

REVISTA
PERSPECTIVAS
UFPS

Original Article

<https://doi.org/10.22463/25909215.4889>

Evaluación de la calidad del servicio educativo en programas virtuales: un estudio de caso en la corporación universitaria americana, Barranquilla

Evaluation of the quality of educational service in virtual programs: a case study of the corporación universitaria americana, Barranquilla.

Alejandro Enrique Manjarrés Rico¹, Dairon Jesús Torrado Castro², Julieth Pahola Vergara Libernal³

¹ Magister en Administración de Empresas e Innovación, amanjarres@coruniamericana.edu.co, ORCID 0009-0004-3867-8594, Corporación Universitaria Americana, Barranquilla, Colombia.

² Magister en gobierno de tecnologías de la información, dairon.torrado@unade.edu.mx, ORCID 0000-0002-5108-9493, Universidad Americana de Europa, Cancún, Quintana Roo, Mexico.

³ Magister en Administración de Empresas e Innovación, jvergara@coruniamericana.edu.co, ORCID 0009-0000-8310-8065, Corporación Universitaria Americana, Barranquilla, Colombia.

Como citar: Manjarrés Rico, A. E., Torrado Castro, D. J. ., y Vergara Libernal, J. P. . (2025). Evaluación de la calidad del servicio educativo en programas virtuales: un estudio de caso en la corporación universitaria americana, Barranquilla. *Revista Perspectivas*, 10 (2), 134–142. <https://doi.org/10.22463/25909215.4889>

Received: March 14, 2025 ; Approved: May 11, 2025

ABSTRACT

Keywords:

Service quality,
virtual education,
Student satisfaction,
Educational
management.

This article aims to examine how students perceive the quality of educational services and how they use tools; these issues are relevant at the American University Corporation in Barranquilla. The main objective was to determine the level of student satisfaction, which involves aspects such as administrative management, interaction with teachers, and the functioning of technological platforms. The research followed a quantitative approach; surveys were conducted with 240 students enrolled in programs such as Business Administration. The results show a positive assessment of aspects such as teaching efficiency, platform quality, and administrative support. However, limitations due to accessibility were also observed. These findings suggest that training should be reinforced, as well as communication channels between students and professors, which could make the processes more interactive and sustainable. The results may also be useful for other institutions that wish to evaluate the quality of their virtual programs.

RESUMEN

Palabras Clave:

Calidad del servicio;
Educación virtual;
Satisfacción; Gestión
educativa.

Este artículo quiere ver cómo los estudiantes piensan sobre la calidad del servicio educativo y cómo usan las herramientas; estas cosas pasan en la Corporación Universitaria Americana de Barranquilla. El propósito principal fue identificar y evaluar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes; esto tocó componentes como la gestión administrativa, la interacción que tienen con los docentes, y cómo funcionan las plataformas tecnológicas. La investigación siguió un enfoque cuantitativo; se aplicaron encuestas a 240 estudiantes que estaban en programas como Administración de Empresas. Los resultados evidenciaron una valoración positiva en cosas como la eficiencia docente; también la calidad de las plataformas y la atención administrativa: no obstante, se pudieron ver limitaciones que se debieron a la accesibilidad. Estos hallazgos evidenciaron que se debe fortalecer la capacitación; también los canales de comunicación entre estudiantes, administrativos y docentes. Ya que esto puede construir procesos más dinámicos, interactivos y sostenibles. Asimismo, los resultados pueden ser útiles para otras instituciones que quieran ver la calidad de sus programas virtuales.

*Corresponding author.

