UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de artículo académico previo a la obtención del Título de Licenciado en Mercadotecnia

TEMA: "Redes sociales y educación superior: análisis del uso de Facebook en universidades ecuatorianas"

AUTOR: Mateo Ismael Cevallos Bautista

TUTOR: Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, PhD.

AMBATO – ECUADOR

Julio 2025

APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Redes sociales y educación superior: análisis del uso de Facebook en universidades ecuatorianas**" presentado por el señor **Mateo Ismael Cevallos Bautista** para optar por el título de Licenciado en Mercadotecnia, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 4 de julio del 2025



Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, PhD.
C.I. 1802333276

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Mateo Ismael Cevallos Bautista,** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Mercadotecnia, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Mateo Ismael Cevallos Bautista

C.I.0504124413

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

C.I. 1803547262



Ing. Richard Patricio Sánchez Sánchez, Mg.

C.I. 1802826725

Ambato, 4 de julio del 2025

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Mateo Ismael Cevallos Bautista

C.I.0504124413

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar cada paso en este camino, por fortalecerme en los momentos más complejos y por darme la sabiduría necesaria para no rendirme ante los desafíos.

A mis padres, Segundo Cevallos y Elizabeth Bautista, quienes con esfuerzo, amor incondicional y grandes sacrificios todo lo necesario para crecer personal y académicamente. Ustedes han sido y son mis pilares y mi inspiración para seguir adelante y jamás rendirme. Gracias por enseñarme a esforzarme cada día, enseñarme la humildad y la constancia, pero sobre todo gracias por estar siempre para mí a pesar de todo.

A mis hermanos, Nicolás Cevallos y Romel Cevallos, por ser mi inspiración diaria, por sus sonrisas, por su apoyo constante en cada paso de la vida, por motivarme a ser un ejemplo y demostrarles que los sueños sí se cumplen con disciplina y esfuerzo.

Dedico también este logro a mis amigos más cercanos y a todas las personas que formaron parte de mi vida, con quienes he compartido diversas experiencias en la vida universitaria. Gracias por estar presentes en los momentos difíciles, por creer en mí, por sus palabras de ánimo y por compartir alegrías y desvelos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, por brindarme una formación integral, no solo académica, sino también humana. Gracias a cada docente que aportó con sus conocimientos y a la institución por ofrecer un entorno que impulsa el desarrollo profesional y personal.

Agradezco al equipo de investigadores del proyecto de investigación DIDE-UTA "INNOVACIÓN EN LA COMUNICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO", con Resolución UTA-CONIN-2023-0373-R, por permitir contribuir con este estudio a la problemática empresarial de la ciudad de Ambato.

Expreso mi sincero agradecimiento al Dr. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, por su acompañamiento constante, su guía experta y sus observaciones oportunas que enriquecieron esta investigación. Su compromiso y exigencia académica fueron clave para alcanzar este objetivo con excelencia.

RESUMEN EJECUTIVO

Este artículo analiza el uso de Facebook por parte de universidades ecuatorianas, con el objetivo de evaluar su impacto en la comunicación institucional, el *engagement* digital y el posicionamiento en redes sociales. El estudio se centró en las diez universidades mejor ubicadas en el ranking QS 2024, considerando cómo cada una gestiona su presencia digital y estrategias de contenido en dicha plataforma.

La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y comparativo. Se recopilaron métricas a través de *Fanpage Karma* y se procesaron mediante *Looker Studio*, lo que permitió visualizar variables como visitantes únicos, visitas totales, tasa de rebote, tiempo en página e interacciones. La muestra se conformó por las páginas oficiales de Facebook de las universidades seleccionadas.

Los resultados revelaron diferencias notables en la forma en que las instituciones gestionan su interacción digital. Algunas universidades lograron captar nuevos usuarios, pero con bajo nivel de fidelización, mientras que otras reflejaron equilibrio entre atracción y retención. También se observó que la combinación de baja tasa de rebote y mayor tiempo de permanencia se relaciona con contenido más relevante y una experiencia de usuario más efectiva.

Se concluye que una gestión adecuada de Facebook puede fortalecer la imagen institucional, generar comunidades digitales activas y mejorar la efectividad de la comunicación en el entorno virtual. Asimismo, se evidencia la importancia de analizar métricas para optimizar estrategias de contenido y aumentar el alcance e impacto digital.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, MÉTRICAS, REDES SOCIALES, ENGAGEMENT, UNIVERSIDAD, FACEBOOK.

ABSTRACT

This article examines the use of Facebook by Ecuadorian universities to assess its impact on institutional communication, digital engagement, and online positioning. The study focused on the top ten universities listed in the QS 2024 ranking, analyzing how each institution manages its digital presence and content strategies on this platform.

A quantitative methodology was used, with a descriptive and comparative scope. Data were collected through Fanpage Karma and analyzed using Looker Studio. Key variables included unique visitors, total visits, bounce rate, time on page, and user interactions. The sample consisted of the official Facebook pages of the selected universities.

The results revealed clear differences in how institutions engage with their digital audiences. Some universities managed to attract new users but had limited retention, while others showed a better balance between attracting and maintaining user engagement. A low bounce rate combined with longer page visits was associated with more relevant content and a more effective user experience.

In conclusion, a well-managed Facebook presence can enhance institutional image, build active digital communities, and improve communication performance in virtual environments. The findings highlight the importance of using metrics to optimize content strategies and increase reach and impact through digital channels.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, METRICS, SOCIAL MEDIA, ENGAGEMENT, UNIVERSITY, FACEBOOK.

ENLACE DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/zenodo.15578059