



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES
DE PSICOLOGIA DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA
METROPOLITANA, 2024

Línea de investigación:
Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología con
mención en psicología educativa

Autor

Machaca Atamasi, Jorge Luis

Asesor

Córdova Gonzales, Luis Alberto

ORCID: 0000-0003-2454-3790

Jurado

Aguirre Morales, Marivel Teresa

Flores Vásquez, María Elizabeth

Cirilo Acero, Ingrid Belú

Lima - Perú

2025



EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE PSICOLOGIA DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA METROPOLITANA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
9	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
10	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES
DE PSICOLOGIA DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LIMA
METROPOLITANA, 2024**

Línea de investigación: Psicología de procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología con la
mención en Psicología Educativa

Autor:

Machaca Atamasi, Jorge Luis

Asesor:

Córdova Gonzales, Luis Alberto
ORCID: 0000-0003-2454-3790

Jurado:

Aguirre Morales, Marivel Teresa
Flores Vásquez, María Elizabeth
Cirilo Acero, Ingrid Belú

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

Dedicado a mi madre, Sara, y a mi padre, Martín, cuyo apoyo incondicional ha sido la base de mi crecimiento y desarrollo. A mi hermana, Delia, por su compañía y aliento constante en cada etapa de este camino. A mis amigas, por su confianza, motivación y por recordarme siempre la importancia de seguir adelante. A cada uno de ellos, mi más profundo agradecimiento por ser parte fundamental de este logro.

Agradecimientos

En primer lugar, expreso mi más profunda gratitud a Dios, por brindarme la fortaleza y la salud necesarias para avanzar en este camino y alcanzar mis metas. A mis padres, Sara y Martín, por ser mi sostén inquebrantable y acompañarme con amor en cada etapa de mi vida. A mi hermana, Delia, por su apoyo constante y por ser una fuente de inspiración en los momentos de desafío.

A mi asesor, el Dr. Córdova Gonzales, Luis Alberto, por su invaluable guía y compromiso con mi formación académica, cuyo acompañamiento ha sido clave en la elaboración de esta tesis.

Y a mi alma mater, Universidad Nacional Federico Villareal, por abrirme sus puertas y brindarme las herramientas necesarias para mi crecimiento profesional y personal, preparándome para afrontar los retos con determinación y confianza.

ÍNDICE

Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción y formulación del problema.....	3
1.2. Antecedentes	4
1.2.1. <i>Antecedentes nacionales</i>	5
1.2.2. <i>Antecedentes internacionales</i>	6
1.3. Objetivos.....	9
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	9
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	9
1.4. Justificación	9
1.5. Hipótesis	10
1.5.1. <i>Hipótesis General</i>	10
1.5.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	11
II. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Bases teóricas de la investigación.....	12
2.1.1. <i>Educación Virtual</i>	12
2.1.2. <i>Satisfacción académica</i>	20
III. MÉTODO	26
3.1. Tipo de investigación.....	26
3.2. Ámbito temporal y espacial	27
3.3. Variables	27
3.3.1. <i>Educación Virtual</i>	27
3.3.2. <i>Satisfacción Académica</i>	28

3.4.	Población y muestra.....	29
3.5.	Instrumentos.....	31
3.5.1.	<i>Cuestionario de educación virtual.....</i>	<i>31</i>
3.5.2.	<i>Cuestionario de satisfacción académica</i>	<i>31</i>
3.6.	Validación.....	32
3.7.	Confiabilidad.....	32
3.8.	Procedimientos.....	33
IV.	RESULTADOS.....	34
4.1.	Análisis Descriptivo.....	34
4.1.1.	<i>Análisis descriptivo de la variable educación virtual.....</i>	<i>34</i>
4.1.2.	<i>Análisis descriptivo de la variable satisfacción académica</i>	<i>35</i>
4.2.	Prueba de normalidad	36
4.3.	Prueba de hipótesis general.....	37
4.4.	Prueba de hipótesis específicas	38
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
VI.	CONCLUSIONES	46
VII.	RECOMENDACIONES.....	48
VIII.	REFERENCIAS.....	49
IX.	ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable de Educación Virtual.....	28
Tabla 2. Operacionalización de la variable de Satisfacción Académica	29
Tabla 3. Distribución de la muestra según el sexo.....	31
Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos.....	32
Tabla 5. Prueba de confiabilidad de los instrumentos	33
Tabla 6. Análisis de las frecuencias de la variable Educación virtual	34
Tabla 7. Análisis de las frecuencias de las dimensiones de la variable Educación virtual.....	35
Tabla 8. Análisis de las frecuencias de la variable Satisfacción académica.....	35
Tabla 9. Análisis de las frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción académica	36
Tabla 10. Prueba de normalidad	37
Tabla 11. Correlación entre educación virtual y satisfacción académica	38
Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 1	38
Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 2	39
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 3	40
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 4	40
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 5	41

Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre Educación virtual y Satisfacción académica en los universitarios de psicología de una universidad pública en el 2024. El estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental y con un diseño correlacional; la población fue de 210 universitarios, mientras que la muestra fue no probabilística por conveniencia teniendo así a 195 universitarios quienes contestaron dos encuestas; una que media la Educación virtual y la segunda satisfacción académica. Los resultados que se encontraron fueron de p ($Sig. = 0.001$) y Rho de Spearman de $0,230$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo así que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables evaluadas, esto quiere decir que mientras se brinde una adecuada educación virtual habrá una mayor satisfacción por parte de los universitarios frente a los servicios brindados por las universidades en esta modalidad virtual.

Palabras clave: educación virtual, universitarios, satisfacción académica, universitarios.

Abstract

This research aims to determine the relationship between virtual education and academic satisfaction among psychology undergraduates at a public university in 2024. The study was quantitative, non-experimental, and had a correlational design. The population was 210 undergraduate students, while the convenience sample was non-probabilistic, with 195 undergraduate students completing two surveys; one measuring virtual education and the second measuring academic satisfaction. The results were p (Sig. = 0.001) and Spearman's rho of 0.230, thus rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis. Thus, it is concluded that there is a moderate positive correlation between the two variables evaluated. This means that as long as adequate virtual education is provided, university students will be more satisfied with the services offered by universities in this virtual format.

Keywords: virtual education, university students, academic satisfaction, university students.

I. INTRODUCCIÓN

La educación virtual es una nueva modalidad de estudio a que ha tomado realce en los últimos cinco años debido a la pandemia que ocurrió en el 2020, donde obligo a que toda la población realice cuarentena durante casi todo un año, por lo cual la mayor parte de las actividades que se realizaban de manera presencial pasaron a ejecutarse de manera virtual, una de las actividades que no podían parar y que se vio obligada a llevarse de manera virtual en todo el Perú fue la educación, tanto la educación básica regular como también la educación superior, por lo cual las universidades tanto nacionales como privadas tuvieron que cambiar su modalidad de estudio, cabe resaltar que algunas universidades privadas ya estaban optando por esta modalidad de estudio, esto hizo a que sea más factibles la transición de esta modalidad de estudio, mientras que para universidades nacionales esto fue todo un reto debido a que pasar a esta modalidad era empezar todo desde un inicio e hizo que esta transición tome un tiempo en implementarse.

Teniendo todo este panorama de manera general y habiendo ya transcurrido aproximadamente 4 años después de implementarse la modalidad virtual en las universidades, es necesario que se realice una evaluación sobre la satisfacción del estudiante universitario frente a la modalidad de estudio impartida, debido a que el indicador satisfacción académica es clave para evaluar la pertinencia de esta modalidad de estudio impartida y esto pueda ayudar en mejorar la ejecución de esta modalidad.

Por lo mencionado líneas arriba, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción académica en universitarios; estudiar el vínculo entre estas dos variables señaladas, ayudaría conocer si la modalidad de educación por parte de la universidad es satisfactoria o no hacia los universitarios.

En el capítulo uno se abarca la situación en la cual se presenta la problemática con la

cual se trabajará en la investigación teniendo en cuenta a demás los antecedentes de otras investigaciones que trabajaron con estas dos variables tanto a nivel nacional como internacional, finalmente se plantean las hipótesis correspondientes. En el segundo capítulo se abarca los conceptos y teorías de las dos variables a investigar, así como también sus dimensiones que las conforman. En el tercer capítulo se menciona el tipo de investigación que se realiza, además del ámbito temporal y espacial en la que se da, una breve definición de las variables, así como también la población con la que se trabajará, una breve descripción tanto del procedimiento y el análisis de datos.

En el cuarto capítulo se mencionan los resultados encontrados luego después del análisis de datos hechos por el programa SPSS v.27, estos van en concordancia con los objetivos e hipótesis planteados en esta investigación; Por consiguiente en el quinto capítulo se realiza la discusión entre los resultados encontrados y las investigaciones previas de otros autores; para sexto capítulo se realizan las conclusiones a la cual se llegó de los hallazgos encontrados; finalmente en el séptimo capítulo se mencionan las recomendaciones que deben tener toda institución que quiera brindar la modalidad de educación virtual.

1.1. Descripción y formulación del problema

El Perú, como en todos los países, tuvo que afrontar la pandemia COVID-19, paralizando todas las actividades donde se aglomeraban gran cantidad de personas, por lo cual se entró en un periodo de cuarentena y muchas de las actividades que se realizaban de manera presencial tuvieron que cambiarse a la virtualidad; la educación superior no fue la excepción, adaptando sus planes de estudio y comenzando tardíamente las clases.

