



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA  
UNIVERSITARIA

**Influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción  
estudiantil de alumnos de una universidad particular de Lima, 2024**

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

Maestra en Docencia Universitaria

**AUTORA:**

Rosales Trujillo, Elizabeth Cristina ([orcid.org/0000-0001-5114-095X](https://orcid.org/0000-0001-5114-095X))

**ASESORES:**

Dra. Guerra de Gonzalez, Yetzy Beatriz ([orcid.org/0000-0001-8801-5618](https://orcid.org/0000-0001-8801-5618))

Dr. Correa Tejeda, Alfredo Humberto ([orcid.org/0009-0005-4594-7913](https://orcid.org/0009-0005-4594-7913))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Innovaciones Pedagógicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

TRUJILLO - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUERRA DE GONZALEZ YETZY BEATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.", cuyo autor es ROSALES TRUJILLO ELIZABETH CRISTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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 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.

TRUJILLO, 07 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUERRA DE GONZALEZ YETZY BEATRIZ CARNET EXT.: 003480915 ORCID: 0000-0001-8801-5618	Firmado electrónicamente por: YBGUERRA el 16-07- 2024 12:44:29

Código documento Trilce: TRI - 0799750



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ROSALES TRUJILLO ELIZABETH CRISTINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ELIZABETH CRISTINA ROSALES TRUJILLO DNI: 71492278 ORCID: 0000-0001-5114-095X	Firmado electrónicamente por: ECROSALESR el 07- 07-2024 17:01:00

Código documento Trilce: TRI - 0799770

## **Dedicatoria**

Dedicado a Dios mi creador, a mi familia, de manera especial a mi padre Víctor Manuel y mi hermano Elías Josué, a quienes aguardo en lo profundo de mi corazón.

A mi maravillosa hija María Paz, quien es el amor de mi vida.

A mi madre Esperanza, mi Mamita Josefa y mis hermanos Angela, Cinthia y Jesús.

Dedicado a todas las personas que son mi compañía y apoyo en esta travesía llamada maestría.

## **Agradecimientos**

Agradecer a Dios por sus cuidados y amor infinito

A mi hija María Paz, por ser el motivo de mi vida y mi fortaleza para continuar.

A mi familia Rosales Trujillo, por orar por mí y confiar que podría lograrlo.

De manera especial a mi padre, porque un día le dije que daría este gran paso y él creyó en mí.

A mis colegas y amigos que siempre son inspiración para poder continuar.

Gracias a todos los que hacen posibles los sueños realidad.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del Asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos .....	v
Índice de Contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN .....	20
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS .....	32

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Distribución de la población de alumnos universitarios. ....	14
<b>Tabla 2</b> Uso de la plataforma virtual en alumnos de una Universidad Particular de Lima.....	16
<b>Tabla 3</b> Satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima. ....	16
<b>Tabla 4</b> Influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil.....	17
<b>Tabla 5</b> Influencia de la dimensión informativa en la satisfacción estudiantil de alumnos. ....	17
<b>Tabla 6</b> Influencia de la dimensión praxica en la satisfacción estudiantil. ....	18
<b>Tabla 7</b> Influencia de la dimensión comunicativa en la satisfacción estudiantil.....	18
<b>Tabla 8</b> Influencia de la dimensión tutorial en la satisfacción estudiantil. ....	19

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. La investigación fue básica con un diseño descriptivo correlacional causal, con un solo grupo, aplicando dos cuestionarios que miden las variables estudiadas, fue realizada con una población muestral de 39 estudiantes de una Universidad Particular de Lima. Los resultados obtenidos muestran que, la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,740 y un R cuadrado de 0,548 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 54,8% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

**Palabras clave:** Plataforma digital, Sistema de información en línea, Bienestar del estudiante, Necesidades educacionales.



## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the influence of the use of the virtual platform on the student satisfaction of students of a Private University of Lima, 2024. The research was basic with a descriptive causal correlational design, with a single group, applying two questionnaires that measure the variables studied, was carried out with a sample population of 39 students from a Private University in Lima. The results obtained show that the influence of the use of the virtual platform on the student satisfaction of students of a Private University of Lima, 2024 is direct and moderate with an R of 0.740 and an R square of 0.548, which means that, this influence affects approximately 54.8% of the sample, and it is significant because the p value is 0.

**Keywords:** Digital platform, Online information system, Student welfare, educational needs.

## I. INTRODUCCIÓN

El brote de la covid 19, llevo al mundo a modificar su estilo de vida y generar nuevas alternativas de comunicación y supervivencia para evitar la propagación y los contagios. Esto género que, en cada país, las medidas sanitarias fueran una prioridad, haciendo participe a la UNESCO, en el 2020 a nivel mundial el sistema educativo tuvo un giro hasta de 360°, ya que el estilo de aprendizaje cambio radicalmente de la presencialidad a la virtualidad. Es ahí donde el uso de nuevas alternativas ya desarrolladas, tuvo una fuerza mayor de implementación digital, era una manera que la educación no tuviera fronteras o restricciones para su avance en medio del caos y la incertidumbre de la pandemia. Las instituciones públicas y privadas, en corto tiempo presentaron planes de contingencia académica, trasladando el material educativo tradicional al sistema operativo virtual, el uso de las plataformas generó nuevas expectativas de aprendizaje, como medio de comunicación docente- alumno, trajo consigo la innovación, pero no todos estaban preparados para los cambios y su manejo, pues las herramientas digitales crean en el usuario cierto desgaste mostrando una baja satisfacción en el uso de la misma.

Sin embargo, nos damos cuenta que el uso de las plataformas no se viene implementando de manera adecuada y esto trae consigo la insatisfacción en los estudiantes dado que no siempre se ajusta a sus necesidades, para alcanzar el logro de sus competencias y capacidades para atender a las exigencias a nivel mundial. Es por ello que al abordar la insatisfacción estudiantil Mercado-Rey et al. (2021) hace referencia sobre la educación como una modalidad digital, que trasciende al transferir la información entre el docente y alumno, está debería tenerse en cuenta sobre su satisfacción, pues de ello dependerá el grado de aprendizaje y conocimientos adquiridos a través de los medios digitales.

A nivel internacional, en las universidades según el Instituto IESALC, en el proceso de pandemia tuvieron que optar por dar apertura a las clases en modalidad virtual, las cuales presentaron ciertos obstáculos, pues el mundo no estaba preparado para tales cambios de enseñanza - aprendizaje. Lo cual afecto mucho más a los países tercermundistas pues sus implementos digitales de educación, todavía eran obsoletos, no todas las instituciones contaban con plataformas virtuales y muchos menos los estudiantes estaban preparados o capacitados para su manejo.

A nivel Nacional, el Perú sufrió diversas modificaciones en el MINEDU asumiendo la normativa brindada por la UNESCO en el 2020, por medio de la RM N°079-2020 a inicios de marzo del 2020 disponen de la postergación de las clases, los ambientes para la enseñanza presencial quedaron inhabilitados. De acuerdo con el decreto legislativo N° 1495 en el Art 4.1 Los IES y EES acreditados lograran desarrollar sus planes de estudios, a través de la modalidad semipresencial o a distancia, los docentes tuvieron que utilizar nuevas estrategias de manejo en base a los entornos virtuales para la educación. Para el 75% de las instituciones en el país, esta medida que pretendía dar continuidad y evitar los contagios a nivel de educación, llevo a desarrollar plataformas temporales, con programas básicos, que permitan a los docentes poder alcanzar el material educativo requerido para dar inicio a las clases virtuales.

A nivel local, para la enseñanza en las instituciones de Lima, se emitió la Resolución N° 0092-2020, la cual especificaba la aprobación de los lineamientos en la modificación de estrategias y metodologías para el aprendizaje remoto, lo cual llevo a los alumnos a retomar las clases, a través del uso de las plataformas, que ya se habían utilizado para cursos virtuales, pero a su vez se tenía que tomar en cuenta la satisfacción y las probabilidades de una conexión adecuada para llegar a todos los alumnos. Si bien es cierto las clases continuaron, pero muchos alumnos no se lograron adaptar a estos cambios digitales postergando su educación. Evaluar el grado de satisfacción de una plataforma digital, ayuda a la institución a mejorar su calidad de educación.

Como problema general ¿Cuál es la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? Y los problemas específicos ¿Cuál es la influencia de la dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? ¿Cuál es la influencia de la dimensión praxica del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? ¿Cuál es la influencia de la dimensión comunicativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? ¿Cuál es la influencia de la dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024?

Esta investigación se justifica teóricamente por su importancia, debido a que trata un problema actual que pasa en las casas de estudios superiores y que es de necesidad importante su afrontamiento, es por ello que, las variables de estudio se sustentan en teorías reconocidas tales como la teoría de la conectividad educativa de Siemens para el uso de las plataformas virtuales y los estudios de Maslow para la satisfacción estudiantil.

Desde el enfoque práctico, esta investigación pretende utilizar los resultados obtenidos para poder subsanar el problema que se presenta en cuanto a las variables de estudio, teniendo como objetivo tomar acciones o planes de acción para mejorar la realidad y que sea de beneficio para la comunidad educativa de la casa de estudios.

