



Universidad
Norbert Wiener

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

“Uso de plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la
Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del
covid-19, 2020”

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Docencia
Universitaria

Autor: ARCE ESTACIO, JUAN PETER

Código ORCID: 0000 0001 8875 5712

Lima, Perú

2022

Tesis

“Uso de plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del covid-19, 2020”

Línea de investigación

Educación de Calidad

Asesora

Dra. Valia Luz Venegas Mejía

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-3032-8720

Dedicatoria

A mi familia

por darme la valentía y los motivos para seguir siempre adelante.

Agradecimientos

A mis asesores por las orientaciones para concluir esta tesis.
Para mis profesores por el acompañamiento y las enseñanzas recibidas.

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Índice.....	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica.....	5
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas.....	15

2.2.1 Uso de Plataforma Virtual	15
2.2.2 Satisfacción estudiantil	25
2.3. Formulación de hipótesis	33
2.3.1. Hipótesis general.....	33
2.3.2. Hipótesis específicas.....	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	34
3.1 Método de investigación.....	34
3.2 Enfoque investigativo	34
3.3 Tipo de investigación.....	34
3.4. Diseño de la investigación	35
3.5 Población, muestra y muestreo	35
3.6 Variables y operacionalización	36
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.7.1 Técnica.....	39
3.7.2 Descripción del instrumento	39
3.7.3 Validación.....	41
3.7.4 Confiabilidad.....	42
3.8 Procesamiento y análisis de datos.....	43
3.9 Aspectos éticos.....	43
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	45
4.1 Resultados.....	45
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	45
4.1.2. Análisis inferencial	51
4.1.3. Discusión de resultados.....	59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65

5.1 Conclusiones	65
5.2 Recomendaciones	67
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS	78
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	79
Anexo 2: Instrumentos.....	80
Anexo 3: Validación de instrumentos.....	82
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos.....	102
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética.	103
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.	104
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	105
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	106

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la Variable Uso de Plataforma Virtual	36
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de la Variable Satisfacción Estudiantil.....	38
Tabla 3 Ficha técnica del Instrumento 1, mide la variable: Uso de plataforma virtual.	39
Tabla 4 Ficha técnica del Instrumento 2, mide la variable: Satisfacción estudiantil.....	40
Tabla 5 Valoraciones de jueces al revisar los instrumentos	41
Tabla 6 Estadística de confiabilidad de los instrumentos	42
Tabla 7 Escala valorativa de la variable Uso de Plataforma virtual	45
Tabla 8 Escala valorativa de la variable Satisfacción estudiantil	46
Tabla 9 Niveles de distribución de Uso de la Plataforma virtual	46
Tabla 10 Niveles de distribución de las dimensiones del Uso de la Plataforma virtual	48
Tabla 11 Niveles de distribución de la variable Satisfacción estudiantil.....	49
Tabla 12 Niveles de distribución de dimensiones de Satisfacción estudiantil.....	51
Tabla 13 Prueba de normalidad	52
Tabla 14 Grados del nivel de correlación de Rho de Spearman.....	53
Tabla 15 Prueba de hipótesis general.....	54
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica 1	55
Tabla 17 Prueba de hipótesis específica 2	56
Tabla 18 Prueba de hipótesis específica 3	57
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica 4	58

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación.....	35
Figura 2 Frecuencia de los niveles del Uso de Plataforma virtual.....	47
Figura 3 Frecuencia de niveles de las dimensiones del Uso de la Plataforma virtual	48
Figura 4 Frecuencia de los niveles de la variable Satisfacción estudiantil	49
Figura 5 Frecuencia de niveles, dimensiones Satisfacción estudiantil	51

RESUMEN

En el estudio se propuso como objetivo principal “determinar la relación entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020”. El enfoque investigativo fue cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 102 maestrandos de la Escuela de posgrado de docencia universitaria de una universidad privada de Lima. La técnica para recabar los datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario para medir el uso de plataforma virtual, teniendo una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.701 y para la segunda variable satisfacción estudiantil se aplicó el cuestionario estandarizado PSSUQ (POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE) V.3 de la IBM, la confiabilidad de este instrumento por medio del Alpha de Cronbach fue 0.919. ambos instrumentos fueron validados por cinco expertos; como resultado se halló que existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil, dado que el nivel de significancia fue de 0,000 menor a 0,05 y el Rho de Spearman de 0, 606, este último indicaba una relación positiva moderada entre las variables, concluyendo bajo este hallazgo que a mejor uso de la plataforma virtual los maestrandos presentaron mejores niveles de satisfacción estudiantil.

Palabras claves: Tecnologías de información, educación, satisfacción, estudiante.

ABSTRACT

The main objective of the study was "to determine the relationship between the use of the virtual platform and student satisfaction in the Graduate School of a private university in times of COVID-19, 2020". The research approach was quantitative, applied type, non-experimental design and correlational level. The sample consisted of 102 master students from the Graduate School of University Teaching at a private university in Lima. The technique to collect the data was the survey and as an instrument a questionnaire to measure the use of the virtual platform, having a reliability of Cronbach's Alpha of 0.701 and for the second variable student satisfaction the standardized questionnaire PSSUQ (POST-STUDY SYSTEM USABILITY) was applied. (QUESTIONNAIRE) V.3 of IBM, the reliability of this instrument through Cronbach's Alpha was 0.919. Both instruments were validated by five experts. Results: A significant and positive relationship was found between the use of the virtual platform and student satisfaction, given that the bilateral significance was 0.000 less than 0.05 and a Spearman's Rho of 0.606, which indicated a moderate positive relationship between the variables, concluding under this finding that the better use of the virtual platform, the master students presented better levels of student satisfaction.

Keywords: Information technologies, education, satisfaction, student.

INTRODUCCIÓN

Vivimos en una nueva normalidad, que es la de convivir con el Covid 19, desde su inicio en el año 2020, muchas cosas han cambiado, entre ellas la manera de recibir la educación, en este aspecto has sido las tecnologías de información y comunicación el puente para acceder a ella, por medio de la educación virtual en todos los niveles. De ahí la necesidad de conocer si la educación actual bajo esta modalidad cumple con la satisfacción del estudiante, por ello la investigación brinda sobre la relación existente entre el uso de plataforma virtual y la satisfacción en estudiantes de posgrado, para esta finalidad el estudio se presenta en cinco capítulos.

Primer capítulo se encarga de la realidad problemática desde el contexto mundial al local, la formulación del problema, el objetivo general específicos, justificación y limitaciones de la investigación; por su parte el segundo capítulo presenta el marco teórico, exponiendo antecedentes nacionales e internacionales, del mismo modo definiciones y aspectos de las variables planteadas, también en este capítulo, se enuncian las hipótesis de la investigación tanto general como específicas.

El tercer capítulo presenta la metodología del estudio, método, enfoque, tipo y diseño de la investigación; así como la población, muestra y el muestreo, las variables y su operacionalización, también se señala las técnicas y los instrumentos para la recogida de datos, la validación y confiabilidad, procesamiento y análisis de los datos, terminando con los aspectos éticos en el que se enmarca el estudio.

El cuarto capítulo presenta los resultados descriptivos e inferenciales y la discusión de los resultados. Finalmente, en el quinto capítulo se tiene las conclusiones y recomendaciones a las que se llega en la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El brote de la pandemia llevó a que las instituciones educativas a nivel mundial interrumpieran y suspendieran por tiempo indefinido el dictado de clases bajo la presencialidad, esta medida sanitaria fue una prioridad de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO,2020), para detener la expansión de la pandemia; el Perú no fue ajeno a esta situación y por medio de la RM N°079-2020 del 12 de marzo del 2020 dispone la suspensión del servicio educativo brindado por las instituciones de Educación básica a nivel nacional, asimismo el Ministerio de Educación (MINEDU, 2020) a través de la Dirección General de Educación Superior Universitaria, establece también la suspensión y postergación de clases en todas las universidades del Perú.

Considerando este contexto, a nivel universitario según el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), para dar continuidad a la enseñanza los entes universitarios tuvieron que optar por brindar el servicio haciendo uso de los entornos virtuales, los cuales presentaron obstáculos como la baja conectividad, carencia de

contenido on line alineado con el plan de estudio nacional y docentes poco capacitados para esta nueva etapa (IESALC, 2020). Esta transformación digital propuso retos en la enseñanza universitaria, entre ellos la eficiencia de la plataforma virtual a utilizar como medio para llevar a cabo las clases, así como dotar a los docentes en el uso y dominio de herramientas tecnológicas, ello con la finalidad de que el proceso de enseñanza aprendizaje, no se vea afectado (Lima y Jaimes, 2017).

Para fines de la presente investigación centraremos la atención en las plataformas virtuales; Yucra (2021) indica que estas permiten llevar a cabo sesiones, clases o video conferencias mediante el chat o en línea ya sea grupal o individual, asimismo Ascurra (2020) precisa que es un buen recurso para brindar retroalimentación, los estudiantes tienen la oportunidad de interactuar de manera permanente y activa, las sesiones pueden ser grabadas lo cual permite volver a revisar el material para afianzar competencias y conocimientos; posibilita también compartir archivos, videos, y otras actividades interactivas, se puede acceder desde una PC o un dispositivo móvil, sin embargo para un funcionamiento óptimo existe la necesidad de cobertura tecnológica amplia, un ancho de banda que cumpla la carga masiva de datos y que sea compatible con diversos dispositivos o sistemas operativos, así también como las habilidades digitales por parte de los usuarios; Martínez (2017) considera que estos factores podrían ocasionar insatisfacción en el estudiante provocando deserción; asimismo Espinel y Chacón (2021) en su estudio realizado con estudiantes universitarios en Ecuador, encontraron que la enseñanza en espacios virtuales provocó bajo índice de aprendizaje y poca retención de conocimientos, así como estados de frustración, confusión y aburrimiento.

Por otro lado, al abordar la satisfacción estudiantil Gonzales et al. (2017) consideran que representa el eje central de las instituciones educativas y son los estudiantes como autores

principales los que mejor perciben su educación. (p.246), del mismo modo Mercado et al. (2021) refiere que la calidad educativa bajo el método de la virtualidad, va más allá de solo cumplir con el objetivo de transferir y compartir información entre los agentes educativos, se debe tomar en cuenta la satisfacción de los usuarios; un punto importante es resaltado por Díaz et al. (2022) quien sostiene que la satisfacción de los estudiantes y el éxito de la virtualidad en la enseñanza radica en los contenidos y como el docente se comunica en línea con sus estudiantes, en este sentido Sanjuán et al. (2021) precisa que esta guarda relación con el aspecto afectivo, lo cual influirá en como el estudiante se apropia del conocimiento utilizando la tecnología y con su experiencia de aprender en la virtualidad.

Considerando los alcances expuestos, es necesario conocer la satisfacción estudiantil en la escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos de COVID-19, frente al uso de la plataforma virtual utilizada en el ente universitario y si la misma cubrió sus expectativas con la finalidad de tomar decisiones apropiadas que busquen la optimización de las herramientas tecnológicas en pro de brindar una formación profesional de calidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020?

¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión práctica y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020?

¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020?

¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Determinar el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión práctica y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Determinar el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada

en tiempos del COVID-19, 2020.

Determinar el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La investigación basada en los alcances teóricos de Area y Adell (2009) sobre el uso de plataforma virtual quien sostiene que este término hace referencia al uso que se tiene una plataforma virtual abordando aspectos como el informativo, práctica, comunicativo y tutorial evaluativa y de Sánchez (2018) para la satisfacción estudiantil, quien lo define como la percepción que presenta el estudiante al recibir un servicio o recurso educativo que ayude a su aprendizaje, así también se analizó diversos estudios y teorías, que permitió ampliar y cubrir ciertos vacíos sobre el tema planteado, la misma que servirá de consulta a la comunidad educativa que desee ampliar el referido estudio en otras unidades de análisis.

1.4.2 Metodológica

La metodología empleada fue necesaria para conseguir los objetivos del estudio dado que se buscó la relación entre las variables uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil, requiriendo la elaboración y aplicación de un cuestionario específico para el grupo de estudio donde se dirige la investigación, ello permitió obtener información sobre el grado de relación existente en un contexto nuevo y así aportar nuevas metodologías para futuras investigaciones.

1.4.3 Práctica

Dentro del aspecto práctico, los hallazgos de este estudio posibilitaron conocer si la educación totalmente on line es una alternativa de enseñanza en momentos donde no exista

acceso a una educación presencial o semipresencial, así también visualizar si la satisfacción estudiantil respecto a este tipo de educación es positiva y a su vez conocer las ventajas y dificultades que conlleven impartir educación mediante este nuevo medio digital para la mejora continua.

1.5 Limitaciones de la investigación

Esta investigación presentó limitaciones en la pesquisa de fuentes en el contexto de pandemia, se tomó en cuenta datos de tiempos regulares y estudios conforme aparecían; en cuanto al tiempo de ejecución de la investigación este fue suficiente para realizarlo a plenitud a pesar de las condiciones existentes de virtualidad en trámites, asesorías y ejecución del estudio. No se presentó limitación alguna respecto a los recursos económico ya que se contó con el financiamiento. Los medios humanos fueron suficientes para ejecutar la investigación y finalmente, la población de estudio se encontró relativamente accesible y los cuestionarios se aplicaron de manera virtual, presentando retraso en el llenado.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Nacionales

Alcántara et al (2021) en su tesis proponen como objetivo “*Determinar los niveles de satisfacción estudiantil en una Facultad de Ingeniería por la virtualización de la enseñanza durante la pandemia de COVID-19*”, el estudio fue realizado bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo; la muestra la conformaron 196 estudiantes universitarios, como técnica de recolección de datos emplearon la encuesta y como instrumento utilizaron un cuestionario con tres dimensiones: familiaridad, estado de ánimo y satisfacción; con respuestas en escala de Likert; como resultado encontraron que el 63% de los estudiantes indican encontrarse satisfechos con la virtualización de la enseñanza; asimismo encontró que en la subdimensión comunicación con el docente y compañeros el 59,3% indicó presentar dificultades y un 63% tiene problemas para brindar su opinión en clases en este entorno; concluyendo lo autores que el resultado evidencia el papel del docente como mediador en estos entornos, por ello resulta de importancia que los mismos esten en constante capacitación en cuanto al uso de la herramientas virtuales con la finalidad de dotar al estudiante de recursos, materiales y el espacio

pertinente para que se comuniquen e interactúen de manera asertiva y pueda darse ese intercambio de información y retroalimentación necesario para su aprendizaje.

Flores (2021) su estudio propuso como objetivo “*Determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020*”, la metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional, como muestra contempló a 400 estudiantes, y como técnica utilizó la encuesta, como instrumento dos cuestionarios uno para medir educación virtual que constaba de 12 ítems agrupados en 4 dimensiones: recursos de aprendizaje virtual, acompañamiento virtual, colaboración virtual y competencias y otro cuestionario para medir la satisfacción de los estudiantes de 11 ítems agrupados en 3 dimensiones; calidad de la institución, expectativas del estudiante y docencia; entre los resultados encontró que existe relación significativa entre educación virtual y satisfacción del estudiante con un Rho de Spearman de 0,714 y un nivel de significancia de 0,001; así también encontró relación significativa y directa baja entre la dimensión acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante con un Rho de Spearman de 0,341 y un valor de significancia de 0,001, refiriendo el autor como conclusión con respecto a este hallazgo lo relevante que resulta que los estudiantes tengan un tutor o acompañante virtual que les brinde orientaciones para resolver problemas que se pudieran presentar al momento de interactuar en la modalidad virtual, sobre todo en el uso de las herramientas que esta posee y el estudiante pueda obtener el mayor provecho para su aprendizaje.

Vásquez (2019) en su artículo se planteó el objetivo “*Detectar y describir la satisfacción del aprendizaje online en un programa de carreras universitarias desarrollado para personas con experiencia laboral*”. Fue una investigación descriptiva y univariable, de enfoque mixto y tipo intersubjetivo. La muestra estuvo conformada por 801 universitarios participantes en el programa

del año 2014 mediante un cuestionario en línea y el desarrollo de entrevistas a 12 estudiantes con rango de edades entre 20 y 61 años. La variable satisfacción por el aprendizaje en línea se desagregan en 3 clases: pedagogía, tecnología y servicios educativos, con cinco indicadores y 26 ítems en el cuestionario, en la entrevista se tomaron a consideración 9 ítems abiertos. El estudio de los hallazgos muestra satisfacción estudiantil al programa en 78,7% de los participantes, concluyendo que es indudable que los estudiantes mencionen que fortalecen sus capacidades, que mejoran su aprendizaje y valoran el desempeño logrado mediante la satisfacción del aprendizaje en línea sobresaliendo en sus materias.

Reyes (2018) el estudio tuvo por objetivo “*Describir las diferencias que existen en la satisfacción del usuario de las plataformas Moodle y Edmodo en el área de matemática Aduni*”.

Fue una investigación descriptiva, no-experimental con enfoque cuantitativo de una sola variable, mediante técnica de encuesta. La muestra la conformaron 60 estudiantes entre 15 y 17 años de edad, el 54% de la muestra eran mujeres y el 46% varones. Utilizaron el instrumento que es el cuestionario validado basado en la investigación: “indicadores para la evaluación del nivel de satisfacción del uso de Blackboard” de Guel y colaboradores de 5 dimensiones. En los resultados se encuentra el nivel de satisfacciones de los usuarios de Moodle como malo en 0%, regular en 10% y 90% bueno. El nivel de satisfacción de usuarios de Edmodo se encuentra como malo en 13.3%, regular 56.7% y bueno 30%. Concluyendo el autor que estas plataformas son aceptadas como buenas por parte de los estudiantes, cubriendo las expectativas que tienes para el aprendizaje de Matemática, siendo la plataforma Moodle con la cual se sienten más satisfechos.

Idrogo (2018) se planteó como objetivo primordial “*Determinar cómo se relaciona el uso de la Plataforma Runachay con el rendimiento estudiantil de un curso en una universidad privada en Lima – Perú*”. Estudio descriptivo, transversal, no-experimental. La muestra se conformó por 41

participantes del curso de Desarrollo Organizacional. Se usó la encuesta como técnica de recolección y utilizó un cuestionario como instrumento para medir el uso de la plataforma Runachay de 4 indicadores y 12 ítems y para valorar el rendimiento académico un cuestionario de 3 indicadores y 21 ítems. Dentro de los resultados obtuvo relación significativa de la Plataforma Runachay y el rendimiento estudiantil con un Rho de Spearman de 0,622; también existe relación significativa de los foros, chat, videos, trabajos complementarios con el rendimiento académico. Concluyendo el autor que el uso pertinente de la plataforma y todas sus bondades permite que se evidencie mejoras en el rendimiento académico de los estudiantes.