Hasta la fecha la Superintendencia Nacional de Educación (SUNEDU), ha otorgado el licenciamiento a 98 universidades entre públicas y privadas; mientras que 44 universidades han sido denegadas (SUNEDU, 2024). Viendo así una realidad en la educación superior donde las universidades que funcionaban y fueron negadas su licenciamiento no contaban los servicios básicos que deberían tener toda universidad.

Figallo et al. (2020) mencionaron que no todas las universidades en el Perú han tenido una experiencia previa con cursos virtuales. Esto depende del tipo de universidad, es decir, nacional o privada y con los recursos con el cual cuentan. Por lo menos un 70% de las universidades no habían implementado nunca la modalidad virtual. Según Sanabria (2020) señala que durante la pandemia en las universidades hubo muchos desafíos para los agentes educativos, para ello los docentes deben seguir dictando sus clases mediante los medios virtuales, lo que es algo nuevo para la mayoría, además de se sumaron cambios sustantivos en cotidianidad personal y laboral, tanto de los estudiantes y docentes.

Ante lo expuesto, también podemos decir que la pandemia tuvo un impacto en los estudiantes ya que ellos también pasaron por un cambio abrupto el tipo de educación que antes tenían cambio completamente a uno distinto. Un agente primordial en cualquier tipo de educación siempre va a ser el estudiante, en el cual se debe centrar toda educación.

Aproximadamente después de tres años, SUNEDU presentó las disposiciones modificadas para la educación superior universitaria en las modalidades a distancia y semi

presencial. En la enseñanza presencial, se permite incorporar recursos virtuales en un máximo del 20% de los créditos. Por otro lado, en la modalidad semipresencial, este límite se extiende hasta el 60%. En ambos casos, se establece que los créditos utilizados en entornos virtuales deben centrarse en la enseñanza de asignaturas teóricas o de estudios generales (SUNEDU, 2023).

Frente a esta transición y evolución del tipo de modalidad de estudio impartida en el sector educativo debemos considerar si los estudiantes se sienten satisfechos con la modalidad virtual que han implementado y mejorado las universidades nacionales en estos años, considerando desde los equipos virtuales utilizados, la relación entre docente y estudiante, la capacitación de los docentes frente a la tecnología y si se los estudiantes obtienen las competencias deseadas.

La investigación conto con la participación de los universitarios de la carrera de psicología que cursan el 4to año en una universidad nacional de lima metropolitana. Los cuales tuvieron clases bajo la virtualidad o hayan llevado cursos virtuales. Las consideraciones expuestas nos llevan a plantear la siguiente interrogante.

¿Existe relación entre la educación virtual con la satisfacción académica del estudiante de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024?

1.2. Antecedentes

Durante la revisión de diferentes artículos e investigaciones las cuales estudiaron la variable de educación virtual y satisfacción académica se encontraron estudios tanto cualitativos y cuantitativos, por lo que a continuación se mencionaran las más recientes tanto nacionales como internacionales.

1.2.1. Antecedentes nacionales

Chávez (2023), realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables de educación virtual y satisfacción académica, dicho estudio fue de un enfoque cuantitativo de diseño cuantitativo y de diseño no experimental correlacional, para este estudio se contó con una muestra de 80 universitarios del sexto y séptimo ciclo de la carrera de medicina. Se aplicaron dos cuestionarios uno para medir la satisfacción y la otra para educación virtual. En esta investigación se encontró un nivel de $p= 0,000$ y Rho de Spearman $0,768$, por lo que el investigador concluye que hay una relación entre ambas variables, es decir que los universitarios de la carrera de medicina están satisfechos con la modalidad virtual que le brinda su casa de estudio.

Jara (2023), realizó un estudio donde su objetivo fue determinar la relación entre la calidad en educación virtual y la satisfacción académica; el diseño fue no experimental de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 395 estudiante de la carrera de administración y la muestra fue de 161 estudiantes. Para este estudio se utilizaron dos encuestas, una para la variable educación virtual con 15 ítems y que evalúa 5 dimensiones y el otro el cuestionario de satisfacción académica con 7 ítems que evalúan 3 dimensiones. Se encontró el Rho de Spearman de 0.610 y un valor p de 0.000 , por lo que se concluye que hay una correlación entre la calidad en educación virtual y satisfacción académica

Cárdenas (2023), realizó una investigación donde el objetivo fue identificar la relación que existe entre la variable educación virtual y satisfacción de los estudiantes, el estudio tuvo un nivel descriptivo correlacional y con un diseño no experimental; la población fue de 150 y la muestra de 105 universitarios de la carrera de tecnología médica. Se utilizó un cuestionario donde los primeros 12 ítems evaluaban la educación virtual y 11 ítems evalúan la satisfacción del estudiante. Los resultados que se encontraron fueron un coeficiente de rho de $0, 574$ por lo

que se concluye que entre las variables educación virtual y satisfacción de los universitarios hay una correlación de nivel moderada.

