



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

Uso de plataformas virtuales y satisfacción académica en
estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de una
Universidad pública, Juliaca, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Docencia Universitaria

AUTORA:

Ferro Gonzales, Ana Lucia (orcid.org/0000-0001-7751-2782)

ASESORES:

Dr. Colina Ysea, Félix José (orcid.org/0000-0002-6651-3509)

Mgr. Solís Toscano, José Luis (orcid.org/0000-0002-5489-1705)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres Pompeyo y Ana, cuyo amor incondicional y apoyo constante me han impulsado a alcanzar mis metas académicas. Agradezco su sacrificio y dedicación para brindarme las oportunidades que hoy tengo. También dedico este logro a mi familia, amigos y seres queridos, quienes me han brindado su aliento y comprensión en cada etapa de este camino. Sin su apoyo, esta investigación no habría sido posible.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo y a los docentes de la Maestría en Docencia Universitaria que, a lo largo de mi formación académica, me brindaron su sabiduría y me inspiraron a buscar la excelencia.

Asimismo, quiero expresar mi gratitud a mi asesor de tesis, Dr. Félix José Colina Ysea, por su orientación experta, paciencia y dedicación a lo largo de este proceso. Sus conocimientos y sugerencias fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo y su guía me permitió superar los desafíos que se presentaron.

No puedo dejar de reconocer el apoyo incondicional de mis padres y mi familia. Su amor, aliento y sacrificio han sido la fuerza impulsora detrás de mis logros. Gracias por creer en mí y por siempre estar ahí para animarme en cada paso del camino.

A todas las personas mencionadas y a aquellas que, por alguna razón, no aparecen aquí, les agradezco de todo corazón por ser parte de este viaje académico. Su apoyo y contribuciones fueron invaluable y siempre los llevaré en mi memoria mientras continúo creciendo y aprendiendo en mi carrera profesional.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación | 13 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 14 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 15 |
| 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos | 17 |
| 3.5. Procedimientos | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos | 18 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| 4.1. Resultados descriptivos | 20 |
| 4.2. Prueba de normalidad de la distribución de datos | 21 |
| 4.3. Resultados inferenciales | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 25 |
| VI. CONCLUSIONES | 27 |
| VII. RECOMENDACIONES | 29 |
| REFERENCIAS | 31 |
| ANEXOS | 36 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1 <i>Tabla de frecuencias de la variable plataforma virtual (agrupada)</i> | 20 |
| Tabla 2 <i>Tabla de frecuencias de la variable satisfacción académica (agrupada)</i> | 20 |
| Tabla 3 <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i> | 21 |
| Tabla 4 <i>Correlación de Spearman de plataforma virtual y satisfacción académica</i> | 22 |
| Tabla 5 <i>Correlación de Spearman de plataforma virtual y las dimensiones de satisfacción académica</i> | 23 |
| Tabla 6 <i>Correlación de Spearman de las dimensiones de plataforma virtual y satisfacción académica</i> | 24 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|------|
| Figura 1 <i>Dimensiones plataforma virtual</i> | 11 |
| Figura 2 <i>Dimensiones satisfacción académica</i> | 12 |

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la incidencia del uso de plataformas virtuales en la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en una universidad pública en Juliaca en el año 2023. Dado que, el uso de plataformas virtuales se ha convertido en una práctica común en la educación superior, por lo que, es fundamental comprender su incidencia en la satisfacción académica de los estudiantes. Para lograrlo, se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional transversal. Se aplicó una encuesta virtual a una muestra aleatoria probabilística de 257 estudiantes matriculados en la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca durante el periodo académico 2023 I. Los datos obtenidos se analizaron utilizando el software estadístico SPSS. El resultado principal reveló una correlación alta ($\rho=0.774$) y significativa ($p=0.000$) entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes. Estos hallazgos respaldan la idea de que el uso de herramientas digitales tiene un impacto positivo en la experiencia educativa de los estudiantes universitarios.

Palabras clave: Plataforma virtual, satisfacción académica, educación universitaria, satisfacción.

Abstract

This research aims to evaluate the incidence of the use of virtual platforms in the academic satisfaction of Public Management and Social Development students at a public university in Juliaca in the year 2023. Since the use of virtual platforms has become a common practice in higher education, so it is essential to understand its impact on the academic satisfaction of students. To achieve this, a quantitative research approach was used with a non-experimental, descriptive and cross-correlational design. A virtual survey was applied to a probabilistic random sample of 257 students enrolled in the Professional School of Public Management and Social Development of the National University of Juliaca during the academic period 2023 I. The data obtained was analyzed using the SPSS statistical software. The main result revealed a high ($\rho=0.774$) and significant ($p=0.000$) correlation between the use of virtual platforms and the academic satisfaction of the students. These findings support the idea that the use of digital tools has a positive impact on the educational experience of university students.

Keywords: Virtual platform, academic satisfaction, university education, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La educación universitaria es considerada un sector de constante evolución a nivel mundial, y el uso de herramientas digitales ha ganado popularidad en los últimos años en la enseñanza y el aprendizaje, ya que se ha reconocido la capacidad de estas herramientas para mejorar el aprendizaje de los estudiantes (Bernate & Vargas, 2020). Sin embargo, a pesar de sus ventajas, existe una preocupación creciente por comprender cómo afecta el uso de estas herramientas a la satisfacción académica de los estudiantes respecto a su uso y su impacto en el camino del aprendizaje en entornos de educación superior.

El despliegue de las TIC en educación superior ha presentado desafíos importantes en distintos contextos. Su uso ha incrementado durante la pandemia de COVID-19, facilitando así, el acceso, administración y creación de contenido como soporte en la experiencia de aprendizaje (Cámara-Cuevas & Hernández-Palaceto, 2022). De esta forma, se ha dado situaciones en las que los estudiantes se han visto obligados a aprender vía online dada la pandemia bajo los desafíos de términos de acceso a los recursos digitales que esto implicaba según sus condiciones estructurales (Miguel, 2020), por lo que, de la misma forma se ha incrementado la necesidad de comprender como perciben los estudiantes el uso de dichas herramientas y plataformas digitales.

Sin embargo, Gómez y otros (2018) mencionan que, en países con acceso limitado a la tecnología y una gran brecha digital, la inclusión de herramientas digitales en la educación puede exacerbar las crecientes desigualdades en el acceso a la educación (Miguel, 2020). Por otro lado, en países con acceso a la tecnología, se ha demostrado que el despliegue de herramientas digitales puede crear una dependencia excesiva de la tecnología, generando así, una pérdida de habilidades sociales y emocionales en los estudiantes (Prensky, 2010).

Para la implementación de herramientas digitales en la educación se requiere una formación adecuada de los docentes para su uso efectivo, lo cual puede representar un desafío en muchos contextos dada a las competencias en TICs de los mismos (Hernández y otros, 2018 ; Bernate & Vargas, 2020). Asimismo,

se han identificado desafíos en la selección de herramientas digitales adecuadas y en la adaptación de los programas educativos a su uso (Lai, 2018).

En este sentido, la problemática de la implementación de herramientas digitales como el uso de las plataformas digitales en la educación es compleja y multifacética, y su abordaje debe considerar tanto los desafíos como las oportunidades que presenta esta tendencia a nivel internacional, sobre todo evaluar la percepción de satisfacción académica de los estudiantes considerando que son los principales usuarios de la universidad. De esta forma, Hermosa (2015) examinó la repercusión de las TICs en el proceso educativo, donde encontraron que, las tecnologías digitales pueden potenciar la educación, pero solo si se integran adecuadamente en el proceso educativo.

Esta realidad no es ajena a lo que ha sucedido en el Perú, ya que, se ha intensificado a partir de la pandemia el uso de las herramientas digitales en el proceso educativo de los estudiantes de nivel secundaria (Orellana Zapata y otros, 2022), lo mismo sucedió a nivel de educación superior y educación básica regular, teniendo el Perú que pasar por una transformación digital en la educación universitaria (Arribasplata & Zarzosa, 2021).

Es así que, diversas instituciones han adoptado el uso de plataformas educativas en línea, como Moodle. Por ejemplo, Astete (2020), destaca la implementación de esta plataforma en un colegio de Miraflores, mostrando la importancia de integrar plataformas de aprendizaje en línea, como Moodle, para mejorar la calidad del proceso educativo, especialmente en el contexto de la educación virtual ha adquirido una relevancia cada vez mayor debido a la pandemia de COVID-19. Asimismo, Berrocal (2023), ha evidenciado la importancia del uso de plataformas de aprendizaje en línea como Moodle durante la pandemia y cómo los estudiantes pueden adaptarse y tener una percepción positiva de la enseñanza en línea si se implementan adecuadamente.

Es así, que en el Perú luego de retomada las clases presenciales aún se maneja el uso de plataformas digitales como soporte del proceso de aprendizaje de los estudiantes. No obstante, es necesario investigar cómo se ha percibido el uso de dichas plataformas virtuales en estos contextos a partir de la mirada de los estudiantes, considerando principalmente la evaluación del impacto en la

satisfacción académica de los estudiantes, ya que, las condiciones de los sistemas de gestión de aprendizaje han variado luego de la pandemia.