Valdez (2018) planteó por objetivo “*Detectar la relación existente entre la educación virtual y la satisfacción estudiantil del Instituto Nacional Materno Perinatal*”. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, transversal. La muestra se conforma por 108 estudiantes y el muestreo fue probabilístico. Como instrumento se usó cuestionarios validados mediante de juicio de expertos, uno para medir educación virtual de 4 dimensiones y 12 ítems y otro para medir Satisfacción estudiantil de 3 dimensiones y 11 ítems. Como resultado encontró mediante el coeficiente Rho de Spearman de 0,827 (correlación alta) y una significancia de 0,000 que la relación es significativa y positiva entre educación virtual y satisfacción estudiantil; concluyendo el autor que a mejor educación virtual mejora la satisfacción del estudiante.

Boullosa et al. (2017) tuvieron por objetivo “*Comparar la variable satisfacción estudiantil y el uso del aula virtual en un instituto público militar de acuerdo al rango de edad y las diferentes especialidades*”. Estudio descriptivo, no-experimental, transversal, se estudiaron las variables: nivel de satisfacción estudiantil hacia el manejo del aula virtual y las variables comparativas de rango de edad y según especialidad. La muestra estuvo conformada por 352 suboficiales entre 21 y 50 años de diversas especialidades. Se utilizó el cuestionario: “Distance Education Learning

Environments Survey Sp-DELES de Ferrer-Cascale” Walker (2003). Dentro de los resultados encontró que los estudiantes implicados en el estudio expresaron en un 91% tener satisfacción alta hacia el uso del aula virtual; entre los grupos según edad encontraron que de 21 a 30 años estaban satisfechos en un 81%, entre las edades de 31 a 40 años estaban satisfechos en un 94% y en las edades de 41 a 50 años estaban satisfechos en un 100%. Concluyendo el autor que existen diferencias significativas entre la satisfacción de la utilización del aula virtual y las diversas especialidades, la especialidad de comunicaciones tiene el nivel de satisfacción más alto que las demás.

Internacionales

Suasti (2018) en su tesis se planteó el objetivo “*Determinar la satisfacción estudiantil con el uso de las aulas virtuales de la Universidad Técnica de Manabí en Ecuador*”. Fue una investigación de enfoque mixto, descriptiva, se utilizó la encuesta para poder recoger datos, la muestra estudiada fue de 3 docentes y 55 estudiantes en el rango de 16 y 35 años. La recolección de datos se realizó a través de cuestionarios y entrevistas, manejado con estadística descriptiva y análisis de contenido. Como resultado se pudo verificar el uso de las aulas virtuales por los docentes de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, donde un 49.1% afirman que están medianamente de acuerdo con el uso efectivo de las aulas virtuales para fortalecer su aprendizaje y un 9.1% de los estudiantes encuestados consideran que no están nada de acuerdo, también se identificó el grado de satisfacción estudiantil con el uso de las aulas virtuales, el 49,4% de los estudiantes mencionan que pueden tener inconvenientes con el sistema al saturarse fácilmente, un 60% de los estudiantes afirman que cumplen con las actividades totalmente en las aulas virtuales que son enviadas por los docentes. Concluyendo que es importante que para que, tanto el docente como estudiante muestren un alto nivel de satisfacción con el uso de aulas virtuales que todas las

condiciones para que estas operen óptimamente estén garantizadas, ya que representa el entorno donde se lleva a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje.

Manrique y Sánchez (2018) en su artículo el objetivo principal fue “*Valorar el nivel de satisfacción estudiantil en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Guerrero en relación a los cursos impartidos en la modalidad on line*”. Metodología de tipo mixta, de diseño no experimental; la recolección se dio mediante técnica de encuesta y participativa mediante la entrevista a algunos participantes. La población fue de 209 estudiantes universitarios, pero se aplicaron 142 cuestionarios para tener un nivel de confiabilidad del 95%. En los hallazgos se determinó que la comunicación es una variable significativa para la satisfacción estudiantil ya que los docentes brindan insuficiente retroalimentación y no son vistos como motivadores. Los autores concluyen que los monitores académicos cumplen un rol determinante ya que asesoran, impulsan y motivan al estudiante, asimismo estos resultados ofrecerían contribuciones al desarrollo de los procesos educativos on line del UAGro y ser un modelo de instituciones similares.

Hernández y Juárez (2018) en su artículo tuvieron como objetivo “*Analizar la satisfacción estudiantil en un curso de posgrado con modalidades e y blended learning en México*”. El estudio exploratorio y descriptivo de un estudio de caso con una muestra fue de 24 estudiantes ubicados en Cuba y 18 en México entre 25 y 29 años. Para la valoración de la satisfacción estudiantil se utilizó dos cuestionarios on line, antes y después del curso para ver expectativas y para evaluar la satisfacción estudiantil. Se aplicó entrevistas a los participantes y al docente y se analizó los datos durante la modalidad e-learning. Los resultados encontrados arrojaron a 14 estudiantes (expectativas) y 7 en (satisfacción) estuvieron muy de acuerdo. Otros resultados arrojaron que no existe diferencias significativas entre expectativas y experiencia. La satisfacción

estudiantil cubre casi por completo las expectativas a excepción de la categoría afectiva.

Concluye que contrariamente a las deficiencias tecnológicas con las que se cuentan en el posgrado e-learning como b-learning los participantes mostraron una experiencia satisfactoria.

Bohórquez et al. (2018) en su artículo tuvieron como objetivo “*Determinar la pertinencia de los cursos virtuales en los programas modo presencial de la Universidad Manuela Beltrán tomando en cuenta las percepciones estudiantiles*”. Estudio de diseño cuantitativo y descriptivo. La muestra constó de 447 estudiantes de las asignaturas virtuales en la modalidad presencial. Se usó como instrumento una encuesta, que permitió medir a través de la escala de Likert el grado de satisfacción estudiantil y a la interacción en el aula virtual con el modelo pedagógico de la universidad. Dentro del resultados de 34 preguntas, 10 no cumplieron con las expectativas teniendo un peso del 29.4%. Concluyendo que se evidenció que es necesario diseñar un plan de acción que mejore, apoye y fortalezca cada uno de los seis criterios evaluados ya que solo existe una satisfacción del 23.5% en los estudiantes de la modalidad presencial al participar en materias virtuales.

De Paz (2017) en su estudio se planteó como objetivo primordial “*Determinar el nivel de percepción de satisfacción comparando una capacitación virtual versus una capacitación presencial*”. Estudio cuantitativo con diseño descriptivo, tuvo una muestra de 30 individuos de ambos sexos, se evaluó mediante dos cuestionarios para cada contexto. Como resultado halló que el 87% de los encuestados se encuentra satisfecho con la capacitación virtual frente al 67% que indicó encontrarse satisfecho con la capacitación presencial, asimismo hallaron que el 94% considera que el material de apoyo en la virtualidad es bueno comparado con un 74% de la capacitación presencial, en el aspecto de aprendizaje encontró como resultado que el 92% se siente satisfecho como aprende en las capacitaciones virtuales y en la presencialidad solo el 70%

refirió estar satisfecho con el aprendizaje recibido; por tanto como conclusión el autor precisa que se determinó que existen diferencias en el nivel de satisfacción entre ambas capacitaciones y se recomienda mejorar el material de apoyo práctico en la capacitación presencial ya que el promedio de satisfacción se encuentra disminuido.

González y Carabantes (2017) en su artículo se plantea el objetivo de “*Medir el grado de satisfacción estudiantil de MOOC (Massive Open Online Courses)*”; el estudio fue de nivel descriptivo y básico, la muestra la conformaron 3025 participantes que culminaron y no culminaron cursos durante inicios del año 2016. Como técnica utilizaron la encuesta y como instrumento dos cuestionarios que median la satisfacción y la fidelización. En los resultados encontraron un alto grado de satisfacción estudiantil (93.9%) en las expectativas de los que concluyeron el curso. En recomendación del curso arrojó un valor de 80.3% de los participantes que terminaron el curso y un 75.4% entre los no terminaron. En satisfacción estudiantil con la plataforma se obtuvo un 98.1% entre los que terminaron y un 93.6% en los que no terminaron. Concluye que los MOOC se consideran como una forma exitosa en la adquisición de conocimiento en línea.

Arras et al. (2017) en su artículo tuvieron como objetivo principal “*Analizar los escenarios de aprendizaje y la satisfacción estudiantil en el posgrado virtual de la Universidad Autónoma de Chihuahua*”. Fue un estudio de caso, descriptivo, método analítico–sintético y el teórico–deductivo, con enfoque mixto ya que recogió datos mediante escalas (cuantitativo) y tuvo presente las expresiones de los participantes mediante una entrevista (cualitativo). La muestra final fue de 119 estudiantes de los periodos 2010, 2014 y 2015, como resultado concerniente a la satisfacción estudiantil en la maestría, la facultad, las evaluaciones y el alcance de sus expectativas, se encontró diferencias significativas de 0,000; no obstante, en los cursos

generales, (área laboral, personal docente y plataforma) el promedio de los grupos de estudio no tuvo diferencias estadísticamente significativas; finalmente a modo de conclusión precisan que la realidad de aprendizaje en el posgrado virtual requiere más refuerzo en las actividades creativas y las actividades interactivas de los estudiantes comenzando por el trabajo colaborativo y retroalimentación de los docentes que imparten los cursos y con la mejora de la plataforma virtual educativa.

Cruz y Furones (2017) en su artículo tuvieron como objetivo “*Valorar la satisfacción estudiantil de la maestría de Fármaco-epidemiología de la Escuela Nacional de Salud Pública en La Habana-Cuba con el uso del aula virtual*”. La investigación fue exploratoria, transversal entre julio y agosto del año 2015, la técnica empleada fue una encuesta aplicada a 49 estudiantes egresados de la maestría, se dividió en edades de menos y más de 35 años; se calculó la satisfacción y el aula virtual con niveles altos o bajos. Los resultados arrojaron que predomina un nivel alto de satisfacción estudiantil con el uso del aula virtual en 25 participantes. (51.0%), dentro de los resultados por edades se observa que un nivel bajo de satisfacción se presentó en estudiantes mayores a 35 años (91.7%) por lo que concluyeron que a pesar que un mayor número de los alumnos mostraron un nivel alto de satisfacción con el aula virtual como recurso de soporte al docente en modo presencial, por otro lado, una porción considerable mostró baja satisfacción, se necesita mayores estudios para profundizar en el tema.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Uso de Plataforma Virtual

La sociedad de la información actual constituye un ambiente social con tecnologías de la información y la comunicación (TICs) que poseen un papel protagónico en todos los campos, en especial el educativo, por lo que se ha transformado en un recurso necesario para que las

personas obtengan educación que no podrían de otra manera como la presencial. Esta aparición de tecnologías ha incidido de tal manera en la educación que permiten el desarrollo de nuevos métodos de enseñanza para los estudiantes (García et al., 2017). La utilización de las TICs en la educación ayuda a romper el modo de enseñanza tradicional y unilateral.

Debido a las características multimedia, de hipertexto e interactivas de los medios, la educación virtual se ha transfigurado en una estrategia clara e influyente para desarrollar el alcance, relevancia y calidad educativa en los diferentes niveles y modelos de enseñanza (Morales et al., 2016); hoy la educación está inmersa en la era digital, los actores educativos deben de acuerdo a este contexto presentar un dominio de las herramientas y recursos que tiene las tecnologías de información.

Podemos precisar en este sentido, que el aula virtual representa una zona o entorno construido con el propósito de permitir que los estudiantes logren experiencias de aprendizaje mediante recursos, materiales de formación, seguimiento e interacción con los docentes (Area y Adell, 2009), por otro lado, según la Real Academia Española (2021) la definición de uso se refiere a, “la acción de ejecutar o practicar algo habitualmente o por costumbre”, para Miqueles (2015) el término uso se refiere a, “acciones concretas de una persona (usuario) utilizando un objeto, en este caso, el aula virtual”, es decir el término hace referencia a la utilización que se realiza de un determinado recurso o bien.

La variable uso de plataforma virtual es cuantitativa porque se basa en estadística sobre la utilización de una plataforma virtual entre los cuales destacan la cantidad de alumnos que dan uso a la plataforma, el nivel de uso de los documentos del curso virtual y de las unidades de aprendizaje, la realización de la prueba de entrada, tareas, trabajo final así como el nivel de uso de los foros, chats, la participación en videoconferencias, mail interno y por último la

preparación acerca del uso de la plataforma virtual, la visualización los tutoriales interactivos, los videos de bienvenida y motivación. Otros factores de la variable uso según Miqueles (2015) contempla, “cantidad de usuarios, recurrencia de uso, horas aproximadas de uso, lugar de uso, dispositivo de uso y acciones más recurrentes al usar la plataforma”.

2.2.1.1 Concepciones y características del uso de la plataforma virtual

Las plataformas virtuales en la educación sirven como elementos o herramientas con el fin de poder interactuar entre los diversos participantes del proceso enseñanza-aprendizaje como docentes, alumnos, padres y administradores (Pérez et al., 2018). Estas herramientas tecnológicas son denominadas como Learning Management Systems o LMS capaces de ofrecer a los usuarios un medio controlado para que las instituciones educativas puedan realizar las retroalimentaciones de acuerdo a sus funciones mediante foros, chats, gestores de contenido, videotutorias, etc., procurando crear un ambiente familiar y cómodo (Coates et al., 2005, p. 2), de acuerdo a estos alcances es preciso indicar que la plataforma virtual de la Universidad Privada Norbert Wiener fue creada con el fin de brindar una herramienta tecnológica pedagógica a los docentes, estudiantes y administrativos para perfeccionar el proceso educativo en lo individual y colectivo; además, permite que los docentes gestionen el aprendizaje de manera planificada en cada uno de sus asignaturas a cargo y retroalimentar de una manera rápida y eficiente mediante sus diversas opciones como mail interno, subir archivos a la nube como los materiales de estudio y los materiales complementarios, guiar a los estudiantes mediante los sitios web de consulta, y ser de fácil acceso mediante PC, laptop o celular. Esta plataforma virtual contiene los siguientes elementos:

(i) Foros virtuales

Los foros virtuales son herramientas interactivas de comunicación asincrónica necesarias

para el progreso del aprendizaje virtual proporcionando a los estudiantes distintas opciones y métodos, el foro virtual debe estructurarse dentro de un sistema de aprendizaje, como en un diseño instruccional con mecanismos didácticos, perspectiva de los estudiantes, sus objetivos y la realidad educativa. (Pizá et al., 2020). A través de la participación del foro virtual se mejora el trabajo colaborativo, ayudando en gran medida al aprendizaje de los universitarios desarrollando en ellos sus habilidades de interacción, comunicación y construcción de su propio aprendizaje (Fuentes et al., 2020). El foro como parte de la plataforma virtual es un elemento relevante para el aprendizaje de los estudiantes de maestría.

(ii) Chat de Blackboard Collaborate

El chat es una forma de comunicación sincronizada mediante el uso de la red que permite conversaciones en línea entre dos o más usuarios bajo sistemas de mensajería instantánea en entornos virtuales sociales, informales, educativos o formales (Astudillo et al., 2018), según Vilorio y Hamburger (2019) el chat ofrece a los usuarios reuniones en simultáneo en canales o conversaciones de toda índole en los cuales los participantes pueden expresar sus opiniones de manera escrita e instantánea.

(iii) Videoconferencias en Blackboard Collaborate

La videoconferencia es un tipo de comunicación bidireccional en audio y video en tiempo real que permite intercambiar información en salas de reuniones entre dos o más personas que residen en lugares distantes (Márquez, 2001). Actualmente se puede dar a través del uso de plataformas virtuales, aplicaciones en dispositivos móviles, tablets, laptops o PC conectadas a la internet. Para Gonzáles (2020) la videoconferencia es una herramienta de enseñanza eficaz con base aplicable en las aulas virtuales universitarias utilizado frecuentemente en los campos de la formación médica y las ciencias de la salud, permite reducir las distancias geográficas,

interactuar simultáneamente ofreciendo una alternativa para sistemas educativos de aprendizaje como el e-learning sincrónico sin embargo es dependiente de ciertos factores como la planificación, la conectividad y las competencias digitales de los participantes.

(iii) Materiales de estudio de las plataformas virtuales

Los materiales de estudio y complementarios dentro de la plataforma virtual son herramientas de contenidos administrados por los docentes de cada asignatura, están organizados por documentos del curso y unidades didácticas de aprendizaje donde el estudiante tiene acceso a contenido educativo digitalizado, como sílabos, cronogramas, videos, presentaciones y documentos en diferentes formatos. Para Legaz y Alcaide (2019) diseñar modelos de gestores de contenido mediante la participación y colaboración en las plataformas virtuales ofrecen una alternativa para el desarrollo de contenidos de excelencia que impulsa la enseñanza de calidad de los estudiantes, este espacio comunitario donde convergen multidisciplinariamente los participantes brinda la formación requerida para el futuro profesional.

García y Seoane (2015) refieren que la metodología como el avance tecnológica han tenido un cambio considerado, las redes sociales contribuyeron enormemente en la vida diaria de los usuarios, se hace necesario que las personas tengan un aprendizaje personalizado, conexión absoluta con otros compañeros para formación educativa, el acceso ilimitado a las fuentes de información, la total flexibilidad en la metodología, lugares y horarios de acceso y la interactividad más cómoda para los distintos tipos aprendizaje.

La tecnología ha hecho que la educación cuente con muchos recursos para ser usados provechosamente y en esta situación corrige problemáticas como la carencia de acceso a la formación educativa por motivos de espacio tiempo, es así que “la educación virtual es una de varias formas de llevar la educación superior a donde se requiere, adaptándose a diferentes

contextos y necesidades, posibilitan así la accesibilidad, inclusión y democratización de la educación” (Román, 2018, p.19).

2.2.1.2 Teorías que sustentan el uso de las plataformas virtuales

Teoría del conectivismo de Siemens.