Desde lo metodológico, esta investigación se hará realizando los pasos del método científico, definiendo bien claro el modelo, planteamiento y bosquejo de investigación, de manera que los resultados y todo lo que en este trabajo hay, sirva para aumentar el conocimiento en la comunidad científica, quedando como antecedente y dejando instrumentos validados y confiables para ser aplicados en otros contextos.

Como objetivo general está: Determinar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. Y los problemas específicos (OE1) Determinar la influencia de la dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (OE2) Determinar la influencia de la dimensión praxica del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (OE3) Determinar la influencia de la dimensión comunicativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (OE4) Determinar la influencia de la dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.

Los antecedentes de estudio, a nivel nacional esta Barrera (2023) hicieron una investigación en Lambayeque sobre educación virtual y satisfacción estudiantil, fue exceptivo simple en la que se trabajó con 39 estudiantes los cuales participaron

de dos cuestionarios con la finalidad de valorar ambas variables. En respuesta obtuvieron que, el 66,7% de alumnos estaban satisfechos en un elevado nivel, el 27,5% en un nivel medio y el 5,8% en un bajo nivel, en cuanto al nivel de educación virtual, de los cuales el 30% ha obtenido nivel medio y el 5,8% ha obtenido educación virtual de bajo nivel. Los alumnos de medicina durante el proceso del aislamiento por la covid19 manifestaron un nivel elevado de satisfacción estudiantil, lo que relaciona su proceso de educación universitaria con el uso de entornos y plataformas virtuales.

Así mismo, Alvarado et al. (2022) hicieron una investigación en Lima sobre docencia virtual y la satisfacción estudiantil, fue correlacional y se trabajó con 25 estudiantes de una universidad limeña y hallaron como resultado que, el 57% cree que el desarrollo de la educación virtual se encuentra en un nivel normal, mientras que el 15% cree que el nivel es malo. La conclusión manifiesta que la enseñanza a través de una plataforma virtual universitaria tiene una relación directa con la satisfacción de los estudiantes.

Se comprende que si la enseñanza virtual esta mejor implementada mejora la productividad y aprendizaje. Los alumnos valoran el enfoque proactivo y el uso de herramientas TIC.

Por otro lado, Alcántara et al (2021) en su trabajo de investigación manifestó “Determinar los niveles de satisfacción estudiantil en una Facultad de Ingeniería por la virtualización de la enseñanza durante la pandemia”, con diseño no experimental y descriptivo, los 196 alumnos universitarios que participaron de la encuesta que tuvo como objeto de estudio las diferentes dimensiones: primero familiaridad, segundo estado de ánimo y por último la satisfacción. Los indicadores de resultados arrojaron que el 63% de los alumnos están satisfechos por el acompañamiento de una educación digital, el 59.3% manifestó inconvenientes en la subdimensión de comunicación hacia el maestro virtual y sus compañeros y para un 63% no era sencillo brindar sus opiniones o con sus participaciones, tuvo con conclusión la participación de los docentes como mediadores del entorno, por ello es importante que los mismos mantengan constante capacitación sobre el manejo óptimo de los recursos digitales, con el propósito de facilitar a los alumnos lo necesario para que pueda desarrollar un proceso de educación digital y su aprendizaje no se vea interrumpido.

Además, Flores (2021) en su investigación desde una orientación cuantitativa, con diseño no experimental y correlacional, desarrollo en 400 estudiantes, los cuales fueron encuestados con dos cuestionarios para evaluar el grado de educación virtual, obteniendo como resultados que existe una relación considerable. Teniendo como conclusiones, que gran parte del interés académico pedagógico de los alumnos universitarios es tener un guía virtual que las facilite los conocimientos necesarios para resolver cualquier dificultad que se presente durante las actividades virtuales, no menos importante sobre todo en aplicación de instrumentos digitales adaptados para lograr mayor interacción y rapidez en la participación en las clases.

Por lo cual, Carcelen (2021) hizo una investigación en Lima sobre educación virtual en la satisfacción estudiantil. Fue básico y correlacional, donde se trabajó con 79 universitarios que participaron en la aplicación de cuestionarios que midan las variables estudiadas. Encontraron que, la metodología virtual tiene mayor relevancia en el proceso estudiantil y en la satisfacción de los estudiantes con un  $r$  de 0,892, lo cual significa que la correlación de las variables y cada una de sus dimensiones. Esto dice que la satisfacción de los universitarios dependerá directamente del grado de educación virtual obtenido.

Así mismo, Vásquez – Pajuelo (2019), en el estudio que realizó, con una investigación descriptiva y univariable, cuya muestra estuvo conformada por 801 alumnos universitarios. En la variable satisfacción describe en 3 tipos: pedagogía, tecnología y servicios educativos, teniendo como resultado que el 78,7% de los alumnos que conformaron el proyecto de investigación, manifestaron que valoran el desempeño logrado en las clases virtuales, mediante la satisfacción en el aprendizaje el cual les ayudo a sobresalir en sus materias de estudio.

A nivel internacional, Suasti (2018), en su proyecto de investigación, “Determinar la satisfacción estudiantil con el uso de las aulas virtuales de la Universidad Técnica de Manabí en Ecuador”. Tuvo un enfoque mixto, descriptivo, el cual se realizó con 3 maestros y 55 alumnos universitarios entre los 16 y 35 años. Los datos se obtuvieron de entrevistas y cuestionarios, teniendo como resultado no se muestra en su totalidad conformidad, el 9.1% consideran que no están de acuerdo, así también el 49,4% de alumnos hacen mención que presentan inconvenientes con el sistema, pues se satura fácilmente y el 60%, aseguran cumplir con las

tareas asignadas. Se concluyo lo indispensable que maestro y alumno manifiesten un grado de satisfacción ante las condiciones en las cuales se brinda o reciben las clases, puedan estar en optimo mantenimiento.

Por otro lado, Hernández y Juárez (2018) en su trabajo de estudio, se enfocaron en “Analizar la satisfacción estudiantil en un curso de posgrado con modalidades y blended learning en México”, en su indagación cooperaron 24 alumnos de Cuba y 18 de México, quienes participaron de ambos cuestionarios on line, anteriormente y posteriormente de la asignatura, dieron como resultado que la satisfacción estudiantil cubre a un 90% las expectativas de las clases on line, lo cual indica una mayor satisfacción en alumnos extranjeros, a quienes les facilita la comunicación y un aprendizaje a mayor distancia, lo cual genera un mayor alumnado y modalidades virtuales competentes, pero las observaciones que se pudo recopilar fueron en base a la categoría afectiva, pues él no conocer a sus docentes o compañeros les genera un poco de desapego emocional.

Así mismo, Bohórquez et al. (2018), en su proyecto de investigación, con una muestra de 447 alumnos que desarrollaron sus asignaturas en la plataforma virtual, mediante la escala de Likert. Concluyendo que es todavía debe realizarse las modificaciones necesarias en cuanto a los seis criterios evaluados, pues solo el 23,5% manifestó satisfacción en la interacción de las clases virtuales, pues presentan que el aprendizaje no se asemeja a las clases presenciales, carece de ciertos factores que el alumno debe satisfacer al recibir las clases.

Así también el soporte de bases teóricas y practicas sobre las plataformas virtuales brinda una actualización e innovación de las nuevas tecnologías o herramientas digitales (TICs) las cuales prometen un aumento de posibilidades pedagógicas en el sector educación, por lo cual hoy en día es un recurso necesario e indispensable para mejorar el alcance educativo de los estudiantes. Tales cambios promueven el avance de innovadoras metodologías de enseñanza (García et al., 2017). Emplear herramientas virtuales en las clases promueve la modificación de un aprendizaje tradicional y unilateral.

Debido a sus propias características digitales, la educación virtual utiliza diferentes canales para su transmisión y alcance (Morales et al., 2016); el período digital donde estamos sumergidos, nos lleva a reflexionar sobre la capacidad de los

autores, si logran presentar un dominio sobre tales herramientas y recursos que se debe manejar.

Es por ello se precisa las capacitaciones de actualización docente, para que los alumnos puedan interactuar y desarrollar información a través de nuevas experiencias de aprendizaje, seguido de la interacción digital que transmite el docente para todos sus oyentes (Area y Adell, 2009), así también se refiere al uso como “el hábito por las acciones cotidianas”, en este caso el emplear con continuidad las herramientas digitales, lleva al desarrollo de nuevas modalidades estudiantiles.

La variable uso de plataforma virtual es cuantitativa, pues su base es estadística, quienes la destacan en cantidad son los estudiantes que la activan y le dan utilidad, en el acceso a sus documentos, unidades de aprendizaje, la realización de trabajos y presentación de los mismos. A nivel de foros, chats, mensajes, videollamadas, email y visualización de materiales interactivos como videos.

Las plataformas virtuales en el sector educación son elementos elementales que tienen el objetivo de proporcionar su interacción y la de varios participantes en el mecanismo de la educación para instituciones, docentes, alumnos, padres (Pérez et al., 2018).