En el contexto local, el uso de las plataformas digitales en el proceso educativo superior también son temas de gran relevancia, ya que las diferentes universidades públicas y privadas también han tenido que adaptar este enfoque de aprendizaje, intensificando su uso durante la pandemia. Sin embargo, uno de los mayores problemas en Puno es el inadecuado acceso a internet y la infraestructura inadecuada en algunas áreas, limitando la capacidad de los estudiantes para participar plenamente en el proceso educativo con el uso de tecnologías.

Esto, se evidencia aún más en el uso de la tecnología digital en la instrucción a nivel inicial, en instituciones educativas rurales de la región Puno, como muestran los resultados de la encuesta ENEDU 2018, el 27% de los docentes encuestados participaron en capacitación en tecnologías digitales y que hay un uso deficiente de herramientas y recursos digitales en el aula (Huaman, 2021), lo que podría también estar reflejándose en la educación superior universitaria, causando estos factores una probable insatisfacción en los estudiantes y docentes debido al uso deficiente de estas herramientas.

Por otra parte, tras las medidas tomadas por el gobierno central respecto a la pandemia, desde el año 2022 se han retomado las sesiones de clase de forma presencial en la Universidad Nacional de Juliaca (UNAJ), en donde se utiliza la plataforma virtual Moodle para complementar la formación educativa de los estudiantes. Esto implica que tanto docentes y estudiantes utilicen un tiempo adicional para realizar las actividades dentro de la Plataforma Moodle, causando lo antes mencionado un posible impacto en el bienestar académico de los estudiantes.

A partir de la premisa previamente planteada, este estudio intenta responder a la siguiente pregunta general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en relación con el uso de una plataforma virtual en una universidad pública en Juliaca, 2023?, a partir de la cual, se busca responder:

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social que utilizan plataformas virtuales?

2. ¿Existe una correlación significativa entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social?
3. ¿Cuáles son las medidas y estrategias recomendadas para mejorar el uso de plataformas virtuales y promover la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en una universidad pública en Juliaca?

La resolución de estas preguntas permitió comprender cómo el uso de las plataformas virtuales afecta la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social (GPYDS) de la Universidad Nacional de Juliaca, asimismo, con base en los resultados obtenidos, se plantea una serie de recomendaciones para mejorar la calidad de la educación y optimizar el uso de las plataformas digitales en la UNAJ, así como desarrollar soluciones efectivas para mejorar la calidad académica en la región, para mejorar la experiencia educativa de los estudiantes, y finalmente, contribuir al desarrollo económico y social.

Desde un punto de vista teórico, esta investigación es importante para comprender y evaluar la incidencia del uso de plataformas virtuales en el bienestar académico de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social. Puesto que, a nivel teórico existe un creciente cuerpo de literatura que destaca el papel de las plataformas virtuales en la formación superior y su influencia en el proceso educativo. Asimismo, estudios previos muestran que el uso de plataformas virtuales puede mejorar la accesibilidad, la interacción y la eficacia del aprendizaje, así como promover la autonomía y colaboración entre los estudiantes. Sin embargo, también existen desafíos y limitaciones asociados con el uso de estas plataformas, como la adaptación de los programas educativos, la competencia tecnológica de los docentes y la calidad en la experiencia del usuario. Por lo tanto, es fundamental investigar y comprender mejor cómo el uso de plataformas virtuales afecta al bienestar académico de los alumnos de GPYDS, a fin de identificar áreas de mejora y promover un entorno educativo más efectivo y satisfactorio.

Desde un punto de vista práctico, esta investigación se sustenta en la necesidad de mejorar la calidad de la formación superior y la experiencia de aprendizaje de

los estudiantes de GPyDS en la UNAJ, dado que, la implementación de plataformas virtuales en el proceso educativo ha sido ampliamente adoptada desde la pandemia de COVID-19 y que actualmente aún se utiliza dicha plataforma como recurso adicional en el proceso de aprendizaje. Sin embargo, es necesario evaluar cómo el uso de estas plataformas afecta la satisfacción académica de los estudiantes y qué pasos se puede seguir para mejorar su experiencia de aprendizaje. Es así que, esta investigación proporcionará información relevante y práctica sobre las percepciones de los alumnos hacia el uso de las plataformas virtuales, lo cual permitirá identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones concretas para optimizar su uso y promover una mayor satisfacción académica.

Desde un punto de vista metodológico, esta investigación utilizará un enfoque cuantitativo. Puesto que, se aplicará un cuestionario estructurado a los estudiantes de GPyDS en la UNAJ, con el fin de recopilar datos sobre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica. El análisis de los datos se realizará utilizando técnicas estadísticas adecuadas, lo que permitirá obtener conclusiones sólidas y confiables. Además, se realizó una exploración exhaustiva de la literatura existente para respaldar y enriquecer el marco teórico de la investigación. El rigor metodológico garantizará la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos, que permita generar reflexión y debate acerca del método utilizado para alcanzar el fin de la investigación.

Por todo lo antes mencionado, esta investigación busca evaluar la incidencia del uso de plataformas virtuales en la satisfacción académica de los estudiantes de GPyDS en una universidad pública en Juliaca, 2023. Para ello, se evaluó el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de GPyDS en relación con el uso de plataformas virtuales, se analizó la relación entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes de GPyDS, para proponer recomendaciones para mejorar el uso de plataformas virtuales y fomentar la satisfacción académica de los estudiantes de GPyDS en una universidad pública en Juliaca.

Para ello, se tiene como hipótesis general que, existe una relación significativa entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes de GPyDS en una universidad pública en Juliaca, 2023. En cuanto

a las hipótesis específicas son: existe una relación significativa entre el uso de plataformas virtuales y el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de GPyDS; existe una correlación significativa entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes de GPyDS; y se identificarán recomendaciones significativas para mejorar el uso de plataformas virtuales y fomentar la satisfacción académica de los estudiantes de GPyDS.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación evaluó la incidencia del uso de plataformas virtuales en la satisfacción académica de los alumnos de GPyDS en una universidad pública en Juliaca, 2023, sin embargo, para alcanzar los objetivos de la investigación primero fue necesario elaborar un estudio temático y sintético de las principales teorías relacionadas con el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica. En adelante, se plasmará una recapitulación del marco teórico y antecedentes empleados para la elaboración de la investigación.

Existe referencia de trabajos previos elaborados en el contexto internacional respecto a las variables plataformas digitales y satisfacción académica, sin embargo, la mayoría de ellos están enfocados al uso de herramientas virtuales en la enseñanza virtual, dentro de algunos de ellos se tiene a: Iglesias y otros (2013) donde describen sus experiencias con las innovaciones metodológicas en el tema de formación inicial de docentes de educación infantil, enfocándose en el uso de las redes sociales y plataformas virtuales para promover el aprendizaje colaborativo en el aula. Donde recopiló datos de 63 estudiantes a través de un cuestionario y encontró que estaban satisfechos con la metodología y el trabajo colaborativo. No obstante, se concluyó que las TICs aún no son consideradas de manera natural en la enseñanza y su integración en un entorno virtual institucional presenta desafíos.

Arsenijević y otros (2023) investigaron las características de la satisfacción con la formación virtual durante la pandemia COVID-19, donde participaron 808 estudiantes de 6 países y se evaluaron los niveles de presencia cognitiva, social y docente en el aprendizaje a distancia, encontraron que, la satisfacción estaba relacionada positivamente con todas las formas de presencia en la comunidad de investigación. Además, mostraron que, la satisfacción con el aprendizaje en línea se correlaciona positivamente con la presencia cognitiva, social y docente, y la presencia global de Col., asimismo, de la prueba de Kruskal-Wallis mostraron que la satisfacción con el aprendizaje en línea no difiere entre los estudiantes con diferentes niveles de rendimiento académico, asimismo, resaltan

la importancia de gestionar adecuadamente los elementos del modelo de Col. para mejorar el entorno educativo digital.

De la misma forma, Muñoz y otros (2022), investigan acerca del bienestar académico de alumnos de pedagogía durante la pandemia, en Chile, donde evidenciaron baja satisfacción en el manejo del contenido y los mecanismos de evaluación en el modo virtual, pero alta satisfacción en la interacción profesor-estudiante. Empero, no se encontraron hallazgos significativos en la variable género, nivel de estudio, programa o rendimiento académico. Asimismo, hubo una alta insatisfacción con la enseñanza virtual, por lo que, recomiendan evaluar sistemáticamente la calidad educativa, especialmente en el manejo del contenido y la interacción profesor-estudiante.