El conductismo, el cognitivismo y el constructivismo son las 3 principales teorías de aprendizaje ampliamente usadas en la generación de entornos de aprendizaje, no obstante, estas se plantearon en un periodo donde la educación no era influenciada por las nuevas tecnologías.

Siemens (2005a) señala que:

En las dos últimas décadas, la tecnología ha reorganizado la forma en que vivimos, cómo nos comunicamos y cómo aprendemos. Las necesidades de aprendizaje y las teorías que describen los principios y procesos de aprendizaje, deben reflejar los entornos sociales subyacentes. A su vez define el conectivismo como la integración de principios explorados por el caos, la red y las teorías de complejidad y autoorganización. El aprendizaje es un proceso que tiene lugar en entornos nebulosos de elementos centrales cambiantes, no totalmente bajo el control del individuo. El aprendizaje (definido como el conocimiento procesable) puede residir fuera de nosotros mismos (dentro de una organización o una base de datos), se centra en conectar conjuntos de información especializada, y las conexiones que nos permiten aprender más son más importantes que nuestro estado actual de conocimiento (p. 3).

Para Maldonado (2017) la característica de aprendizaje en la era digital es la conexión permanente entre el estudiante y el entorno social que no solamente se fundamenta en cuan cerca nos encontramos con el alumno sea presencialmente o teóricamente, sino también en la oportunidad de acceder a él a través de diferentes redes sociales que se encuentran en la Internet

como Facebook, Twitter, etc.

Siemens (2005a) instauro los fundamentos del conectivismo:

El aprendizaje y el conocimiento se basa en la diversidad de opiniones. El aprendizaje es un proceso de conexión de nodos especializados o fuentes de información. El aprendizaje puede residir en aparatos no humanos. La capacidad de saber más es más crítica que lo que se conoce actualmente. Es necesario cultivar y mantener las conexiones para facilitar el aprendizaje continuo. La capacidad de ver las conexiones entre campos, ideas y conceptos es una habilidad fundamental. La actualidad (conocimiento preciso y actualizado) es la intención de todas las actividades de aprendizaje conectivista. La toma de decisiones es en sí misma un proceso de aprendizaje. La elección de lo que se debe aprender y el significado de la información entrante se ve a través de la lente de una realidad cambiante. Aunque ahora hay una respuesta correcta, puede que mañana esté equivocada debido a las alteraciones en el clima de información que afectan a la decisión (p. 7).

Mediante la conectividad constante podemos romper las barreras de espacio tiempo y distancia para llevar la educación a cada rincón del planeta. La educación a través de las conexiones con el entorno virtual mediante tics ha evolucionado en un modelo muy dinámico llamado e-learning (Kumar et al., 2018). El conectivismo es actualmente el único método teórico que puede proporcionar una comprensión completa del e-learning. Los paradigmas teóricos restantes no pueden mostrar el impacto del mundo digital interconectado en los estudiantes dentro de un rango limitado, porque para ellos, el aprendizaje es siempre personal y voluntario, su calidad va en contra del aprendizaje moderno en esta época digital. (Islas y Delgadillo, 2016).

Para Siemens y Conole (2011) las tecnologías recientes influyen en la forma en que se

crea y comparte la información, a su vez cómo las personas se conectan y socializan. Este modelo brinda esperanza para su adopción en la educación. Al igual que la idea de un libro que necesita ser desarrollado por la biblioteca o la idea de un plan de estudios estructurado y los dominios de conocimiento generados en un aula, la idea de la Internet distribuida en red social afectará la estructura de la educación, enseñanza y aprendizaje. Un desafío para los docentes e investigadores será determinar cómo se verá afectado el sistema educativo existente y qué nuevos roles esperan desempeñar los estudiantes, maestros y administradores.

Aguilar y Mosquera (2015) conceptualizan el conectivismo tratando el conocimiento como pensamientos incontrolables, volubles e inestables, y en constante aumento, lo que significa que se deshace del manejo total de las personas y se puede encontrar día a día en las redes sociales. Más allá de un concepto de conocimiento y aprendizaje personal es también una forma de entender el pensamiento de masas de individuos, comunidades o redes sociales basado en un mismo principio, es decir, el surgimiento de los ecosistemas que permitan la generación de dinámicas de aprendizaje basada en los principios conectivistas para promover un entorno social de aprendizaje autoorganizado y autodisciplinado en un campo específico del conocimiento.

Sánchez et al. (2019) reconocen la semejanza de la mente humana con la Internet y la inalcanzable expansión en todos los campos de las redes sociales virtuales Instagram, Facebook, Etc. Es lógicamente razonable, porque son creación de seres humanos, y su éxito radica en su gran adaptabilidad para satisfacer las demandas de los usuarios para adaptarse al medio, por lo que serviría para el desarrollo social y el aprendizaje informal. No hay duda que el conectivismo aporta un enfoque teórico que permite explicar y describir el mundo actual, basado en estos entornos sociales y digitales se obtienen nuevas formas de aprendizaje, las teorías anteriores no han descrito adecuadamente el fenómeno, comenzando por las nuevas formas de obtener el

conocimiento en esta época digital, que la hacen inestable, desordenada, accesible y en constante desarrollo y evolución.

2.2.1.3 Dimensiones del uso de plataforma virtual

En la literatura los autores que propusieron por primera vez las dos dimensiones de las aulas virtuales en el 2005 fueron Barberá y Badia “las relacionadas con el diseño y la planificación (objetivos, materiales, agrupación, etc.) y las relacionadas con la implementación y desarrollo (las etapas y características de cada etapa)”. Asu vez Khan en el 2005 propone 8 dimensiones o etapas de un aula virtual que son: “institucional o estratégica, gestión, tecnológica, pedagógica, ética, diseño de la interfaz, apoyos y evaluación”.

Posteriormente, Area y Adell (2009) describieron las cuatro dimensiones pedagógicas de las aulas virtuales “informativa, práxica o experiencial, la comunicativa y la tutorial y evaluativa”. La creación de estas las dimensiones explicaría el e-learning como “concepto que se refiere a una determinada modalidad de organización, desarrollo y evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje, que se materializa o tiene lugar a través de espacios pedagógicos creados digitalmente y que reciben el nombre de aula virtual” (Area y Adell, 2009, p. 395).

Dimensión informativa de la plataforma virtual

Area y Adell (2009) plantean la dimensión informativa del aula virtual “al conjunto de recursos, materiales o elementos que presentan información o contenido diverso para el estudio autónomo por parte del alumnado” (p. 8).

Se refieren a distintos recursos de información, los autores las precisan como “notas o archivos didácticos, presentaciones multimedia, representaciones gráficas, mapas o redes conceptuales, videos o animaciones, archivos bibliográficos, sitios web que los profesores facilitan a los alumnos mediante hipervínculos que ayudan a los alumnos a comprender el

contenido de la asignatura”. Asimismo, la dimensión incluye materiales de distinta naturaleza, producidos por ellos mismos o por otros, que permiten a los estudiantes adquirir conocimientos desde el aula virtual.

Dimensión prÁxica de la plataforma virtual

Este aspecto es descrito por Area y Adell (2009) “como el conjunto de acciones, tareas o actividades que los estudiantes tienen que realizar en el aula virtual planificadas por el docente para facilitar experiencias de aprendizaje” (p. 9)

Las diversas tareas o actividades a realizar por parte de los educandos en el aula virtual son amplias necesitando que se lleven a cabo con una participación dinámica en la construcción del conocimiento del estudiante. Es así que la dimensión prÁctica de un aula virtual incorpora un medio donde el estudiante afronta experiencias de aprendizaje que involucra estimular destrezas y estrategias cognitivas, sociales y actitudinales. Todo docente que desarrolle una planificación y selecci3n de actividades favorecerÁ el proceso de aprendizaje por recepci3n si las actividades a desarrollar son de índole repetitivo o un proceso de aprendizaje constructivo si las tareas plantadas buscan el análisis activo del conocimiento.

Dimensi3n comunicativa de la plataforma virtual

La dimensi3n comunicativa menciona de acuerdo con Area y Adell (2009) “al conjunto de recursos y acciones de interacci3n social entre estudiantes y el profesor” (p. 9). Esta comunicaci3n se da a trav3s de la internet mediante dispositivos y sus aplicaciones podemos desarrollar los foros, interactuar mediante los chats, los mensajes internos, el email, videoconferencias etc.

La dimensi3n comunicativa de un aula virtual mejora la calidad pedag3gica de los procesos de enseÑanza-aprendizaje realizados a trav3s de e-learning. Si esta dimensi3n es son

poco utilizada es probable que el aula virtual se transforme en una base de documentos y datos, pero sin la interacción que caracteriza una actividad educativa. Cabe concluir que el docente debe favorecer y dar motivación de forma permanente en la participación activa de los estudiantes en las diversas actividades sincrónicas del aula virtual, un grado considerable de comunicación entre los actores incrementará la motivación, la participación y el rendimiento del estudiante en las actividades a desarrollar.

Dimensión tutorial y evaluativa de la plataforma virtual

Por último, para los autores la dimensión tutorial y evaluativa corresponde a “las funciones docentes o papel que el profesor debe realizar en el marco de un curso virtual” (Area y Adell, 2009. p.10). La actuación del tutor a en la enseñanza a distancia es una pieza esencial para el logro de esta modalidad educativa, el tutor debe amplificar más el rol de supervisor y orientador del proceso de aprendizaje del estudiante que solo permanecer como transmisor de conocimientos. Debe brindar capacitación inicial sobre el aula virtual, ha de utilizar todas las opciones y recursos telemáticos del aula virtual para dar seguimiento a los foros, realización de la tutoría grupal, planificar las fechas y los calendarios, evaluar los trabajos y brindar retroalimentación, hacer un control, seguimiento y tiempo de uso del aula virtual por parte de los estudiantes y solucionar inconvenientes que se presenten con el progreso de las actividades planteadas en el aula virtual.

2.2.2 Satisfacción estudiantil

Diversos autores a lo largo del tiempo han teorizado sobre la satisfacción, generalmente la satisfacción se refleja en cómo ven los estudiantes su experiencia de aprendizaje en diferentes entornos como en la educación presencial, semipresencial o e-learning. En Perú hasta hace un tiempo se tenía la maestría únicamente bajo modalidades semipresenciales, en este contexto de

pandemia se ha cambiado la ley universitaria para dar pase a una educación netamente bajo el sistema e-learning, se trata de ver si el estudiante se encuentra satisfecho bajo esta nueva modalidad, la satisfacción de los estudiantes influye no sólo en lo mucho que un estudiante disfruta de su tiempo en la universidad, sino también en lo bien que le va en su enseñanza, sus notas académicas, su participación en los cursos, relaciones con los docentes, etc. y hasta cierto punto, de lo mucho que disfrutaron su tiempo en la universidad y de lo comprometidos que estuvieron.

La satisfacción estudiantil, “se trata en consecuencia de la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio educativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables” (Sánchez, 2018, p.24); es decir la satisfacción estudiantil será contemplada como aspectos o características que un usuario espera recibir de un determinado servicio o bien frente a lo que realmente recibe.

2.2.2.1 Importancia de la satisfacción estudiantil

La satisfacción de los estudiantes no sólo es vital para promover la vida en la institución, sino que también puede tener un impacto considerable en la calidad y en el reconocimiento de una universidad. Autores como Blázquez et al. (2013) y Álvarez et al. (2014) destacaron el valor de la satisfacción estudiantil en la búsqueda del mejoramiento de la calidad universitaria. Sobre la satisfacción estudiantil en la educación universitaria Blázquez et al. (2013) enfatizan la importancia de atender las opiniones estudiantiles dentro de los controles de calidad para una mejora constante:

El desarrollo de los sistemas internos de calidad universitaria necesita contar con un conjunto de indicadores determinados desde la perspectiva del propio estudiante. De

esta forma, la identificación de aquellos elementos más notorios para los estudiantes permite reunir sus opiniones a estos sistemas de calidad (p. 478).

De acuerdo con lo planteado por Álvarez *et al.* (2014) “la medición de la satisfacción estudiantil ayuda a valorar la calidad en las universidades en cuanto a programas de estudio, interacción con docentes y estudiantes, también la satisfacción de las instalaciones y equipamiento de las instituciones”. Asimismo, es fundamental considerarla con una arista que contempla todos los procesos o acciones que puede realizar una institución universitaria, (Álvarez *et al.*, 2014), considerando en este punto que la función sustantiva de una universidad es la docencia centrada en los estudiantes.

2.2.2.2 Factores de la satisfacción estudiantil universitaria

En cuanto a las causas o factores importantes vinculados a la satisfacción de los estudiantes, Tasié (2010) asegura que los estudiantes o usuarios deben tener tribuna para poder manifestar sus carencias, peticiones y requerimientos y su satisfacción hacia el entorno universitario de aprendizaje y deben tener presente sus inquietudes. El estudiantado debe recibir métodos de registro efectivos, comida nutritiva y deliciosa, seguros de vida, canales oportunos y abiertos de comunicación, feedback y docentes calificados, laboratorios de computo modernos accesibles, instalaciones de entretenimiento, planes de estudio comprensibles y exámenes confiables. Las universidades deben trabajar en gran medida para brindar satisfacción estudiantil en estos campos y reunir las sugerencias en el proceso de control de la satisfacción de estas necesidades (p. 320). Zainol *et al.* (2012) hallaron en estudios pasados cinco categorías en la percepción estudiantil con respecto a la calidad del servicio universitario actividades académicas, administración, distancia de las expectativas y la experiencia de los universitarios, infraestructura y el renombre de la universidad.

De acuerdo a Bauch (1999):

La medición de la experiencia de los clientes se basa en una comparación entre las expectativas de los clientes para la prestación del servicio y la percepción de la prestación del servicio real. Si las percepciones colectivas de la clientela de servicio real exceden sus expectativas para el desempeño del servicio, la agencia está cumpliendo con las necesidades de servicio de sus clientes. Si las percepciones de prestación del servicio real no cumplen con las expectativas, la agencia carece de calidad en una o más áreas del servicio (p. 2).

Finalmente, Díaz et al. (2022) proponen el concepto de la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual como “la percepción de los estudios online universitarios desde factores como el rol del aprendiz, el papel del docente, el curso virtual, la gestión institucional, la tecnología y la conectividad que afectan el nivel de complacencia estudiantil”, lo cual lleva a reflexionar sobre las acciones que de manera permanente debe contemplar la universidad para tener este recurso tecnológico en óptimas condiciones para propiciar un clima de satisfacción bueno en los estudiantes con respecto al uso de estas plataformas.

2.2.1.3 Teorías que sustentan la satisfacción estudiantil

(i) Teoría de las Necesidades de Maslow

El análisis de satisfacción estudiantil parte mencionando lo postulado por Abraham Maslow en 1943, con referencia a su Teoría de las Necesidades, tomando en cuenta la pirámide propuesta la cual esquematiza los niveles de necesidades de las personas, se parte primero de aquellas que son las llamadas básicas o de supervivencia, como son dormir, beber, comer, respirar, etc., en el segundo nivel se contemplan aquellas necesidades que surgen cuando las primeras están cubiertas y son de seguridad física, de recursos (educación, transporte, etc.) y

como cuidar los bienes que se tiene; en tercer lugar se encuentran las necesidades sociales o de interacción (hacer amigos, ser parte de un grupo, socializar, etc.), en cuarto lugar están las necesidades de estima y reconocimiento (respeto, confianza), y por último el quinto nivel hace referencias a las necesidades de auto realización (Maslow, 1991), de acuerdo a Quintero (2007) el teórico Maslow pretende por medio de su teoría jerarquizar las necesidades humanas, y postula que conformen estas se van satisfaciendo partiendo del primer nivel la persona van a presentar necesidades un tanto más elevadas; por lo indicado según Reyes (2021) la satisfacción estudiantil de acuerdo a esta teoría deviene como “el resultado del análisis entre los resultados y experiencias asociadas a lo educativo, sin desestimar la atención de sus necesidades y el logro de sus expectativas” (p. 30), esta teoría permite esbozar que cuando un estudiante siente cubierta sus expectativas o necesidades propiciará en él una sensación de satisfacción, es decir la necesidad quedará cubierta.

2.2.2.4 Dimensiones de la satisfacción estudiantil

De acuerdo a Zambrano (2016), la satisfacción estudiantil con respecto a la plataforma virtual como medio para llevar a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje, esta orientada a ese grado de congruencia que se presenta entre lo que espera previamente el estudiante como experiencia de aprendizaje y lo que en realidad le brindan u obtiene como resultado a través de estas plataformas; esta satisfacción estudiantil estaría valorada por factores o componentes que no están ligadas ni a la asignatura, ni a la institución; para fines del estudio se tomará el argumento de Ortiz *et al.* (2021), quienes dentro de estos factores proponen la calidad de los programas o plataformas, vista desde tres componentes como el de Calidad del sistema, calidad de información y calidad de interfaz; es decir esta evaluación se lleva a cabo analizando la satisfacción que causa en el estudiante como esta estructurada la plataforma y si la misma

responde a las necesidades que como estudiante requiere para lograr aprendizajes significativos en este tipo de entornos.

Calidad del sistema

Hace referencia a la satisfacción y experiencia que tiene el usuario con la plataforma virtual, sobre todo en temas relacionados con las actividades académicas, en la facilidad del uso y comodidad al interactuar en la plataforma, así como si ello le permitió lograr un buen aprendizaje; en palabras de Ortiz *et al.* (2021) la calidad del sistema de una plataforma debe considerar aspectos como el de entender cómo funciona dicho sistema, por ello el usuario buscará analizar la velocidad de la interacción, sincronía, consistencia, el soporte técnico; así también los recursos que presenta para acceder a consultas, materiales, funciones, entre otros.

Para Cabero (2006) la calidad del sistema radica en que los materiales contemplados en la plataforma posean una estructura específica de diseño, es decir se debe presentar de manera amigable la virtualización de los contenidos, ya que la formación virtual utilizando los diversos materiales multimedia, debe estar centrado en la didáctica y la pedagogía y no solo en variables tecnológicas instrumentales, lo que significa que el estudiante contará con las suficientes herramientas para lograr un aprendizaje idóneo poniendo en acción competencias cognoscitivas, procedimentales y actitudinales.