Se conocen como Learning Management Systems o LMS quienes brindan a sus consumidores una metodología restringida y vigilada para que los centros educativos puedan incrementar sus posibilidades de educación mediante los foros, chats, blog de contenidos, etc., estableciendo desde los hogares del usuario un entorno factible para su uso (Coates et al., 2005, p. 2), relacionado a ello, las plataformas estudiantiles son instrumentos tecnológicos pedagógicos que permiten perfeccionar la evolución de la educación ya sea de manera colectiva o individual.

Así también es un implemento de planificación, pues permite la modificación y reestructuración de materiales y documentos de aprendizaje, subir archivos e interactuar con programas digitales que aumentan la capacidad de interacción.

Los foros virtuales, son programas interactivos que mejoran la relación de aprendizaje entre el docente y alumnos, evaluando criterios y conocimientos expuestos por los estudiantes, se estructuran de acuerdo a su criterio y pueden



utilizar mecanismos didácticos teniendo en cuenta la realidad educativa de su contexto (Pizá et al. 2020). Con la interacción de un foro virtual, le eleva la calidad de trabajo colaborativo, desarrollando sus competencias y capacidades de interacción, comunicación y la edificación de sus aprendizajes (Fuentes et al., 2020). El foro es un vínculo necesario, sobre todo para estudiantes de maestría y posgrado.

Los chats, son un medio de interacción y comunicación a distancia, el cual utiliza la red para realizar conversaciones, que mejora el entorno virtual social, y el sistema educativo (Astudillo et al., 2018), así mismo Viloria y Hamburger (2019) mencionan que las comunicaciones a través del chat que permite las reuniones simultáneas que van a reforzar la retroalimentación educativa estudiantil, pues mejora los canales de lenguaje y comprensión.

Las videoconferencias son el tipo de comunicación bidireccional, pues a través del audio y video, la interacción en sala entre dos o más personas tiene mayor significancia, la observación de la gestualización de los usuarios, les permite desarrollar una mejor relación hasta para quienes se encuentran en los lugares más distantes (Márquez, 2001). En la actualidad se puede acceder a las plataformas virtuales mediante dispositivos móviles, laptops, tablets o PC conectadas a un sistema de red. Para González (2020), refiere que las videoconferencias son un instrumento eficaz aplicable en las aulas virtuales universitarias, pero siempre teniendo presente los factores que pueden determinar la misma.

Los instrumentos de análisis son los contenidos administrados por los docentes que planifican en las aulas virtuales y proveen de documentos organizados como sílabos, unidades didácticas de aprendizaje, cronogramas estudiantiles, vídeos y registros educativos en variados modelos. Para Legaz y Alcaide (2019) la interacción del soporte virtual habilita el avance de información promoviendo la calidad, brindándoles la información necesaria y sobre todo actualizada que brindará mejores resultados académicos en el futuro.

Por otro lado, García y Seoane (2015) afirman que la metodología unida a las herramientas tecnológicas, atribuyen considerablemente en el contexto cotidiano de la población, pues obtienen un aprendizaje personalizado, conexión a distancia

con sus compañeros, acceso limitado a la información en línea, flexibilidad en los horarios y espacios, manteniendo el acceso a diferentes opciones de aprendizaje.

Cuando hablamos de las teorías sobre el conductismo con base en el comportamiento, el cognitivismo que se centra en las interpretaciones de la mente y el constructivismo sobre el conocimiento; son las bases teóricas del conocimiento virtual ampliamente utilizadas en las estructuras metodológicas del aprendizaje, no obstante, estas se plantearon años atrás, por lo cual todavía no había influencia de las nuevas tecnologías.

Además, Siemens (2005) señala que: En el pasar del tiempo la era digital ha reestructurado con innovación sobre la realidad en la cual vivimos, como se establece la comunicación y las necesidades de aprendizaje.

Para Maldonado (2017) la particularidad del aprendizaje en un siglo digitalizado y su contexto social que demuestra cuan pendiente se está del alumno sea presencialmente o teóricamente, utilizando las diferentes herramientas digitales para poder llegar a él. Siemens (2005) establece bases sobre el conectivismo: El estudio y el conocimiento, se fundamenta en la multiplicidad en las técnicas y estrategias, como un proceso de conexión de la comunicación. A través de las herramientas virtuales se logra cruzar fronteras y alcanzar a una mayor población en calidad educativa.

En el 2005 los autores que establecieron las dos dimensiones vinculadas a la implementación y desarrollo de los entornos virtuales son Barberá y Badía.

Posteriormente, Area y Adell (2009) al realizar un estudio sobre las innovaciones tecnológicas, se enfocaron en cuatro dimensiones “la primera dimensión es Informativa, la segunda es práxica o experimental, tercera es comunicativa y la cuarta denominadas tutorial y evaluativa.

Así mismo, Area y Adell (2009), establecen la dimensión plataforma virtual como una herramienta indispensable del soporte pedagógico “los instrumentos, estrategias y técnicas que desarrollan la información autodidacta del usuario.

Además, Area y Adell (2009) describen “los recursos pedagógicos digitales, como los instrumentos modernos que están al nivel de la educación global” por el maestro o tutor que les facilite nuevas experiencias de aprendizaje”.

Los diversos programas por parte de los educadores a través del aula virtual son amplios, requiriendo que se realice un seguimiento estratégico para involucrar al alumno en el conocimiento su interés.

La dimensión práxica del aula virtual, incluye un medio donde el alumno debe pasar por la experiencia de aprendizaje donde deben incorporar las destrezas y estrategias cognitivas que benefician a la evolución de la enseñanza, en un proceso de desarrollo constructivo en las actividades ya estipuladas buscado la investigación para lograr el conocimiento.

La dimensión comunicativa de la plataforma en navegación respalda la ampliación de conocimientos, el alcance de materiales con dificultad de acceso y sobre todo la facilidad de adquirirlos e interactuar con otros estudiantes. Si bien es una plataforma de poca interacción, pero el uso adecuado de sus herramientas, permite al docente y alumnos formar un vínculo de comunicación y aprendizaje.

El acompañamiento del docente es un eslabón vital al utilizar la modalidad digital, el maestro desarrolla las funciones de supervisor y orientador del proceso pedagógico del alumno en el uso de la plataforma. Debe facilitar la capacitación básica para el uso y su manejo. En proceso de enseñanza deben ser empleadas todas las herramientas digitales, para dar la correcta inducción en la elaboración y desarrollo de los foros, tutorías grupales, planificación de los cronogramas anuales, mensuales y semanales, con el tiempo adecuado para su desarrollo y acceso.

En relación a la satisfacción estudiantil, se han presentado amplias teorías sobre las necesidades de los estudiantes que deben ser atendidas para alcanzar un nivel de logro adecuado, así también visualizar las respuestas, resultados de los universitarios en los nuevos procesos para adquirir mejores experiencias académicas de los nuevos lineamientos de enseñanza- aprendizaje. En nuestro país con anterioridad se desarrollaba la maestría en programas presenciales y semipresenciales, el brote de la covid19 se ha cambiado la normativa universitaria ampliando la perspectiva y giro a la educación bajo el sistema digital, el cual encuesta al alumno si está de acuerdo con el sistema digital, pues la calidad educativa depende de la comodidad durante su formación académica.

El vínculo docente y alumno, juntamente con el bienestar por una buena relación

con las estructuras digitales y el aprovisionamiento de las universidades brinda calidad educativa. Así también considera primordial las acciones tomadas por las instituciones universitarias (Álvarez et al., 2014), llegando a la conclusión que las universidades crean su prestigio a raíz de los profesionales que egresan para ser competentes en el mundo laboral.

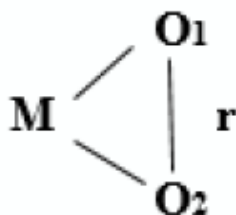
En relación a las teorías que hablan sobre la satisfacción, las nuevas bases nacen de los postulados por Abraham Maslow en 1943, sujeto a la información cognitiva sobre las Necesidades, que incluye las carencias sociales o de interacción, así también Quintero (2007) de acuerdo con Maslow busca jerarquizar las exigencias humanas; según Reyes (2021) el alcance de los logros estudiantiles está basado en la satisfacción durante el periodo educativo.

Como hipótesis general: (Hi) El uso de la plataforma virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (Ho) El uso de la plataforma virtual no influye en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.

## II. METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo básica, pues para Landeau (2007) & Cruz et al. (2014) este estudio no desvirtualiza ninguna variable porque, únicamente las examina acuerdo a su contexto real. El enfoque es cuantitativo, pues en el proceso de estudio se aprovecha los estudios matemáticos para fijar la conclusión de la investigación (Hernández et al, 2018).

Es de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional causal. En cuanto al primer término la investigación no se aplica a estímulos para mejorar una realidad (Behar, 2008). Además, las investigaciones transversales recogen los datos de la muestra al momento de ser empleada (Hernández et al, 2018). La investigación correlacional causal investiga como obtener el nivel de intensidad de relación que hay entre dos variables (Hernández et al, 2018) y además mide el grado de influencia de una variable en otra. El esbozo es el siguiente:



Donde:

M: Población de estudio

O1: Plataforma virtual

O2: Satisfacción estudiantil

r: Correlación entre las dos variables.