Por otra parte, Noor y otros (2022) encontraron que el uso de aplicaciones educativas y aulas virtuales tiene una incidencia positiva en el proceso de aprendizaje y la motivación de estudiantes. Donde confirmaron las hipótesis propuestas, excepto la dependencia entre el comportamiento de aprendizaje y la motivación del estudiante, a través del estudio del impacto de las plataformas de aprendizaje digital en estudiantes de Pakistán.

Abuhassna y otros (2020) encontraron que los factores que tienen incidencia en los logros académicos y la satisfacción de alumnos al usar medios de aprendizaje en línea, se ven influenciados por la experiencia, la colaboración, la interacción y la autonomía que influyen positivamente en la satisfacción del estudiante. Además, el uso de la aplicación, la comprensión y la satisfacción se relacionaron positivamente con los logros académicos. Estos hallazgos respaldan la implementación de plataformas de aprendizaje en línea en instituciones educativas.

En el ámbito nacional, se encontraron investigaciones que señalan que, luego de examinar las consecuencias del uso de herramientas digitales, se evidenció que su uso tuvo un efecto positivo en la satisfacción. Concluyendo así que, el uso de herramientas digitales beneficia la experiencia académica de los estudiantes (Parra, 2022).

Por otra parte, Leyva (2021) estudia el impacto de las plataformas virtuales en la satisfacción académica de los estudiantes y muestra un efecto significativo entre ambas variables, además, indica que influyen positivamente en la satisfacción académica, asimismo, propone que las dimensiones de análisis para la variable plataformas digitales debe basarse en recursos de aprendizaje informáticos, acompañamiento virtual al estudiante, colaboración virtual docente y competencias; y para la variable satisfacción académica: calidad de la institución educativa, expectativas del estudiante y desempeño docente.

Arce (2022), encontró una correspondencia significativa en el uso del medio virtual y la satisfacción estudiantil, indicando que un mejor uso de la plataforma se asoció con mayores niveles de satisfacción estudiantil, Pinedo (2017) muestra, que entre la calidad del servicio y el bienestar académico existe una correlación directa, donde destaca la importancia de entender las discernimientos y comportamientos de los alumnos para tomar decisiones y desarrollar programas efectivos.

Por otro lado, Arévalo (2018) destaca la importancia de las TIC y la tecnología en la educación a distancia, ya que promueven la transmisión de conocimientos y habilidades, y permiten una mayor comunicación entre docentes y estudiantes, lo que genera satisfacción académica.

Como parte de la fundamentación teórica se plasma en la educación virtual, el uso de plataformas virtuales utilizadas en medios educativos y satisfacción académica, en la que se resalta los factores que influyen en ella.

Entendiéndose como plataforma virtual al entorno tecnológico diseñado para facilitar la interacción y el acceso a recursos educativos en línea, es un medio digital que admite la creación, administración, gestión y entrega de contenido educativo, que tiene como características el empleo de recursos de aprendizaje informáticos, el acompañamiento virtual al estudiante, la colaboración virtual y el logro de competencias (Sánchez, 2009 ; Leyva, 2021).

Es así que, las plataformas virtuales desempeñan un papel fundamental en el perfeccionamiento de la formación, tanto a nivel individual como social. Puesto que, estas herramientas permiten una interacción activa entre profesores y alumnos, brindando guía y apoyo constante (Vargas-Cubero & Villalobos-Torres, 2018 ; Fernández-Pampillón, 2009). Además, los docentes crean recursos pedagógicos de manera sincrónica y asincrónica, compartiéndolos en la nube a través de wikis, chats, videoconferencias, evaluaciones en línea y tareas, que permiten que los estudiantes reciban e investiguen información, trabajen de forma individual y colaborativa y reflexionen para construir su propio conocimiento (Zuñiga y otros, 2020).

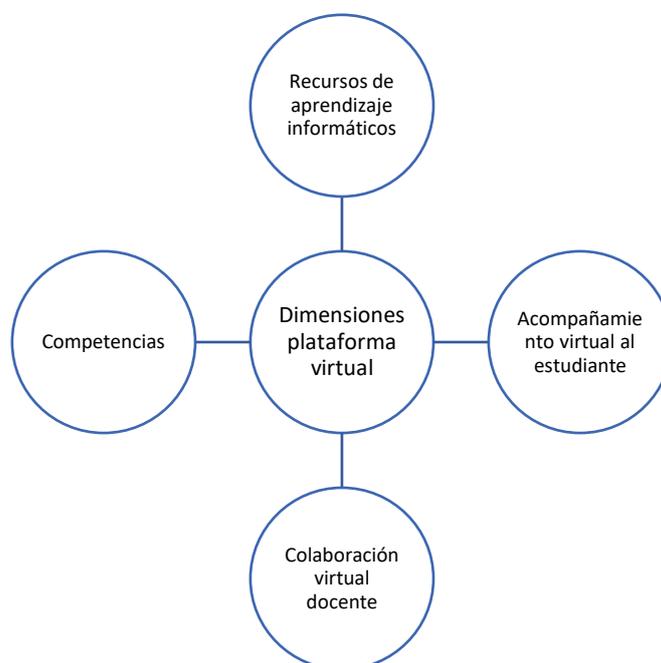
En la educación universitaria, las plataformas virtuales han ganado importancia en los últimos años, especialmente con la proliferación de la educación virtual, y su uso proporcionan un entorno digital estructurado donde los estudiantes pueden acceder a materiales de estudio, interactuar con sus compañeros y profesores, y completar actividades de aprendizaje de manera flexible y conveniente. Además, las plataformas virtuales ofrecen herramientas de seguimiento y análisis que permiten a los educadores evaluar el progreso y desempeño de los estudiantes, y adaptar sus enfoques de enseñanza en consecuencia (Páez & Arreaza, 2005).

Estas plataformas según Fernández-Pampillón (2009) pueden ser desarrolladas específicamente para una institución educativa o pueden ser sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) más amplios y utilizados por diferentes instituciones; algunos ejemplos populares de plataformas virtuales son Moodle, Blackboard, Canvas y Google Classroom, además, suelen ofrecer una variedad de funciones y características, como la creación y gestión de cursos, la entrega de contenido multimedia, la interacción en tiempo real a través de chats o videoconferencias, la posibilidad de realizar seguimiento del progreso del estudiante, la administración de evaluaciones y calificaciones, y la facilidad de acceso desde diferentes dispositivos, como computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes.

Para el análisis de las dimensiones de la variable plataforma virtual, se consideró la propuesta desarrollada por Leyva (2021), observar figura 1.

Figura 1

Dimensiones Plataforma Virtual



Nota. Elaboración propia, basada en el planteamiento teórico de Leyva (2021)

Por otra parte, la satisfacción académica se refiere a la evaluación subjetiva que hacen los estudiantes sobre diversos aspectos relacionados con su experiencia educativa (Morales & Chávez, 2019). Se trata de un sentimiento de bienestar y satisfacción general con respecto a diferentes dimensiones del entorno académico, incluyendo la calidad de la enseñanza, el apoyo recibido, el ambiente de aprendizaje, la interacción con los docentes y compañeros, la relevancia de los contenidos y la eficacia de las metodologías de enseñanza (Hernández y otros, 2010 ; Pecina, 2017).

La satisfacción académica abarca tanto aspectos cognitivos como emocionales, y se basa en la percepción del estudiante sobre la congruencia entre sus expectativas y las experiencias reales vividas durante su proceso de formación. Es un indicador significativo de la calidad de la educación, puesto que, se considera que los alumnos satisfechos académicamente tienen una mayor motivación y, por ende, se relaciona de forma directa con el rendimiento académico (Hernández y otros, 2018).

La satisfacción académica puede manifestarse a través de diferentes dimensiones, como la satisfacción con los contenidos del programa de estudio, la satisfacción con la enseñanza y las metodologías utilizadas, la satisfacción con el apoyo y la disponibilidad de recursos, y la satisfacción con el entorno social e interactuar con otros miembros de la comunidad educativa. Cada una de estas dimensiones contribuye a la percepción global de satisfacción académica del estudiante.

Para alcanzar un alto nivel de satisfacción académica a partir de los factores que contribuyen a la creación de cada dimensión. Estas medidas incluyen la satisfacción con la calidad de la institución, elegida por su organización y la calidad de los servicios prestados. Además, la satisfacción con el cumplimiento de las expectativas educativas es otro factor importante y la satisfacción con el trabajo del docente, lo que hace referencia a la interacción y relación con el docente. Todos estos factores se suman a la satisfacción que un estudiante obtiene durante su proceso de formación (Leyva, 2021 ; Blázquez y otros, 2013), observar Figura 2.

Figura 2

Dimensiones satisfacción académica



Nota. Elaboración propia, basada en el planteamiento teórico de Leyva(2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación es de índole aplicada, puesto que, aunque se incluye una revisión teórica, la investigación aplicada se enfoca en abordar problemas prácticos y generar conocimiento que pueda ser aplicado en situaciones reales (Vargas & R., 2009 ; Esteban, 2018). En este caso, el objetivo de la investigación es analizar y evaluar la satisfacción académica de los estudiantes en relación con el uso de plataformas virtuales, lo cual tiene implicaciones directas en la mejora en el proceso educativo y la implementación de estrategias para fomentar la satisfacción de los estudiantes, por lo que, la investigación planteada es investigación aplicada, puesto que, busca abordar una problemática real y generar recomendaciones prácticas para mejorar la experiencia educativa de los alumnos por medio del uso de plataformas virtuales.