Del mismo modo Posligua *et al.* (2017), sostiene que la estructura de una plataforma virtual deberá responder a una serie de procesos para garantizar el aprendizaje progresivo de los estudiantes, entre los cuales destaca el nivel conceptual y metodológico que deben tener sus actividades y contenidos; propiciar el trabajo colaborativo y la autonomía del estudiante, así como el diálogo y la interacción; estos aspectos responden a la calidad del sistema, los cuales

deberán ser evaluados y analizados de manera permanente acorde con el perfil de formación profesional para una mejora continua.

Calidad de la información

Esta dimensión refiere a la información real que posee la plataforma en cuanto a ser exacta y oportuna; la cual debe estar orientada al usuario, considerando aspectos como la organización, como soluciona un problema de forma rápida en la plataforma, así también como esta información le ayuda a concretizar sus actividades académicas encontrando fácilmente lo que requiere, entre otros aspectos, como la asistencia en línea en caso de tener un inconveniente o de qué manera recupera alguna información que pierde al usar el sistema (Sauro y Lewis, 2012).

Al respecto Belloch (2012), también indica “que toda plataforma virtual con fines educativos, deberá estar orientada a la calidad organizativa y creativa para el adecuado desarrollo de los procesos de Enseñanza-Aprendizaje” (p. 7), en este sentido la plataforma tiene que contemplar aspectos como, ser versátil cuando el estudiante o docente requieran refuerzo de ayuda, disponer de herramientas o recursos que sean fáciles de usar y entender, posibilidad de organizar información, mediante mapas o índices; opción de integrar materiales de multimedia y utilizar herramientas de evaluación, autoevaluación y coevaluación; lo cual permitirá que el estudiante logre obtener el mayor beneficio de estas plataformas para su aprendizaje.

Considerando lo referido en el párrafo anterior, Martelo *et al.* (2020) refieren que la importancia que tiene una plataforma virtual educativa se centra en que los estudiantes deberán utilizar en la medida de lo posible las herramientas que esta presenta de manera organizada con la finalidad de apropiarse y construir conocimientos significativos, tomando en cuenta que no están limitados a un horario o espacio específico para hacer consultas o acceder al material; por

ello Fombona y Pascual (2011), consideran que la red permite romper el monopolio donde el docente era la principal fuente de saberes, y favorece mediante sus diversas plataformas que el estudiante obtenga mayor autonomía; convirtiéndose el proceso educativo sobre todo para los futuros profesionales o aquellos que siguen una formación continua en una constante gestión de información, pasando el docente a ser el guía o mediador que supervisa dicho proceso.

Calidad de la interfaz

La interfaz representa el medio por el cual el usuario se comunica con el dispositivo tecnológico, por tanto, esta deberá ser amigable y fácil de usar y entender para que el usuario se sienta satisfecho navegando en la plataforma, la calidad de interfaz le permite al usuario hacer uso de todas las funciones y alcance que posee la plataforma como son el contenido gráfico, el menú, cursor, las ventanas, entre otros (Sauro y Lewis, 2012).

Belloch (2012) hace referencia que la interfaz deberá integrar de forma coordinada y estructurada los diferentes módulos, para que el estudiante navegue en el mismo sin problemas; en esta línea Balmaceda *et al.* (2020) son enfáticos al indicar que actualmente para desarrollar un sistema en entornos virtuales ha cobrado mucha importancia el diseño de interfaces, el cual puede conducir a que una plataforma tenga éxito o fracase, por ello debe contemplar aspectos como claridad, y concisión, la información es puntual y precisa; coherencia: sirve de soporte para que los estudiantes elaboren sus patrón de uso y aprendan las funciones del sistema; el lenguaje debe ser simple; interactividad, debe ser rápida, flexibilidad, le permite al estudiante o usuario deshacer las acciones incorrectas, y deberá ser no solo funcional sino también visualmente atractivo a los ojos del usuario, esto significa que un buen diseño de interfaz para una plataforma virtual con estas características, favorecerá que los estudiantes la utilicen y logren fidelizarse con este software educativo.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión práctica y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

En la investigación el método utilizado fue el hipotético – deductivo; este método se inicia con afirmaciones en condición de hipótesis y busca refutar o falsear dichas hipótesis deduciendo conclusiones mismas que deben contrastarse con los hechos (Bernal, 2006); en este sentido, en el estudio se establecieron hipótesis de relación que luego de ser contrastadas bajo un proceso estadístico, permitió establecer las conclusiones respectivas.

3.2 Enfoque investigativo

El estudio se desarrolló siguiendo el enfoque cuantitativo, porque se ocupó de fenómenos medibles, mediante el uso de técnicas estadísticas se describió y correlacionó los datos recolectados, fundamentando sus conclusiones en la cuantificación dentro del recojo de resultados, procesamiento, análisis e interpretación mediante el método hipotético–deductivo (Kerlinger, 2002).

3.3 Tipo de investigación

De acuerdo al tipo de investigación, la investigación congreó las condiciones metodológicas de una investigación aplicada. Según Lozada (2014) “La investigación aplicada

busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo, basada fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso entre la teoría y el producto”, para el estudio este propósito se evidenció en el hallazgo de la relación entre las variables planteadas.

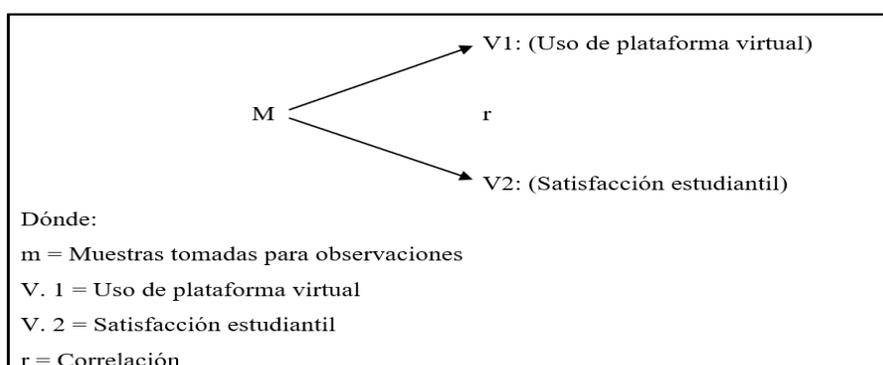
3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no-experimental debido a que no se manipularon deliberadamente las variables para determinar su relación, solo se describieron y analizaron su relación un determinado momento (Hernández et al., 2014). En este sentido en el estudio se observó el comportamiento tanto de la variable Uso de la plataforma virtual y Satisfacción estudiantil para luego analizarlas por medio de la estadística, en ningún momento se intervino sobre ninguna de las variables mencionadas.

La investigación fue también de nivel correlacional, el siguiente esquema muestra de forma gráfica la relación de las dos variables.

Figura 1.

Diseño de la investigación



3.5 Población, muestra y muestreo

Para Arias (2006) precisa población como, “un conjunto finito o infinito de elementos

con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). La población estuvo conformada por 102 maestrandos del programa de docencia universitaria de la Escuela de posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener en Lima – Perú.

En cuanto a la muestra, estuvo conformada por el total de la población, es decir fue una muestra censal. este sentido, Ramírez (2012) lo define “como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”; asimismo la técnica de muestreo utilizada fue de tipo no probabilístico.

3.6 Variables y operacionalización

Variable 1: Uso de plataforma virtual

Definición operacional: Es el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para los procesos de enseñanza–aprendizaje, lo cual implica manejar, diseñar y desarrollar cursos en un entorno virtual que pueden ser dictados en modalidades semipresenciales y a distancia. El instrumento de medición comprende las dimensiones Informativa, Práxica, Comunicativa, y Tutorial y Evaluativa con escala que va del 1 al 5.

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización de la Variable Uso de Plataforma Virtual

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Informativa	Nivel de uso de documentos del curso	1. ¿Con qué frecuencia ingresó a la sección documentos del curso para verlos o descargarlos?	Escala Ordinal	
		2. ¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de los documentos del curso?	Siempre (5) Casi siempre (4)	(8-18) Bajo (19-29) Medio
		3. ¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde una laptop o pc?	A veces (3)	(30-40) Alto
		4. ¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde un dispositivo móvil?	Casi nunca (2) Nunca	
	Nivel de uso de las unidades de aprendizaje	5. ¿Con qué frecuencia ingresó a las unidades de aprendizaje en su primera semana?		

		6. ¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de las unidades de aprendizaje en su primera semana? 7. ¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde una laptop o pc? 8. ¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde un dispositivo móvil?	(1)
Práctica	Realización de la prueba de entrada	9. ¿Realizó la prueba de entrada de cada curso en la primera semana?	(3-6) Bajo (7-10) Medio (11-15) Alto
	Realización de Tareas	10. ¿Realizó las tareas 1, 2 y 3 en su primera semana?	
	Realización de Trabajo Final	11. ¿Terminó la tarea final el último día de presentación?	
Comunicativa	Nivel de uso de foros	12. ¿Realizó más de dos intervenciones en los foros?	(4-9) Bajo (10-15) Medio (16-20) Alto
	Nivel de uso de chats	13. ¿Participó mediante el uso de chats durante las tutorías virtuales?	
	Nivel de uso de videoconferencias	14. ¿Ingresó a todas las tutorías virtuales los días de semana? 15. ¿Ingresó a todas las clases ON LINE?	
	Nivel de uso de mail interno	16. ¿Se comunicó a través del mail interno con sus docentes?	
Tutorial y evaluativa	Capacitación sobre el uso de plataforma virtual	17. ¿Recibió capacitación continua en el uso de la plataforma virtual?	(4-9) Bajo (10-15) Medio (16-20) Alto
	Tutoriales Interactivos	18. ¿Ingresó a los diversos videotutoriales sobre el uso de la plataforma?	
	Videos de Bienvenida y Motivación	19. ¿Observó los videos de bienvenida o motivación de los cursos en la plataforma virtual?	
	Retroalimentación de actividades	20. ¿Usó la plataforma virtual para recibir retroalimentación de las actividades?	

Variable 2: Satisfacción estudiantil

Definición operacional: Es el bienestar que perciben los estudiantes por haber alcanzado sus expectativas formativas como resultado de las actividades en la plataforma virtual, la cual consta tres dimensiones; calidad del sistema, calidad de información y calidad de interfaz, las respuestas se dan bajo cinco alternativas en Escala de Likert, Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni de desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Tabla 2*Matriz de Operacionalización de la Variable Satisfacción Estudiantil.*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Calidad del Sistema.		1. En general estoy satisfecho con lo fácil de usar de esta plataforma.	Escala Ordinal	(6-14) Bajo (15-22) Medio (23-30) Alto
		2. Fue sencillo usar este sistema.		
		3. Fui capaz de completar las tareas rápidamente usando este sistema.		
		4. Me sentí cómodo usando esta plataforma.		
		5. Fue fácil aprender a usar esta plataforma.		
		6. Creo que podría ser productivo rápidamente usando este sistema.		
Calidad de la Información.		7. Los mensajes de error de la plataforma me dicen claramente cómo solucionar problemas.	Totalmente de acuerdo (5)	(6-14) Bajo (15-22) Medio (23-30) Alto
		8. Cada vez que cometía un error usando el sistema, podía recuperarme fácil y rápidamente.	De acuerdo (4)	
		9. La información como (ayuda en línea, mensajes en pantalla y otra documentación) que se proporciona con este sistema fue clara.	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	
		10. Fue fácil encontrar la información que necesitaba.	En desacuerdo (2)	
		11. La información de la plataforma fue efectiva en ayudarme a terminar las tareas.	Totalmente en desacuerdo (1)	
Calidad de la Interfaz		12. La organización de la información en las pantallas de la plataforma fue clara.		(4-8) Bajo (9-14) Medio (15-20) Alto
		13. La interfaz del sistema fue agradable.		
		14. Me gustó usar la interfaz de la plataforma.		
		15. Esta plataforma tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.		
		16. En general, estoy satisfecho con esta plataforma.		

Nota. Cuestionario PSSUQ (Post study system usability questionnaire) V3. Tomado del “Capítulo 8: Standardized usability questionnaires del libro Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research” por Sauro, J. y Lewis, J., 2016, p. 192

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica es un procedimiento y/o actividad que permite a los investigadores analizar y recopilar datos basados en objetos de investigación (Hernández R., 2018). La importancia de elegir técnicas e instrumentos que recaben datos e información confiable y válida radica en que puedan ser aplicados eficazmente para los objetivos del estudio. En tal sentido en el estudio se empleó la encuesta como medio de recolección de información.

3.7.2 Descripción del instrumento

El instrumento para la variable plataforma virtual fue un cuestionario elaborado por el autor, consta de 20 preguntas organizadas en las dimensiones: informativa, comunicativa, práctica y tutorial y evaluativa, Las puntuaciones de los ítems se dan según los criterios de la escala Likert del 1 al 5 (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre). Se aplicó de la siguiente manera: “Se presentó cada afirmación y se solicitó al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala” (Hernández, 2014), a continuación, se establecen los valores numéricos a cada ítem y finalmente se suma para conseguir la puntuación total que representa la afirmación de los encuestados.

Tabla 3

Ficha técnica del Instrumento 1, mide la variable: Uso de plataforma virtual.

Nombre	Uso de plataforma virtual
Autor	Juan Peter Arce Estacio
Objetivo	Determinar el nivel de uso de la plataforma virtual en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.
Procedencia	Lima, Perú

Año	2020
Versión	El idioma original es el español
Aplicación	Individual
Duración	30 minutos aproximadamente
Áreas que evalúan los reactivos	Dimensiones: Informativa, comunicativa, práctica, tutorial y evaluativa.
Clasificación	Uso de escala ordinal: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca.

Para la variable satisfacción estudiantil se aplicó el instrumento estandarizado de la IBM, PSSUQ (POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE) en su tercera versión, consta de 16 preguntas organizadas en las dimensiones: calidad del sistema, calidad de la información y calidad de la interfaz. Las puntuaciones de los ítems se dan según los criterios de la escala Likert desde el 1 al 5 (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo). Se aplicó de la siguiente manera: “Se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala” (Hernández, 2014), a continuación, se establecieron los valores numéricos a cada ítem y posteriormente se sumó para conseguir una puntuación total que representa la aseveración de los encuestados.

Tabla 4

Ficha técnica del Instrumento 2, mide la variable: Satisfacción estudiantil.

Nombre	PSSUQ (POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE)
Autor	IBM
Fuente	Tomado del Capítulo 8: Standardized usability questionnaires del libro Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research Second Edition por Sauro, J. y Lewis, J., 2016, p. 192.
Objetivo	Determinar la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.
Procedencia	Lima, Perú

Año	2016
Versión	V3
Aplicación	Individual
Duración	30 minutos aproximadamente
Áreas que evalúan los reactivos	Dimensiones: Calidad del sistema, calidad de la información y calidad de interfaz.
Clasificación	Uso de escala ordinal: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.

3.7.3 Validación

Los instrumentos pasaron juicio de cinco expertos especializados en el tema a los cuales se les entregó los siguientes documentos para la validación respectiva: la carta de presentación, la definición conceptual de variables y sus dimensiones, la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de cada variable, los cuestionarios para cuantificar las variables y sus dimensiones y la ficha para la validación correspondiente. Dentro de los resultados se determinó la suficiencia de los instrumentos, así como su aplicabilidad para el estudio

A continuación, en la siguiente tabla, se detallan los resultados que se consiguieron:

Tabla 5

Valoraciones de jueces al revisar los instrumentos

JUEZ	CUESTIONARIO 01: USO DE PLATAFORMA VIRTUAL					CUESTIONARIO 02: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL				
	Relevancia	Pertinencia	Claridad	Suficiencia	Aplicable	Relevancia	Pertinencia	Claridad	Suficiencia	Aplicable
01	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Si	Si	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Si	Si
02	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Si	Si	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	si	si
03	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Si	Si	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Si	Si
04	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Si	Si	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Si	Si
05	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Si	Si	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Si	Si

Se analizó cada ítem con las valoraciones de los expertos mediante la V de Aiken, un valor de V de Aiken $V=0.70$ o superior es mejor (Chárter, 2003). Todos los ítems de ambas variables obtuvieron valores por encima de 0.70 lo cual indica la alta validez de los instrumentos.

3.7.4 Confiabilidad

Valderrama (2016), refiere que “el nivel de confiabilidad del instrumento de medición se obtiene mediante la prueba de Alfa de Cronbach, con la finalidad de determinar el grado de homogeneidad que tienen los ítems de todo instrumento de medición” (p. 229). Los instrumentos utilizados en el estudio para medir las dos variables planteadas, pasaron por el análisis de fiabilidad, el cual representa un elemento importante dentro de una investigación al igual que la validez; este análisis se dio por medio del método Alfa de Cronbach, que es un estimador de consistencia interna de los instrumentos y que es utilizado de manera frecuente cuando las respuestas son politómicas (Arispe et al., 2020). El análisis referido se realizó tomando una prueba piloto compuesta por 20 participantes que tenían las características de la población, estos resultados una vez recolectados fueron ingresados y procesados a través del programa estadístico SPSS v25, bajo el análisis de fiabilidad, encontrando que el coeficiente de Alfa de Cronbach fue 0.880 para el instrumento de Uso de Plataforma Virtual y 0,959 para el instrumento de Satisfacción Estudiantil; la tabla 6 presenta esta información.

Tabla 6

Estadística de confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Grado de confiabilidad
Uso de Plataforma virtual	0,880	Muy alta
Satisfacción estudiantil	0,959	Muy alta

3.8 Procesamiento y análisis de datos.

En el procesamiento de los datos se utilizó el software de estadística denominado IBM SPSS Statistics en su versión número 27; de acuerdo a (Valderrama, 2016, p.229) se empleó “la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia y diagramas de barra”; los análisis utilizados en el presente estudio fueron el test de normalidad de Kolmogorov Smirnov, ya que es una prueba utilizada cuando la muestra es mayor a 50 elementos y se realiza para conocer si los datos siguen distribución normal, como resultado se obtuvo que los datos no provenían de una distribución normal y en este aspecto correspondió realizar la prueba de hipótesis con una prueba no paramétrica que fue el Rho de Spearman, prueba que permitió conocer si existía o no relación entre las variables del estudio.