Barros (2022), en su investigación, tuvo como objetivo encontrar la relación que existe entre la educación virtual y satisfacción académica; el diseño fue no experimental y de corte transversal de enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional. La población fue de 169 estudiantes y la muestra estuvo conformada por 102 estudiantes que estaban entre primer y el sexto ciclo. Para medir las variables de estudio se utilizaron dos cuestionarios, una para educación virtual y otra para satisfacción académica, los resultados que encontró fue ρ de 0.813, por lo que el autor concluyó que entre las dos variables y sus dimensiones existe una relación significativa.

Ramos (2022), en su estudio tuvo como objetivo encontrar la relación entre educación virtual y satisfacción académica, el diseño que utilizó para su investigación fue no experimental, de un nivel correlacional y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por universitarios que cursaban el segundo ciclo de la carrera de administración, fueron un total de 80 universitarios quienes participaron del estudio respondiendo dos cuestionarios los cuales evaluaban la educación virtual y la satisfacción académica. Los resultados que encontró fueron una $\rho = ,883$ y $p = ,000$, por lo cual el autor concluye que si existe una correlación altamente significativa.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Henríquez-Coronel et al. (2023) en su estudio tuvo como objetivo encontrar el grado de satisfacción de los universitarios de la carrera de educación inicial y básica, el tipo de investigación que realizaron fue cuantitativa, de tipo descriptivo; la población evaluada fue de 595 universitarios que estaban en el segundo y tercer semestre, el instrumento utilizado fue un cuestionario que evaluaba las dimensiones de evaluación de los aprendizajes, contenido y

actividades, docente autor, tutoría de seguimiento y docente tutor. Como resultado encontraron que la satisfacción en general con los contenidos y actividades desarrolladas en las asignaturas de las carreras de Educación Inicial y Educación Básica se obtuvo una valoración de 87,82% de satisfacción. Por lo que concluyeron que los estudiantes tienen un nivel alto de satisfacción.

Sanjuán et al. (2021) en su investigación tuvo como fin determinar el grado de satisfacción por parte de los estudiantes frente el uso del aula virtual, el estudio fue descriptivo observacional, contaron con una muestra de 62 universitarios que cursaban el primer año de medicina en la universidad de ciencias médicas de La Habana. Los participantes fueron evaluados por un cuestionario que tomaba en cuenta tres dimensiones (Instalaciones e infraestructura, organización de la enseñanza y procesos de enseñanza y aprendizaje), los autores encontraron como resultado que el 10% se encuentran muy satisfechos, 19% satisfechos, el 55% poco satisfechos y el 16% insatisfechos con el uso del aula virtual. Finalmente, los autores concluyeron que los estudiantes se muestran poco satisfechos con el uso del aula virtual, además con lo que respecta a la infraestructura donde se desarrolla los cursos a distancia los estudiantes se encuentran insatisfechos.

Prodanović y Gavranovic (2021) en su investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los universitarios con respecto a la enseñanza – aprendizaje en el entorno educativo virtual, La muestra estuvo conformada por 87 estudiantes universitarios de la especialidad de inglés de una Universidad de Serbia. El instrumento que utilizaron fue un cuestionario el cual tuvo dos secciones, el primero para medir el nivel de satisfacción con la calidad de la organización y la impartición de las clases en línea y partes de evaluación, la comunicación y el apoyo que brindan los docentes, y el desempeño académico. El segundo incluyó una pregunta abierta destinada a comentarios y opiniones respecto a la enseñanza en línea que quisieran mencionar. Como resultado obtuvieron que 18 estudiantes se encuentran insatisfechos, 17 ni insatisfechos ni satisfechos y 50 satisfechos. Por lo que concluyeron que

más de la mitad del 50% de los estudiantes se encuentran satisfechos con respecto a la enseñanza – aprendizaje virtual.

Bautista et al. (2020) en su investigación buscaron evaluar la satisfacción con respecto a las clases virtuales brindadas a los estudiantes; la muestra estuvo conformada por 58 universitarios de la Universidad de las Américas que estaban en la carrera de ingeniería industrial, además que sus edades estuvieron en el rango de 18 a 20 años. Con respecto al instrumento que utilizaron fue un cuestionario el cuál considera: la efectividad de la modalidad online, el uso de Microsoft Teams y Smow, el sistema educativo, la facilidad de comprensión, la sinergia entre estudiantes, cantidad de trabajo autónomo, la motivación, el aprendizaje, el tiempo y la dedicación por parte de los profesores, los recursos y materiales, y flexibilidad horaria. Donde encontraron que la mayoría de los estudiantes aprobó indicando que se sientes satisfechos con el software para sus clases virtuales, por consiguiente, concluyeron por una parte los estudiantes están desacuerdo con el tipo de evaluación adquirido, mientras que para el software utilizado mencionan que es de fácil acceso e intuitivo.

