



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción por el Aprendizaje con la modalidad On Line  
del Programa Carreras Universitarias para Personas con  
Experiencia Laboral-Universidad San Ignacio de Loyola-  
2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Mgtr. Lida Vásquez Pajuelo

**ASESOR:**

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ – 2015**

**Página del Jurado**

---

**Dra. Galia Lescano López**

**Presidente**

---

**Dr. Luis Núñez Lira**

**Secretario**

---

**Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mi amado hijo, la razón de todos mis logros; como ejemplo de su formación y base de sus éxitos.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme sabiduría, fortaleza, salud, inteligencia y la vida para forjar mi destino.

Al Sr. Carlos Villa Solís - Director de CPEL y al Sr. Luis Eduardo Canales Anchorena - Sub Director del Programa CPEL-USIL, por haberme permitido la realización de la investigación.

Al Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes, por su motivación, dedicación, permanente asesoría y por elevar la investigación cualitativa a nivel más alto de la investigación doctoral.

Al Dr. José Napoleón Rivas Rodríguez, por su permanente colaboración, por ser mi guía, impulsor, motivador y su constante asesoría.

A mi ángel mi amiga Elba María Andrade Díaz, por ser mi fortaleza en la perfección de la investigación.

## **Declaratoria de Autenticidad**

En calidad de autora del proyecto de investigación titulado “Satisfacción por el Aprendizaje con la modalidad On Line del Programa Carreras Universitarias para Personas con Experiencia Laboral-Universidad San Ignacio de Loyola-2014”, como estudiante del IV ciclo del doctorado en Administración de la Educación declaro:

Que, ejecuté el proyecto de investigación durante el desarrollo de la asignatura Desarrollo del trabajo de Investigación del Doctorado en Administración de la Educación.

Que, soy la única responsable de su formulación y como tal constituye propiedad intelectual.

Que, los elementos del proyecto empleados fueron construidos durante su desarrollo, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en el proyecto.

Que, los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que, la descripción que se presenta de los datos así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos, son veraces y se deja a disposición la base de datos para su comprobación cuando se considere necesario.

Que, el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la Investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo y publicado en la Universidad San Ignacio de Loyola.

---

Mgtr. Lida Vásquez Pajuelo

DNI N° 10534611

Código de estudiante doctoral N° 2131023543

## **Presentación**

Señores(as) integrantes del jurado:

El informe de la investigación realizada, como parte del programa de Doctorado en Administración de la Educación, fue desarrollado de acuerdo al protocolo propuesto por la Universidad César Vallejo.

La investigación ha sido realizada en el Programa Carreras Universitarias para Personas con Experiencia Laboral (CPEL) de la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), sito en la avenida Javier Prado Este, en el distrito La Molina, provincia de Lima Metropolitana, Perú y se ha buscado analizar cómo los estudiantes perciben el proceso de enseñanza y aprendizaje en la modalidad virtual, el análisis consiste en la Satisfacción del Aprendizaje On Line. El estudio fue desarrollado en el contexto de los estudiantes de las cuatro carreras virtuales universitarias; Administración de Empresas, Marketing y Gestión Comercial, Negocios Internacionales y Contabilidad.

A partir de sus conclusiones será posible evaluar el nivel o grado de la Satisfacción del Aprendizaje On Line, asimismo servirá como aporte de que se pudo realizar una investigación que garantice la formación académica virtual en las cuatro carreras universitarias; la investigación desarrollada se constituye en un referente para universidades virtuales soportada por la plataforma Blackboard Learn y contribuirá en la formación de profesionales que trabajan y no disponen de tiempo para concluir su sueño de ser profesional.

La relevancia del enfoque cualitativo se desarrolla una investigación Etnográfica, a la que se aspira, se requiere revisar y analizar exhaustivo el estudio realizado, ello determina que se ponga a vuestra disposición, esperando y agradeciendo las sugerencias que tengan a bien realizar.

Mgtr. Lida Vásquez Pajuelo  
La autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
RESUMO	xv
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1 Antecedentes	17
1.1.1 Antecedentes internacionales	17
1.1.2 Antecedentes nacionales	22
1.2 Marco teórico referencial	23
1.2.1 Teorías de Aprendizaje, ¿cómo aprender?	25
1.2.2 Aprendizaje	25
1.2.3 Tipos de aprendizaje	26
1.2.4 La Andragogía	27
1.2.5 Teorías actuales base fundamental del presente estudio cualitativo	30
1.2.6 Teoría conectivista	30
1.2.7 Teoría del Construccinismo	31
1.2.8 Teoría conceptual	32
1.2.9 Modalidades de Enseñanza-Aprendizaje	33
1.2.10 Satisfacción del aprendizaje On Line en el programa CPEL	35
1.2.11 Modalidad On Line en el programa CPEL	39
1.2.12 La Perspectiva	43
1.2.13 Perspectiva teórica	44
1.2.14 Enfoque Pedagógico	46
1.2.15 Enfoque Tecnológico	46
1.2.16 Enfoque Servicios Educativos	47
1.2.17 Trilogía CPEL	47