En correspondencia a la operacionalización de las variables, en cuanto a la variable plataforma virtual, desempeñan un papel protagonista en diversos campos, especialmente en el campo de la educación, convirtiéndose en la nueva modalidad para mejorar el alcance de las clases, que de otro modo no estarían disponibles para quienes presentan dificultades de distancia, disponibilidad de tiempo, costos y accesibilidad de información. La llegada de la tecnología ha

afectado la educación y ha desarrollado nuevos métodos de aprendizaje. (García et al., 2017).

La variable plataforma virtual será evaluada en 4 dimensiones que son: informativa, praxica, comunicativa y tutorial.

Presenta indicadores para cada dimensión, en la dimensión informativa: Uso de información del área y uso de las unidades de aprendizaje. En la dimensión Praxica: Aplicación de evaluación diagnóstica, realización de informes y realización de proyectos. En la dimensión Comunicativa: Uso de foros, uso de chats, uso de videoconferencias y uso de mail interno.

En la dimensión Tutorial: Acompañamiento del manejo adecuado de los diferentes archivos y documentos para la retroalimentación de actividades.

La escala de medición será Ordinal. La tabla de operacionalización de variables se presenta en el anexo 1.

En cuanto a la satisfacción estudiantil, se considera como la percepción cognitiva y emocional de los estudiantes sobre las características de los servicios educativos que les permiten alcanzar sus metas, intereses y expectativas, al mismo tiempo que atienden sus urgencias y encuentran respuestas a sus aspiraciones legítimas (Sánchez, 2018).

La variable satisfacción estudiantil será evaluada en 3 dimensiones que son: primero calidad del sistema, segunda calidad de la información y tercera calidad de la interfaz.

Presenta indicadores para cada dimensión, en la dimensión Calidad del sistema: Gestor de tareas, comodidad en el uso y productividad. En la dimensión Calidad de la información: Solucionador de problemas, información entendible y sencilla y organización. En la dimensión Calidad de la interfaz: Ambiente agradable y funciones completas.

La escala de medición será Ordinal. La tabla de operacionalización de variables se presenta en el anexo 1.

En relación a la población, según Arias (2012) es un agrupamiento de sujetos, animales u objetos los cuales son objeto de estudio científico. La población de análisis, estuvo constituida de alumnos universitarios. Se logró aplicar a todos los

alumnos, por ser una población pequeña y de acceso fácil para la aplicación de los instrumentos y recopilación de la información.

**Tabla 1**

*Distribución de la población de alumnos universitarios.*

<b>Genero</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
<i>Hombres</i>	22	65%
<i>Mujeres</i>	17	35%
<i>Total</i>	39	100.0%

*Nota: Nómina de matriculados en el año 2024.*

Como juicio de estudio se tiene a los estudiantes de posgrado del 2024. Universitarios que mantienen su asistencia a las clases académicas. Universitarios de Lima. Alumnos que estén involucrados en temas de estudio científico. Estudiantes que asisten a la aplicación de los instrumentos. Como juicios de exclusión están estudiantes que no continúan sus estudios superiores.

La muestra según Arias (2012) es un conjunto de elementos de la población de los cuales se desea estudiar o saber algo. La muestra fue la misma población debido a que es pequeña en número.

La muestra utilizada en esta investigación es el no probabilístico por conveniencia debido a que se tiene mayor accesibilidad a la muestra para poder extraer los datos necesarios.

En cuanto a la técnica, fue la encuesta en relaciona esto, Riso (2022) determina que la encuesta es la técnica pues se aplica en el proceso que exige reconocer datos de acuerdo al contexto en el que se registra la información. Esta técnica se empleó para valorar las variables plataforma virtual y satisfacción estudiantil.

Como instrumentos se utilizaron cuestionarios que contienen ítems con más de tres alternativas, las cuales sirven para contabilizar datos de una encuesta. El cuestionario de uso de plataforma virtual estuvo estructurado por 13 ítems que se califican en escala likert evaluando 4 dimensiones que son: informativa, praxica, comunicativa y tutorial. El cuestionario sobre satisfacción estudiantil estuvo formado por 8 ítems que se califican en escala likert evaluando 3 dimensiones que

son: primero calidad del sistema, segunda calidad de la información y tercera calidad de la interfaz.

Fueron validados los dos instrumentos mediante juicio de expertos y su confiabilidad mediante prueba piloto y Alpha de Cronbach.

Se tomo como primera instancia los permisos con la jefatura de la escuela de posgrado; para luego coordinar la fecha de aplicación de los instrumentos y posteriormente su aplicación. Luego estos serán encausados, analizados y luego interpretados mediante gráficos y figuras, que van a dar un panorama amplio para obtener las conclusiones y poder elaborar la discusión de la investigación.

Para en análisis estadístico, se usó el Excel para hacer tablas y gráficos en el SPSS V 28, donde se aplicó la prueba de normalidad para evaluar qué prueba de hipótesis procede a aplicarse. Además, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas con un nivel de significancia estadística en los resultados del 5% ( $p < 0.05$ ).

En relación a la ética investigativa, se realizó bajo los parámetros de la investigación de una universidad privada de Trujillo 2024, además las normas APA edición 7°, la investigación no causará daño a los participantes y los resultados fueron fidedignos.



### III. RESULTADOS.

**Tabla 2**

*Uso de la plataforma virtual en alumnos de una Universidad Particular de Lima.*

Nivel	Informativa		Práctica		Comunicativa		Tutorial		Plataformas virtuales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Alto</b>	35	90%	36	92%	38	97%	38	97%	38	97%
<b>Medio</b>	4	10%	3	8%	1	3%	1	3%	1	3%
<b>Bajo</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	39	100%	39	100%	39	100%	39	100%	39	100%

*Nota. Datos extraídos de la aplicación del instrumento.*

En la tabla 2 se tiene que, el nivel de uso de la plataforma virtual en alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es alto para un 97% y medio para un 3%. En las dimensiones informativa, práctica, comunicativa y tutorial predomina el nivel alto con un 90%, 92%, 97% y 97% respectivamente.

**Tabla 3**

*Satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima.*

Nivel	Calidad del sistema		Calidad de la información		Calidad de la interfaz		Satisfacción estudiantil	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Alto</b>	38	97%	35	90%	36	92%	33	85%
<b>Medio</b>	1	3%	4	10%	3	8%	5	13%
<b>Bajo</b>	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%
<b>Total</b>	39	100%	39	100%	39	100%	39	100%

*Nota. Datos extraídos de la aplicación del instrumento.*

En la tabla 3 se tiene que, el nivel de *satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024* es alto para un 85%, medio para un 13% y bajo en un 3%. En las dimensiones calidad del sistema, de la información y de la interfaz predomina el nivel alto con un 97%, 90% y 92% respectivamente.

## Prueba de hipótesis general

**Tabla 4**

*Influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil.*

Resumen del modelo					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig.
Regresión lineal					
Satisfacción estudiantil	,740 <sup>a</sup>	,548	,536	4,604	,000

a. Predictores: (Constante), Plataforma virtual

En la tabla 4 se tiene que, la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,740 y un R cuadrado de 0,548 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 54,8% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

## Prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 5**

*Influencia de la dimensión informativa en la satisfacción estudiantil de alumnos.*

Resumen del modelo					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig.
Regresión lineal					
Satisfacción estudiantil	,669 <sup>a</sup>	,448	,433	5,089	,000

a. Predictores: (Constante), Dimensión informativa.

En la tabla 5 se tiene que, la influencia de la dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,669 y un R cuadrado de 0,448 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 44,8% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 6**

*Influencia de la dimensión praxica en la satisfacción estudiantil.*

Resumen del modelo					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig.
Regresión lineal					
Satisfacción estudiantil	,776 <sup>a</sup>	,603	,592	4,316	,000

a. Predictores: (Constante), Dimensión praxica.

En la tabla 6 se tiene que, la influencia de la dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,776 y un R cuadrado de 0,603 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 60,3% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

## Prueba de hipótesis específica 3

**Tabla 7**

*Influencia de la dimensión comunicativa en la satisfacción estudiantil.*

Resumen del modelo					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig.
Regresión lineal					
Satisfacción estudiantil	,660 <sup>a</sup>	,436	,421	5,142	,000

a. Predictores: (Constante), Dimensión comunicativa.

En la tabla 7 se tiene que, la influencia de la dimensión comunicativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,660 y un R cuadrado de 0,436 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 43,6% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

## Prueba de hipótesis específica 4

**Tabla 8**

*Influencia de la dimensión tutorial en la satisfacción estudiantil.*

Resumen del modelo					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig.
Regresión lineal					
Satisfacción estudiantil	,587 <sup>a</sup>	,345	,327	5,542	,000

a. Predictores: (Constante), Dimensión tutorial.