Urdaneta et al. (2022) realizaron un estudio donde buscaron determinar la relación entre la educación y la satisfacción virtuales. La investigación que desarrollaron fue básica, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 106 universitarios de la carrera de sistemas e información y telecomunicaciones que cursaban desde el segundo al sexto nivel, mientras que la muestra fue de 84 universitarios que participaron de la investigación. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, el primer cuestionario fue para la variable educación virtual que consta de 12 preguntas y el cuestionario de satisfacción del estudiante que conto con 13 preguntas. El resultado de correlación que obtuvieron fue de $0,764$. Por lo que llegaron a la conclusión que a medida que aumenta la percepción positiva sobre la educación virtual, también se incrementa la satisfacción del estudiante.

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo general*

- Determinar la relación entre Educación virtual con la Satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- Determinar la relación entre la dimensión diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad pública de Lima Metropolitana, 2024.
- Determinar la relación entre la dimensión características de la clase y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024.
- Determinar la relación entre la dimensión calidad de enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024.
- Determinar la relación entre la dimensión capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024.
- Determinar la relación entre la dimensión aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024.

1.4. Justificación

El presente estudio aporta y respalda la relación entre educación virtual y la satisfacción académica en los universitarios de psicología una universidad nacional de lima metropolitana. Esta relación entre las dos variables es confirmada en varias investigaciones donde se demuestran una relación positiva entre educación virtual y satisfacción académica. Por otro lado, esta investigación servirá de apoyo teórico a futuras investigaciones que quieran

involucrarse o tocar puntos referentes a la educación virtual y si es satisfactorio para los estudiantes que han llevado esta modalidad. En este contexto de post pandemia que estamos viviendo es muy importante saber esto debido a que todo el sistema educativo paso de una modalidad presencial a una virtual y la gran mayoría de instituciones recién se han estado insertándose en esta modalidad virtual y que aproximadamente 4 años después esta modalidad debió mejorar.

Existe además una utilidad metodológica ya que los instrumentos utilizados para hallar el objetivo de la investigación se tuvieron que validar y hallar su confiabilidad; siendo así con estos instrumentos validados y al ser la investigación de enfoque cuantitativo es que se permite obtener resultados objetivo, fiables y comparables con otras investigaciones.

La educación virtual tiene dimensiones que deben ser satisfactoria para que se dé una educación de calidad, es por ello por lo que esta investigación ayudará a saber en qué dimensión de la educación virtual que está implantando la universidad nacional de lima metropolitana tiene mayores índices de aprobación, además que servirá para mejorar la modalidad de estudio virtual de los cursos o programas que saquen para el público profesional en general, satisfaciendo las necesidades de los estudiantes y sobre todo brindando una educación de calidad. Por último, los resultados de esta investigación motivaran a los investigadores a seguir este tema y trasladarlo a otros contextos donde hubo un cambio de la modalidad de estudio, esto puede ser en otras universidades, hacer una comparación entre una universidad privada y una nacional.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

- H_0 : Existe relación entre la educación virtual y la satisfacción académica de los estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024.

1.5.2. *Hipótesis específicas*

- H₁: Existe relación entre la dimensión diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024.
- H₂: Existe relación entre la dimensión características de la clase y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024.
- H₃: Existe relación entre la dimensión calidad de enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad pública de Lima Metropolitana, 2024.
- H₄: Existe relación entre la dimensión capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024.
- H₅: Existe relación entre la dimensión aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas de la investigación

2.1.1. Educación virtual

2.1.1.1. Conceptualización de educación virtual. En los últimos años la modalidad virtual en la educación ha tomado mayor relevancia en la educación superior ya que es y fue una alternativa accesible en el panorama educativo durante la pandemia y ahora post pandemia. Este tipo de educación se apoya de la tecnología digital con el fin de romper barreras geográficas y temporales que muchas veces la educación presencial tiene como limitantes; para explorar más sobre la educación virtual tenemos que definirla, a continuación, se mencionará algunas definiciones de autores respecto a educación virtual.

Eyzaguirre et al. (2004) sostiene que la modalidad virtual en la educación es una forma de aprendizaje que surge de la intersección entre la educación y la tecnología, dirigida a atender las necesidades de los estudiantes que viven o se les dificulta acceder a un centro de estudio de manera presencial.

Rizo (2020) menciona que la educación virtual es una opción más de actualización que cubre las necesidades que la escuela tradicional no puede atender, así que ofrece nuevas opciones o soluciones a diversas situaciones o experiencias que se dan en la educación; asimismo los fundamentos y la evolución que ha tenido esta modalidad de estudio ha permitido que se considere dentro de las ofertas académicas para los estudiantes.