E-mail address: angiesampert@gmail.com (Angie Paola Samper Taboada)

Peer review is the responsibility of the Universidad Francisco de Paula Santander.
This is an article under the license CC BY 4.0



Introducción

Durante la última década, la calidad del servicio en programas virtuales debe ser aún más importante; esto pasa más por la pandemia de COVID-19, que hizo que las instituciones deban ir a entornos digitales. Este proceso pudo ver aciertos; también las debilidades que tienen los sistemas educativos (Avella Marín et al., 2022). En consecuencia, la evaluación continua de la calidad se debe hacer constantemente; esto para que las experiencias de aprendizaje puedan ser efectivas y bien percibidas (Quijano-Caicedo et al., 2018).

La calidad del servicio en entornos digitales se define por factores puntuales; estos son: la formación de los docentes en cuanto a las capacidades y competencias tecnológicas y metodológicas, la accesibilidad tecnológica, la interacción de profesores con estudiantes y la gestión administrativa. Estos factores pueden influir en la percepción que los estudiantes tienen sobre el valor de los programas virtuales (Camilleri, 2021). Investigaciones recientes dicen que la retroalimentación de los docentes y el acompañamiento institucional son componentes que deben ser esenciales para hacer experiencias educativas bien percibidas y aceptadas (Cervero et al., 2020).

La Corporación Universitaria Americana ubicada en Barranquilla Colombia ha querido responder a la demanda de educación virtual; pero enfrenta retos comunes: Debe garantizar la equidad en el acceso así como, fortalecer los procesos de comunicación entre docentes, administrativos y estudiantes (Escobedo et al., 2024).

El contexto postpandemia dice que la educación virtual ya no es solo una medida transitoria; es una modalidad que tiene proyección de permanencia. Por esto, la adaptación a las expectativas de los estudiantes debe ser sistemática; esto para poder ver fortalezas y oportunidades de mejora. Se debe ver la capacitación docente en el uso de herramientas;

también la adecuación de los recursos virtuales; así como la incorporación de estrategias novedosas en el proceso de enseñanza (Cuzcano-Huarcaya et al., 2023).

Estudios recientes confirman que la percepción de calidad se relaciona con las competencias de los docentes; también con la funcionalidad de las plataformas: Estas deben ayudar a la interacción de las todas las partes que lo integran (Munive-Obando y Tobar-Gómez, 2023). Estos hallazgos deben servir de base para formular estrategias; estas deben responder a las necesidades del estudiante y hacer que las universidades sean referentes de calidad (Jiménez-Bucarey et al., 2021).

En este marco, el presente estudio tiene como propósito analizar a los estudiantes de la Corporación Universitaria Americana, específicamente los integrantes de los programas virtuales; acerca de cómo piensan sobre la calidad del servicio; así como formular recomendaciones. Dichos hallazgos pretenden fortalecer la gestión institucional; también servir de referencia para otras instituciones que buscan mejorar la experiencia académica.

Materiales y Métodos

La investigación se hizo con un enfoque cuantitativo y descriptivo; el objetivo fue evaluar la calidad del servicio que los estudiantes de la Corporación Universitaria Americana pueden ver. Este diseño nos dejó analizar tendencias y patrones; esto en la percepción de los estudiantes: lo que da una base sólida para la interpretación de los resultados.

La población de estudio fue hecha por estudiantes activos, distribuidos en los cuatro programas virtuales de la institución (Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Negocios Internacionales y Contaduría Pública). Para asegurar una representación equitativa, se aplicó un muestreo probabilístico; la muestra final fue de 240 estudiantes:

esto garantizó una cobertura adecuada. (Luis et al., 2023), (Shubin y Liashyk, 2023).

Para poder recolectar los datos del instrumento, se diseñó un cuestionario tipo encuesta, basado en la escala Likert; se quiso evaluar cinco dimensiones principales: calidad de las plataformas, comunicación con los docentes, accesibilidad a herramientas, gestión administrativa y apoyo institucional. El instrumento se sometió a pruebas de fiabilidad; se obtuvo un valor superior a 0,80: esto hace ver consistencia interna. Además, la validación de contenido fue hecha por expertos; esto aseguró la pertinencia (Barannikova y Shaforostova, 2019), (Ortiz-López et al., 2020).