3.9 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta el código de ética en investigaciones de la Universidad Privada Norbert Wiener del año 2019 establecido en el Capítulo III sobre la Actividad Investigadora, la cual hace mención de proteger a la persona y la diversidad sociocultural, todo consentimiento debe ser informado y expresado, cuidar el medio ambiente, divulgar responsablemente el estudio, tener respeto a las normas nacionales e internacionales, la investigación debe tener rigor científico y honestidad científica. Existen también lineamientos que la investigación cumplió como la de guardar la confidencialidad de datos de los implicados en este estudio, actuar con responsabilidad, rigor científico, honestidad y claridad en el proceso de investigación. Aportar con el progreso de la investigación científica mediante la formación y capacitación de alumnado y profesionales en el área de la investigación. Dar crédito a los aportes de todos los involucrados en la investigación. Preservar el renombre institucional de la Universidad Privada Norbert Wiener. No usar estudios y/o publicaciones que

contengan autoría intelectual diferente a la del investigador como si fueran propios. Citar con exactitud siguiendo las normas APA 7ma edición las fuentes y referencias que se utilizaron en el estudio y en la publicación de resultados. Preservar la originalidad del trabajo en su totalidad. Cuidar la integridad física–psicológica de los participantes involucrados en la investigación. Respetar la normativa de la Universidad Privada Norbert Wiener y Expresar los conflictos de interés que se puedan acontecer durante la investigación (Universidad Privada Norbert Wiener, 2019, p. 6-7).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

El análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones consistió primero en determinar la escala valorativa y luego el análisis de distribución por niveles.

4.1.1.1. Escala valorativa de las variables

La tabla 7 muestra los resultados de la escala valorativa considerando tres niveles bajo, medio y alto para la variable Uso de la plataforma virtual y sus cuatro dimensiones; encontrando que la variable alcanza el puntaje mínimo de 43 y máximo 99 puntos; del mismo modo el puntaje de las dimensiones oscila entre 5 y 39 puntos.

Tabla 7

Escala valorativa de la variable Uso de Plataforma virtual

Variable y dimensiones	N	Puntajes		Niveles		
		Mín	Max	Bajo	Medio	Alto
Uso de Plataforma Virtual	102	43	99	20 - 46	47 - 73	74 - 100
Informativa	102	20	39	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Práctica	102	5	15	3 - 6	7 - 10	11 - 15
Comunicativa	102	11	25	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Tutorial y evaluativa	102	5	20	4 - 9	10 - 15	16 - 20

Los resultados que muestra la tabla 8, hacen referencia a la escala valorativa de la variable Satisfacción estudiantil y sus tres dimensiones, en la misma la variable alcanzó el puntaje mínimo de 40 y máximo de 80, así también el puntaje de las dimensiones fluctúa entre 9 y 30 puntos, del mismo modo se quedaron determinados los tres niveles: bajo, medio y alto.

Tabla 8

Escala valorativa de la variable Satisfacción estudiantil

Variable y dimensiones	N	Puntajes		Niveles		
		Mín	Max	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción estudiantil	102	40	80	16 - 36	37 - 58	59 - 80
Calidad del Sistema	102	16	30	6 - 14	15 - 22	23 -30
Calidad de Información	102	13	30	6 - 14	15 - 22	23 -30
Calidad de Interfaz	102	9	20	4 - 8	9 -14	15 - 20

4.1.1.2 Análisis descriptivo de la variable Uso de la plataforma virtual

En cuanto a los resultados sobre la distribución y frecuencia alcanzados por la variable Uso de la plataforma virtual, la tabla 9 y figura 2, muestran que, del total de participantes, el 2%, es decir 2 participantes reportan tener un uso bajo de la plataforma, el 64,7%, 66 estudiantes, indicaron que su uso estaba en el nivel medio y el 33,3% que representa a 34 participantes indicaron que tienen un uso alto de esta plataforma.

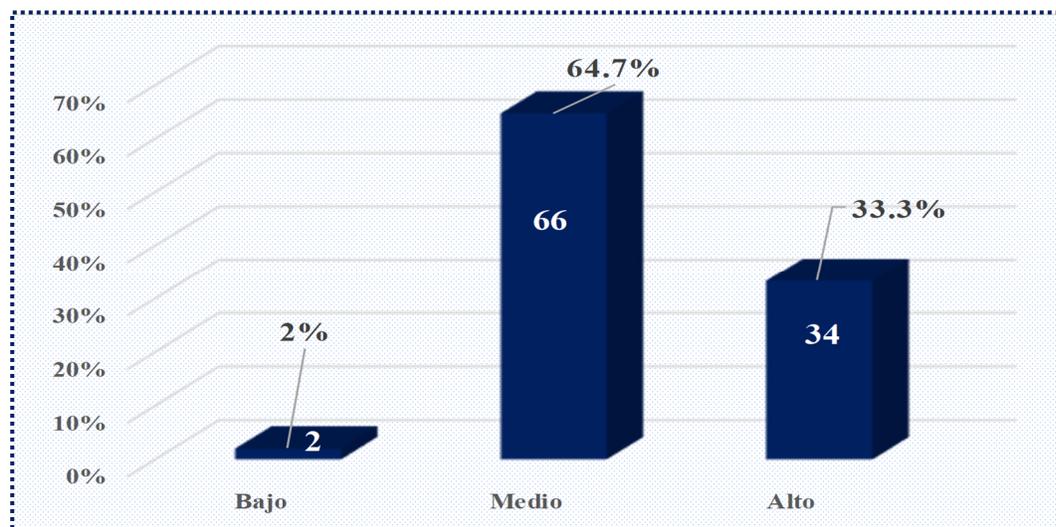
Tabla 9

Niveles de distribución de Uso de la Plataforma virtual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Bajo	2	2.0
	Medio	66	66.7
	Alto	34	100.0
	Total	102	100.0

Figura 2

Frecuencia de los niveles del Uso de Plataforma virtual



Del mismo modo la figura 3 y tabla 10, presentan los resultados de distribución de las dimensiones del Uso de Plataforma virtual, como bien se observa del total de 102 maestrandos de la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, en la dimensión Informativa ningún estudiante indica encontrarse en el nivel bajo; el 45,1 % que representa a 46 estudiantes indica que se encuentran en el nivel medio y el 54,9 %, es decir 56 estudiantes refieren encontrarse en el nivel alto de la indicada dimensión; en cuanto a la dimensión Práctica, se encontró que el 4,9 % (5 estudiantes) refieren estar en el nivel bajo, el 64,7 % (66 participantes) se hallan en el nivel medio y el 30,4 % (31 estudiantes) indicaron estar en el nivel alto en la dimensión práctica; al analizar la dimensión Comunicativa, se encontró que el 1% un participante considera encontrarse en el nivel bajo, el 53% es decir 54 estudiantes, en el nivel medio y el 46%, lo que significa 47 participantes se hallan en el nivel alto de indicada dimensión; por último en la dimensión Tutorial y evaluativa se encontró que el 40.2% lo que significa 41 participantes se encuentran en el nivel bajo, el 44,1 % (45 estudiantes) se hallan en

el nivel medio y el 15,7% es decir 16 estudiantes en el nivel alto, según estos primeros resultados los estudiantes en línea general presentan entre un uso medio y alto de las dimensiones informativa, práctica y comunicativa, sin embargo en la dimensión Tutorial y evaluativa se encuentran en su mayoría entre los niveles bajo y medio, lo que podría significar que es poco el uso que le dan sobre los tutoriales y capacitación sobre el uso de la plataforma, videos de motivación o la retroalimentación de las actividades.

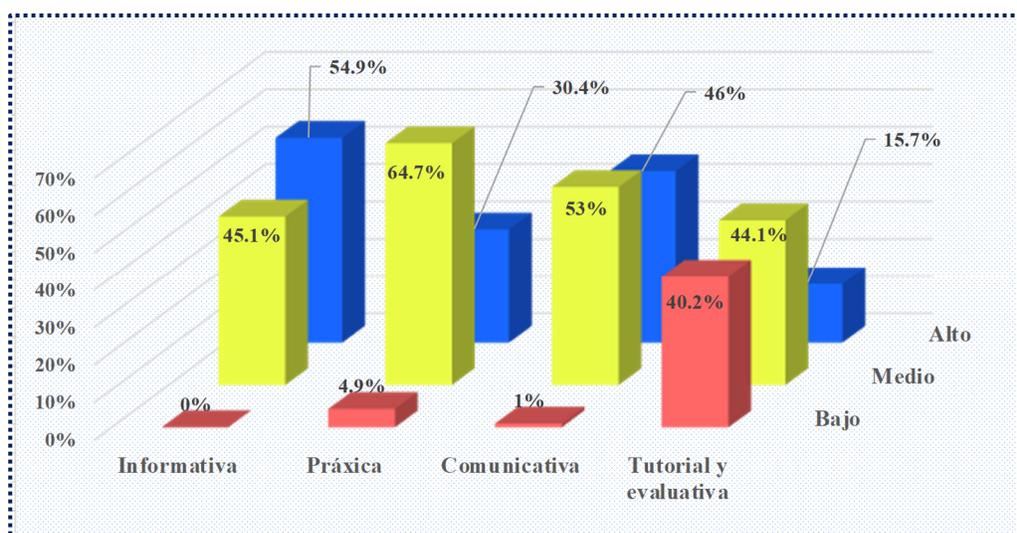
Tabla 10

Niveles de distribución de las dimensiones del Uso de la Plataforma virtual

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Informativa	0	0	46	45.1	56	54.9	102	100
Práctica	5	4.9	66	64.7	31	30.4	102	100
Comunicativa	1	1.0	54	53.0	47	46.0	102	100
Tutorial y evaluativa	41	40.2	45	44.1	16	15.7	102	100

Figura 3

Frecuencia de niveles de las dimensiones del Uso de la Plataforma virtual



4.1.1.3 Análisis descriptivo de la variable Satisfacción estudiantil

Por su parte en la tabla 11 y figura 4, muestran los resultados obtenidos en cuanto a la distribución y frecuencia de los niveles de la variable Satisfacción estudiantil, en donde de 102 discentes de la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, el 31,4% es decir 32 estudiantes indicaron que se encuentran no tan satisfechos con la plataforma virtual, situándose en un nivel de satisfacción medio, el 68.6% es decir 70 estudiantes refieren estar muy satisfechos con la plataforma virtual, situándose en un nivel alto, es decir la indicada plataforma cubre las expectativas de los estudiantes.

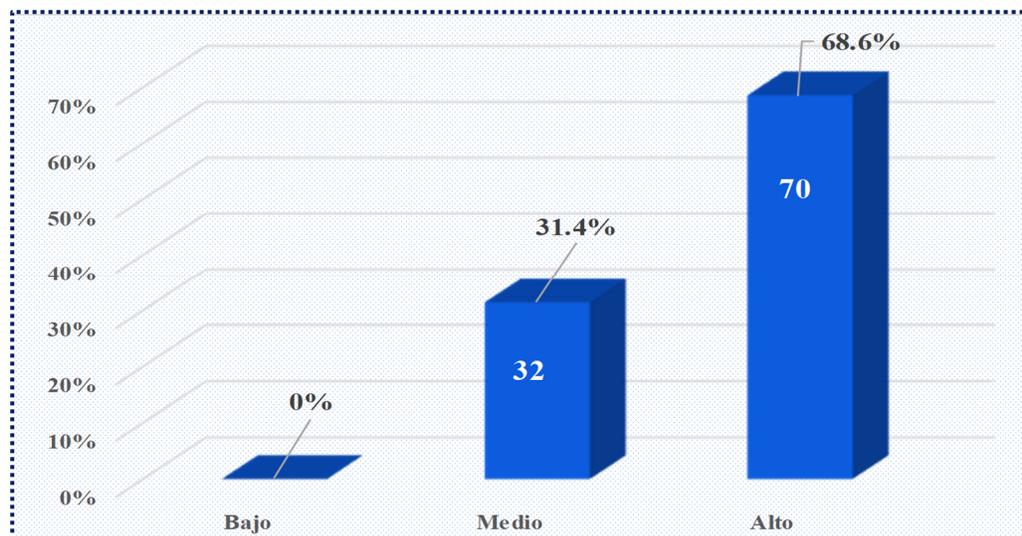
Tabla 11

Niveles de distribución de la variable Satisfacción estudiantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Bajo	0	0	0.0
	Medio	32	31.4	31.4
	Alto	70	68.6	100.0
	Total	102	100.0	

Figura 4

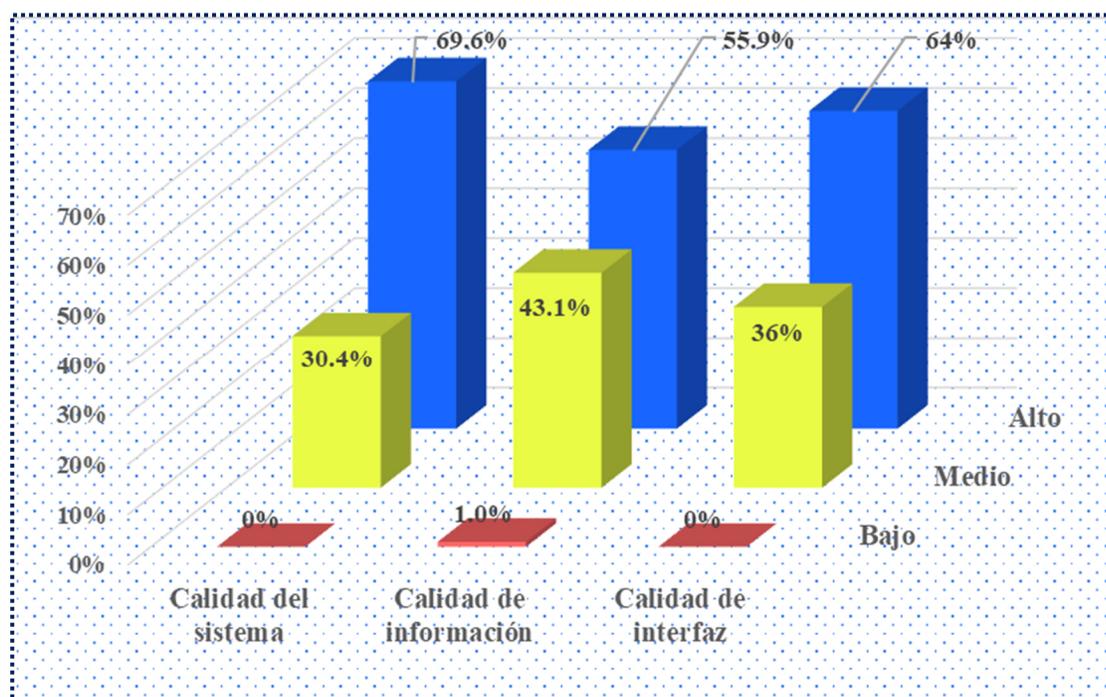
Frecuencia de los niveles de la variable Satisfacción estudiantil



Sobre los resultados de las dimensiones de Satisfacción estudiantil, la tabla 12 y figura 5, presentan la frecuencia y distribución de niveles alcanzados en: Calidad del sistema, de información y de interfaz; en maestrandos de la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020; como resultados se encontró que en la primera dimensión Calidad de sistema, el 30,4% es decir 31 discentes están en nivel medio, 69,6%, 71 estudiantes, se encuentran en nivel alto, no se halló a ningún participante en nivel bajo de la presente dimensión, es decir que los participantes en su mayoría se encuentran altamente satisfechos con la calidad del sistema de la plataforma virtual; en la segunda dimensión Calidad de información, se obtuvo como hallazgo que el 1%, es decir solo un participante indicó que se encuentra en el nivel bajo, 43,1%, 44 estudiantes, se encuentran en nivel medio y 55,9%, es decir 57 participantes en nivel alto, del mismo modo un número considerable de estudiantes refieren estar altamente satisfechos con la calidad de información que tiene la Plataforma virtual, por último la dimensión Calidad de interfaz, el 36,3% que corresponde a 37 estudiantes, se encuentran en nivel medio, 63,7%, es decir 65 participantes se hallan en nivel alto de satisfacción con respecto a la calidad de interfaz que presenta la Plataforma virtual, en esta dimensión no se encontró a ningún estudiante en nivel bajo; estos hallazgos permiten indicar que la mayoría de estudiantes de la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020; refieren encontrarse mediana y altamente satisfechos con la calidad de sistema, calidad de información y calidad de interfaz de la Plataforma virtual que utilizaban como medio para recibir su aprendizaje.

Tabla 12*Niveles de distribución de dimensiones de Satisfacción estudiantil*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad del sistema	0	0.0	31	30.4	71	69.6	102	100
Calidad de información	1	1.0	44	43.1	57	55.9	102	100
Calidad de interfaz	0	0.0	37	36.3	65	63.7	102	100

Figura 5*Frecuencia de niveles, dimensiones Satisfacción estudiantil*

4.1.2. Análisis inferencial

4.1.2.1 Prueba de normalidad

En este apartado se pretendió conocer qué tipo de estadígrafo se utilizará para contrastar las hipótesis planteadas en la investigación, en ese sentido resultó relevante realizar la prueba de normalidad, para dicha finalidad se tomó los resultados obtenidos de la prueba de Kolmogorov-

Smirnov^{as}, la misma que se utiliza cuando la muestra es mayor a 50 elementos como fue el caso del estudio, el valor de significancia obtenido de cada variable y dimensión indicaron que los datos no seguían distribución normal, para ello se establecieron los siguientes criterios:

$\alpha = 0,05$ (5%) = Margen de error

Regla de decisión se dio en función de:

Si $p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Si $p > \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_o

H_a : Los datos no provienen de una distribución normal

H_o : Los datos provienen de una distribución normal

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Uso de Plataforma Virtual	,069	102	,002	,983	102	,004
Informativa	,088	102	,004	,987	102	,005
Práctica	,151	102	,000	,948	102	,001
Comunicativa	,098	102	,002	,982	102	,003
Tutorial y evaluativa	,190	102	,000	,936	102	,000
Satisfacción estudiantil	,077	102	,004	,975	102	,005
Calidad del sistema	,175	102	,000	,936	102	,000
Calidad de información	,098	102	,002	,975	102	,003
Calidad de interfaz	,153	102	,000	,960	102	,004

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 13, se obtuvo que el valor de significancia de las variables y dimensiones en la prueba Kolmogorov-Smirnov fueron menores de 0,05, lo que significó que se aceptaba la hipótesis alterna, es decir los datos no provienen de una distribución normal, por tanto, la prueba de hipótesis se llevó a cabo con un modelo no paramétrico, el mismo que fue el coeficiente Rho de Spearman.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman de acuerdo a Schmid y Schmidt (2006) “es una medida ampliamente utilizada para determinar la fuerza de relación entre dos variables” (p. 1), asimismo Lizama y Boccardo. (2014) refieren que dentro de los niveles o rangos de correlación de Spearman, estos pueden darse desde -1 hasta +1, tomando en cuenta que cuando los resultados se encuentran cercanos al +1 la relación es interpretada como alta y positiva (directa) entre las variables uso de plataforma virtual y Satisfacción estudiantil, así también si los resultados se dan cercanos al -1, esta es interpretada como una relación negativa (inversa o indirecta) entre Uso de plataforma virtual y Satisfacción estudiantil y si da 0, quiere decir que no existe relación entre las variables planteadas.