Barrientos et al. (2022) mencionan que la educación virtual también llamada como enseñanza online por lo relacionado que esta con el aprendizaje, se puede definir como procedimientos que se asocian a la conexión, además tanto maestros como alumnos están fuera de un mismo ambiente para el desarrollo del proceso educativo, es decir tiene una modalidad asincrónica que se apoya en materiales educativos disponibles en la red; un punto resaltante de

esta modalidad es que el maestro orienta la formación mediante la retroalimentación a las dudas de los estudiantes, utilizando plataformas virtuales como Canvas, Blackboard o el correo electrónico.

Moreira y Lamus (2022) mencionan que la educación virtual se da a través de los medios digitales interactivos, y que cuenta con el apoyo de estrategias procedimentales, didácticas y metodológicas, con lo cual busca que el estudiantado se forme en espacios remotos y flexibilizar la presencialidad mediante el uso de equipos tecnológicos y redes informáticas.

Pariona y Coz (2023) la educación virtual se presenta como una estrategia que facilitará una mejor atención en las etapas educativas y tipos de enseñanza, ampliando su alcance. Para ser efectiva, debe ser pertinente y garantizar una educación de calidad. Además, se caracteriza por su uso de recursos multimedia y elementos interactivos.

Por otra parte, para Alemán et al. (2024) la modalidad virtual consiste en el desarrollo del aprendizaje completamente en la red mediante las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), destacándose por el carácter interactivo y flexible; además debe orientarse en función de las necesidades del estudiante con el objetivo de potenciar tanto sus habilidades como competencias; por consiguiente es crucial que los sitios web en donde se dé la educación virtual tengan recursos adecuados que fomenten la interacción entre los agentes educativos (maestros y estudiante) principalmente como también ente estudiante y estudiante.

Por lo mencionado anteriormente sobre la definición de educación virtual los autores mencionados coinciden en que este tipo de educación o forma de aprender se da en un entorno digital utilizando las tecnologías de la información y comunicación, además esta puede darse de forma asincrónica y sincrónica; finalmente supera la brecha que tiene una educación presencial, debido a que la educación virtual se puede dar aun cuando el docente y el estudiante no se encuentre en los mismos espacios geográficos.

2.1.1.2. Características principales de la educación virtual. Para entender la

educación virtual debemos tener en cuenta las características con las cuales cuenta esta; es por ello por lo que en esta sección se mencionará las características sobre la educación virtual según diferentes autores. Anaya (2019), menciona que las características de una educación virtual son:

- Permite que el docente y el estudiante se comuniquen manera sincrónica mediante videoconferencias.
- Los docentes y estudiantes reducen sus gastos de movilidad debido a que ya no se dirigen hasta la universidad.
- La interacción entre el docente y el estudiante no se da de manera presencial, esto facilita el contacto directo con el docente mediante las plataformas.
- Los objetivos de aprendizaje son los mismo que en la educación presencial.
- Puede ser adaptado a diversos espacios virtuales para desarrollar el aprendizaje, pero esto dependerá de la utilidad pedagógica.
- El espacio virtual se renueva constantemente debido a las nuevas actualizaciones que se pueden realizar en corto tiempo.
- Permite que las fuentes de información sean recientes y accesibles para los estudiantes, esto gracias al ciberespacio.

Por otra parte, Galdeano y Buontempo (2021), indican que las características para modalidad de educación virtual son:

- La interacción entre el docente y el estudiante sucede en diferentes contextos.
- El diálogo entre el docente y estudiante es didáctico y mediado por las tecnologías.
- La comunicación entre docente y estudiante se da en diferentes espacios temporales.
- Los agentes educativos (maestros y estudiante) son creadores de contenidos y no solo consumidores esto por la interacción que brinda esta modalidad.
- Los docentes tienen la función de guías y mediadores de aprendizajes.

- Propicia a que se dé un aprendizaje autónomo, los estudiantes pueden adaptar sus tiempos de estudio.

Para Ruiz y Pichs (2020) menciona las características principales de una educación virtual, las cuales son:

- Las sesiones de aprendizaje tienen como lugar de aprendizaje y enseñanza el ciberespacio.
- Los agentes educativos interactúan desde lugares y momentos distintos.
- Tiene como apoyo a las TICs, como los medios virtuales de aprendizaje, las redes sociales, las comunidades de aprendizaje, entre otras, favoreciéndose el uso e intercambio de información entre docentes y estudiantes.
- Implica la ejecución de actividades asincrónica, haciendo flexible los horarios de interacción.
- Las sesiones de aprendizaje se pueden dar en un mismo tiempo, pero diferente espacio lo cual facilita el aprendizaje, el trabajo colaborativo, y la interrelación.
- En la modalidad de educación virtual se refuerza la comunicación y la interacción, esto como principio elemental de esta modalidad mediada por las tecnologías.
- Con el avance de las tecnologías, la modalidad virtual es una opción novedosa que contribuye a la difusión masiva de la educación.