La recolección de información se realizó a través de plataformas digitales; esto garantizó la confidencialidad de los participantes: así mismo el proceso permitió una mayor comodidad en cuanto a la accesibilidad y de acuerdo con el tipo de modalidad se encontraba bajo estudio. La fase de campo se desarrolló satisfactoriamente y los datos fueron guardados en la nube (Kikbanova et al., 2024).

El análisis estadístico se hizo en dos etapas: primero se hicieron análisis descriptivos para poder ver las tendencias; luego se aplicaron pruebas de correlación para poder examinar la relación entre las variables. Se usaron herramientas como SPSS; (Leko et al., 2023). Estas son reconocidas por dar resultados precisos en modelación de interacciones complejas entre variables, siguiendo criterios metodológicos fijados en investigaciones previas (Azhar et al., 2022).

En cuanto a los aspectos éticos, todos los participantes dieron su consentimiento; se garantizó el uso exclusivo de los datos con fines académicos: el protocolo fue revisado y aprobado por la alta dirección de la institución, así como por los expertos (Habibzadeh et al., 2019).

Pese a la solidez, se deben reconocer limitaciones; estas son: el posible sesgo por usar respuestas autorreportadas y la restricción de la muestra a una institución: no obstante, estos factores no comprometen la validez. Este diseño permitió recibir una visión integral sobre la percepción de la calidad del servicio; con resultados relevantes y aplicables.

Consideraciones Éticas

La presente investigación quiere cumplir con los principios éticos que deben existir para los estudios. Antes de hacer la encuesta, se pudo comunicar a los estudiantes el propósito; también que su participación debía ser voluntaria: Esto para usar la información solo de manera académica. Se quiso garantizar que los participantes no se pudieran identificar; se logró evitar recibir datos que puedan llevar a su identificación individual: Todos los resultados se pudieron analizar de manera agregada; esto para poder proteger su confidencialidad.

Además, se quiso respetar los lineamientos institucionales que se relacionan con el manejo de datos; esto se hizo de acuerdo con la Ley 1581 de 2012: la información que se pudo obtener no fue compartida con nadie más; se almacenó en bases seguras. La participación no debe llevar riesgos físicos; no debe afectar su desempeño ni su relación con la institución: la encuesta fue anónima.

Resultados y Discusión

Los hallazgos que se obtuvieron dejaron ver percepciones importantes sobre la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes. Las dimensiones que se vieron revelaron una tendencia positiva general; pero se pudo ver también áreas que deben tener atención.

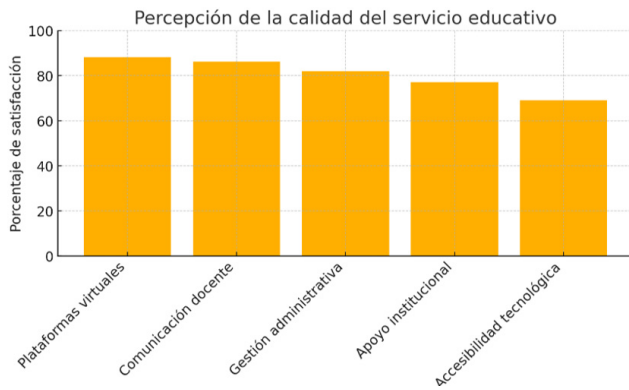


Ilustración 1. Percepción de la calidad del servicio educativa.

Sobre las plataformas virtuales, la mayoría de los estudiantes dijeron tener altos niveles de satisfacción; esto es por su funcionalidad: no obstante, un grupo dijo tener dificultades que se deben a la conexión y la velocidad: esto afecta a quienes viven en zonas rurales. Este resultado coincide con investigaciones que dicen que la brecha digital es un desafío (Aleman Vilca et al., 2024).