Por lo que, este enfoque tiene una orientación práctica y busca generar conocimiento aplicado para abordar una problemática específica en el contexto real de la institución, asimismo, la investigación aplicada tiene como objetivo directo aplicar los hallazgos obtenidos en la mejora de la práctica o la toma de decisiones en un contexto concreto.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, pues, tal como señala Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la investigación tiene como propósito incluir métodos sistemáticos cuantitativos para alcanzar los fines de investigación y además tratar hipótesis.

Por lo que, el diseño de investigación es no experimental, la muestra de la investigación se efectuó a través de la aplicación de cuestionarios a estudiantes de la EPGPyDS de la UNAJ, en la que se busca reflejar la realidad del fenómeno estudiado sin manipular de forma directa las variables de estudio.

Se utilizó el método descriptivo porque la investigación pretendía centrarse en los matices y diferencias de los conceptos, fenómenos, variables o hechos

determinados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018 ; Arias, 2012). Correlacional transversal que permitió mostrar la realidad objetiva de la percepción de los estudiantes sobre la incidencia del uso de plataformas virtuales en la satisfacción académica de los estudiantes de GPyDS de la UNAJ, 2023, buscando caracterizar partes de una realidad.

De la misma forma, se utilizó un paradigma positivista, hipotético-deductivo, puesto que, se asume una concepción de la realidad única, objetiva y tangible (Burgo y otros, 2019).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables a utilizar para el presente proyecto de investigación están son:

Variable I: Plataforma virtual

Esta variable conceptualmente se entiende como el entorno tecnológico específicamente creado para facilitar la interacción y el acceso a recursos educativos en línea. Esta herramienta digital permite la creación, administración, gestión y entrega de contenido educativo. Sus características principales incluyen el uso de recursos de aprendizaje informáticos, el acompañamiento virtual al estudiante, la colaboración virtual y la adquisición de competencias (Sánchez, 2009 ; Leyva, 2021).

Variable II: Satisfacción académica

La concepción de la variable satisfacción académica se entiende como la evaluación subjetiva que los estudiantes hacen de su experiencia educativa, que se encuentra relacionada a un sentimiento de bienestar y satisfacción general con respecto a diversos aspectos del entorno académico, como la calidad de la enseñanza, el apoyo recibido, el ambiente de aprendizaje, la interacción con profesores y compañeros, la relevancia de los contenidos y la efectividad de las metodologías de enseñanza. La satisfacción académica engloba aspectos cognitivos y emocionales y se basa en la percepción del estudiante sobre la

congruencia entre sus expectativas y sus experiencias reales durante su formación (Hernández y otros, 2010 ; Pecina, 2017 ; Morales & Chávez, 2019). Donde las dimensiones de análisis que incluyen la satisfacción académica son: la calidad de la institución, el cumplimiento de las expectativas académicas y el desempeño del docente (Leyva, 2021 ; Blázquez y otros, 2013).

La matriz de operacionalización de cada una de las variables se encuentra en el Anexo B.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población de estudio para la presente investigación está determinada por 611¹ estudiantes de la Escuela Profesional de GPyDS de la Universidad Nacional de Juliaca de todos los semestres matriculados durante el semestre académico 2023 I. Considerando como la población el conjunto finito de sujetos que tienen características similares (Arias & Covinos, 2021).

Criterios de inclusión

En la investigación se consideró a la población de estudiantes matriculados en la EPGPyDS de la UNAJ de todos los semestres.

Criterios de exclusión

Estudiantes de otras escuelas profesionales, menores de edad, estudiantes que no deseen participar en la investigación.

3.3.2. Muestra

La muestra se refiere a una parte o subconjunto seleccionado de una población más grande que se utiliza para realizar una investigación o estudio (Hernández-

¹ Datos obtenidos del Sistema Integral de Gestión Académica SIGA - Web UNAJ

Sampieri & Mendoza, 2018 ; López, 2004). En lugar de estudiar o recolectar datos de todos los elementos de la población, se elige una muestra representativa que permita hacer inferencias y generalizaciones sobre la población en su conjunto, por lo que, para términos de la investigación el tamaño de la muestra de análisis será determinado por el cálculo del tamaño muestral simple, de acuerdo a la aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde: A= Grado de confianza; Z= Porcentaje de la población que tiene características; p= Distribución normal estandarizada; q= Porcentaje de la población que no tiene características (1-p); e= margen de error y N=tamaño de población.

3.3.3. MUESTREO

Esta muestra fue determinada por el tipo de muestra aleatoria simple de los estudiantes matriculados en la EPGPyDS de la UNAJ.

Considerando los siguientes datos para el cálculo:

Donde: A=0.95; Z=1.96; p=0.5; q=0.5; e=0.05 y N=611.

Se realiza el cálculo del tamaño de la muestra a través de la aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 611}{0.05^2 * (611 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 236.10 \cong 237$$

Obteniendo como resultado, a 237 estudiantes como población muestral. Sin embargo, se logró encuestar a 257 estudiantes.

Unidad de análisis

Comprendió a 257 estudiantes matriculados en la EPGPyDS de la UNAJ.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo esta investigación con enfoque cuantitativo, se empleó la técnica de la encuesta como principal método de recolección de datos. Por lo que, como instrumento se adaptó un cuestionario estructurado que consta de preguntas cerradas, basadas en escalas de Likert, para medir la percepción de satisfacción de los estudiantes sobre el uso de plataformas virtuales en el proceso de aprendizaje, dicho cuestionario fue adaptado de Leyva (2021).

El cuestionario fue validado por expertos en el campo de la educación y se realizó una prueba piloto a 12 participantes para evaluar su comprensión y adecuación del instrumento en mención. Asimismo, se realizó la prueba de confiabilidad, por medio del coeficiente de alfa de Cronbach, evidenciándose que ambos instrumentos son confiables dado que el resultado obtenido para plataformas virtuales fue de 0.955, y para satisfacción académica 0.956. Luego de ello, se administró el cuestionario a la muestra representativa de la EPGPyDS de la UNAJ durante el semestre académico 2023 I por medio de un Formulario Google.

Se utilizó el muestreo aleatorio, en la que se garantizó la confidencialidad y anonimato de los participantes.

3.5. Procedimientos

Para alcanzar los objetivos fijados, primero se realizó la revisión bibliográfica pertinente, que permitió la adaptación de un cuestionario estructurado, que fue validado por expertos, de la misma forma dicho instrumento se aplicó a una muestra piloto de 12 estudiantes, luego se procedió a la aplicación de la encuesta

a la población objetivo por medio de un Formulario Google. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS v.25.

3.6. Método de análisis de datos

Se analizó los datos recopilados mediante técnicas estadísticas descriptivas, como análisis de frecuencias, media y desviación estándar, así como técnicas inferenciales, para identificar las relaciones entre las variables y responder a los objetivos del estudio. Se utilizó el software estadístico SPSS v.25 para el procesamiento y análisis de los datos recolectados. Finalmente, se realizó un análisis descriptivo de los datos obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

- Privacidad y confidencialidad: La privacidad de los participantes ha sido protegida y se garantizará que la información recopilada sea estrictamente confidencial. Se utilizaron códigos o identificadores numéricos para relacionar los datos con los participantes, y se evitará la divulgación de información personalmente identificable. Los datos se almacenarán de forma segura y solo serán accesibles por la tesista.
- Beneficencia y no maleficencia: Se tomaron todas las precauciones necesarias para minimizar cualquier posible daño o malestar a los participantes. Se evitaron preguntas invasivas o sensibles, y se procuró que el cuestionario sea claro, comprensible y no genere estrés innecesario. Además, se buscó que los resultados de la investigación sean beneficiosos para la comunidad académica y educativa, y se contribuya al avance del conocimiento en el campo.
- Imparcialidad y equidad: Se garantizó que la selección de los participantes sea imparcial y equitativa, evitando cualquier forma de discriminación o sesgo.
- Uso ético de los datos: Los datos recolectados fueron utilizados exclusivamente para los fines de la investigación y se protegerá la propiedad intelectual de los participantes. Además, se garantiza que los

resultados se muestren de forma precisa y objetiva, evitando cualquier manipulación o interpretación sesgada de los datos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Luego de realizado el procesamiento de los datos agrupados con el software SPSS v.25, se obtuvo como resultado que:

Tabla 1

Tabla de frecuencias de la variable plataforma virtual (agrupada)

| Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado | |
|-----------------------------------|------------|----------------------|-------------------------|-------|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | ,8 | ,8 | ,8 |
| En desacuerdo | 9 | 3,5 | 3,5 | 4,3 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 28 | 10,9 | 10,9 | 15,2 |
| De acuerdo | 165 | 64,2 | 64,2 | 79,4 |
| Totalmente de acuerdo | 53 | 20,6 | 20,6 | 100,0 |
| Total | 257 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia, datos procesados en SPSS v.25.

