la Investigación* (Vol. VI). México, DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- School, I. &. (Agosto de 2020). *IEBS*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/historia-de-internet-innovacion>
- Tribuna, L. (09 de agosto de 2020). El hotel Marriot cierra operaciones en Honduras. pág. 6.
- UNAH. (2020). *Universidad Nacional Autónoma de Honduras*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Honduras: <https://www.unah.edu.hn>
- UNITEC. (2005). *www.unitec.edu*. Obtenido de [www.unitec.edu:www.unitec.edu/historia/ceutec](http://www.unitec.edu:www.unitec.edu/historia/ceutec)
- UNITEC. (noviembre de 2017). *Portal UNITEC*. Obtenido de <https://portal.unitec.edu/>
- Universidades Privadas y Públicas en Honduras. (2013). *universidades.hn*. Recuperado el 2020, de [info@aurens.com](mailto:info@aurens.com): <https://universidades.hn>
- University, H. (Agosto de 2020). *HARVARD UNIVERSITY*. Obtenido de <https://www.harvard.edu>
- UPNFM. (2020). *Programa de Educación Virtual UPNFM*. Obtenido de <http://www.upnfm.edu.hn>
- UTH. (2020). *Universidad Tecnológica de Honduras*. Obtenido de Universidad Tecnológica de Honduras: <https://www.uth.hn>

## X. ANEXOS

### Anexo I



**SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE CEUTEC EN LA MODALIDAD TELEDOCENCIA**

0 %

Somos estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), con la finalidad de analizar el grado de satisfacción académica en la modalidad de Teledocencia; se solicita de su valiosa colaboración a completar el presente cuestionario, en el cual se requiere de su sinceridad para alcanzar los objetivos del estudio.

Encuesta Dirigida a la población Estudiantil de CEUTEC

**1. Edad \***

- Menor de 18 años
- 18 – 24
- 25 – 29
- 30 - 34
- 35 – 39
- 40 – 44
- 45 – 49
- 50 – 54
- 55 – 59
- 60 en adelante

**2. Sexo \***

- Femenino
- Masculino

3. Estado Civil

- Soltero
- Casado
- Unión Libre

4. ¿Qué carrera estudia? \*

- Administración de Empresas
- Administración de la Hospitalidad y el Turismo
- Contaduría Pública y Finanzas
- Derecho
- Diseño Gráfico
- Economía
- Enfermería Auxiliar
- Gestión de Ambiente y Desarrollo
- Gestión Logística
- Ingeniería en Electrónica
- Ingeniería en Informática
- Mercadotecnia
  
- Periodismo
- Psicología
- Recursos Humanos
- Técnico Universitario en Bilingüe en Call Center
- Técnico Universitario en Diseño de Interiores
- Técnico Universitario en Diseño y Desarrollo Web
- Técnico Universitario en Instalación de Redes
- Técnico Universitario en Instrumentación Quirúrgica

5. ¿Cómo distribuye su tiempo? \*

- Únicamente Estudia
- Estudia y Trabaja

6. ¿En qué modalidad está matriculado Ud. en CEUTEC? \*

Teledocencia: Modalidad de Educación que consiste en que los cursos se imparten a través de una plataforma digital en tiempo real (Videoconferencia)

- Modalidad Completamente Virtual
- Modalidad de Teledocencia

Factores Tecnológicos en la modalidad de Teledocencia

7. En una escala del 1 al 5 ¿cómo considera usted que el tutor cuenta con las destrezas tecnológicas necesarias para impartir el curso en modalidad de Teledocencia en CEUTEC? \*

Siendo 1 la menos importante a la 5 la más importante, Seleccione la valoración que desea asignar

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción que siente usted con la funcionalidad que le brinda la plataforma para el desarrollo de sus clases en modalidad de Teledocencia en CEUTEC? \*

Videoconferencias

- Muy Insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la funcionalidad que le brinda la plataforma para el desarrollo de sus asignaciones semanales? \*

\*Asignaciones semanales: Carga de tareas , foros, pruebas, exámenes  
En una escala del 1 al 5, Indique el nivel de Insatisfacción o Satisfacción

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**10. ¿Cómo usted se considera en el uso y manejo de las plataformas virtuales de CEUTEC? \***

En una escala del 1 al 5, Donde 1 es Muy Mala y 5 Muy buena, favor seleccione

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

**11. ¿Usted considera que la modalidad de Teledocencia en CEUTEC tiene los horarios de los cursos que usted necesita? \***

