

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca analizar los factores de calidad que conforman los portales web universitarios y el aporte de estos a los procesos de aprendizaje y satisfacción de los estudiantes, la iniciativa para desarrollar esta temática surge como consecuencia de la crisis por COVID - 19 lo cual ha obligado al sistema educativo a desarrollar la modalidad de clases virtuales, considerando que muchas instituciones de educación superior no contaban con la infraestructura tecnológica para llevar a cabo esta modalidad de estudio, se ha visto relevante establecer los principales factores que se deben considerar sea en su desarrollo o para su mejora.

Las hipótesis de investigación se han establecido con base en el modelo de calidad desarrollado por Erazo, Illescas y Mejía (2016) que establece los factores de calidad para los portales web universitarios y el modelo de satisfacción estudiantil de Mejías y Martínez, (2009), que establecen las dimensiones para la variable satisfacción. Para la recolección de información se ha aplicado una encuesta a un total de 384 estudiantes universitarios del Distrito Metropolitano de Quito, así como dos entrevistas a involucrados, con los datos obtenidos se realizó un análisis estadístico descriptivo e inferencial para establecer el grado de correlación y verificar o rechazar las hipótesis.

PALABRAS CLAVE

- **PORTAL WEB**
- **SATISFACCIÓN EDUCATIVA**
- **PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE**

ABSTACT

The present research work seeks to analyze the quality factors that make up university web portals and the contribution of these to the learning processes and student satisfaction, the initiative to develop this topic arises as a result of the crisis by COVID - 19 which has forced the educational system to develop the modality of virtual classes, considering that many higher education institutions did not have the technological infrastructure to carry out this modality of study, it has been relevant to establish the main factors that should be considered either in its development or for its improvement.

The research hypotheses have been established based on the quality model developed by Erazo, Illescas and Mejía (2016) that establishes the quality factors for university web portals and the student satisfaction model of Mejías and Martinez, (2009), which establishes the dimensions for the satisfaction variable. For the collection of information, a survey was applied to a total of 384 university students of the Metropolitan District of Quito, as well as two interviews with those involved, with the data obtained a descriptive and inferential statistical analysis was performed to establish the degree of correlation and verify or reject the hypotheses.

KEY WORDS

- **WEB PORTAL**
- **EDUCATIONAL SATISFACTION**
- **TEACHING-LEARNING PROCESS**