En la Tabla 1, se puede observar que, el 64,2% de los estudiantes de la EPGPyDS de la UNAJ indicaron estar de acuerdo con el uso de la plataforma virtual, el 20,6% totalmente de acuerdo, el 0,8% totalmente en desacuerdo, el 3,5% en desacuerdo y el 10,9% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 2

Tabla de frecuencias de la variable satisfacción académica (agrupada)

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| En desacuerdo | 10 | 3,9 | 3,9 | 5,4 |

| | | | | |
|--------------------------------|-----|-------|-------|-------|
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 32 | 12,5 | 12,5 | 17,9 |
| De acuerdo | 160 | 62,3 | 62,3 | 80,2 |
| Totalmente de acuerdo | 51 | 19,8 | 19,8 | 100,0 |
| Total | 257 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Elaboración propia, datos procesados en SPSS v.25.

De la Tabla 2, podemos mencionar que, el 62,3% de los estudiantes de la EPGPyDS de la UNAJ indicaron estar de acuerdo con la satisfacción académica, el 19.8% totalmente de acuerdo, el 1.6% totalmente en desacuerdo, el 3.9% en desacuerdo y el 12.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4.2. Prueba de normalidad de la distribución de datos

En el caso del presente estudio, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, puesto que, la muestra tratada asciende a 257 estudiantes, siendo $n > 50$. Por lo que, se plantea como H_0 : que los datos tienen una distribución normal y como H_a : que los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 3

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

| Variables / Dimensiones | Estadístico | gl | Sig. | Resultado |
|--------------------------------------|-------------|-----|-------|-----------|
| Plataformas virtuales | 0.130 | 257 | 0.000 | No normal |
| Recursos de aprendizaje informáticos | 0.161 | 257 | 0.000 | No normal |
| Acompañamiento virtual al estudiante | 0.163 | 257 | 0.000 | No normal |
| Colaboración virtual docente | 0.136 | 257 | 0.000 | No normal |
| Competencias | 0.168 | 257 | 0.000 | No normal |
| Satisfacción académica | 0.121 | 257 | 0.000 | No normal |
| Calidad de la institución educativa | 0.144 | 257 | 0.000 | No normal |
| Expectativas del estudiante | 0.139 | 257 | 0.000 | No normal |
| Desempeño docente | 0.152 | 257 | 0.000 | No normal |

Nota. El test se realizó con la corrección de Lilliefors.

Se realizó la estimación considerando un nivel de confianza del 95% y el margen de error de 5%, utilizando como criterios de decisión que: si $p < 0.05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; y si $p \geq 0.05$, entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Entonces, de la Tabla 3, se puede concluir que, en todas las variables y dimensiones de análisis el valor $p=0.000$, es menor a 0.05, por lo que, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , en otras palabras, la distribución de los datos no es normal, en consiguiente, se debe aplicar la estadística no paramétrica de Spearman.

4.3. Resultados inferenciales

Para obtener los resultados que respondan a los objetivos de la investigación, se utilizó la prueba de correlación por medio del coeficiente de correlación de Spearman, que plantea como hipótesis lo siguiente:

- H_0 : $\rho = 0$ (Indica que no existe correlación)
- H_a : $\rho \neq 0$ (Indica que existe correlación)

Ello, con un nivel de significancia de 95%. Además, como criterio de decisión se tiene que:

- Si $p < 0.05$, entonces se acepta la H_a y se rechaza la H_0 .
- Si $p \geq 0.05$, entonces se rechaza la H_a y se acepta la H_0 .

Con esa información se procede a presentar los siguientes resultados:

Tabla 4

Correlación de Spearman de plataforma virtual y satisfacción académica

| | ρ | p | N |
|--|---------|------|-----|
| Plataformas virtuales - Satisfacción académica | 0.774** | .000 | 257 |

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De la Tabla 4, se puede afirmar que el valor $p=0$, es menor que 0.05, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por lo tanto, existe una relación significativa entre las variables plataformas virtuales y satisfacción académica. Donde, dicha relación es directa y con una relación alta debido al valor de ρ de 0.774, evidenciándose así que, existe un impacto de la variable plataformas virtuales en la variable satisfacción académica de los estudiantes de EPGPyDS de la UNAJ.

Tabla 5

Correlación de Spearman de plataforma virtual y las dimensiones de satisfacción académica

| | ρ | p | N | Correlación |
|---|---------|------|-----|-------------|
| Plataformas virtuales – Calidad de la institución educativa | 0.677** | .000 | 257 | Alta |
| Plataformas virtuales – Expectativas del estudiante | 0.699** | .000 | 257 | Alta |
| Plataformas virtuales – Desempeño docente | 0.710** | .000 | 257 | Alta |

Nota. **La correlación, es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De la Tabla 5, se puede afirmar que el valor $p=0$ para todos los casos de las correlaciones bivariadas, son menores que 0.05, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , para cada caso.

Por lo tanto, existe una relación significativa entre la variable plataforma virtual y la calidad de la institución educativa. Donde, la relación es directa y con una relación alta debido al valor de ρ de 0.677, evidenciándose así que, existe incidencia de la variable plataforma virtual en la calidad percibida de la institución educativa en los estudiantes de la EPGPyDS de la UNAJ.

Por otra parte, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable plataforma virtual y las expectativas de los estudiantes, de forma directa y con una relación alta debido al valor de ρ de 0.699. Asimismo, se evidencia que,

existe una relación significativa, directa y alta con un valor de ρ de 0.710 entre la variable plataforma virtual y el desempeño docente percibido por los estudiantes de la EGPpyDS de la UNAJ.

Tabla 6

Correlación de Spearman de las dimensiones de plataforma virtual y satisfacción académica

| | ρ | p | N | Correlación |
|---|---------|------|-----|-------------|
| Satisfacción académica – Recursos de aprendizaje informáticos | 0.677** | .000 | 257 | Alta |
| Satisfacción académica – Acompañamiento virtual al estudiante | 0.648** | .000 | 257 | Alta |
| Satisfacción académica – Colaboración virtual docente | 0.663** | .000 | 257 | Alta |
| Satisfacción académica – Desempeño docente | 0.707** | .000 | 257 | Alta |

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De la Tabla 6, se puede afirmar que el valor $p=0$ para todos los casos de las correlaciones bivariados, son menores que 0.05, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , para cada caso.

Por lo tanto, se muestra que existe una relación significativa, directa y alta entre la variable satisfacción académica y recursos de aprendizaje informáticos (ρ de 0.677); de la misma forma entre la variable satisfacción académica y acompañamiento virtual al estudiante (ρ de 0.648); también, entre satisfacción académica y la colaboración virtual docente (ρ de 0.663); y satisfacción académica y desempeño docente (ρ de 0.707), evidenciándose así que, existe incidencia de la variable satisfacción académica con respecto a los recursos de aprendizaje informáticos utilizados, al acompañamiento virtual de los estudiantes, la colaboración virtual de los docentes y el desempeño docente en los estudiantes de la EGPpyDS de la UNAJ.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación respaldan la hipótesis planteada de que el uso de plataformas virtuales tiene una incidencia positiva en la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en la Universidad Nacional de Juliaca en el año 2023. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas que han destacado los beneficios potenciales de las plataformas virtuales en el proceso de aprendizaje, al igual que lo encontrado por Leyva (2021), ya que, en su investigación, encontró que las plataformas virtuales inciden en la variable satisfacción académica. Sin embargo, en el caso de la investigación realizada por Figueroa (2023), en sus hallazgos encontró que, si bien existe una correlación positiva entre la variable uso de plataforma digital y la educación virtual, encontró que esta correlación fue moderada.

Por otra parte, se observó una correlación significativa entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes. Esto sugiere que aquellos estudiantes que hacen un uso más frecuente y activo de las plataformas virtuales tienden a mostrar una mayor satisfacción con su experiencia académica. Esto puede atribuirse a diversos factores, como al hallazgo encontrado respecto a la dimensión de desempeño docente, que concuerda con lo señalado por Hernández y otros, (2018) y Bernate y Vargas (2020), de que se requiere que los docentes tengan una formación adecuada para el uso efectivo de la plataforma virtual.

Además, los estudiantes destacaron en las encuestas que el uso de plataformas virtuales incide en la satisfacción aprendizaje, así como también con las expectativas del estudiante para una mayor interacción con sus compañeros y profesores, que tal como señala Hermosa (2015), estos factores influirán de forma positiva en el proceso educativo de los estudiantes, dado que, estos aspectos contribuyen a un ambiente de aprendizaje enriquecido y fomentan la participación activa de los estudiantes.