En la tabla 8 se tiene que, la influencia de la dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,557 y un R cuadrado de 0,345 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 34,5% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

#### IV. DISCUSIÓN

La finalidad de la investigación fue determinar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024, en relación a ello se obtuvo que, la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,740 y un R cuadrado de 0,548 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 54,8% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

Los resultados obtenidos son similares a los de Carcelen (2021) quien en su investigación sobre la enseñanza virtual en la satisfacción estudiantil encontraron que, la virtualidad tiene un efecto significativo en la satisfacción de los estudiantes con un r de 0,892, lo que indica una fuerte correlación entre estas dos variables y cada una de sus dimensiones. Esto dice que la satisfacción de los estudiantes dependerá directamente del grado de educación virtual obtenido.

De la misma manera hay similitud con los resultados de Alvarado et al. (2022) quien en su investigación sobre docencia virtual y la satisfacción estudiantil hallaron que, el 57% cree que el desarrollo de la educación virtual se encuentra en un nivel normal, mientras que el 15% cree que el nivel es malo. La conclusión es que la educación virtual en la Universidad una relación directa con la satisfacción de los estudiantes, es decir, si la educación virtual mejora, los estudiantes se sentirán mejor, lo que se traducirá en una mejora de la motivación y el rendimiento. Los estudiantes valoran el enfoque proactivo y el uso de herramientas TIC.

Asimismo, hay parecido con los resultados de Barrera (2023) quienes en su investigación sobre educación virtual y satisfacción estudiantil obtuvieron que, el 66,7% de los estudiantes estaban satisfechos en un nivel alto, el 27,5% en un nivel medio y el 5,8% en un nivel bajo, en cuanto al nivel de educación virtual, de los cuales el 30% ha obtenido nivel medio y el 5,8% ha obtenido educación virtual de bajo nivel. Los estudiantes de medicina durante la pandemia de COVID mostraron una alta satisfacción estudiantil, a lo que indica una relación de alto nivel sobre la formación virtual académica en la cual fueron orientados.

Asimismo, hay similitud con los resultados de Hernández y Juárez (2018) en su trabajo de estudio sobre satisfacción estudiantil en un curso de posgrado con modalidades y blended learning encontraron que, la satisfacción estudiantil cubre a un 90% las expectativas de las clases on line, lo cual indica una mayor satisfacción en alumnos extranjeros, a quienes les facilita la comunicación y un aprendizaje a mayor distancia, lo cual genera un mayor alumnado y modalidades virtuales competentes, pero las observaciones que se pudo recopilar fueron en base a la categoría afectiva, pues él no conocer a sus docentes o compañeros les genera un poco de desapego emocional.

También, hay similitud con los resultados de Bohórquez et al. (2018) en su proyecto sobre la satisfacción en cuanto al sistema virtual brindado en la universidad, concluye que, realizarse las modificaciones necesarias en cuanto a los seis criterios evaluados, pues solo el 23,5% manifestó satisfacción en la interacción de las clases virtuales, pues presentan que el aprendizaje no se asemeja a las clases presenciales, carece de ciertos factores que el alumno debe satisfacer al recibir las clases.

En cuanto a las plataformas virtuales, estos son entes que desempeñan un papel protagonista en diversos campos sobre todo en la educación, convirtiéndose en la nueva proyección hacia una era digital educativa más accesible y disponible para todos. (García et al., 2017).

De igual manera, la satisfacción del estudiante se considera como la percepción cognitiva y emocional de los estudiantes sobre las características de los servicios educativos que les permiten alcanzar sus metas, intereses y expectativas, al mismo tiempo que den atención a sus prioridades y encuentren respuestas a sus deseos legítimos (Sánchez, 2018).

El primer objetivo específico fue determinar la influencia de la dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024, en relación a ello se obtuvo que, la influencia de la dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,669 y un R cuadrado de 0,448 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 44,8% de la muestra,

además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

Los resultados son similares a los de Alcántara et al (2021) quienes en su trabajo sobre la satisfacción estudiantil encontró que, el 63% de los alumnos están satisfechos con la educación digital, el 59.3% manifestó inconvenientes en la subdimensión de comunicación hacia el maestro virtual y sus compañeros y para un 63% no era sencillo brindar sus opiniones o con sus participaciones, tuvo con conclusión la participación de los docentes como mediadores del entorno, por ello es importante que los mismos mantengan constante capacitación en cuanto al uso de los recursos digitales, teniendo como prioridad brindar en primera instancia a los alumnos lo necesario para que pueda desarrollar un proceso de educación digital y su aprendizaje no se vea interrumpido.

En relación a esta dimensión, Area y Adell (2009) describen que, los recursos pedagógicos digitales, como los instrumentos modernos que están al nivel de la educación global” por el maestro o tutor que les facilite nuevas experiencias de aprendizaje.

El segundo objetivo específico fue determinar la influencia de la dimensión praxica del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024, en relación a ello se obtuvo que, la influencia de la dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,776 y un R cuadrado de 0,603 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 60,3% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

Los resultados son similares a los de Flores (2021) quien en su investigación sobre la educación virtual encontraron que, gran parte del interés académico pedagógico de los alumnos universitarios es tener un guía virtual que las facilite los conocimientos necesarios para resolver cualquier dificultad que se presente durante las actividades virtuales, no menos importante sobre todo en aplicación de instrumentos digitales adaptados para lograr mayor interacción y rapidez en la participación en las clases.

La dimensión praxica del aula virtual, incluye un medio donde el alumno debe pasar por la experiencia de aprendizaje donde deben incorporar las destrezas y

estrategias cognitivas que benefician a la evolución de la enseñanza, en un proceso de desarrollo constructivo en las actividades ya estipuladas buscando la investigación para lograr el conocimiento (Area y Adell, 2009).

El tercer objetivo específico fue determinar la influencia de la dimensión comunicativa sobre el uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024, en relación a ello se obtuvo que, la influencia de la dimensión comunicativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,660 y un R cuadrado de 0,436 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 43,6% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

Los resultados son similares a los de Vásquez – Pajuelo (2019) quien en su estudio sobre satisfacción estudiantil en contexto de la virtualidad encontró que el 78,7% de los alumnos que conformaron el proyecto de investigación, manifestaron que valoran el desempeño logrado en las clases virtuales, mediante la satisfacción en el aprendizaje el cual les ayudo a sobresalir en sus materias de estudio.

La dimensión comunicativa de la plataforma en navegación respalda la ampliación de conocimientos, el alcance de materiales con dificultad de acceso y sobre todo la facilidad de adquirirlos e interactuar con otros estudiantes. Si bien es una plataforma de poca interacción, pero el uso adecuado de sus herramientas, permite al docente y alumnos formar un vínculo de comunicación y aprendizaje (Area y Adell, 2009).

El cuarto objetivo específico fue determinar la influencia de la dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024, en relación a ello se obtuvo que, la influencia de la dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,557 y un R cuadrado de 0,345 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 34,5% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

Los resultados son similares a los de Suasti (2018) quien en su investigación sobre satisfacción estudiantil con el uso de las aulas virtuales encontró que, el 9.1%



consideran que no están de acuerdo con el manejo de las aulas virtuales, así también el 49,4% de alumnos hacen mención que presentan inconvenientes con el sistema, pues se satura fácilmente y el 60%, aseguran cumplir con las tareas asignadas. Concluyó lo indispensable que maestro y alumno manifiesten un grado de satisfacción ante las condiciones en las cuales se brinda o reciben las clases, puedan estar en óptimo mantenimiento.

En relación a esta dimensión, el acompañamiento del docente es un eslabón vital en la modalidad virtual, el docente debe ampliar su rol de supervisor y orientados del proceso pedagógico del alumno en el uso de la plataforma (Area y Adell, 2009). Debe facilitar la capacitación básica para el uso y su manejo.

## V. CONCLUSIONES

La influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,740 y un R cuadrado de 0,548 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 54,8% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

La influencia de la dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,669 y un R cuadrado de 0,448 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 44,8% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

La influencia de la dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,776 y un R cuadrado de 0,603 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 60,3% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

La influencia de la dimensión comunicativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,660 y un R cuadrado de 0,436 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 43,6% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

La influencia de la dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024 es directa y moderada con un R de 0,557 y un R cuadrado de 0,345 lo que quiere decir que, esta influencia afecta aproximadamente al 34,5% de la muestra, además que es significativa debido a que el p valor es de 0.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al director del área de tecnología de la universidad, capacitar a los docentes y estudiantes en el manejo de la plataforma, debido a que es una herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades diarias, y esto conllevara a que la satisfacción estudiantil sea la más agradable posible.

A los docentes de la universidad, guiar a los estudiantes en el uso de las plataformas virtuales para su área, debido a que cada docente tiene su manera de manipular la plataforma según sus necesidades.

A los estudiantes, informarse sobre el uso y manejo de la plataforma virtual y responder con veracidad las encuestas de satisfacción estudiantil para que los directivos puedan tener datos más exactos de cómo se está manejando la plataforma virtual en la institución.