Tabla 14

Grados del nivel de correlación de Rho de Spearman

Rangos	Interpretación
- 1	Correlación negativa perfecta
-0,90 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,70 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,20 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0,00	Correlación nula
0.01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,20 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,89	Correlación positiva alta
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+ 1	Correlación positiva perfecta

Nota. Tomado de Lizama y Boccardo, 2014.

4.1.2.2. Prueba de hipótesis

4.1.2.3. Prueba de hipótesis general.

Ha: Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Tabla 15

Prueba de hipótesis general

			Plataforma Virtual	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Plataforma Virtual	Coefficiente de correlación	1.000	,606**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102	102
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,606**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	102	102

Nota. Elaboración propia. ** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Según los resultados presentados en la tabla 15, sobre la prueba de hipótesis general, se obtuvo un valor de significancia de $p = 0,000 < 0,05$, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, precisando que existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, asimismo al obtener el grado de correlación por medio del Rho Spearman de 0,606, indica que la relación entre las variables es positiva moderada, lo cual permite inferir que el uso de la Plataforma virtual aumenta el nivel de satisfacción estudiantil.

4.1.2.3. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específicas 1.

H1: - Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 1

			Dimensión Informativa	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Dimensión Informativa	Coefficiente de correlación	1.000	,452**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción estudiantil	N	102	102
		Coefficiente de correlación	,452**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	102	102

** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

En cuanto a la prueba de la primera hipótesis específica, la tabla 16 muestra los hallazgos obtenidos, dentro de los cuales se tiene que el valor de significancia es $p = 0,000 < 0,05$, por lo que existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, del mismo modo, de acuerdo al valor del coeficiente de Rho Spearman el cual es 0,452, queda establecida que esta relación es positiva moderada entre la

dimensión informativa y la satisfacción estudiantil, lo cual significa que si se mejora el nivel informativo de la plataforma virtual mejor podría ser la percepción de satisfacción con respecto a la referida plataforma por parte de los estudiantes de maestría.

Prueba de hipótesis específica 2.

H2: Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión práctica y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

H0: No existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión práctica y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 2

			Dimensión Práctica	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Dimensión Práctica	Coeficiente de correlación	1.000	,357**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción estudiantil	N	102	102
		Coeficiente de correlación	,357**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	102	102

** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 17, reporta los resultados de la prueba de hipótesis específica 2, encontrando que el valor de significancia es $p = 0,000 < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo quiere decir que existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión práctica y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020; así también queda establecido que

la relación entre la dimensión y la variable es positiva baja, dado que el valor de Rho de Spearman es 0,357. De acuerdo a este resultado el uso en cuanto a la dimensión práctica de la plataforma virtual no resulta teniendo una relación muy relevante con el nivel de satisfacción de los estudiantes, lo que lleva a inferir que probablemente los maestrandos presentan retrasos en cuanto al envío de las actividades en los tiempos propuestos, lo cual no los tiene satisfechos con la plataforma virtual.

Prueba de hipótesis específica 3.

H3: Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

H0: No existe una relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 3

			Dimensión Comunicativa	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Dimensión Comunicativa	Coefficiente de correlación	1.000	,621**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102	102
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,621**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	102	102

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 18 por su parte, muestra los resultados de la prueba de hipótesis específica 3, reportando que el valor de significancia es $p = 0,000 < 0,05$; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación significativa entre el uso

de la plataforma virtual en la dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020; otro dato que brinda la tabla es el grado de correlación de 0,621 dado por el Rho de Spearman, indicando con ello que la relación es positiva moderada entre la dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil. Este resultado refleja la satisfacción directa que percibe el maestrando en relación con la dimensión comunicativa de uso de la plataforma virtual, la cual tiene que ver con el nivel de uso de los chats, foros, videoconferencias y los mails internos.

Prueba de hipótesis específica 4

H4: Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 4

			Tutorial y evaluativa	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Tutorial y evaluativa	Coefficiente de correlación	1.000	,368**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción estudiantil	N	102	102
		Coefficiente de correlación	,368**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	102	102

** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Finalizando con el análisis del resultado inferencial, la tabla 19 presenta la prueba de hipótesis específica 4, observando en la misma que el valor de significancia es $p = 0,000 < 0,05$;

en consecuencia se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020; del mismo modo, el grado de correlación Rho de Spearman de 0,368 establece que está relación entre la dimensión Tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil, es positiva baja. Considerando este hallazgo se puede inferir que el uso de tutoriales, si bien guarda relación directa con la satisfacción estudiantil, no es tan relevante para los estudiantes, provocando en ellos niveles bajo de satisfacción con respecto al uso de la plataforma virtual.

4.1.3. Discusión de resultados

De acuerdo a los hallazgos encontrados se acepta la hipótesis general de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir se establece que existe relación significativa y positiva entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-2019, año 2020, dado que $p = 0,000 < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,606; este resultado guarda relación con el estudio de Valdez (2018) quien encontró también relación significativa y positiva entre la educación virtual y la satisfacción estudiantil en el Instituto Nacional Materno Perinatal; puesto que el coeficiente Rho de Spearman fue 0,827 y una significancia de 0,000, refiriendo el autor que a mejor educación virtual mejora la satisfacción de los estudiantes; dados estos resultados desde la postura teórica del conectivismo de Siemens (2005) la plataforma virtual termina siendo el medio por el cual se da el aprendizaje en entornos virtuales, donde dentro de sus grandes ventajas que ofrece es la de romper barreras de tiempo y espacio, así como la diversidad de material con la que cuenta para que los estudiantes puedan construir sus conocimientos y lograr el aprendizaje significativo que se busca

en una formación profesional continua, promoviendo en este aspecto que el estudiante aprenda de forma autónoma y autoorganizada; estas ventajas permite que el usuario, es decir el estudiante reconozca sentirse satisfecho con el uso de esta plataforma, considerando que la satisfacción estudiantil según Sánchez (2018) se da como resultado de percibir cognitiva y emocionalmente que los servicios y recursos educativos que ponen a su disposición son idóneos y cubre sus expectativas para conseguir los objetivos académicos, dándole solución a sus necesidades; en el contexto de la pandemia esta situación en los estudiantes que fueron objeto de estudio percibieron que la plataforma virtual cumplió sus expectativas en cuanto a la forma de recibir educación bajo el entorno virtual, dejándolos moderadamente satisfechos.

Sobre la primera hipótesis específica, según los resultados ($p = 0,000$ y Rho de Spearman = 0,452), quedó establecido que existe relación significativa y positiva entre el uso de la plataforma virtual en su dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, concordando el hallazgo con De Paz (2017) quien al analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes comparando la capacitación virtual y capacitación presencial, encontró que el 94% de estudiantes indicó sentirse satisfecho con el material de apoyo virtual frente al 74% con el material de apoyo presencial, por otro lado el 92% indicó estar altamente satisfecho como aprende en la virtualidad; concluyendo que estas diferencias en los tipos de capacitaciones recibidas son significativas, siendo el entorno virtual el de mejor aceptación y satisfacción por parte del grupo estudiantil; tomando en cuenta estos hallazgos Area y Adell (2009) sostienen que la dimensión informativa de una plataforma virtual hace alusión a todos los recursos, materiales que tiene dicho entorno para dotar de información o contenido al usuario propiciando en el mismo el aprendizaje autónomo; asimismo Sauro y Lewis (2012) refieren que un usuario se sentirá satisfecho cuando

la calidad de información que recibe en la plataforma virtual es oportuna, exacta y clara, lo cual le va ayudar a que concrete sus saberes y actividades propias de la formación; en este sentido de acuerdo al nivel de relación encontrado en el estudio se infiere que el aspecto informativo de la plataforma virtual podría mejorarse más, para que el estudiante obtenga la información que requiere y ello le ayude a mejorar su aprendizaje, lo cual se evidenciará también en un mejor nivel de satisfacción estudiantil en cuanto al uso de esta plataforma..

A partir de los resultados encontrados en la segunda hipótesis específica, quedó establecido que existe relación significativa y positiva baja entre el uso de la plataforma virtual en su dimensión práctica y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, puesto que los resultados fueron $p = 0,000 < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,357, resaltando que este resultado se puede deber a que los estudiantes no están logrando cumplir con los tiempos establecidos para realizar sus tareas o entrega de trabajos, produciendo en ellos insatisfacción con el uso de la plataforma virtual, ya que como se sabe la entrega de estas actividades está supeditada a un tiempo determinado; este hallazgo guarda relación con Suasti (2018) quien determinó la satisfacción estudiantil con el uso de las aulas virtuales de la Universidad Técnica de Manabí en Ecuador, hallando que solo el 60% de los estudiantes cumplía con las actividades en el aula virtual y el 49,4% de los estudiantes refirió no sentirse satisfecho al verse afectado cuando el sistema se satura, por lo que el autor precisa de la importancia que tiene que las plataformas virtuales cumplan con todas las condiciones para que su operatividad quede garantizada y evite retrasos en el cumplimiento de actividades o tareas por parte del estudiante, bajo este alcance es bueno resaltar lo indicado por Bauch (1999), la forma como percibe satisfacción un usuario esta dado en función a la experiencia que este tiene con un determinado servicio o bien, la misma que se valora haciendo

una comparación de las expectativas del servicio, es decir que se espera recibir frente a lo que realmente se recibe, y como bien lo refiere Area y Adell (2009) en la dimensión práctica el estudiante llevará a cabo en la plataforma virtual una serie de acciones, tareas o actividades las mismas que son planificadas por el docente para que este construya su conocimiento y le resulte amigable su experiencia de aprendizaje; sin embargo al no encontrar este apoyo por parte de la plataforma el estudiante mostrará insatisfacción, la cual debe ser encaminada por el docente tomando en cuenta que la formación del estudiante de hoy es integral; puesto que las plataformas virtuales están dadas para que el estudiante se conduzca de forma autónoma y como protagonista del proceso enseñanza aprendizaje, este debe responsabilizarse por cumplir con sus actividades académicas en los tiempos establecidos y no esperar los últimos momentos para realizarlos.

De acuerdo a los resultados encontrados en la tercera hipótesis específica quedó establecido la relación significativa y positiva moderada que existe entre el uso de la plataforma virtual en su dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, dado que el resultado fue $p = 0,000 < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,621, concordando con lo hallado por Alcántara et al. (2021) quienes en su estudio buscaron hallara la satisfacción de estudiantes universitarios con la virtualización de las clases en tiempo de pandemia, encontrando como resultado que el 67% de los estudiantes indican encontrarse satisfechos con la virtualización de la enseñanza; hallando también que el 59,3% presentaba dificultades para comunicarse con su docente y compañeros y un 63% tenía problemas para dar su opinión en clases; precisando los autores que los resultados resaltan la importancia del rol mediador que tiene el docente, puesto es él quien conduce el proceso de enseñanza y aprendizaje y debe brindar la apertura para establecer canales de

comunicación que permitan al estudiante socializar sus conocimientos; en este sentido Siemens y Conole (2011) son enfáticos al señalar que los recursos tecnológicos ofrecen e influyen en la manera como se comparte y crea la información, y dota de espacios para que las personas interactúen y socialicen, a pesar de la barrera de espacio y tiempo; de acuerdo con Area y Adell (2009), el aspecto de comunicación como parte de la plataforma virtual hace referencia a los recursos y acciones que se dan entre estudiantes y docentes para relacionarse, la cual si se da de manera eficiente mejorará la calidad pedagógica de los procesos educativos y por ende el estudiante percibirá satisfacción con respecto a este aspecto en el uso de la plataforma.

Considerando los resultados encontrados en la cuarta hipótesis específica quedó establecida la relación significativa y positiva baja entre el uso de la plataforma virtual en su dimensión tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, puesto que se encontró un $p = 0,000 < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,368, lo cual evidencia que los estudiantes de la muestra de estudio no están del todo satisfecho con la asistencia que se brinda en el aspecto tutorial y evaluativa para interactuar correctamente con la plataforma virtual; lo que concuerda con el hallazgo de Flores (2021) quien al analizar la dimensión acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante en una institución superior de Piura, encontró que la relación era significativa pero positiva baja, con un Rho de Spearman de 0,341 y un valor de significancia de 0,001, precisando el autor que es fundamental que el estudiante cuente con el acompañamiento para poder utilizar eficientemente los recursos del entorno virtual, de no tenerlo el estudiante se sentirá afectado y percibiendo que esta modalidad no cumple con las expectativas que espera y por lo tanto su satisfacción tendrá un bajo nivel; Area y Adell (2009), consideran que es el docente cumple un rol importante como orientador y supervisor y es un elemento esencial para que se cumplan los

objetivos de aprendizaje en esta modalidad, tanto las pautas que brinda para que los estudiantes interactúen con la plataforma, así como el feedback oportuno por medio de la plataforma, hará que el estudiante se sienta satisfecho de la manera que aprende bajo esta modalidad y lo beneficioso que resulta para su formación profesional.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: Se logró determinar una relación significativa y positiva entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-2019, año 2020, ya que se obtuvo un valor de significancia de 0,000 menor a 0,05 y el Rho de Spearman fue de 0,606, indicando una relación positiva moderada entre las variables, lo cual lleva a precisar que a mejor uso de la plataforma virtual el maestrando presentará un mejor nivel de satisfacción estudiantil.

Segunda: Se determinó que existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, puesto que el valor de significancia fue 0,000 menor a 0,05 y el Rho de Spearman 0,452 indicando una relación positiva moderada entre la dimensión y la variable planteada, es decir los participantes del estudio consideran que si el aspecto informativo en el uso de la plataforma virtual mejora, el nivel de satisfacción de los estudiantes aumentará.

Tercera: Se logro determinar una relación significativa entre el uso de la plataforma

virtual en la dimensión prÁxica y la satisfacci3n estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, dado que se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 y una correlaci3n de Rho de Spearman de 0,357 indicando una relaci3n positiva baja entre la dimensi3n y la variable; precisando en este sentido que los estudiantes se sienten poco satisfechos con el uso de la plataforma en su dimensi3n prÁxica la cual aborda aspectos como la realizaci3n de tareas y entrega de las mismas en los tiempos establecidos.

Cuarta: Se determin3 que existe relaci3n significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensi3n comunicativa y la satisfacci3n estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020, puesto que el nivel de significancia fue 0,000 menor a 0,05 y la correlaci3n de Rho de Spearman fue 0,621 indicando una relaci3n positiva moderada; con lo que se infiere que el aspecto de comunicaci3n en el uso de la plataforma virtual, la misma que contempla la interacci3n que se da entre el docente , estudiante y compaÑeros es buena, lo cual produce que los estudiantes se sientan satisfechos.

Quinta: Se logro determinar que existe relaci3n significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensi3n tutorial y evaluativa y la satisfacci3n estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, ya que se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 menos a 0,05 y un Rho de Spearman de 0.368, indicando este 3ltimo una relaci3n positiva baja, precisando en este sentido que los aspectos de tutoriales y guías para el uso de la plataforma virtual no son los mejores, dando como consecuencia que los estudiantes presentes niveles bajos de satisfacci3n.

5.2 Recomendaciones

Primero: De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda a las autoridades

universitarias, potenciar las plataformas virtuales que utilizan como recurso para brindar al estudiante el servicio educativo, puesto que en contextos donde solo este el medio por el cual se imparte la educación el estudiante precisa de herramientas que le permitan lograr una formación profesional integral y a la vez se sienta satisfecho con los recursos que recibe por parte de la institución.

Segundo: A las instituciones universitarias, es recomendable también que de manera

periódica se mida los niveles de satisfacción estudiantil, abordando diversos aspectos, ya que sus resultados permiten conocer cuáles son las debilidades que percibe el estudiante en el contexto de su formación y esta pueda realizar las medidas correctivas y potenciar aquellos factores donde el estudiante indica no sentirse del todo satisfecho.

Tercero: Considerando que la plataforma virtual es un medio por el cual se imparte la

enseñanza es preciso que el área de sistemas junto con los docentes renueve y actualicen la parte informativa, práctica y tutorial de la plataforma virtual periódicamente, de tal forma que sea amigable para el estudiante y este pueda sacarle el mayor provecho para su aprendizaje y por tanto estar satisfecho con esta herramienta.

Cuarto: A los docentes como mediadores y facilitadores de la enseñanza, es preciso que

se capaciten de manera constante para conocer las bondades de la plataforma virtual y responder a todas las interrogantes que el estudiante pueda tener sobre su uso, asimismo aprovechar las bondades y diversidad de herramientas que ofrece para que el proceso de enseñanza aprendizaje sea dinámico y motive al estudiante a aprender de manera autónoma y ello cubra las expectativas que tiene de la calidad de enseñanza que recibe,

produciendo niveles óptimos de satisfacción.

Quinto: A los estudiantes como usuarios hoy cada vez más inmersos en el uso de la tecnología, es preciso que tomen sus tiempos pertinentes para explorar la plataforma virtual, ya que es un canal por donde reciben formación y puedan sentirse satisfechos con los recursos que esta les brinda para un aprendizaje satisfactorio.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. y Mosquera, D. (2015). Middleware Reflexivo para la gestión de Aprendizajes Conectivistas en Ecologías de Conocimientos (eco-conectivismo). *Latin American Journal of Computing*, 2(2), 25-32. <https://lajc.epn.edu.ec/Volumenes/LAJC%20vol2no2.pdf>
- Alcántara, M., Caro, E., Solis, M. y López, H. (2021). Niveles de satisfacción estudiantil en una facultad de ingeniería por la virtualización de la enseñanza durante la pandemia de COVID 19. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 5 (3), 1-12.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.560
- Álvarez J., Chaparro, E. y Reyes D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *REICE Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación, guía para su elaboración*. Episteme
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica, Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.
- Ascurra, C. (2020). Planificación de una unidad de aprendizaje empleando estrategias didácticas para desarrollar la expresión oral en los niños de tres años a través de la plataforma Zoom. [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4706/TSP_EDUC_2019.pdf?seque
- Astudillo, M., Pinto, B., Arboleda, M. y Achundia, Z. (2018). Aplicación de las Tic como herramienta de aprendizaje en la Educación Superior. *Revista científica Mundo de la*

Investigación y el Conocimiento, 2(2), 585-598.