En conclusión, esta investigación proporciona evidencia sustancial de que el uso de plataformas virtuales tiene una incidencia positiva en la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en la Universidad Nacional de Juliaca en el año 2023. Estos hallazgos respaldan la importancia de continuar promoviendo el uso efectivo de las herramientas digitales en la educación superior y abordar las necesidades específicas de los estudiantes para mejorar aún más su experiencia de aprendizaje, ya sea para educación superior o en educación básica regular, tal como señalan Astete (2020) y Berrocal (2023).

VI. CONCLUSIONES

Con base a los objetivos planteados en la investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

Primero, la incidencia del uso de plataformas virtuales en la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en la Universidad Nacional de Juliaca en el año 2023 es significativa ($p=0.000$). Los resultados revelaron una correlación alta (ρ de 0.774) entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes, lo que respalda la idea de que el uso de las herramientas digitales incide en la experiencia educativa.

Segundo, el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social se vio influenciado por el uso de plataformas virtuales. Se observó que el 64.2% de los estudiantes de la EPGPyDS de la UNAJ se encuentran de acuerdo con el uso de la plataforma virtual y el 62,3% está de acuerdo con la satisfacción académica. Esto indica que, la integración efectiva de las plataformas virtuales puede mejorar la experiencia de aprendizaje y promover una mayor satisfacción entre los estudiantes.

Tercero, se identificó una relación directa, alta (ρ de 0.774) y significativa ($p=0.000$) entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social. El aprovechamiento activo de las herramientas digitales permitió a los estudiantes tener mayor autonomía en su proceso de aprendizaje, interactuar con sus docentes de manera más dinámica y acceder a recursos de aprendizaje de manera más didáctica. Estos aspectos contribuyeron a una experiencia académica más satisfactoria. Lo que se observa en la relación significativa ($p=0.000$), directa y alta entre la variable plataforma virtual y la calidad de la institución educativa (ρ de 0.677); con las expectativas de los estudiantes (ρ de 0.699); y el desempeño docente (ρ de 0.710) percibido por los estudiantes de la EPGPyDS de la UNAJ. Asimismo, se concluye que, existe una relación significativa ($p=0.000$), directa y alta entre la variable satisfacción académica y recursos de aprendizaje informáticos (ρ de 0.677); con el acompañamiento virtual al estudiante (ρ de

0.648); la colaboración virtual docente (ρ de 0.663); y el desempeño docente (ρ de 0.707).

Cuarto, basados en los hallazgos de la investigación, se proponen recomendaciones para mejorar el uso de plataformas virtuales y fomentar la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social. Estas recomendaciones incluyen proporcionar capacitación y apoyo técnico adecuado a los estudiantes y profesores, garantizar la estabilidad y accesibilidad de las plataformas, fomentar la interacción y colaboración entre los estudiantes a través de las herramientas digitales, y promover una cultura de innovación y adaptabilidad en el uso de la tecnología educativa.

En resumen, esta investigación permite demostrar la importancia del uso de plataformas virtuales en la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social. Los resultados destacan la necesidad de continuar promoviendo la integración efectiva de las herramientas digitales en la educación superior, considerando las recomendaciones propuestas, para mejorar la experiencia de aprendizaje y satisfacción de los estudiantes.

VII. RECOMENDACIONES

Basados en los hallazgos de la investigación, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar el uso de plataformas virtuales y fomentar la satisfacción académica de los estudiantes de la EPGPyDS de la UNAJ:

1. Proporcionar capacitación y apoyo técnico, esto dado a que es fundamental brindar a los estudiantes y docentes una capacitación adecuada sobre el uso efectivo de las plataformas virtuales. Esto incluye familiarizarlos con las funciones y características de las herramientas digitales, así como enseñarles estrategias para optimizar su experiencia de aprendizaje. Además, se debe ofrecer un apoyo técnico continuo para resolver cualquier dificultad o problema técnico que pueda surgir durante el uso de las plataformas.
2. Mejorar la estabilidad y accesibilidad de las plataformas: Es importante garantizar que las plataformas virtuales utilizadas en la universidad sean estables y estén disponibles de manera confiable. Se deben realizar esfuerzos para minimizar los tiempos de inactividad, asegurando que los estudiantes puedan acceder fácilmente a los recursos y materiales digitales en cualquier momento y desde cualquier lugar.
3. Fomentar la interacción y colaboración: Las plataformas virtuales ofrecen oportunidades para fomentar la interacción y colaboración entre los estudiantes. Es recomendable implementar actividades y herramientas que promuevan la participación activa, como foros de discusión, grupos de trabajo en línea o herramientas de colaboración en tiempo real. Estas actividades permiten a los estudiantes compartir ideas, discutir conceptos y colaborar en proyectos, enriqueciendo así su experiencia de aprendizaje.
4. Promover una cultura de innovación y adaptabilidad: Es esencial fomentar una cultura institucional que valore la innovación y la adaptabilidad en el uso de las herramientas digitales. Esto implica promover la exploración de nuevas tecnologías educativas, el intercambio de buenas prácticas y la actualización constante de las estrategias pedagógicas. Además, se debe animar a los docentes a experimentar con diferentes enfoques y herramientas digitales para adaptarse a las necesidades cambiantes de los

estudiantes y aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen las plataformas virtuales.

5. Implementar monitoreo y evaluación continua: Es importante establecer mecanismos de monitoreo y evaluación permanente para verificar el uso de las plataformas virtuales y recopilar retroalimentación de los estudiantes y docentes. Esto permitirá identificar áreas de mejora, detectar posibles problemas y realizar ajustes o mejoras en la implementación de las herramientas digitales.

Todo lo antes mencionado, orientado a mejorar la experiencia de aprendizaje de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social, fomentando su satisfacción académica y promoviendo un entorno educativo enriquecedor y adaptable a las demandas actuales.

REFERENCIAS

- Abuhassna, H., Al-Rahmi, W., Yahya, N., Megat, M., Mohd, A., & Darwish, M. (2020). Development of a new model on utilizing online learning platforms to improve students' academic achievements and satisfaction. *Int J Educ Technol High Educ*, 17(38). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s41239-020-00216-z>
- Arce, J. (2022). *“Uso de plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del covid-19, 2020.* Universidad Norbert Wiener.
- Arévalo, J. (2018). *Modelo didáctico para contribuir a la mejora de procesos de enseñanza- aprendizaje entornos virtuales en la universidad Señor de Sipán modalidad a distancia en la región Lambayeque.* UCV.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación.* ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arribasplata, L., & Zarzosa, N. (2021). Transformación digital en la educación del Perú, en tiempos de pandemia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1448
- Arsenijević, J., Belousova, A., & Tushnova, Y. (2023). Students Satisfaction with Online Higher Education during the COVID-19 Pandemic. *Educ. Sci.*, 13(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/educsci13040364>
- Astete, K. (2020). *Implementación de la plataforma moodle para mejorar el aprendizaje de las estudiantes del Colegio Emblemático "Juana Alarco de Dammert", Miraflores, 2020.* Lima: Universidad Científica del Sur.
- Bernate, J., & Vargas, J. (2020). Desafíos y tendencias del siglo XXI en la educación superior. *Revista de Ciencias Sociales*, 26.

- Berrocal, D. (2023). *Uso de la plataforma moodle y la percepción de la enseñanza durante la etapa covid-19 en estudiantes de centros universitarios de turismo en Perú. 2021*. Universidad Científica del Sur.
- Blázquez, J. J., Chamizo, J., Cano, E. I., & Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238>
- Burgo, O. B., León, J. L., Cáceres, M. L., Pérez, C. J., & Espinoza, E. E. (2019). Algunas reflexiones sobre investigación e intervención educativa. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48.
- Cámara-Cuevas, N., & Hernández-Palaceto, C. (2022). El uso de las herramientas digitales para la enseñanza en educación superior durante la pandemia por COVID-19: Un estudio piloto. *Revista Eduscientia. Divulgación de la ciencia educativa.*, 5(9), 43-57.
- Esteban, N. T. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN.
- Fernández-Pampillón, A. (2009). Las plataformas e-learning para la enseñanza y el aprendizaje universitario en Internet .
- Figuroa, R. (2023). *Uso de las plataformas digitales en la educación virtual de los estudiantes de una universidad privada de Lima - 2022*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Lima.
- Gómez Navarro, D. A., Alvarado López, R. A., Martínez Domínguez, M., & León, D. d. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 6(16), 48-72. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- Hermosa Del vasto, P. M. (2015). Influencia de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el proceso enseñanza-aprendizaje: una mejora de las competencias digitales. *Revista Científica General José María Córdova*, 13(16), 121-132.