## REFERENCIAS

- Alcántara, M., Caro, E., Solis, M. y López, H. (2021). Niveles de satisfacción estudiantil en una facultad de ingeniería por la virtualización de la enseñanza durante la pandemia de COVID 19. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 5 (3), 1-12. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.560](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.560)
- Alvarado, G. R., Ponce, J. E., Hernández, R. E., & Chiri, P. C. (2022). Docencia virtual y satisfacción estudiantil en tiempos de pandemia. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(26), 2219-2227. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.486>
- Álvarez J., Chaparro, E. y Reyes D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *REICE Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5- 26. <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Arce, J. P. (2022). *Uso de plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del covid-19, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional de la UWIENER. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7185>
- Area, M., & Adell, J. (2009). eLearning: Enseñar y aprender en espacios virtuales. *Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet*, 391-424. <https://cmapspublic.ihmc.us/rid=1Q09K8F68-1CNL3W8-2LF1/elearning.pdf>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fidas G. Arias Odón.
- Astudillo, M., Pinto, B., Arboleda, M. y Achundia, Z. (2018). Aplicación de las Tic como herramienta de aprendizaje en la Educación Superior. *Revista científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(2), 585-598. <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/247>
- Barrera, A. K. (2023). *Satisfacción estudiantil y educación virtual en internos de medicina durante la pandemia COVID-19, región Lambayeque 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional de la USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5966>
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.

- Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., y Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/97491>
- Bohórquez, IMM (2018). Realidad aumentada y aplicaciones. *Tecnología Investigación y Academia*, 6 (1), 28-35. <http://revistas.udistrital.edu.co/index.php/tia/article/view/11281>
- Carcelen, C. A. (2021). *Impacto de la educación virtual en la satisfacción estudiantil de los aspirantes a auxiliares de enfermería de un instituto, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68978>
- Coates, H., James, R. y Baldwin, G. (2005). A critical examination of the effects of Learning Management Systems on university teaching and learning. *Tertiary Education and Management*, (11), 19–36. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.471.610&rep=rep1&type=pdf>
- Cruz, C., Olivares, S., & González, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Flores, R. (2021). *Educación Virtual y Satisfacción de los Estudiantes de una Institución de Educación Superior Tecnológica Privada, Piura, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66158/Flores\\_QRED.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66158/Flores_QRED.pdf?sequence=1)
- Fuentes, A., Pastora, B. y Suárez, R. (2020). El foro en la enseñanza universitaria: actividad fundamental para el desarrollo del aula virtual interactiva. *Revista científica Uisrael* 7(2), 93-107. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.306>
- García, F. y Seoane, A. (2015). Una revisión actualizada del concepto de eLearning. Décimo Aniversario. *Education in the Knowledge Society*, 16(1), 119-144. <https://doi.org/10.14201/eks2015161119144>
- García, M., Reyes, J. y Godínez, G. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6 (12). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6255413.pdf>

- González, R. (2020). La videoconferencia como herramienta de educación: ¿qué debemos considerar? *Revista Española de Educación Médica*, 1(1), 60-65. <https://doi.org/10.6018/edumed.426421>
- Hernández, C., & Juárez, M. (2018). Satisfacción de los estudiantes en un curso propedéutico de matemáticas en e-modalidades. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 10(2), 6-19. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-61802018000200006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802018000200006)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2018). *Metodología de la Investigación*. Editorial. Mc Graw Hill.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.
- Legaz, M. y Alcaide, J. (2019) Un modelo de contenidos colaborativos basado en las nuevas herramientas tecnológicas. *Edunovatic: Conference Proceedings* 207-211. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7381030>
- Maldonado, C. E. (2017). Educación compleja: Indisciplinar la sociedad. *Educación Y Humanismo*, 19(33), 234-252. <https://doi.org/10.17081/eduhum.19.33.2642>
- Márquez, A. (2001). Videoconferencia. *Revista de la Universidad Autónoma de México*. <http://enlinea.unam.mx:8080/cjsp/rifet/piloto/matvc/videoconrifet.htm>.
- Mercado-Rey, M., Cortez-Orellana, S., y Febres-Ramos, R. (2021). Satisfacción estudiantil en una facultad de medicina por la virtualización de la enseñanza en el contexto de la pandemia de COVID-19. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(1), 15- 19. <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n1/2014-9832-fem-24-1-15.pdf>
- Ministerio de educación (2020). *Minedu suspende clases en universidades públicas y privadas para evitar propagación del coronavirus*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/108801-minedu-suspende-clases-en-universidades-publicas-y-privadas-para-evitar-propagacion-del-coronavirus>
- Morales, J., Fernández, K., y Pulido, J. (2016). Evaluación de técnicas de producción accesible en cursos masivos, abiertos y en línea - MOOC. *Revista CINTEX*, 21(1), 89-112. <https://revistas.pascualbravo.edu.co/index.php/cintex/article/view/11>
- Pérez, R., Mercado, P., Martínez, M., Mena, E. y Partida, J (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la

- innovación tecnológica educativa. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 8(16).  
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>
- Pizá, R., Tapia, C., y Lozano, A. (2020) Criterios para evaluar la calidad de la participación en foros virtuales. *Eduscientia. Divulgación de la ciencia educativa*, 3 (5), 14-24.  
<http://eduscientia.com/index.php/JOURNAL/article/view/192/96>
- Quintero J. (2007). *Teoría de las necesidades de Maslow*.  
[https://scholar.google.es/scholar?cluster=1122182815161212098&hl=es&as\\_sdt=2005&scioldt=0,5](https://scholar.google.es/scholar?cluster=1122182815161212098&hl=es&as_sdt=2005&scioldt=0,5)
- Reyes, R. (2022). *Desempeño Docente En La Virtualidad Y Satisfacción Del Estudiante De Ingeniería Industrial En Una Universidad Pública De Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional de la UWIENER.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6132/T061\\_09505616\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6132/T061_09505616_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Risso, A. (2002). Metodología de investigación de las www. *Metodología de las Ciencias del comportamiento*, 487-491.
- Sánchez, J. (2018) *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. [Tesis de doctorado, Universidad Sergio Arboleda] Repositorio institucional de la USERGIOARBOLEDA.  
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1027>
- Siemens, G. (2005a). A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1), 3-10.  
[https://www.itdl.org/Journal/Jan\\_05/Jan\\_05.pdf](https://www.itdl.org/Journal/Jan_05/Jan_05.pdf)
- Siemens, G., y Conole, G. (2011). Special issue-Connectivism: Design and delivery of social networked learning. *International Review Of Research in Open and Distance Learning*, 12(3), 1-4.  
[https://scholar.google.es/scholar?cluster=8066488541446948814&hl=es&as\\_sdt=2005&scioldt=0,5](https://scholar.google.es/scholar?cluster=8066488541446948814&hl=es&as_sdt=2005&scioldt=0,5)
- Suasti, C.A. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales*. [Tesis de doctorado, Universidad Técnica de Manabí]. Repositorio institucional de la UPTIC.  
<https://iconline.ipleiria.pt/handle/10400.8/3641>

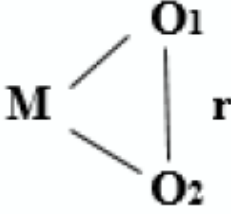
- UNESO (2020). *Seguimiento mundial de los cierres de escuela causados por el COVID – 19*. <https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>
- Vásquez-Pajuelo, L. (2019). Aprendizaje online: satisfacción de los universitarios con experiencia laboral. *Review of Global Management*, 5(2), 28-43. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1234>
- Viloria, H. y Hamburger, J. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación* (140), 367-384. <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/3558/3130>



## ANEXOS

### Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO: INFLUENCIA DEL USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL EN LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE ALUMNOS DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE LIMA, 2024</b>				
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables, dimensiones e indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>General</b> ¿Cuál la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b> (1) ¿Cuál la influencia de la dimensión informativa del uso de</p>	<p><b>General</b> Determinar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la influencia de la dimensión informativa del uso de</p>	<p><b>General</b> (Hi) El uso de la plataforma virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (Ho) El uso de la plataforma virtual no influye significativamente en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.</p> <p><b>Hipótesis</b></p>	<p><b>Plataforma virtual</b> Informativa: Uso de documentos del curso y uso de las unidades de aprendizaje. Praxica: Realización de la prueba de entrada, realización de tareas y realización de trabajo final. Comunicativa: Uso de foros, uso de chats, uso de videoconferencias y uso de mail interno. Tutorial: Capacitación</p>	<p><b>Método general:</b> - Método científico</p> <p><b>Método específico:</b> - Método analítico</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> - Correlacional</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> - Correlacional con alcance explicativo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> - No experimental – transeccional descriptivo correlacional causal.</p>

<p>la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? (2) ¿Cuál la influencia de la dimensión praxica del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? (3) ¿Cuál la influencia de la dimensión comunicativa del uso de</p>	<p>la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. Determinar la influencia de la dimensión praxica del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. Determinar la influencia de la dimensión comunicativa del uso de</p>	<p><b>específicas</b> (H1) La dimensión informativa del uso de la plataforma virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (H2) La dimensión praxica del uso de la plataforma virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (H3) La dimensión comunicativa del uso de la plataforma virtual influye significativamente</p>	<p>sobre el uso de plataforma virtual, tutoriales interactivos, videos de bienvenida y motivación y retroalimentación de actividades.</p> <p><b>Satisfacción estudiantil</b></p> <p>Calidad del sistema: Gestor de tareas, comodidad en el uso y productividad.</p> <p>Calidad de la información: Solucionador de problemas, información entendible y sencilla y organización.</p> <p>Calidad de la interfaz: Ambiente agradable y funciones completas.</p>	<p><b>Esquema:</b></p>  <p>Donde:  M: Población de estudio  O1: Plataforma virtual  O2: Satisfacción estudiantil  r: Correlación entre las dos variables.</p> <p><b>Población y muestra (cuantificada)</b>  30 estudiantes de posgrado</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b>  - Encuesta  - El cuestionario para cada variable.</p> <p><b>Técnicas de procesamiento</b></p>
---	---	--	---	--