- sí
- no

**12. ¿Considera usted, que en la modalidad de Teledocencia en CEUTEC está aprendiendo de igual o mejor forma que en modalidad semipresencial? \***

En una escala del 1 al 5, Donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 5 es Totalmente de Acuerdo

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo

**13. ¿En qué aspectos considera que debe mejorar la modalidad de Teledocencia en CEUTEC? \***

Selección Múltiple

- Metodología de impartir el curso por parte del tutor
- Funcionalidad de la plataforma
- Programación de exámenes finales
- Flexibilidad en los horarios de clase
- Otros: Indique cuál

**14. ¿En forma General, está usted satisfecho con el servicio de Teledocencia en CEUTEC? \***

Favor seleccione de acuerdo a su nivel de satisfacción

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**15. Con base en su experiencia recibiendo clases en modalidad Teledocencia ¿Recomendaría a CEUTEC a sus amigos y familiares? \***

- sí
- no

**16. Comentarios y Sugerencias**

Referente a la modalidad de Teledocencia desde su perspectiva de estudiante

**La encuesta ha finalizado**



¡Gracias por completarla!

## Anexo II

Respuesta del Enunciado número 16
Al no tener los gastos que tiene la universidad normalmente en la modalidad presencial, deberían reducir el costo de las clases.
Yo soy vieja escuela prefiero presencial. ; Pero que bueno que la universidad da el chance de seguirse superando virtualmente
Ha mejorado Ceutec gradualmente.
me parece todo bien!!
todo bien
Felicidades!
Excelente siempre hay que aprender algo nuevo y acoplarse a todo
Muy buena, lastimosamente la carga de trabajo es mayor.
El proceso puede mejorar un poco, tanto alumnos y maestros aprender a aprovechar al máximo las herramientas
pueden mejorar por parte de la plataforma. Pienso que lo más difícil de las asignaciones de las clases por teledocencia es poder organizarnos con los grupos.
La teledocencia es buena, lastimosamente cuanto estamos en un ambiente que no es un salón de clases, cualquier cosa nos puede distraer, pero en estos momentos que vivimos, es el mejor método para poder seguir avanzando
Aun ocupan mas entrenamiento con la plataforma, asi como todavia puede mejorar la calidad de didactica para hacer la clase mas entretenida e interesante. Un taller de oratoria vendria bien.
Ha sido una ayuda para los estudiantes ya que se logra ingresar más clases mediante esta modalidad sin preocuparse de tener que moverse de una sede a la otra
una herramienta útil para desarrollar las clases en tiempos complicados
Ya que existe la teledocencia se pueden considerar clases que son acostumbradas a ser llevadas en la mañana habilitarlas en horarios nocturnos. Como por ejemplo Análisis Contable
Algunos maestra manejan mejor la plataforma que otros y tienen mejor manejo del tiempo pero si uno concentra en la clase es igual al esta en una clase presencial se puede aprender mucho.
Muy bien, esto facilita mucho para poder seguir estudiando para los que trabajamos porque a veces cuesta movilizarse de noche cuando no se tiene vehiculo propio y mas en la noche
En blackboard deberian poder implementar poder compartir pantalla desde dispositivos moviles.
Muy buenas, siento que se aprende mas ya que tenemos la. Opción de volver a escuchar la clase con las grabaciones.
2. El pago de la universidad no estamos usando instalaciones porque pagamos lo mismo que la clase presencial
Me parece muy bien y me ayuda a seguir mis estudios y terminar mi carrera
Buenos dias e mi opinio a sido de mucha ayuda ya que uno por el transporte aveces no podia ir a clases , y ya con la Teledocencia, si se puede conectar uno y seguir avanzando en cada clases. ; ; saludo
tecnológica, y que las herramientas que brinda Ceutec son muy completas, desde la forma de dar clases del tutor hasta la infinidad de recursos con que cuenta toda la plataforma, solo es poner de nuestra parte a leer y comprender, casa asignación.
Ceutec me ha brindado horarios flexibles ya que por mi trabajo me limitaba a estudiar pero desde que me hablaron de Ceutec y la flexibilidad de sus horarios trabajo en el día y estudio por la tarde noche.
Sería muy bueno que también se contará con esta forma de estudio, es decir modalidad presencial, virtual y también que dejarán la de teledocencia.
La modalidad debe contar con pizarras en la pantalla, no se logra ver bien cuabdo en el vídeo colocan una pizarra normal
Los maestros no están capacitados, no saben usar las video conferencias
Excelente siempre hay que aprender algo nuevo y acoplarse a todo