2.1.1.3. Teorías sobre la educación virtual

La Teoría Conectivista. Olivo y Corrales (2020) mencionan que el conectivismo es una teoría que respalda la creación de medios de aprendizaje en línea, ya que destaca la importancia de las conexiones entre las interacciones y experiencias de los distintos actores educativos (docentes, estudiantes, directores, etc.) no solo de manera unidireccional sino de manera bidireccional en los procesos de aprendizaje.

Solórzano y García (2016), mencionan que la teoría conectivista tiene como eje

principal que a través de una red de conexiones es como se distribuye el conocimiento, por consiguiente, aprender implica desarrollar la habilidad para formar y transitar por dichas redes, además la incorporación de las TICs y el reconocimiento de las conexiones dentro del proceso de aprendizaje impulsan un enfoque propio de la era digital; en la actualidad la capacidad de establecer conexiones se convierte en la base de nuestra competencia. Desde esta visión es que para el conectivismo la persona es el protagonista del aprendizaje que está inmerso en redes de interacción y conocimiento.

Según Siemens (2004), la teoría de la conectividad se basa en la integración de la tecnología en nuestra forma de aprender, donde el rol del docente es actuar como facilitador al proporcionar a los estudiantes materiales confiables y relevantes. Por otro lado, ante la diversidad de información disponible en la red los estudiantes logran discriminar el tipo de información, seleccionando solo lo que necesitan para sus actividades. Además, esta teoría enfatiza la importancia del involucramiento de los estudiantes en entornos cooperativos de aprendizaje, como la colaboración en foros para plantear preguntas y proponer soluciones.

El conectivismo se guía por la comprensión de que las decisiones se fundamentan en directrices que evolucionan constantemente, ya que el flujo de nueva información es continuo. Es fundamental tener la habilidad de poder diferenciar la información valiosa entre la gran cantidad de información que pueda haber en la red; además es importante tener la habilidad de identificar cuando la información se actualiza en un contexto previamente establecido por decisiones anteriores (Siemens, 2004).

Siemens (2004) menciona que el conectivismo debe guiarse en los siguientes principios:

- El conocimiento y aprendizaje se construye a partir de la diversidad de perspectivas.
- El aprendizaje consiste en establecer vínculos entre nodos de información o contenidos especializados.

- El aprendizaje está en las herramientas tecnológicas.
- El saber más hace que se tenga una capacidad para evaluar críticamente lo que se conoce en un momento determinado.
- El mantenimiento y alimentación de las conexiones facilitaran el aprendizaje continuo.
- El conocimiento preciso y actual es lo que se quiere en las actividades de aprendizaje.
- El acto de escoger que aprender y el significado de la información en estos tiempos hace que la toma de decisiones sea proceso de aprendizaje,

Teoría Constructivista. Navarro y Texeira (2011) mencionan que el constructivismo se originó en la década de los 80 como respuesta a los métodos tradicionales y conductistas utilizados para abordar los procesos de enseñanza y aprendizaje en diversas etapas formativas. Estos métodos ponen énfasis en los objetivos de enseñanza, los resultados obtenidos, la planificación estructurada y la figura del docente como principal protagonista del proceso educativo.

El constructivismo es un enfoque que considera al individuo como un actor clave en la edificación de su propio entendimiento. El aprendizaje surge de la participación y de los procesos mentales internos del individuo, mientras que la enseñanza se concibe como un proceso colaborativo y dinámico en el cual intervienen tanto los otros agentes como los factores culturales (Navarro y Texeira, 2011).

Por otra parte, para Vega et al. (2023) mencionan que el constructivismo sostiene que el aprendizaje se genera a partir de la interacción del estudiante con el contenido que estudio, así como de su participación en actividades que le proporcionen experiencias para construir conocimiento.

Sin embargo, del constructivismo se desprenden múltiples enfoques; en esta investigación se abordará el constructivismo social, ya que se considera una base sólida para la implementación de entornos de aprendizaje en línea.

Constructivismo Social. Olivo y Corrales (2020) mencionan que el constructivismo social plantea que un ambiente óptimo donde se aprende se da cuando los docentes, las actividades y estudiantes se interrelacionan para que los mismos estudiantes generen su propio conocimiento, por consiguiente, se resalta la relevancia del contexto y cultura para generar nuevo conocimiento, además es importante la comunicación fluida para que se genere una comunicación colaborativa.

Para Seitzinger (2006), el aprendizaje en línea se apoya en una pedagogía constructivista en la cual el aprendizaje colaborativo juega un papel importante, a continuación, se presentan las características que el autor propone respecto a la teoría constructivista.