<http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/247>

Balmaceda, I., Salgado, C., Peralta, M., Sánchez, A., Fernández, M., Magaquian, J., y Fuentes, N. (2020). Experiencia de Usuario en Plataforma virtual de Aprendizaje. *Red de Universidades con Carreras en Informática*, 1, 1-5.

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/77104/Documento_completo.pdf?sequence=1

Bauch, J. (1999). *Measuring Service Quality in Recreational Programs with SERVQUAL*. 1-7.

<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED427924.pdf>

Belloch, C. (2012). Entornos Virtuales de Aprendizaje. *Formación docente*, 1, 1-9.

http://www.formaciondocente.com.mx/04_RinconTecnologia/03_AmbientesVirtuales/Entornos%20Virtuales%20de%20Aprendizaje%203.pdf

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Prentice Hall

Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., y Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484. doi: 10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238

Cabero, J. (2006). La calidad educativa en el e. Learning: sus bases pedagógicas. *Educación Médica*. 9(2), 7-12.

<https://scielo.isciii.es/pdf/edu/v9s2/original1.pdf>

Coates, H., James, R. y Baldwin, G. (2005). A critical examination of the effects of Learning Management Systems on university teaching and learning. *Tertiary Education and Management*, (11), 19-36.

<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.471.610&rep=rep1&type=pdf>

- De Paz, K. (2017). *Nivel de satisfacción al comparar la capacitación virtual y capacitación presencial* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Recursos bibliográficos URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2017/05/43/DePaz-Katherine.pdf>
- Díaz, R., Rivera, J., Encalada, I. y Romani, U. (2022). La satisfacción estudiantil en la educación virtual: una revisión sistemática internacional. *Revista Chakiñan en Ciencias Sociales y Humanidades*, (16), 177-193. <https://doi.org/10.37135/chk.002.16.11>
- Espinel, E. y Chacón, E. (2021). Impacto de la Pandemia por COVID 19 en la Educación Universitaria mediante la Modalidad Virtual. *Revista Conocimiento, Investigación y Educación*. 3. (13), 1-17. https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/CI
- Flores, R. (2021). Educación Virtual y Satisfacción de los Estudiantes de una Institución de Educación Superior Tecnológica Privada, Piura, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66158/Flores_QRE-SD.pdf?sequence=1
- Fombona, J. y Pascual, A. (2011). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la docencia Universitaria: Estudio de casos en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). *Educación XXI: revista de la Facultad de Educación*, 79-110. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/24720/246-725-1-PB.pdf?sequence=1>
- Fuentes, A., Pastora, B. y Suárez, R. (2020). El foro en la enseñanza universitaria: actividad fundamental para el desarrollo del aula virtual interactiva. *Revista científica Uisrael* 7(2), 93-107. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.306>
- García, F. y Seoane, A. (2015). Una revisión actualizada del concepto de eLearning. *Décimo*

- Aniversario. *Education in the Knowledge Society*, 16(1), 119-144.
<https://doi.org/10.14201/eks2015161119144>
- García, M., Reyes, J. y Godínez, G. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6 (12).
<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6255413.pdf>
- González, R. (2020). La videoconferencia como herramienta de educación: ¿qué debemos considerar? *Revista Española de Educación Médica*, 1(1), 60-65.
<https://doi.org/10.6018/edumed.426421>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill.
- Idrogo, L. (2018). *Uso de la plataforma virtual Runachay y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes en el curso “Desarrollo Organizacional” de la Universidad Norbert Wiener, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2375>
- Islas, C. y Delgadillo, O. (2016). La inclusión de TIC por estudiantes universitarios: una mirada desde el conectivismo. *Apertura: Revista de innovación educativa*, 8(2), 116-129.
<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5658842.pdf>
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento*. McGraw-Hill.
- Kumar, S., Wotto, M. y Bélanger, P. (2018). E-learning and D-learning: Conceptual definition and comparative análisis, *Sage Journals*, 15(4), 191-216.
<https://doi.org/10.1177%2F2042753018785180>

- Legaz, M. y Alcaide, J. (2019) Un modelo de contenidos colaborativos basado en las nuevas herramientas tecnológicas. *EduNovatic: Conference Proceedings* 207-211. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7381030>
- Ley 30220 del 2014. Ley universitaria. 09 de julio del 2014. Diario Oficial El Peruano. <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30220.pdf>
- Lizama, P. y Boccardo, G. (2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Universidad de Chile FACSIO. <https://n9.cl/m7vyel>
- Maldonado, C. E. (2017). Educación compleja: Indisciplinar la sociedad. *Educación Y Humanismo*, 19(33), 234-252. <https://doi.org/10.17081/eduhum.19.33.2642>
- Márquez, A. (2001). Videoconferencia. *Revista de la Universidad Autónoma de México*. <http://enlinea.unam.mx:8080/cjsp/rifet/piloto/matvc/videoconrifet.htm>.
- Martelo, R., Franco, D. y Oyola, P. (2020). Factores que influyen en la calidad de la educación virtual. *Revista Espacios*, 41(46), 352-363 <http://www.revistaespacios.com/a20v41n46/a20v41n46p29.pdf>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos. <https://n9.cl/vxift>
- Mercado-Rey, M., Cortez-Orellana, S., y Febres-Ramos, R. (2021). Satisfacción estudiantil en una facultad de medicina por la virtualización de la enseñanza en el contexto de la pandemia de COVID-19. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(1), 15-19. <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n1/2014-9832-fem-24-1-15.pdf>
- Ministerio de educación (12 de marzo del 2020). *Minedu suspende clases en universidades públicas y privadas para evitar propagación del coronavirus*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/108801-minedu-suspende-clases-en>

universidades-publicas-y-privadas-para-evitar-propagacion-del-coronavirus

Morales, J., Fernández, K., y Pulido, J. (2016). Evaluación de técnicas de producción accesible en cursos masivos, abiertos y en línea - MOOC. *Revista CINTEX*, 21(1), 89-112.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (19 de abril del 2020). *Seguimiento mundial de los cierres de escuela causados por el COVID – 19*.
<https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>

Ortiz-López, A., Olmos-Migueláñez, S. y Sánchez-Prieto, J. (2021). Calidad en e-Learning: Identificación de sus dimensiones, propuesta y validación de un modelo para su evaluación en Educación Superior RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(2), 225-239.
<https://doi.org/10.5944/ried.24.2.29073>

Pérez, R., Mercado, P., Martínez, M., Mena, E. y Partida, J (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 8(16).
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>

Pizá, R., Tapia, C., y Lozano, A. (2020) Criterios para evaluar la calidad de la participación en foros virtuales. *Eduscientia. Divulgación de la ciencia educativa*, 3 (5), 14-24.
<http://eduscientia.com/index.php/JOURNAL/article/view/192/96>

Posligua-Espinoza, J., Chenche-Jácome, W. y Chenche-Jácome, R. (2017). Evaluación de la plataforma de Tecnologías de Información y Comunicación (TICS) en el sistema semipresencial de educación a distancia. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 377-408.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6326657>

Quintero J. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. *Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow*, 1-7.

http://doctorado.josequintero.Net/documentos/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf.

Reyes, R. *Desempeño Docente En La Virtualidad Y Satisfacción Del Estudiante De Ingeniería Industrial En Una Universidad Pública De Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]

https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6132/T061_09505616_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Román, M. (2018). Proceedings of the Digital World Learning Conference CIEV 2018. *Educación Virtual En Programas De Postgrado*. (p.19). Guatemala: Miguel Morales.
<http://www.galileo.edu/page/wp-content/uploads/2019/02/3.pdf>

Sánchez, C., Costa, R., Mañoso, L., Novillo, M. y Pericacho, F. (2019). Orígenes del conectivismo como nuevo paradigma del aprendizaje en la era digital. *Revista Educación y Humanismo*, 21(36), 121-142. <http://dx10.17081/eduhum.21.36.3265>

Sánchez, J. (2018) *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1027>

Sanjuán, G., Del Castillo, G., Rabell, O., Gómez, M. y Morales, I. (2021). Satisfacción de educandos a distancia en tiempos de pandemia. *Archivos del Hospital Universitario "General Calixto García"*, 9(2).

<http://www.revcaxltxto.sld.cu/index.php/ahcg/article/view/e628/626>

Sauro, J., y Lewis, J. (2012) *Standardized usability questionnaires*. California, USA: Morgan Kaufmann. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-384968-7.00008-4>.

- Siemens, G. (2005a). A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1), 3-10.
https://www.itdl.org/Journal/Jan_05/Jan_05.pdf
- Siemens, G., y Conole, G. (2011). Special issue-Connectivism: Design and delivery of social networked learning. *International Review Of Research in Open and Distance Learning*, 12(3), 1-4. https://www.researchgate.net/publication/50888824_Special_Issue_-_Connectivism_Design_and_Delivery_of_Social_Networked_Learning
- Schmid, F. y Schmidt, R. (2006). Multivariate Extensions of Spearman's Rho and Related Statistics. *Statistics and Probability Charts*, 77(4), 407-416.
https://wisostat.unikoeln.de/fileadmin/sites/statistik/pdf_publicationen/SchmidSchmidtSpearmanRho.pdf
- Tasie, G. O. (2010). Analytical Observations of the Applicability of the Concept of Student-as-Customer in a University Setting. *Educational research and reviews*, 5(6), 309-313.
- Universidad Privada Norbert Wiener (2019). Código de ética para la investigación.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Valdez, E. (2018). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez_BEB.pdf?sequence=1&isAllo
- Viloria, H. y Hamburger, J. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación* (140), 367-

384. <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/3558/3130>

Yucra, B. (2021). *Uso de la Plataforma Zoom y Comprensión Lectora en Estudiantes 6to Grado Primaria de la IE N° 21010, Huaral, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73551/Yucra_RBM-SD.pdf?sequence=1

Zainol, M., Norbayani, B., Norkisme, Z., Riza, N., Suradi, M., Zalina, M., Ahmad, F., y Ab Hamid, M. R. (2012). Modeling of engineering student satisfaction. *Journals of Mathematics and Statistics*, 8(1), 64-71.

Zambrano, J. (2016), Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* 19(2), 217-235.

<http://dx.doi.org/10.5944/ried.19.2.15112>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Uso de la plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19 2020.

Formulación	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020?</p> <p>Problemas específicos • ¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020? • ¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión práctica y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020? • ¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020? • ¿Cuál es el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.</p> <p>Objetivos específicos • Determinar el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020. • Determinar el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión práctica y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020. • Determinar el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020. • Determinar el nivel de relación entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión informativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020. Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión práctica y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020. Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión comunicativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020. Existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual en la dimensión tutorial y evaluativa y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19, 2020.</p>	<p>Variable 1 Uso de plataforma virtual</p> <p>Dimensiones: - Informativa - Práctica - Comunicativa - Tutorial y Evaluativa</p> <p>Variable 2 Satisfacción estudiantil</p> <p>Dimensiones: - Calidad del sistema - Calidad de la Información - Calidad de la interfaz</p>	<p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Método y diseño de la investigación Hipotético-Deductivo, no experimental, Correlacional</p> <p>Población</p> <p>Estudiantes de la Escuela de posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener</p> <p>Muestra Censal</p> <p>102 estudiantes de la Maestría en Docencia de la Escuela de posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener</p>

Anexo 2: Instrumentos

Variable 1: Uso de plataforma virtual

Matriz operacional de la variable Uso de plataforma virtual

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Informativa	Nivel de uso de documentos del curso	1. ¿Con qué frecuencia ingresó a la sección documentos del curso para verlos o descargarlos? 2. ¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de los documentos del curso? 3. ¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde una laptop o pc? 4. ¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde un dispositivo móvil?		(8-18) Bajo (19-29) Medio
	Nivel de uso de las unidades de aprendizaje	5. ¿Con qué frecuencia ingresó a las unidades de aprendizaje en su primera semana? 6. ¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de las unidades de aprendizaje en su primera semana? 7. ¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde una laptop o pc? 8. ¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde un dispositivo móvil?		(30-40) Alto
Práctica	Realización de la prueba de entrada	9. ¿Realizó la prueba de entrada de cada curso en la primera semana?	Escala Ordinal	(3-6) Bajo
	Realización de Tareas	10. ¿Realizó las tareas 1, 2 y 3 en su primera semana?	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)	(7-10) Medio (11-15) Alto
	Realización de Trabajo Final	11. ¿Terminó la tarea final el último día de presentación?	Casi nunca (2) Nunca (1)	(4-9) Bajo (10-15) Medio (16-20) Alto
Comunicativa	Nivel de uso de foros	12. ¿Realizó más de dos intervenciones en los foros?		
	Nivel de uso de chats	13. ¿Participó mediante el uso de chats durante las tutorías virtuales?		
	Nivel de uso de videoconferencias	14. ¿Ingresó a todas las tutorías virtuales los días de semana? 15. ¿Ingresó a todas las clases ON LINE?		
	Nivel de uso de mail interno	16. ¿Se comunicó a través del mail interno con sus docentes?		
Tutorial y evaluativa	Capacitación sobre el uso de plataforma virtual	17. ¿Recibió capacitación continua en el uso de la plataforma virtual?		(4-9) Bajo (10-15) Medio (16-20) Alto
	Tutoriales Interactivos	18. ¿Ingresó a los diversos videotutoriales sobre el uso de la plataforma?		
	Videos de Bienvenida y Motivación	19. ¿Observó los videos de bienvenida o motivación de los cursos en la plataforma virtual?		

Retroalimentación de actividades	20. ¿Usó la plataforma virtual para recibir retroalimentación de las actividades?
----------------------------------	---

Variable 2: Satisfacción Estudiantil

Matriz operacional de la variable Satisfacción Estudiantil

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Calidad del Sistema.		1. En general estoy satisfecho con lo fácil de usar de esta plataforma.	Escala Ordinal Totalmente de acuerdo	(6-14) Bajo (15-22) Medio (23-30) Alto
		2. Fue sencillo usar este sistema.		
		3. Fui capaz de completar las tareas rápidamente usando este sistema.		
		4. Me sentí cómodo usando esta plataforma.		
		5. Fue fácil aprender a usar esta plataforma.		
		6. Creo que podría ser productivo rápidamente usando este sistema.		
Calidad de la Información.		7. Los mensajes de error de la plataforma me dicen claramente cómo solucionar problemas.	De acuerdo (5) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) En desacuerdo (3) Totalmente en desacuerdo (2) (1)	(6-14) Bajo (15-22) Medio (23-30) Alto
		8. Cada vez que cometía un error usando el sistema, podía recuperarme fácil y rápidamente.		
		9. La información como (ayuda en línea, mensajes en pantalla y otra documentación) que se proporciona con este sistema fue clara.		
		10. Fue fácil encontrar la información que necesitaba.		
		11. La información de la plataforma fue efectiva en ayudarme a terminar las tareas.		
		12. La organización de la información en las pantallas de la plataforma fue clara.		
Calidad de la Interfaz		13. La interfaz del sistema fue agradable.	(1)	(4-8) Bajo (9-14) Medio (15-20) Alto
		14. Me gustó usar la interfaz de la plataforma.		
		15. Esta plataforma tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.		
		16. En general, estoy satisfecho con esta plataforma.		

Anexo 3: Validación de instrumentos

MD	D	A	MA
1	2	3	4

VARIABLE 1: USO DE PLATAFORMA VIRTUAL		Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.												
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
DIMENSION INFORMATIVA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Nº	ÍTEMS													
1	¿Con que frecuencia ingresó a la sección documentos del curso para verlos o descargarlos?				X				X				X	
2	¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de los documentos del curso?				X				X				X	
3	¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde una laptop o pc?				X				X				X	
4	¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde un dispositivo móvil?				X				X				X	
5	¿Con qué frecuencia ingreso a las unidades de aprendizaje en su primera semana?				X				X				X	
6	¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de las unidades de aprendizaje en su primera semana?				X				X				X	

7	¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde una laptop o pc?				x				x				x	
8	¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde un dispositivo móvil?				x				x				x	
DIMENSIÓN PRÁXICA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
9	¿Realizó la prueba de entrada de cada curso en la primera semana?				x				x				x	
10	¿Realizó las tareas 1, 2 y 3 en su primera semana?				x				x				x	
11	¿Terminó la tarea final el último día de presentación?				x				x				x	
DIMENSIÓN COMUNICATIVA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
12	¿Realizó más de dos intervenciones en los foros?				x				x				x	
13	¿Participó mediante el uso de chats durante las tutorías virtuales?				x				x				x	
14	¿Ingresó a todas las tutorías virtuales los días de semana?				x				x				x	
15	¿Ingresó a todas las clases ON LINE?				x				x				x	
16	¿Se comunicó a través del mail interno con sus docentes?				x				x				x	
DIMENSIÓN TUTORIAL Y EVALUATIVA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
17	¿Recibió capacitación continua en el uso de la plataforma virtual?				x				x				x	
18	¿Ingresó a los diversos videotutoriales sobre el uso de la plataforma virtual?				x				x				x	

19	¿Observó los videos de bienvenida o motivación de los cursos en la plataforma virtual?				X				X				X	
20	¿Usó la plataforma virtual para recibir retroalimentación de las actividades?				X				X				X	

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL		Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.												
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
DIMENSION CALIDAD DEL SISTEMA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Nº	ÍTEMS													
1	En general estoy satisfecho con lo fácil de usar de esta plataforma.				X				X				X	
2	Fue sencillo usar este sistema.				X				X				X	
3	Fui capaz de completar las tareas rápidamente usando este sistema.				X				X				X	
4	Me sentí cómodo usando esta plataforma.				X				X				X	
5	Fue fácil aprender a usar esta plataforma.				X				X				X	
6	Creo que podría ser productivo rápidamente usando este sistema.				X				X				X	
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INFORMACIÓN		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
7	Los mensajes de error de la plataforma me dicen claramente cómo solucionar problemas.				X				X				X	

8	Cada vez que cometía un error usando el sistema, podía recuperarme fácil y rápidamente.				X				X				X	
9	La información (como ayuda en línea, mensajes en pantalla y otra documentación) que se proporciona con este sistema fue clara.				X				X				X	
10	Fue fácil encontrar la información que necesitaba.				X				X				X	
11	La información de la plataforma fue efectiva en ayudarme a completar las tareas.				X				X				X	
12	La organización de la información en las pantallas de la plataforma fue clara.				X				X				X	
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INTERFAZ		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
13	La interfaz del sistema fue agradable.				X				X				X	
14	Me gustó usar la interfaz de la plataforma.				X				X				X	
15	Esta plataforma tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.				X				X				X	
16	En general, estoy satisfecho con esta plataforma.				X				X				X	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Raúl Eduardo Rodríguez Salazar

DNI: 09892148

Especialidad del validador: Magister en Educación

04 de enero del 2021

A rectangular image showing a handwritten signature in blue ink on a light-colored background. The signature is cursive and appears to be 'Raúl Rodríguez Salazar'.