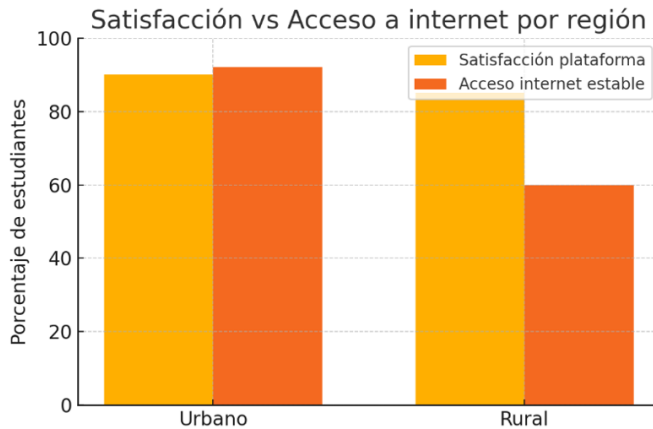


Ilustración 2. Satisfacción vs Acceso a internet por región.

En relación con la comunicación docente-estudiante, los participantes dieron valor positivo a la claridad; también a la prontitud en la retroalimentación y la disposición de los docentes para atender: estos factores hacen la motivación más fuerte (Zhang y Lin, 2020).

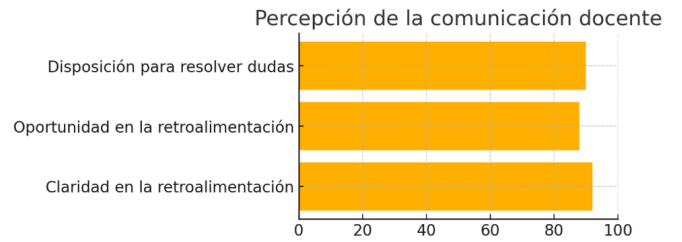


Ilustración 3. Percepción de la comunicación docente.

La dimensión de accesibilidad tecnológica presentó una mayor variación. Aunque la mayoría dijo tener los medios necesarios para poder ir a las plataformas, un porcentaje dijo tener limitaciones; estas se deben a la obsolescencia de los dispositivos: este panorama dice que se deben diseñar políticas que promuevan la equidad (Aghaei Sabet et al., 2022).

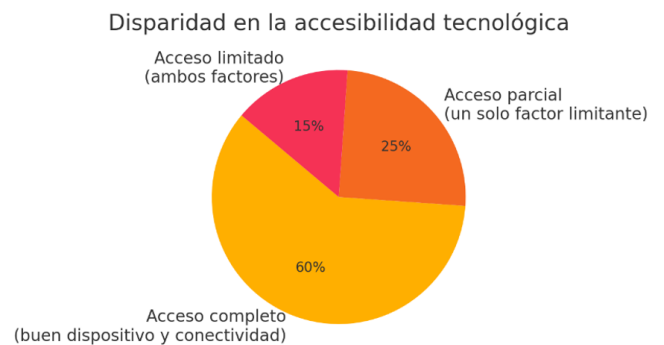


Ilustración 4. Disparidad en la accesibilidad tecnológica.

Sobre los servicios administrativos, los resultados mostraron un nivel de satisfacción bueno; se quiere decir la agilidad en los trámites y la atención: estos aspectos son importantes para hacer más fuerte la percepción de calidad.

El apoyo institucional, que se debe ver como las estrategias para el bienestar estudiantil, también recibió una valoración positiva. No obstante, se pudo ver oportunidades de mejora; estas se relacionan con la personalización de los servicios: estos hallazgos deben alinearse con planteamientos que quieren adoptar un enfoque más inclusivo (Chamorro-Atalaya et al., 2022).