1.2.18	Pirámide CPEL	47
1.2.19	Acceso a la Plataforma Blackboard Learn del Programa CPEL-USIL	48
1.2.20	Satisfacción del usuario	50
1.2.21	Funcionalidad Blackboard Learn sistema de gestión de aprendizaje	53
1.2.22	Estudiar en CPEL - USIL	58
1.2.23	Propuesta educativa CPEL - USIL	58
1.2.24	Plan de estudios	58
1.2.25	La diferencia de los estudiantes en CPEL - USIL	59
1.2.26	Organización CPEL	60
1.2.27	E-learning igual educación virtual igual a modalidad on line	60
1.2.28	La educación e-learning	62
1.2.29	Enfoque de Investigación	76
1.2.30	Investigación Cualitativa	77
1.2.31	Estudio Etnográfico	79
1.3	Marco espacial	101
1.3.1	Estructura de cursos virtuales CPEL	104
1.3.2	Estructura del Itinerario semanal del curso.	105
1.3.3	Los Objetos Virtuales de Aprendizaje CPEL	105
1.4	Marco temporal	106
1.5	Contextualización	107
1.5.1	Histórica	109
1.5.2	Política	110
1.5.3	Cultural	114
1.5.4	Social	115
1.5.5	Supuestos teóricos	115
II.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	120
2.1	Aproximaciones temáticas	120
2.1.1	Estudios relacionados	120
2.1.2	Preguntas orientadoras	121
2.2	Formulación del problema de investigación	121
2.2.1	Problema General	124
2.2.2	Problema Específico	124
2.3	Justificación	124



2.4	Relevancia	125
2.5	Contribución	127
2.6	Objetivos	127
2.6.1	Objetivo General	127
2.6.2	Objetivos Específicos	128
III.	MARCO METODOLÓGICO	130
3.1	Unidades temáticas	130
3.1.1	Variable de la investigación	130
3.1.2	El aprendizaje On Line	131
3.1.3	Modalidad On Line	132
3.1.4	Modalidad On Line en CPEL	134
3.1.5	Categorización	135
3.2	Metodología	135
3.2.1	Tipo de estudio	137
3.2.2	Diseño	137
3.3	Escenario de Estudio	138
3.3.1	Organización Virtual Interna del Programa CPEL	139
3.3.2	Modelo Pedagógico del Programa CPEL	139
3.3.3	Metodología del Programa CPEL	140
3.3.4	Modalidades de cursos del Programa CPEL	141
3.4	Caracterización de sujetos	142
3.5	Procedimientos metodológicos de investigación	143
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	143
3.7	Mapeamiento	145
3.8	Tratamiento de la Información	146
IV.	RESULTADOS	148
4.1	Descripción de resultados	148
4.1.1	Variable del estudio de investigación	148
4.1.2	Satisfacción por el desarrollo de los cursos virtuales	148
4.1.3	Satisfacción por el servicio docente	149
4.1.7	Análisis de las respuestas de la entrevista de opinión	154
4.2	Teorización de Unidades Temáticas	156
4.2.1	Enfoque Pedagógico	156

4.2.2	Enfoque Tecnológico	156
4.2.3	Enfoque Servicios Educativos	157
V.	DISCUSIÓN	159
VI.	CONCLUSIONES	163
VII.	RECOMENDACIONES	165
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	167
	ANEXOS	172
	Anexo 1: Matriz de Consistencia	173
	Anexo 2: Operativización de la Variable de la investigación	174
	Anexo 3: Encuesta de satisfacción del Aprendizaje On Line	175
	Anexo 4: Entrevistas de satisfacción del Aprendizaje On Line	176

## Índice de Tablas

Tabla 01:	54
Blackboard Learn	54
Tabla 02:	90
Ventajas de los sistemas multimedia. Citado por VÁSQUEZ & ANDRADE (2012)	90
Tabla 03:	105
Estructura de la página principal del curso virtual	105
Tabla 04:	105
Generalidades del curso virtual	105
Tabla 05:	106
Semana del 1 al 7, del curso virtual	106
Tabla 06:	131
Matriz de Operacionalización de variable	131
Tabla 07:	138
Método de estudio de casos en el curso virtual	138
Tabla 08:	142
Edad de los estudiantes del programa CPEL – USIL	142
Tabla 09:	145
Expertos y dictamen de validación	145
Tabla 10:	149
Satisfacción por el desarrollo de los cursos online.	149
Tabla 11:	150
Satisfacción por el servicio docente virtual	150
Tabla 12:	151
Satisfacción por el soporte y plataforma virtual	151
Tabla 13:	152
Satisfacción por los servicios administrativos	152
Tabla 14:	154
Grado de satisfacción por CPEL On Line	154