<p>la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? (4) ¿Cuál la influencia de la dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024?</p>	<p>la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. Determinar la influencia de la dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.</p>	<p>te en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (H4) La dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.</p>		<p><b>y análisis de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sección descriptiva</li> <li>- Sección inferencial</li> <li>- Trabajar con el Software Ms Excel</li> <li>- SPSS v. 27</li> </ul>
--	---	--	--	---

## MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
<b>General</b> ¿Cuál es la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? <b>Problemas específicos</b> (1) ¿Cuál es la influencia	<b>General</b> Determinar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. <b>Objetivos específicos</b> Determinar la influencia de la	<b>General</b> (Hi) El uso de la plataforma virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (Ho) El uso de la plataforma virtual no influye significativamente en la satisfacción estudiantil de alumnos	Plataformas virtuales	Informativa	Uso de documentos del curso	La plataforma permite el acceso a los documentos del curso.	Cuestionario	Ordinal
					Uso de las unidades de aprendizaje	Las instrucciones de la plataforma le permiten acceder a los documentos del curso, sílabo y unidades desde una laptop o dispositivo móvil.		
				Realización de la prueba de entrada	La plataforma contiene todas las actividades y tareas de aplicación de contenidos			

<p>ia de la dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? (2) ¿Cuál la influencia de la dimensión práctica del uso de la plataforma virtual en la satisfacción</p>	<p>dimensión informativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. Determinar la influencia de la dimensión práctica del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de</p>	<p>de una Universidad Particular de Lima, 2024. <b>Hipótesis específicas</b> (H1) La dimensión informativa del uso de la plataforma virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (H2) La dimensión práctica del uso de la plataforma virtual influye significativamente en</p>				para el desarrollo de las pruebas diagnósticas.			
					Realización de tareas	Al utilizar la plataforma siente seguridad en la presentación de sus tareas o proyectos.			
						Realización de trabajo final			En la plataforma le brinda información sobre las fechas de presentación y cierre de tareas.
									Uso de foros
					Uso de chats	Puede interactuar significativamente e interpretar mensajes con sentido			

estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? (3) ¿Cuál la influencia de la dimensión comunicativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024? (4)	alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. Determinar la influencia de la dimensión comunicativa del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.	la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (H3) La dimensión comunicativa del uso de la plataforma virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024. (H4) La dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual				crítico a través de los chats durante las tutorías virtuales.			
						Uso de videoconferencias			Prefieres que los tutores impartan sus clases a través de videoconferencias.
						Uso de mail interno			Puede mantener una comunicación interactiva a través del mail interno con sus docentes y compañeros.
						Capacitación sobre el uso de plataforma virtual			Recibe capacitación continua en el uso de la plataforma virtual.
				Tutorial		Tutoriales interactivos	Los videotutoriales sobre el uso de la plataforma		

¿Cuál es la influencia de la dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024?	dimensión tutorial del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.	influye significativamente en la satisfacción estudiantil de una Universidad Particular de Lima, 2024.				te permiten interactuar de manera eficiente con el contenido.				
					Videos de bienvenida y motivación	Los videos de bienvenida y motivación de la plataforma virtual son dinámicos e interactivos .				
					Retroalimentación de actividades	Es importante para ti recibir retroalimentación personalizada.				
					Satisfacción estudiantil	Calidad del sistema			Gestor de tareas	Soy capaz de completar las tareas en el tiempo asignado usando este sistema.
									Comodidad en el uso	Me siento cómodo utilizando

						la plataforma.		
					Productividad	Creo que podría ser productivo rápidamente e usando este sistema.		
				Calidad de la información	Solucionador de problemas	Los mensajes de error de la plataforma me dicen claramente cómo solucionar problemas		
					Información entendible y sencilla	La información como (ayuda en línea, mensajes en pantalla y otra documentación) que se proporciona con este sistema fue clara.		
					Organización	La organización de la información en las pantallas		



						de la plataforma es clara		
				Calidad de la interfaz	Ambiente agradable	La interfaz del sistema es agradable.		
					Funciones completas	Esta plataforma tiene todas las funciones y capacidad es que espero que tenga.		

## Anexo 2: INSTRUMENTO

### Cuestionario para medir el uso de la plataforma virtual

1: Nunca    2: Casi nunca    3: A veces    4: Casi siempre    5: Siempre

Dimensión	Indicador	N°	Ítem	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>Informativa</b>	Uso de documentos del curso	1	La plataforma permite el acceso a los documentos del curso.					
	Uso de las unidades de aprendizaje	2	Las instrucciones de la plataforma le permiten acceder a los documentos del curso, sílabo y unidades desde una laptop o dispositivo móvil.					
<b>Praxica</b>	Realización de la prueba de entrada	3	La plataforma contiene todas las actividades y tareas de aplicación de contenidos para el desarrollo de las pruebas diagnósticas.					
	Realización de tareas	4	Al utilizar la plataforma siente seguridad en la presentación de sus tareas o proyectos.					
	Realización del trabajo final	5	En la plataforma le brinda información sobre las fechas de presentación y cierre de tareas.					
<b>Comunicativa</b>	Uso de foros	6	Puede realizar más de dos intervenciones en los					

			foros.					
	Uso de chats	7	Puede interactuar significativamente e interpretar mensajes con sentido crítico a través de los chats durante las tutorías virtuales.					
	Uso de videoconferencias	8	Prefieres que los tutores impartan sus clases a través de videoconferencias.					
	Uso de mail interno	9	Puede mantener una comunicación interactiva a través del mail interno con sus docentes y compañeros.					
<b>Tutorial</b>	Capacitación sobre el uso de plataforma virtual	10	Recibe capacitación continua en el uso de la plataforma virtual.					
	Tutoriales interactivos	11	Los videotutoriales sobre el uso de la plataforma te permiten interactuar de manera eficiente con el contenido.					
	Videos de bienvenida y motivación	12	Los videos de bienvenida y motivación de la plataforma virtual son dinámicos e interactivos.					
	Retroalimentación de actividades	13	Es importante para ti recibir retroalimentación personalizada.					

### Anexo 3: Ficha Técnica

#### FICHA TÉCNICA

##### Ficha técnica del instrumento plataformas virtuales

Denominación: Cuestionario.

Autor: Arce (2022)

Adaptado: Elizabeth Cristina Rosales Trujillo

Aplicación: Individual.

Número de dimensiones: 4

Número de ítems: 13

Número de ítems por dimensiones: 2, 3, 4 y 4.

Usuarios: estudiantes de posgrado

Duración: 10 minutos.

Objetivo: Evaluar el nivel de uso de plataformas virtuales.

Técnica: Aplicación de manera presencial.

Escala: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

Validez: Validez de contenido realizado por juicio de expertos y validez de constructo mediante los estadígrafos correspondientes.

Confiabilidad: Con un coeficiente de Alpha de 0.859 el instrumento sobre plataformas virtuales está apto para ser aplicado, evidenciándose confiabilidad del instrumento.

Baremación:

<b>Cuestionario sobre plataformas virtuales</b>			
	Bajo	Medio	Alto
<b>Plataformas virtuales</b>	13 – 21	22 – 30	31 – 39
<b>Informativa</b>	2 – 3	4 – 5	6
<b>Praxica</b>	3 – 4	5 – 7	8 – 9
<b>Comunicativa</b>	4 – 6	7 – 9	10 – 12
<b>Tutorial</b>	4 – 6	7 – 9	10 – 12

## Anexo 4: VALIDACIONES DE INSTRUMENTOS

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos, cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024”**.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable: plataforma virtual.**

Definición de la variable: Plataforma virtual.