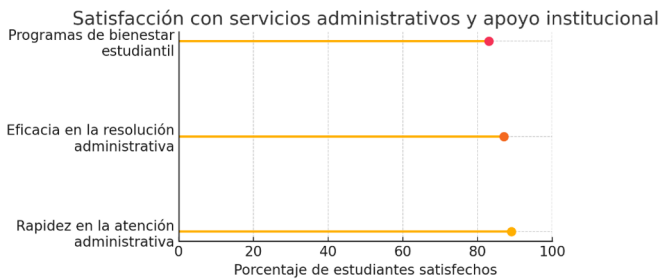


Ilustración 5. Satisfacción con servicios administrativos y apoyo institucional.

Estos resultados pueden tener implicaciones teóricas y prácticas; desde lo teórico: Vienen a confirmar patrones que ya estaban en estudios previos, y dar pruebas al contexto de Colombia, donde hay desigualdades que hacen falta resolver. Esto es un desafío clave: Se debería saber qué pasa. Desde lo práctico: Se quiere destacar la importancia de poner recursos para hacer infraestructuras tecnológicas y formar a los profesores; esto puede mejorar la experiencia educativa.

Es necesario implementar iniciativas que puedan financiar el acceso a equipos y conexión, y así lograr reducir las diferencias que se ven. En otras palabras; las tendencias que se observan en otras investigaciones vienen a ser confirmadas (lo teórico); esto aporta evidencia que se necesita para un país donde las desigualdades llegan a ser un problema grave. Si se piensa en lo práctico: El deber está en hacer énfasis en invertir en tecnología y en la capacitación de docentes; ya que esto sirve para mejorar el aprendizaje. Si se puede hacer algo para facilitar el acceso a internet y dispositivos; esto va a contribuir a disminuir esas disparidades.

En general, lo obtenido tiene implicaciones teóricas y prácticas como se ha podido observar. La perspectiva teórica hace más grande la comprensión de la satisfacción estudiantil; la práctica dice que se debe invertir en formación docente y programas de subsidio digital. El estudio sienta las bases para hacer estrategias que puedan dar más calidad."

Conclusiones

El estudio pudo ver la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio. Los resultados hacen ver una valoración positiva en las dimensiones que se asocian con la usabilidad de las plataformas; también con la gestión administrativa y la interacción con los docentes: no obstante, se reconoce que se debe fortalecer la accesibilidad tecnológica.

Uno de los hallazgos más importantes se relaciona con el reconocimiento de las plataformas; estas son herramientas esenciales para la enseñanza: si bien los estudiantes dicen que su operatividad es buena, persisten dificultades que vienen de las limitaciones en conectividad. Por esto, se quiere hacer políticas institucionales; estas deben impulsar estrategias de inclusión digital (Herrador-Alcaide et al., 2020), (Hamutoglu et al., 2020).

La interacción entre docentes, administrativos y estudiantes sigue siendo un factor que debe ser decisivo en la percepción de calidad. Los resultados dicen que la comunicación asertiva y la retroalimentación son elementos que hacen más fuerte la confianza del estudiante; esto contribuye al aprendizaje. Dicho punto encaja muy bien con conclusiones previas, las cuales hacen énfasis en la importancia de la comunicación en entornos virtuales de educación superior (Cao, 2022), (Ademola, 2023).

Desde una perspectiva institucional, la gestión administrativa fue vista por su eficiencia. Sin embargo, se plantea que se debe ir hacia modelos de atención más personalizados; estos deben reconocer la diversidad de condiciones: esto podría hacer que la percepción de cercanía aumente (Emami Moghadam et al., 2022).

Por otro lado, la accesibilidad tecnológica sigue siendo un reto; la brecha persiste como una limitante que condiciona la igualdad: las investigaciones recientes dicen que se debe reducir estas brechas con

estrategias de equidad (Jabeen et al., 2021), (Nehrir et al., 2024).

En síntesis, este trabajo da un marco útil para poder entender los factores que influyen en la calidad que se puede ver. Aunque el estudio se concentró en una institución, sus resultados dan elementos que se pueden llevar a otros contextos. La educación virtual debe consolidarse; su permanencia depende de la capacidad institucional para mantener estándares de calidad; también debe promover la equidad tecnológica.