- Hernández, C. A., Lara, B., Ortega, M. P., Martínez, M. G., & Avelino, I. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*(15), 35-46.
- Hernández, L., Fernández, C. I., Lorite, G., & Granados, P. (2018). Rendimiento, motivación y satisfacción académica, ¿una relación de tres? *REIDOCREA*, 7, 92-97.
- Hernández, R. M., Orrego Cumpa, R., & Quiñones Rodríguez, S. (2018). Nuevas formas de aprender: La formación docente frente al uso de las TIC. *Propósitos y Representaciones*, 6(2), 671-685. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.248>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huaman, K. (2021). *Tecnologías digitales para el aprendizaje que utilizan los docentes de las instituciones educativas rurales de nivel inicial de la región Puno según los resultados de la encuesta ENEDU 2018*. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Iglesias, M., Lozano, I., & Matínez, M. (2013). La utilización de herramientas digitales en el desarrollo del aprendizaje colaborativo: análisis de una experiencia en Educación Superior. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2).
- Lai, K.-W. (2018). The Learner and the Learning Process: Research and Practice in Technology-Enhanced Learning. En J. V. al., *International Handbook of Information Technology in Primary and Secondary Education*. Springer.
- Leyva, K. (2021). *Las plataformas virtuales en la satisfacción académica de los estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Privado, Lima 2021*. UCV.
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 69-74.

- Miguel, J. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, L(Esp.)*, 13-40.
- Morales, M., & Chávez, J. (2019). Satisfacción académica en estudiantes de nivel superior: variables escolares y personales asociadas. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 6(12).
- Muñoz, F., Beltrán, J. C., Alves, R., & Rodríguez, F. (2022). Academic Satisfaction of Pedagogy Students Regarding Learning in Virtual Mode. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 21(9), 35-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.26803/ijlter.21.9.3>
- Noor, U., Younas, M., Saleh Aldayel, H., Menhas, R., & Qingyu, X. (2022). Learning behavior, digital platforms for learning and its impact on university student's motivations and knowledge development. *Front. Psychol*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.933974>
- Orellana Zapata, C. d., Aquije Huamán, E. L., Zubiaur Alejos, M. Á., Castillo Navarro, J. A., & Cárdenas Palomino, F. R. (2022). Uso de las herramientas digitales en los centros públicos de educación secundaria. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 6(23), 429–438. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.345>
- Páez, H., & Arreaza, E. (2005). Uso de una plataforma virtual de aprendizaje en educación superior.: Caso nicenet.org. *Paradigma*, 26(1), 201-239.
- Parra, R. (2022). *Efectos de las herramientas digitales en la satisfacción académica de los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física en la UNE*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Pecina, R. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7).
- Pinedo, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional*

en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017. UCV.

Prensky, M. (2010). *Teaching digital natives: Partnering for real learning* (Segunda ed.). Corwin Press.

Sánchez, J. (2009). PLATAFORMAS DE ENSEÑANZA VIRTUAL PARA ENTORNOS EDUCATIVOS. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*(34), 217-233.

Vargas, & R., Z. (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA. *Revista Educación*, 33(1), 155-165.

Vargas-Cubero, A. L., & Villalobos-Torres, G. (2018). El uso de plataformas virtuales y su impacto en el proceso de aprendizaje en las asignaturas de las carreras de Criminología y Ciencias Policiales, de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 20-39. <https://doi.org/https://doi.org/10.15359/ree.22-1.2>

Zuñá, E., Romero, W., Palma, J. C., & Soledispa, C. J. (2020). Plataformas virtuales y fomento del aprendizaje colaborativo en estudiantes de Educación Superior. *Sinergias educativas*, 1(5). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/382/38215810>

ANEXOS

A. Matriz de consistencia

Título: Uso de plataformas virtuales y satisfacción académica en estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de una Universidad Pública, Juliaca, 2023

| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variables | Dimensiones |
|---|---|--|--------------------------------|--|
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en relación con el uso de una plataforma virtual en una universidad pública en Juliaca, 2023? | Evaluar la incidencia del uso de plataformas virtuales en la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en una universidad pública en Juliaca, 2023. | Existe una relación significativa entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en una universidad pública en Juliaca, 2023. | VI: Plataforma virtual | <ul style="list-style-type: none"> • Recursos de aprendizaje informáticos • Acompañamiento virtual al estudiante • Colaboración virtual docente • Competencias |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específica | | |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social que utilizan plataformas virtuales? | Evaluar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en relación con el uso de plataformas virtuales. | Existe una relación significativa entre el uso de plataformas virtuales y el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social. | | |
| ¿Existe una correlación significativa entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social? | Analizar la relación entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social. | Existe una correlación significativa entre el uso de plataformas virtuales y la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social. | VD. Satisfacción académica. | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la institución educativa • Expectativas del estudiante • Desempeño docente. |
| ¿Cuáles son las medidas y estrategias recomendadas para mejorar el uso de plataformas virtuales y promover la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en una universidad pública en Juliaca? | Proponer recomendaciones para mejorar el uso de plataformas virtuales y fomentar la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social en una universidad pública en Juliaca. | Se identificarán recomendaciones significativas para mejorar el uso de plataformas virtuales y fomentar la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social. | | |

Nota. Dimensiones basadas en Leyva (2021)

B. Matriz de operacionalización

Matriz de operacionalización de la variable 01: Plataforma virtual

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Niveles o rangos |
|---|--|--------------------------------------|---|----------------------|---|--|
| Esta variable conceptualmente se entiende como el entorno tecnológico específicamente creado para facilitar la interacción y el acceso a recursos educativos en línea. Esta herramienta digital permite la creación, administración, gestión y entrega de contenido educativo. Sus características principales incluyen el uso de recursos de aprendizaje informáticos, el acompañamiento virtual al estudiante, la colaboración virtual y la adquisición de competencias (Sánchez, 2009; Leyva, 2021). | Plataforma virtual se entiende como el entorno tecnológico creado para facilitar la interacción y el acceso a recursos educativos en línea, permite la creación, administración, gestión y entrega de contenido educativo. | Recursos de aprendizaje informáticos | Materiales de enseñanza y aprendizaje Interacción Medios didácticos Recurso eficaz | 1; 2 3; 4; 5 6 | Ordinal Tipo Likert Totalmente de acuerdo = 5 | Totalmente de acuerdo (97 – 120) |
| | | Acompañamiento virtual al estudiante | Mediación docente Asesoramiento Encuentros pedagógicos Retroalimentación | 1; 2 3; 4; 5 6 | De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 En desacuerdo = 2 | De acuerdo (73 – 96) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (49 – 72) |
| | | Colaboración virtual docente | Cooperación Respuesta oportuna Personalización Resolución de problemas | 1; 2 3; 4; 5 6 | Totalmente en desacuerdo = 1 | En desacuerdo (25 – 48) |
| | | Competencias | Capacidades Competencias Logro de resultados | 1; 2 3; 4; 5 6 | | Totalmente en desacuerdo (1 – 24) |

Nota: Adaptado de Leyva (2021)

Matriz de operacionalización de la variable 02: Satisfacción académica

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Niveles o rangos |
|--|---|-------------------------------------|---|----------------------------|---|---|
| <p>La concepción de la variable satisfacción académica se entiende como la evaluación subjetiva que los estudiantes hacen de su experiencia educativa, que se encuentra relacionada a un sentimiento de bienestar y satisfacción general con respecto a diversos aspectos del entorno académico, como la calidad de la enseñanza, el apoyo recibido, el ambiente de aprendizaje, la interacción con profesores y compañeros, la relevancia de los contenidos y la efectividad de las metodologías de enseñanza. La satisfacción académica engloba aspectos cognitivos y emocionales y se basa en la percepción del estudiante sobre la congruencia entre sus expectativas y sus experiencias reales durante su formación (Hernández y otros, 2010; Pecina, 2017; Morales & Chávez, 2019). Donde las dimensiones de análisis que incluyen la satisfacción académica son: la calidad de la institución, el cumplimiento de las expectativas académicas y el desempeño del docente (Leyva, 2021; Blázquez y otros, 2013).</p> | <p>La satisfacción académica se entiende como la evaluación subjetiva que los estudiantes hacen de su experiencia educativa con respecto a diversos aspectos del entorno académico.</p> | Calidad de la institución educativa | Tecnología de la comunicación Soporte tecnológico Disponibilidad de recursos Eficiencia Entorno favorable | 1; 2 3; 4; 5 6; 7; 8 | Ordinal Tipo Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = | Totalmente de acuerdo (97 – 120) De acuerdo (73 – 96) |
| | | Expectativas del estudiante | Perspectivas Logros Atención de necesidades Utilización de los espacios Motivación | 1; 2 3; 4; 5 6; 7; 8 | 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo (49 – 72) En desacuerdo (25 – 48) |
| | | Desempeño docente | Competencias pedagógicas Capacitación Dinamicidad | 1; 2 3; 4; 5 6; 7; 8 | | Totalmente en desacuerdo (1 – 24) |

Nota: Adaptado de Leyva (2021)

C. Instrumentos

Los instrumentos a utilizar en la investigación son una adaptación de los cuestionarios aplicados por Leyva (2021):

Cuestionario para la variable plataformas virtuales

PRESENTACIÓN:

Estimado(a) estudiante, el presente cuestionario busca recolectar información sobre la incidencia del uso de las plataformas virtuales en la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, 2023.