La sociedad de la información actual crea un entorno social en el que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desempeñan un papel protagonista en diversos campos, especialmente en el campo de la educación, convirtiéndose así en un recurso necesario para que las personas obtengan una educación que de otro modo no estaría disponible. La llegada de la tecnología ha afectado la educación y ha desarrollado nuevos métodos de aprendizaje para los estudiantes. (García et al., 2017).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Informativa	Uso de documentos del curso	La plataforma permite el acceso a los documentos del curso.	1	1	1	1	
	Uso de las unidades de aprendizaje	Las instrucciones de la plataforma le permiten acceder a los documentos del curso, sílabo y unidades desde una laptop o dispositivo móvil.	1	1	1	1	
Praxica	Realización de la prueba de entrada	La plataforma contiene todas las actividades y tareas de aplicación de contenidos para el	1	1	1	1	

		desarrollo de las pruebas diagnósticas.					
	Realización de tareas	Al utilizar la plataforma siente seguridad en la presentación de sus tareas o proyectos.	1	1	1	1	
	Realización del trabajo final	En la plataforma le brinda información sobre las fechas de presentación y cierre de tareas.	1	1	1	1	
Comunicativa	Uso de foros	Puede realizar más de dos intervenciones en los foros.	1	1	1	1	
	Uso de chats	Puede interactuar significativamente e interpretar mensajes con sentido crítico a través de los chats durante las tutorías virtuales.	1	1	1	1	
	Uso de videoconferencias	Prefieres que los tutores impartan sus clases a través de videoconferencias.	1	1	1	1	
	Uso de mail interno	Puede mantener una comunicación	1	1	1	1	

		interactiva a través del mail interno con sus docentes y compañeros.					
Tutorial	Capacitación sobre el uso de plataforma virtual	Recibe capacitación continua en el uso de la plataforma virtual.	1	1	1	1	
	Tutoriales interactivos	Los videotutoriales sobre el uso de la plataforma te permiten interactuar de manera eficiente con el contenido.	1	1	1	1	
	Videos de bienvenida y motivación	Los videos de bienvenida y motivación de la plataforma virtual son dinámicos e interactivos.	1	1	1	1	
	Retroalimentación de actividades	Es importante para ti recibir retroalimentación personalizada.	1	1	1	1	



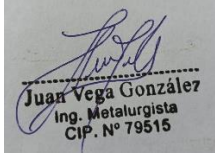
### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Analizar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Anderson Francisco Vilchez Chávez
<b>Documento de identidad</b>	73681922
<b>Años de experiencia en el área</b>	3 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Privada Antenor Orrego
<b>Cargo</b>	Docente Universitario a tiempo completo
<b>Número telefónico</b>	942205496
<b>Firma</b>	 <b>Mg. Esp. C.D. Anderson Vilchez-Chávez</b> <b>COP N° 46918</b> <b>Investigador RENACYT</b>
<b>Fecha</b>	03/06/2024

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Analizar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Moisés Deelvis Ruiz Espinoza
<b>Documento de identidad</b>	48006899
<b>Años de experiencia en el área</b>	3 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister en Investigación y Docencia Universitaria
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Colegio Palmira
<b>Cargo</b>	Docente Nombrado
<b>Número telefónico</b>	947138030
<b>Firma</b>	 <b>Mo. Deelvis Ruiz Espinoza</b> MG. EN INVESTIGACION CPPe: 154806899
<b>Fecha</b>	03/06/2024

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Analizar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Juan Antonio Vega González
<b>Documento de identidad</b>	18212091
<b>Años de experiencia en el área</b>	14
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctor en Ciencias e Ingeniería
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Nacional de Trujillo
<b>Cargo</b>	Docente Universitario Asociado D.E.
<b>Número telefónico</b>	949163034
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	03/06/2024

### Cuestionario para medir la satisfacción estudiantil

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi

siempre

5: Siempre

Dimensión	Indicador	N°	Ítem	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI	SIEMPRE
Calidad del sistema	Gestor de tareas	14	Soy capaz de completar las tareas en el tiempo asignado usando este sistema.					
	Comodidad en el uso	15	Me siento cómodo utilizando la plataforma.					
	Productividad	16	Creo que podría ser productivo rápidamente usando este sistema.					
Calidad de la información	Solucionador de problemas	17	Los mensajes de error de la plataforma me dicen claramente cómo solucionar problemas					
	Información entendible y sencilla	18	La información como (ayuda en línea, mensajes en pantalla y otra documentación) que se proporciona con este sistema fue clara.					
	Organización	19	La organización de la información en las pantallas de la plataforma es clara					
Calidad de la interfaz	Ambiente agradable	20	La interfaz del sistema es agradable.					

	Funciones completas	21	Esta plataforma tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.					
--	---------------------	----	---	--	--	--	--	--

## FICHA TÉCNICA

### Ficha técnica del instrumento sobre satisfacción estudiantil

Denominación: Cuestionario.

Autor: Arce (2022)

Adaptado: Elizabeth Cristina Rosales Trujillo

Aplicación: Individual.

Número de dimensiones: 3

Número de ítems: 8

Número de ítems por dimensiones: 3, 3 y 2.

Usuarios: estudiantes de posgrado

Duración: 10 minutos.

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción estudiantil.

Técnica: Aplicación de manera presencial.

Escala: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre

Validez: Validez de contenido realizado por juicio de expertos y validez de constructo mediante los estadígrafos correspondientes.

Confiabilidad: Con un coeficiente de Alpha de 0.859 el instrumento sobre satisfacción estudiantil está apto para ser aplicado, evidenciándose confiabilidad del instrumento.

Baremación:

Cuestionario sobre satisfacción estudiantil			
	Bajo	Medio	Alto
<b>Satisfacción estudiantil</b>	8 – 13	14 – 19	20 – 24
<b>Calidad del sistema</b>	3 – 4	5 – 7	8 – 9
<b>Calidad de la información</b>	3 – 4	5 – 7	8 – 9
<b>Calidad de la interfaz</b>	2 – 3	4 – 5	6

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos, cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024”**.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable: satisfacción estudiantil.**

Definición de la variable: Satisfacción estudiantil.

La satisfacción del estudiante se considera como la percepción cognitiva y emocional de los estudiantes sobre las características de los servicios educativos que les permiten alcanzar sus metas, intereses y expectativas, al mismo tiempo que atienden sus necesidades y encuentran respuestas a sus deseos legítimos (Sánchez, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
<b>Calidad del sistema</b>	Gestor de tareas	Soy capaz de completar las tareas en el tiempo asignado usando este sistema.	1	1	1	1	
	Comodidad en el uso	Me siento cómodo utilizando la plataforma.	1	1	1	1	
	Productividad	Creo que podría ser productivo rápidamente usando este sistema.	1	1	1	1	
<b>Calidad de la información</b>	Solucionador de problemas	Los mensajes de error de la plataforma me dicen claramente cómo solucionar problemas	1	1	1	1	



	Información entendible y sencilla	La información como (ayuda en línea, mensajes en pantalla y otra documentación) que se proporciona con este sistema fue clara.	1	1	1	1	
	Organización	La organización de la información en las pantallas de la plataforma es clara	1	1	1	1	
<b>Calidad de la interfaz</b>	Ambiente agradable	La interfaz del sistema es agradable.	1	1	1	1	
	Funciones completas	Esta plataforma tiene todas las funciones y capacidades que espero que tenga.	1	1	1	1	

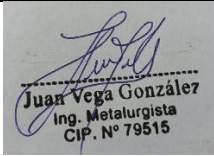
### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Analizar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Anderson Francisco Vilchez Chávez
<b>Documento de identidad</b>	73681922
<b>Años de experiencia en el área</b>	3 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Privada Antenor Orrego
<b>Cargo</b>	Docente Universitario a tiempo completo
<b>Número telefónico</b>	942205496
<b>Firma</b>	 <b>Mg. Esp. C.D. Anderson Vilchez-Chávez</b> <b>COP N° 46918</b> <b>Investigador RENACYT</b>
<b>Fecha</b>	03/06/2024

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Analizar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Moisés Deelvis Ruiz Espinoza
<b>Documento de identidad</b>	48006899
<b>Años de experiencia en el área</b>	3 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister en Investigación y Docencia Universitaria
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Colegio Palmira
<b>Cargo</b>	Docente Nombrado
<b>Número telefónico</b>	947138030
<b>Firma</b>	 <b>Mo. Deelvis Ruiz Espinoza</b> MG. EN INVESTIGACION CPPe: 154806899
<b>Fecha</b>	03/06/2024

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Analizar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Juan Antonio Vega González
<b>Documento de identidad</b>	18212091
<b>Años de experiencia en el área</b>	14
<b>Máximo Grado Académico</b>	Doctor en Ciencias e Ingeniería
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Nacional de Trujillo
<b>Cargo</b>	Docente Universitario Asociado D.E.
<b>Número telefónico</b>	949163034
<b>Firma</b>	 Juan Vega González Ing. Metalurgista CIP. N° 79515
<b>Fecha</b>	03/06/2024

## Anexo 5: AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



### “AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

Trujillo, 04 de junio de 2024

**CARTA N° 163-2024-UCV-VA-EPG-F01/J**

Dr. Raúl Acuña Salinas

Director General campus Lima

Dr. Walter Murillo Antón

Rector

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN - UPEU LIMA

**PRESENTE.** –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **ELIZABETH CRISTINA ROSALES TRUJILLO**, del programa de **MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“INFLUENCIA DEL USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL EN LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE ALUMNOS DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE LIMA, 2024”** en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es analizar la influencia del uso de la plataforma virtual en la satisfacción estudiantil de alumnos de una Universidad Particular de Lima, 2024.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



Mg. Ricardo Benites Aliaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo



ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.

## Anexo 6: PRUEBA DE NORMALIDAD

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Plataforma virtual	,117	39	,196	,939	39	,236
Satisfacción estudiantil	,111	39	,200*	,968	39	,321

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