Limitaciones del estudio

Al pasar el desarrollo del estudio se pudieron ver algunas limitaciones; es importante conocerlas para poder entender los hallazgos. Primero, aunque la muestra de 240 estudiantes pudo ser representativa, la participación dependió de la disposición voluntaria; esto puede querer decir que se deben ver sesgos. Segundo, el diseño que no fue experimental solo dejó ver las percepciones en un momento específico; no da la posibilidad de establecer causalidades ni ver cómo pasan los cambios en el tiempo.

Asimismo, algunas restricciones que se relacionan con la disponibilidad de los estudiantes y la comunicación en modalidad virtual; esto pudo hacer más difícil un contacto profundo con ciertos grupos. Finalmente, la investigación se centró solo en los estudiantes de la Corporación Universitaria Americana; por lo que los resultados no pueden ir a otros lugares sin hacer más estudios.

Líneas futuras de investigación

A partir de los resultados que se pudieron obtener; se pueden ver oportunidades para hacer más grande el campo de estudio. En futuras investigaciones, debe ser importante hacer estudios longitudinales; esto debe dejar ver cómo las percepciones de calidad van a ir a lo largo del tiempo: Esto pasa en contextos donde hay transformación digital. También se quiere

recomendar poner metodologías mixtas; estas deben tener entrevistas para poder sentir más las experiencias.

Otra línea de investigación debe ser importante; esta consiste en comparar la percepción de calidad entre estudiantes presenciales, híbridos y virtuales: esto para poder ver las brechas. Finalmente, debe ser valioso evaluar el impacto de las intervenciones específicas; estas se relacionan con la formación docente o la actualización tecnológica: Se debe analizar su efecto sobre la satisfacción y la percepción de calidad.

Cierre de conclusiones

En suma, los resultados dejan ver que la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio debe ser buena; esto pasa en relación con las plataformas tecnológicas y la gestión docente: No obstante, también se pueden ver áreas que deben ser más fuertes.

Consolidar procesos de calidad quiere decir que debe haber un compromiso permanente con la innovación; también la escucha: este estudio es un insumo que debe ser importante para la Institución; esto porque da evidencia clara sobre las experiencias y lo que esperan los estudiantes. Así, se invita a los directivos a usar estos hallazgos como base; esto para hacer políticas que fortalezcan el modelo educativo virtual y hacer que la Corporación Universitaria Americana pueda ser un referente de excelencia."

Agradecimiento

Los autores quieren dar su respectivo reconocimiento profesional a la Corporación Universitaria Americana por el apoyo en los distintos procesos del estudio realizado; también a los estudiantes que con su participación y compromiso hicieron posible recibir la información necesaria para el estudio. Se agradece la colaboración de cada uno de los docentes y del personal administrativo;

ya que gracias a su divulgación e incentivo se contó con una abundante participación estudiantil. A la Universidad UDAVINCI de México de la cual soy estudiante del doctorado en Administración.

Finalmente, en la parte personal se desea dar un especial agradecimiento a Dios por ser el inspirador y dador de las fuerzas para continuar el proceso hasta el final, a las familias (Madres, Padres, Esposas, Esposos, Hijos, Hijas, etc.) por creer, animar, apoyar, guiar, acompañar cuando más se ha necesitado; siendo motores de vida y colegas que con su respaldo acompañaron el desarrollo de este trabajo.