## Índice de Figuras

Figura 01. Relación entre la educación presencial y a distancia y la virtual y no virtual	35
Figura 02: Enfoque pedagógico, enfoque tecnológico y enfoque servicios educativos	47
Figura 03: Pirámide CPEL	48
Figura 04: Blackboard Learn CPEL-USIL	48
Figura 05: Acceso docente y estudiante	49
Figura 06: Acceso al campus virtual CPEL	49
Figura 07: Ingresar al curso virtual	50
Figura 08: Curso Virtual Metodología de la Investigación	50
Figura 09: (ISTE, 2008, p.1). Estándares TIC para docentes	62
Figura 10: Home-Portal USIL	102
Figura 11: Home-CPEL	103
Figura 12: Cuatro carreras universitarias virtual-CPEL	103
Figura 13: Estructura de cursos virtuales	104
Figura 14: Itinerario de aprendizaje semanal	105
Figura 15: Organización del Programa CPEL	139
Figura 16: Edad de los participantes en la investigación	142
Figura 17: Edad de los participantes del estudio	142
Figura 18: Proceso metodológico del estudio	145

## Resumen

Se busca analizar y explicar la Satisfacción por el Aprendizaje On Line, del Programa Carreras Universitarias para Personas con Experiencia Laboral de la Universidad San Ignacio de Loyola en el 2014, diseñado para personas mayores de 24 años.

Bajo un enfoque cualitativo se desarrolla una investigación Etnográfica con un método orientado al estudio de casos; la información se recoge con las técnicas de la encuesta y la entrevista de opinión virtual, aplicándose una escala de satisfacción por el aprendizaje On line y un cuestionario a los estudiantes de cuatro carreras virtuales, previamente capacitados en el uso de la plataforma Blackboard Learn, que constituye el ambiente virtual de aprendizaje. El análisis de datos se basa en el construccionismo y conectivismo, triangulándolos con la información referencial y conceptual recogida; las conclusiones se obtienen por el método de saturación de respuestas.

Los resultados obtenidos muestran que el 78,78% de los estudiantes consideran satisfechas sus expectativas de aprendizaje con la modalidad ON LINE del Programa CPEL-USIL; es posible observar en las tres categorías analizadas la proporción de estudiantes que manifiestan su satisfacción varía entre el 75% y 80%, lo que permite concluir que en todos los casos el porcentaje de estudiantes satisfechos es alto. Es así que se establece que la satisfacción por la planificación y organización llega al 78,28%, por la metodología empleada al 80,02% y por la evaluación al 78,9%.

**Palabras clave:** Satisfacción del aprendizaje, modalidad On Line y plataforma virtual Blackboard Learn.

## **Abstract**

It seeks to analyze and explain Satisfaction On Line Learning, University Degree Program for People with Experience of the Universidad San Ignacio de Loyola in 2014, designed for people over 20 years.

Under a qualitative ethnographic research approach is developed with a case study oriented approach; Information is collected with the survey techniques and virtual interview opinion, apply a satisfaction scale for learning On line and a questionnaire to students four virtual racing, previously trained in the use of Blackboard Learn platform, which is the virtual learning environment. Data analysis is based on constructivism and connectivism, triangulándolos with referential and conceptual information collected; the conclusions are obtained by the method of saturation answers.

The results show that 78.78% of students consider themselves satisfied with their learning expectations ON LINE mode CPEL-USIL program; can be observed in the three categories analyzed the proportion of students who indicate satisfaction varies between 75% and 80%, leading to the conclusion that in all cases the percentage of satisfied students is high. It is well established that the satisfaction with the planning and organization reaches 78.28%, for the methodology used to 80.02% and 78.9% assessment.

**Keywords:** Satisfaction learning, On Line mode and virtual platform Blackboard Learn.

## Resumo

Destina-se a analisar e explicar Satisfaction On Line de Aprendizagem, Programa de Licenciatura para pessoas com experiência da Universidad San Ignacio de Loyola em 2014, projetado para pessoas com mais de 20 anos.

Sob uma abordagem de pesquisa qualitativa etnográfica é desenvolvido com uma abordagem orientada para estudo de caso; A informação é recolhida com as técnicas de pesquisa e opinião entrevista virtual, aplicar uma escala de satisfação para o aprendizado On line e um questionário para alunos de quatro corridas virtuais, previamente treinados no uso de Blackboard Saiba plataforma, que é o ambiente virtual de aprendizagem. A análise dos dados é baseada no construtivismo e conectivismo, triangulándolos com referencial e informações conceituais recolhidos; as conclusões são obtidas pelo método de respostas de saturação.

Os resultados mostram que 78,78% dos estudantes consideram-se satisfeitos com as suas expectativas de aprendizagem sobre o modo de linha de programa CPEL-USIL; pode ser observada nas três categorias analisadas a proporção dos que indicam satisfação varia entre 75% e 80%, levando à conclusão de que, em todos os casos, a percentagem de estudantes satisfeitos, é alta. Está bem estabelecido que a satisfação com o planejamento e organização atinge 78,28%, para a metodologia utilizada para 80,02% e 78,9% de avaliação.

**Palavras-chave:** aprendizagem Satisfação, o modo de linha e plataforma virtual Blackboard Learn.