Firma del Experto Informante

**“USO DE PLATAFORMA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN EL POSGRADO DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA EN TIEMPOS DEL COVID-19, 2020”**

VARIABLE 1: USO DE PLATAFORMA VIRTUAL		Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.												
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
DIMENSION INFORMATIVA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Nº	ÍTEMS													
1	¿Con qué frecuencia ingresó a la sección documentos del curso para verlos o descargarlos?			X				X				X		
2	¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de los documentos del curso?			X				X				X		
3	¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde una laptop o pc?			X				X				X		
4	¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde un dispositivo móvil?			x				x				x		

5	¿Con qué frecuencia ingreso a las unidades de aprendizaje en su primera semana?			X				X				X		
6	¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de las unidades de aprendizaje en su primera semana?			X				X				X		
7	¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde una laptop o pc?			X				X				X		
8	¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde un dispositivo móvil?			x				x				x		
DIMENSIÓN PRÁXICA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencia
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
9	¿Realizó la prueba de entrada de cada curso en la primera semana?			X				X				X		
10	¿Realizó las tareas 1, 2 y 3 en su primera semana?			X				X				X		
11	¿Terminó la tarea final el último día de presentación?			x				x				x		
DIMENSIÓN COMUNICATIVA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencia
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
12	¿Realizó más de dos intervenciones en los foros?			X				X				X		
13	¿Participó mediante el uso de chats durante las tutorías virtuales?			X				X				X		
14	¿Ingresó a todas las tutorías virtuales los días de semana?			X				X				X		
15	¿Ingresó a todas las clases ON LINE?			X				X				X		
16	¿Se comunicó a través del mail interno con sus docentes?			x				x				x		

DIMENSIÓN TUTORIAL Y EVALUATIVA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
17	¿Recibió capacitación continua en el uso de la plataforma virtual?			X			X				X			
18	¿Ingresó a los diversos videotutoriales sobre el uso de la plataforma virtual?			X			X				X			
19	¿Observó los videos de bienvenida o motivación de los cursos en la plataforma virtual?			X			X				X			
20	¿Usó la plataforma virtual para recibir retroalimentación de las actividades?			x			x				x			

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL		<p>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.</p> <p>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.</p> <p>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.</p>												Sugerencias
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				
DIMENSION CALIDAD DEL SISTEMA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Nº	ÍTEMS													
1	En general estoy satisfecho con lo fácil de usar de esta plataforma.				X				X				X	
2	Fue sencillo usar este sistema.				X				X				X	
3	Fui capaz de completar las tareas rápidamente usando este sistema.				X				X				X	
4	Me sentí cómodo usando esta plataforma.				X				X				X	
5	Fue fácil aprender a usar esta plataforma.				x				x				x	

6	Creo que podría ser productivo rápidamente usando este sistema.				x				x				x	
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INFORMACIÓN		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
7	Los mensajes de error de la plataforma me dicen claramente cómo solucionar problemas.				X				X				X	
8	Cada vez que cometía un error usando el sistema, podía recuperarme fácil y rápidamente.				X				X				X	
9	La información (como ayuda en línea, mensajes en pantalla y otra documentación) que se proporciona con este sistema fue clara.				X				X				X	
10	Fue fácil encontrar la información que necesitaba.				X				X				X	
11	La información de la plataforma fue efectiva en ayudarme a completar las tareas.				X				X				X	
12	La organización de la información en las pantallas de la plataforma fue clara.				x				x				x	
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INTERFAZ		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencia
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
13	La interfaz del sistema fue agradable.				X				X				X	
14	Me gustó usar la interfaz de la plataforma.				X				X				X	
15	Esta plataforma tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.				X				X				X	
16	En general, estoy satisfecho con esta plataforma.				x				x				x	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento 1: Como sugerencia hablar de una de una plataforma educativa, o aula virtual en lugar de Interfaz. Como sugerencia: establecer calificación mediante o en base de la escala de Estaninos. Instrumento 2: En mi opinión el cuestionario es aplicable, y como sugerencia revisarlo con un traductor oficial.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable **Apellidos y nombres del**

juez validador. Mg. Gina León Untiveros.

DNI: 43150936

Especialidad del validador: Magister en Estomatología

04 de enero del 2021



**“USO DE PLATAFORMA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN EL POSGRADO DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA EN TIEMPOS DEL COVID-19, 2020”**

VARIABLE 1: USO DE PLATAFORMA VIRTUAL		Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.												
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
DIMENSION INFORMATIVA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Nº	ÍTEMS													
1	¿Con qué frecuencia ingresó a la sección documentos del curso para verlos o descargarlos?				X				X		X			
2	¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de los documentos del curso?				X				X		X			
3	¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde una laptop o pc?				X				X		X			
4	¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde un dispositivo móvil?				X				X		X			
5	¿Con qué frecuencia ingreso a las unidades de aprendizaje en su primera semana?				X				X				X	
6	¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de las unidades de aprendizaje en su primera semana?				X				X		X			
7	¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde una laptop o pc?				X				X		X			

8	¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde un dispositivo móvil?				x				x		x			
DIMENSIÓN PRÁXICA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
9	¿Realizó la prueba de entrada de cada curso en la primera semana?				x				x				x	
10	¿Realizó las tareas 1, 2 y 3 en su primera semana?				x				x		x			
11	¿Terminó la tarea final el último día de presentación?				X				x		x			
DIMENSIÓN COMUNICATIVA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
12	¿Realizó más de dos intervenciones en los foros?				x				x				x	
13	¿Participó mediante el uso de chats durante las tutorías virtuales?				x				x				x	
14	¿Ingresó a todas las tutorías virtuales los días de semana?				x				x				x	
15	¿Ingreso a todas las clases ON LINE?				x				x				x	
16	¿Se comunicó a través del mail interno con sus docentes?				x				x				x	
DIMENSIÓN TUTORIAL Y EVALUATIVA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
17	¿Recibió capacitación continua en el uso de la plataforma virtual?				x				x				x	
18	¿Ingresó a los diversos videotutoriales sobre el uso de la plataforma virtual?				x				x				x	
19	¿Observó los videos de bienvenida o motivación de los cursos en la plataforma virtual?				x				x				x	

20	¿Usó la plataforma virtual para recibir retroalimentación de las actividades?				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL		Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.												
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
DIMENSION CALIDAD DEL SISTEMA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Nº	ÍTEMS													
1	En general estoy satisfecho con lo fácil de usar de esta plataforma.				X				X				X	
2	Fue sencillo usar este sistema.				X				X				X	
3	Fui capaz de completar las tareas rápidamente usando este sistema.				X				X				X	
4	Me sentí cómodo usando esta plataforma.				X				X				X	
5	Fue fácil aprender a usar esta plataforma.				X				X				X	
6	Creo que podría ser productivo rápidamente usando este sistema.				X				X				X	
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INFORMACIÓN		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
7	Los mensajes de error de la plataforma me dicen claramente cómo solucionar problemas.				X				X				X	
8	Cada vez que cometía un error usando el sistema, podía recuperarme fácil y rápidamente.				X				X				X	

9	La información (como ayuda en línea, mensajes en pantalla y otra documentación) que se proporciona con este sistema fue clara.				X				X				X	
10	Fue fácil encontrar la información que necesitaba.				X				X				X	
11	La información de la plataforma fue efectiva en ayudarme a completar las tareas.				X				X				X	
12	La organización de la información en las pantallas de la plataforma fue clara.				X				X				X	
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INTERFAZ		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
13	La interfaz del sistema fue agradable.				X				X				X	
14	Me gustó usar la interfaz de la plataforma.				X				X				X	
15	Esta plataforma tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.				X				X				X	
16	En general, estoy satisfecho con esta plataforma.				X				X				X	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Nancy Yllu Ponce.

DNI: 41673324

Especialidad del validador: Magister de Gestión en Salud.

06 de enero del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'NYP' with a horizontal line through the bottom of the letters.

Firma del Experto Informante

**“USO DE PLATAFORMA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN EL POSGRADO DE UNA UNIVERSIDAD
PRIVADA EN TIEMPOS DEL COVID-19, 2020”**

MD	D	A	MA
1	2	3	4

VARIABLE 1: USO DE PLATAFORMA VIRTUAL		Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.												
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
DIMENSION INFORMATIVA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
N°	ÍTEMS													
1	¿Con qué frecuencia ingresó a la sección documentos del curso para verlos o descargarlos?				X				X				X	
2	¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de los documentos del curso?				X				X				X	
3	¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde una laptop o pc?			X			X				X			
4	¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde un dispositivo móvil?			X			X				X			
5	¿Con qué frecuencia ingreso a las unidades de aprendizaje en su primera semana?				X				X				X	

6	¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de las unidades de aprendizaje en su primera semana?				x				x				x	
7	¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde una laptop o pc?				x				x				x	
8	¿Visualizó o descargó los archivos de las unidades de aprendizaje del curso desde un dispositivo móvil?				x				x				x	
DIMENSIÓN PRÁXICA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
9	¿Realizó la prueba de entrada de cada curso en la primera semana?				x				x				x	
10	¿Realizó las tareas 1, 2 y 3 en su primera semana?			x				x					x	
11	¿Terminó la tarea final el último día de presentación?			x				x				x		
DIMENSIÓN COMUNICATIVA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
12	¿Realizó más de dos intervenciones en los foros?				x				x				x	
13	¿Participó mediante el uso de chats durante las tutorías virtuales?				x				x				x	
14	¿Ingresó a todas las tutorías virtuales				x				x				x	

	los días de semana?													
15	¿Ingreso a todas las clases ON LINE?				x				x					x
16	¿Se comunicó a través del mail interno con sus docentes?				x				x					x
DIMENSIÓN TUTORIAL Y EVALUATIVA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
17	¿Recibió capacitación continua en el uso de la plataforma virtual?				x				x					x
18	¿Ingresó a los diversos videotutoriales sobre el uso de la plataforma virtual?				x				x					x
19	¿Observó los videos de bienvenida o motivación de los cursos en la plataforma virtual?				x				x					x
20	¿Usó la plataforma virtual para recibir retroalimentación de las actividades?				x				x					x

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL		Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.												
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
DIMENSION CALIDAD DEL SISTEMA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Nº	ÍTEMS													
1	En general estoy satisfecho con lo fácil de usar de esta plataforma.				x				x				x	
2	Fue sencillo usar este sistema.				x				x				x	

3	Fui capaz de completar las tareas rápidamente usando este sistema.				X				X				X	
4	Me sentí cómodo usando esta plataforma.				X				X				X	
5	Fue fácil aprender a usar esta plataforma.				X				X				X	
6	Creo que podría ser productivo rápidamente usando este sistema.			X				X		X				
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INFORMACIÓN		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
7	Los mensajes de error de la plataforma me dicen claramente cómo solucionar problemas.				X				X				X	
8	Cada vez que cometía un error usando el sistema, podía recuperarme fácil y rápidamente.				X				X				X	
9	La información (como ayuda en línea, mensajes en pantalla y otra documentación) que se proporciona con este sistema fue clara.				X				X				X	
10	Fue fácil encontrar la información que necesitaba.				X				X				X	
11	La información de la plataforma fue efectiva en ayudarme a completar las tareas.				X				X				X	
12	La organización de la información en las pantallas de la plataforma fue clara.				X				X				X	
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INTERFAZ		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	

13	La interfaz del sistema fue agradable.				X				X			X		
14	Me gustó usar la interfaz de la plataforma.				X				X				X	
15	Esta plataforma tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.				X				X				X	
16	En general, estoy satisfecho con esta plataforma.				X				X				X	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considero que el cuestionario cumple con la calificación de suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable[X] Aplicable después de corregir []No

aplicable [] **Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Patricia Nieto Perea.

DNI: 41356620

Especialidad del validador: Magister de Gestión en Salud.

04 de enero del 2021

Firma del Experto Informante

**“USO DE PLATAFORMA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN EL POSGRADO DE UNA UNIVERSIDAD
PRIVADA EN TIEMPOS DEL COVID-19, 2020”**

VARIABLE 1: USO DE PLATAFORMA VIRTUAL		Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.												
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
DIMENSION INFORMATIVA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
N°	ÍTEMS													
1	¿Con qué frecuencia ingresó a la sección documentos del curso para verlos o descargarlos?				X				X				X	
2	¿Dedicó más de 10 minutos a la descarga o visualización de los documentos del curso?				X				X				X	
3	¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde una laptop o pc?				X				X				X	
4	¿Visualizó o descargó los documentos del curso desde un dispositivo móvil?				X				X				X	

DIMENSIÓN TUTORIAL Y EVALUATIVA		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
17	¿Recibió capacitación continua en el uso de la plataforma virtual?				X				X				X	
18	¿Ingresó a los diversos videotutoriales sobre el uso de la plataforma virtual?				X				X				X	
19	¿Observó los videos de bienvenida o motivación de los cursos en la plataforma virtual?				X				X				X	
20	¿Usó la plataforma virtual para recibir retroalimentación de las actividades?				X				X				X	

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL		Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.												Sugerencias
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				
DIMENSION CALIDAD DEL SISTEMA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Nº	ÍTEMS													
1	En general estoy satisfecho con lo fácil de usar de esta plataforma.				X				X				X	
2	Fue sencillo usar este sistema.				X				X				X	
3	Fui capaz de completar las tareas rápidamente usando este sistema.				X				X				X	
4	Me sentí cómodo usando esta plataforma.				X				X				X	
5	Fue fácil aprender a usar esta plataforma.				X				X				X	
6	Creo que podría ser productivo rápidamente usando este sistema.				X				X				X	
		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias

DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INFORMACIÓN		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
7	Los mensajes de error de la plataforma me dicen claramente cómo solucionar problemas.				x				x				x	
8	Cada vez que cometía un error usando el sistema, podía recuperarme fácil y rápidamente.				x				x				x	
9	La información (como ayuda en línea, mensajes en pantalla y otra documentación) que se proporciona con este sistema fue clara.				x				x				x	
10	Fue fácil encontrar la información que necesitaba.				x				x				x	
11	La información de la plataforma fue efectiva en ayudarme a completar las tareas.				x				x				x	
12	La organización de la información en las pantallas de la plataforma fue clara.				x				x				x	
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INTERFAZ		Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
13	La interfaz del sistema fue agradable.				x				x				x	
14	Me gustó usar la interfaz de la plataforma.				x				x				x	
15	Esta plataforma tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.				x				x				x	

16	En general, estoy satisfecho con esta plataforma.				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable [] Apellidos y nombres del

juez validador. Dra. Patricia María Ramos Vera.

DNI: 10752275

Especialidad del validador: Doctora en Educación

04 de enero del 2021



Firma del Experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad instrumento Uso de Plataforma virtual

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	20

Confiabilidad instrumento Satisfacción estudiantil

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	16

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética.



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 01 de febrero de 2022

Investigador(a):
Juan Peter Arce Estacio
Exp. N° 1473-2022

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“USO DE PLATAFORMA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN TIEMPOS DEL COVID-19, 2020” V02**, el cual tiene como investigador principal a **Juan Peter Arce Estacio**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 6: Formato de consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores: Juan Peter Arce Estacio
Título: USO DE PLATAFORMA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN TIEMPOS DEL COVID-19, 2020.

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “USO DE PLATAFORMA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN TIEMPOS DEL COVID-19, 2020”. Este estudio tiene como propósito determinar la relación del uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID-19.2020. Su ejecución ayudará a buscar mejoras en la plataforma virtual en beneficio de los estudiantes.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Recojo de datos
- Tiempo para el llenado

La encuesta puede demorar unos 30 minutos. Los resultados del estudio se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio es voluntaria y no presenta riesgo alguno para Ud. Porque solo se pedirá el llenado de una encuesta.

Beneficios:

Usted se beneficiará en base a los resultados a mejorar la plataforma virtual para obtener un aprendizaje mejorado, no generará beneficio ni pérdida económica para los participantes.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador Juan Peter Arce Estacio al 993318634 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante: _____
Nombres
DNI:

Investigador
Nombres
DNI:

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.



"Año de Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 07 de marzo del 2022

CARTA N° 005 -EPG-UPNW

Dr. Guillermo A. Raffo Ibarra
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Privada Norbert Wiener
Jr. Larraburre y Unanue N° 110 Cercado de Lima

Presente. -

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentar a l
egresado **Juan Peter Arce Estacio**, con código de matrícula N° **2020900092** de
la **Maestría en Docencia Universitaria**, con la finalidad de aplicar los
instrumentos de recolección de datos, para el proyecto de investigación titulado:
**"Uso de la plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la Escuela de
Posgrado de una universidad privada en tiempos del COVID- 19, 2020"**.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi
consideración y estima personal.

Atentamente,



M. Sc. Guillermo Alejandro Raffo Ibarra
Director (e) de la Escuela de Posgrado

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin.

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
IF TESIS 10 Arce 05.10.22.docx	JUAN ARCE ESTACIO
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
26405 Words	143367 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
123 Pages	1.6MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Oct 8, 2022 7:06 PM GMT-5	Oct 8, 2022 7:08 PM GMT-5
● 14% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base	
• 13% Base de datos de Internet	• 6% Base de datos de publicaciones
• Base de datos de Crossref	• Base de datos de contenido publicado de Cros

- 14% de similitud general**
- Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:
- 13% Base de datos de Internet
 - 6% Base de datos de publicaciones
 - Base de datos de Crossref
 - Base de datos de contenido publicado de Cros
 - 3% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
	Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	4%
	Internet	
3	repositorio.upch.edu.pe	<1%
	Internet	