Referencias

- Ademola, R. (2023). The Impact of Virtual Learning Environments on Student Achievement. *Journal of Educational Review Provision*, 1(3), 53–58. <https://doi.org/10.55885/jerp.v1i3.195>
- Aghaei Sabet, S. S., Moradi, F., & Soufi, S. (2022). Predicting students' satisfaction with virtual education based on health-oriented lifestyle behaviors. *Innoeduca. International Journal of Technology and Educational Innovation*, 8(2), 43–57. <https://doi.org/10.24310/innoeduca.2022.v8i2.13079>
- Aleman Vilca, Y., Alarcón Saravia, P., Pacheco Quico, M., Carita Choquecahua, A., Bellido Medina, R., & Calizaya Lopez, J. (2024). *Student satisfaction in virtual education. Minerva*, 5(15), 95–107. <https://doi.org/10.47460/minerva.v5i15.178>
- Avella Marín, W. O., Bolívar Bolívar, L. F., & Manjarrés Rico, A. E. (2022). *Estrategias de fortalecimiento en la calidad del servicio y la satisfacción en los usuarios de los programas virtuales de pregrado de la Corporación Universitaria Americana, ubicada en la ciudad de Barranquilla*. Universidad Simón Bolívar. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/11636>
- Azhar, F., Faizah, H., Erni, E., & Yuanita, P. (2022). Factors influencing virtual learning and the development of its assessment system. *International Journal of Scientific Research and Publications*, 12(3), 224. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.12.03.2022.p12332>
- Barannikova, I. V., & Shaforostova, E. N. (2019). Methods of evaluation the quality of teaching in higher education institutions. *Statistics and Economics*, 15(6), 36–45. <https://doi.org/10.21686/2500-3925-2018-6-36-45>
- Camilleri, M. A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: A systematic review and a post-COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(2), 268–281. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2020-0034>
- Cao, X. T. (2022). Factors affecting students' perceived outcomes and satisfaction in virtual classrooms. *Vietnam Journal of Education*, 6(2), 50-71. <https://doi.org/10.52296/vje.2022.167>
- Cervero, A., Castro-Lopez, A., Álvarez-Blanco, L., Esteban, M., & Bernardo, A. (2020). Evaluation of educational quality performance on virtual campuses using fuzzy inference systems. *PLOS ONE*, 15(5), 232-280. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232802>
- Chamorro-Atalaya, O. F., Gamarra Bustillos, C., Huarcaya Godoy, M., Anton De Los Santos, M., Anton De Los Santos, J., & Samanamud Loyola, O. (2022). Satisfaction of University Students with Teaching Performance, When Applying Virtual Teaching in the Context of COVID-19. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 17(11), 325–333. <https://doi.org/10.3991/ijet.v17i11.23153>
- Cuzcano-Huarcaya, M.-A., Mendez Vergaray, J., Cuzcano-Santa Cruz, C. M., Sanchez Diaz, S., & Flores, E. (2023). Teaching competency in virtual education: Systematic review. *International*