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario garantiza el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, que serán utilizadas solo con fines académicos. Por lo que, les agradecemos ser completamente sinceros al responder.

DECLARACIÓN:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informado(a) del objetivo de la investigación, reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación será utilizada estrictamente con fines académicos y de índole confidencial.

Sí, acepto

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

Ciclo de estudios:

Grupo:

Sexo: () Femenino

() Masculino

Edad:

| N° | ITEMS | ESCALA | | | | |
|----|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Cree usted, ¿qué los materiales de enseñanza y aprendizaje utilizados son los adecuados? | | | | | |
| 2 | ¿Los materiales de enseñanza y aprendizaje empleados fortalecieron su aprendizaje? | | | | | |
| 3 | ¿El uso de estos recursos fomenta la interacción con los estudiantes? | | | | | |
| 4 | ¿Estos medios didácticos han contribuido en su formación académica? | | | | | |
| 5 | ¿El uso de estas plataformas virtuales es un recurso eficaz para su aprendizaje? | | | | | |
| 6 | ¿La universidad utiliza este recurso eficaz para el desarrollo de sus actividades formativas? | | | | | |
| | DIMENSIÓN: ACOMPAÑAMIENTO VIRTUAL AL ESTUDIANTE | | | | | |
| 7 | ¿La mediación de sus docentes recibidas fue la adecuada para su formación académica? | | | | | |
| 8 | Considera que, ¿la mediación de sus docentes fomenta el espíritu investigador? | | | | | |
| 9 | ¿Recibe usted un asesoramiento adecuado para el desarrollo de sus tareas? | | | | | |
| 10 | ¿El asesoramiento recibido por parte de sus docentes ayudó en la planificación de sus actividades académicas? | | | | | |
| 11 | ¿Los encuentros pedagógicos contribuyen con el desarrollo de su conocimiento? | | | | | |
| 12 | ¿Ha sido beneficioso para usted las retroalimentaciones recibidas? | | | | | |

| DIMENSIÓN: COLABORACION VIRTUAL DOCENTE | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 13 | ¿La cooperación por parte de sus docentes ayudó al desarrollo de su aprendizaje? | | | | | |
| 14 | Considera que, ¿recibe una respuesta oportuna ante alguna duda? | | | | | |
| 15 | ¿La orientación de las plataformas virtuales suele ser personalizada cuando se solicita al docente? | | | | | |
| 16 | ¿Ante algún inconveniente en el uso de las plataformas virtuales recibe una respuesta oportuna por el docente? | | | | | |
| 17 | ¿Ante cualquier consulta por medio de la plataforma sobre el curso recibe una orientación personalizada? | | | | | |
| 18 | ¿Las resoluciones de los problemas son atendidas en el momento oportuno? | | | | | |
| DIMENSIÓN: COMPETENCIAS | | | | | | |
| 19 | ¿El uso de las plataformas virtuales colabora con la formación de sus capacidades? | | | | | |
| 20 | ¿El uso de las plataformas virtuales permitieron el logro de las capacidades? | | | | | |
| 21 | ¿Los recursos virtuales contribuyeron en el desarrollo de competencias de los cursos dictados? | | | | | |
| 22 | ¿Las competencias alcanzadas contribuyeron en su rendimiento académico? | | | | | |
| 23 | ¿Las plataformas virtuales ayudaron a lograr resultados positivos para su formación académica? | | | | | |
| 24 | ¿Considera haber alcanzado efectivamente el logro de resultados? | | | | | |

Cuestionario para la variable satisfacción académica

PRESENTACIÓN:

Estimado(a) estudiante, el presente cuestionario busca recolectar información sobre la incidencia del uso de las plataformas virtuales en la satisfacción académica de los estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, 2023.

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario garantiza el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, que serán utilizadas solo con fines académicos. Por lo que, les agradecemos ser completamente sinceros al responder.

DECLARACIÓN:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informado(a) del objetivo de la investigación, reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación será utilizada estrictamente con fines académicos y de índole confidencial.

Sí, acepto

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

Ciclo de estudios:

Grupo:

Sexo: () Femenino

() Masculino

Edad:

| N. o | ITEMS | E S C A L A | | | | |
|---|--|----------------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA | | | | | | |
| 1 | ¿La tecnología de la comunicación utilizada para brindar los servicios de educación fueron los idóneos? | | | | | |
| 2 | ¿Considera que la tecnología de comunicación fue amigable y dinámico para su aprendizaje? | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que se brindó un adecuado soporte tecnológico para la solución de problemas? | | | | | |
| 4 | ¿La calidad en el soporte tecnológico empleado fue el adecuado para su enseñanza? | | | | | |
| 5 | ¿La disponibilidad de recursos (ppts, lecturas, videos, etc.) estuvieron a su alcance? | | | | | |
| 6 | ¿Los recursos de aprendizaje fueron útiles para su formación? | | | | | |
| 7 | ¿El uso de las plataformas virtuales alcanzo la eficiencia por parte de la universidad? | | | | | |
| 8 | En el caso de haber sido necesario el uso de las clases virtuales, ¿Las clases virtuales se desarrollaron en un entorno favorable? | | | | | |
| DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE | | | | | | |
| 9 | ¿Se logró cubrir sus perspectivas respecto al uso de las plataformas virtuales? | | | | | |
| 10 | ¿Los formatos de educación cumplieron sus expectativas? | | | | | |
| 11 | ¿Se cumplieron sus logros propuestos con el uso de los recursos virtuales? | | | | | |
| 12 | ¿El uso de las plataformas virtuales atiende sus necesidades académicas? | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 1 3 | ¿El uso de los espacios virtuales son útiles para su aprendizaje? | | | | | |
| 1 4 | ¿Mediante la utilización de espacios virtuales se logró un aprendizaje interactivo con comunicaciones asincrónicas y sincrónicas? | | | | | |
| 1 5 | ¿El uso de los espacios virtuales facilitó un aprendizaje flexible (en cualquier hora y lugar)? | | | | | |
| 1 6 | ¿Considera haber logrado una motivación con el uso de los programas virtuales? | | | | | |
| DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DOCENTE | | | | | | |
| 1 7 | ¿Los docentes que impartieron sus clases demostraron sus competencias pedagógicas? | | | | | |
| 1 8 | ¿Las competencias de los docentes están enfocadas exclusivamente al estudiante? | | | | | |
| 1 9 | Considera que, ¿gracias a las competencias pedagógicas de los docentes se logró estudiantes participativos y activos creando su propio conocimiento? | | | | | |
| 2 0 | Considera que, ¿Los docentes se encuentran realmente capacitados para impartir sus clases a través de plataformas virtuales? | | | | | |
| 2 1 | ¿Los docentes brindaron capacitación a los estudiantes sobre el uso de las plataformas virtuales? | | | | | |
| 2 2 | ¿Los docentes fueron dinámicos al brindar sus observaciones y recomendaciones? | | | | | |
| 2 3 | ¿Los docentes muestran sus habilidades con dinamismo al impartir sus enseñanzas? | | | | | |
| 2 4 | Considera que, ¿Los docentes desarrollaron sus clases en entornos colaborativos y dinámicos con el uso de las plataformas virtuales? | | | | | |

D. Carta de presentación y autorización de ejecución de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 29 de junio de 2023

Carta P. 0568-2023-UCV-EPG-SP

Dr.

ABRAHAM MELITON CONTRERAS VARGAS
RESPONSABLE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FERRO GONZALES ANA LUCIA**; identificado(a) con DNI/CE N° 70202921 y código de matrícula N° 7002530490; estudiante del programa de MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

USO DE PLATAFORMAS VIRTUALES Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA, JULIACA, 2023

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Juliaca, 05 de julio del 2023.

CARTA N° 157-2023-GPyDS-UNAJ

Señor(ita)
Mg. Ana Lucia Ferró Gonzáles
Presente.

ASUNTO : Autorización

REF. : CARTA P.0568-2023-UCV-EPG-SP

Tengo a bien dirigirme a usted en atención al documento de referencia y **AUTORIZAR** la obtención de información para el Trabajo de Investigación denominado: **"USO DE PLATAFORMAS VIRTUALES Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA, JULIACA, 2023"**

Sin otro en particular, aprovecho la ocasión para saludarlo muy afectuosamente.

Atentamente,



Dr. Abraham M. Contreras Vargas
RESPONSABLE DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
U.N.A.J.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COLINA YSEA FELIX JOSE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Uso de plataformas virtuales y satisfacción académica en estudiantes de Gestión Pública y Desarrollo Social de una Universidad Pública, Juliaca, 2023", cuyo autor es FERRO GONZALES ANA LUCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| COLINA YSEA FELIX JOSE CARNET EXT.: 003312384 ORCID: 0000-0002-6651-3509 | Firmado electrónicamente por: FJCOLINA el 10-08- 2023 19:24:06 |

Código documento Trilce: TRI - 0631681