- Journal of Evaluation and Research in Education*, 12(3), 1429. <https://doi.org/10.11591/ijere.v12i3.24430>
- Emami Moghadam, Z., Saeedi, M., & Bahreini, A. (2022). Worldwide Students' Satisfaction with Virtual Education during the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review. *Medical Education Bulletin*, 3(1), 32-54. <https://doi.org/10.22034/meb.2021.320974.1043>
- Escobedo, F., Calle, E. A., Tananta, C. A., Clavijo-López, R., Cruz-Tarrillo, J. J., & Ancajima, R. A. (2024). Virtual Education and Post-Pandemic Academic Performance in University Students. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 13(4), 481. <https://doi.org/10.36941/ajis-2024-0131>
- Habibzadeh, H., Rahmani, A., Rahimi, B., Rezai, S., Aghakhani, N., & Hosseinzadegan, F. (2019). Comparative study of virtual and traditional teaching methods on the interpretation of cardiac dysrhythmia in nursing students. *Journal of Education and Health Promotion*, 8(1), 202. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_34_19
- Hamutoglu, N. B., Gemikonakli, O., Duman, I., Kirksekiz, A., & Kiyici, M. (2020). Evaluating students' experiences using a virtual learning environment: Satisfaction and preferences. *Educational Technology Research and Development*, 68(1), 437-462. <https://doi.org/10.1007/s11423-019-09705-z>
- Herrador-Alcaide, T. C., Hernández-Solís, M., & Hontoria, J. F. (2020). Online Learning Tools in the Era of m-Learning: Utility and Attitudes in Accounting College Students. *Sustainability*, 12(12), 5171. <https://doi.org/10.3390/su12125171>
- Jabeen, S., Din, A. M., & Sadiq, M. F. (2021). Student Satisfaction from E-Learning Systems: The Assessment of Perceived Benefits, Conceivable Risks, and Prospective Implications. En S. Jabeen, A. M. Din, M. F. Sadiq, & O. Yildiz (Ed.), *Advances in Wireless Technologies and Telecommunication* (págs. 214-227). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3045-0.ch013>
- Jiménez-Bucarey, C., Acevedo-Duque, Á., Müller-Pérez, S., Aguilar-Gallardo, L., Mora-Moscoso, M., & Vargas, E. C. (2021). Student's Satisfaction of the Quality of Online Learning in Higher Education: An Empirical Study. *Sustainability*, 13(21), 11960. <https://doi.org/10.3390/su132111960>
- Kikbanova, A. M., Nishanbayeva, S. Z., & Sadirbekova, D. K. (2024). Mechanism for assessing the quality of teaching in a hybrid learning format. *Pedagogy and Psychology*, 59(2), 41-50. <https://doi.org/10.51889/2960-1649.2024.59.2.013>
- Leko, M. M., Hitchcock, J. H., Love, H. R., Houchins, D. E., & Conroy, M. A. (2023). Quality Indicators for Mixed-Methods Research in Special Education. *Exceptional Children*, 89(4), 432-448. <https://doi.org/10.1177/00144029221141031>
- Luis, G. H., José, S. L., Elizabeth, O. G., & Jessica, G.-B. (2023). Proposal of an Instrument to Evaluate Teaching Performance in Virtual Mode. *2023 IEEE International Conference on Engineering Veracruz (ICEV)*. Veracruz: IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICEV59168.2023.10329675>
- Munive-Obando, O., & Tobar-Gómez, C. (2023). Virtual Classroom in the Formation of Educational Quality Standards. *2023 IEEE Seventh Ecuador Technical Chapters Meeting (ECTM)* (págs. 1-6). Ambato, Ecuador: IEEE. <https://doi.org/10.1109/ETCM58927.2023.10308802>
- Nehir, B., Mokhtari, J., Raei, M., & Moayed, M. S. (2024). Virtual Education in Military Medical University: A Descriptive Study. *Annals of*

Military Health Science Research, 22(3), 43-71.
<https://doi.org/10.5812/amh-145982>

Ortiz-López, A., Olmos-Migueláñez, S., & Sánchez-Prieto, J. C. (2020). E-Learning quality assessment in higher education: A mapping study. *Eighth International Conference on Technological Ecosystems for Enhancing Multiculturality (TEEM)*. Switzerland AG: ACM. <https://doi.org/10.1145/3434780.3436602>

Quijano-Caicedo, J. E., Rojas-Berrio, S. P., & Robayo-Pinzón, Ó. J. (2018). Service quality for continuing higher education in online learning environments. *Entramado*, 14(2), 22–34. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.4730>

Shubin, I., & Liashyk, V. (2023). Methods of automation and interpretation of the quality educational tests in distributed virtual learning systems. *Innovative Technologies and Scientific Solutions for Industries*, 3(25), 40–51. <https://doi.org/10.30837/ITSSI.2023.25.040>

Zhang, Y., & Lin, C.-H. (2020). Student interaction and the role of the teacher in a state virtual high school: What predicts online learning satisfaction? *Technology, Pedagogy and Education*, 29(1), 57–71. <https://doi.org/10.1080/1475939X.2019.1694061>