- Intencional: Facilitando que los estudiantes formulen sus propósitos formativos y realicen un seguimiento de su propio desempeño.
- Cooperativo, colaborativo y conversacional: ofrece a los estudiantes colaborar para compartir ideas, discutir soluciones, negociar problemas y buscar ayuda.
- Activo y manipulativo: porque permite a los estudiantes interactuar con los recursos académicos y reflexionar sobre sus resultados obtenidos.
- Constructivo y reflexivo: los conocimientos nuevos de los estudiantes se juntan con los previos construyendo significado y promoviendo el aprendizaje mediante la reflexión.
- Auténtico, desafiante y realista: Promueve en los estudiantes un entendimiento más profundo y traslada el conocimiento a nuevos contextos.

2.1.1.4. Dimensiones de la educación virtual

Avendaño et al. (2021), mencionan que a inicios de la pandemia fue un hito significativo donde se visualizaron las limitaciones y dificultades del sector educativo, así como también en los agentes involucrados como directores (personal administrativo), docentes y estudiantes; donde los agentes educativos (maestros y estudiantes) deben desarrollar un nivel

alto de criticidad, habilidades, responsabilidades y practicas éticas para aprovechar al máximo la educación virtual. Dentro de este contexto es necesario analizar y explorar el fenómeno desde las percepciones de los estudiantes quienes se dan cuenta de los cambios y la situación de la enseñanza, el aprendizaje, la didáctica, la pedagogía, entre otros; por lo cual el autor menciona las siguientes dimensiones que ayudaran a medir la educación virtual.

Diseño del curso de la materia. En esta dimensión se analiza la percepción sobre la estructura (organización y secuencia) que llevan los cursos y materias impartidas por las instituciones los cuales deben ser pertinentes para que se dé un aprendizaje efectivo tomando en cuenta el contexto del estudiantado, además de que los cursos deben contar con rigor académico en sus actividades y recursos bibliográficos que se utilizarán (Avendaño et al., 2021).

Características de las clases. En este aspecto Avendaño et al. (2021) mencionan que la dimensión características de las clases se analiza la perspectiva de los diferentes momentos que hay en una clase impartida bajo la modalidad en línea tomando en cuenta el grado de interés del estudiantado en la materia, la motivación y su participación; como también la instrucción impartida por el docente, los recursos educativos y herramientas utilizadas.

Calidad de la enseñanza. En esta dimensión se analiza la percepción de las cualidades del docente frente a la clase virtual impartida, como su actitud, su empatía y el discurso utilizado, los cuales deben promover una adecuada enseñanza; además del manejo de clase, los procedimientos diseñados por ellos para impartir la clase y los contenidos e información empleados deben ser adecuados y satisfactorios (Avendaño et al., 2021).

Capacidades tecnológicas y sociales del docente. Según Avendaño et al. (2021) mencionan que esta dimensión se analiza la percepción con respecto a que el docente se encuentre capacitado y con ello tenga las habilidades correspondientes para el manejo de las plataformas en línea, las redes de comunicación y los recursos virtuales implementadas por la

institución para poder realizar las clases de manera óptima y satisfactoria.

Aprendizaje. En esta dimensión se analiza como los estudiantes perciben los resultados de aprendizaje, esto conlleva a la capacidad del estudiante para ser autónomo, la adquisición de habilidades esenciales requeridas en la asignatura, el logro de un aprendizaje efectivo y como prioridad en la satisfacción de forma general con lo aprendido en todo el ciclo o año académico (Avendaño et al., 2021).

2.1.2. Satisfacción académica

2.1.2.1. Conceptualización de satisfacción académica. Almeida y Freire (2024) mencionan que la satisfacción estudiantil es vista como un indicador clave de calidad en la educación, en cualquier modalidad, debido a que demuestra el nivel en que tanto las expectativas académicas de los estudiantes son cubiertas por la institución que brinda los servicios educativos. En la misma línea para Surdez et al. (2018) mencionan que satisfacción académica es definida como el bienestar que obtienen los estudiantes al experimentar que las demandas de sus necesidades académicas han sido cubiertas por la institución educativa, esto como el resultado de las actividades brindadas a lo largo del año académico.

La satisfacción académica es definida como el bienestar que desarrolla el estudiante durante todo el momento de su ciclo académico de la carrera que cursa con la que ha generado o tiene un alto grado de identificación y estabilidad, lo cual ayuda que el estudiantado siga permaneciendo y desarrollándose en su formación académica además de disfrutar con lo que aprende (Bernal et al., 2016).

Para Mireles y García (2022) la satisfacción académica en el ámbito universitario es entendida como la relación entre la institución educativa y las necesidades de las y los estudiantes las cuales deben ser cubiertas durante la permanencia de los y las estudiantes durante toda su etapa académica generando un nivel de bienestar general por parte de los y las estudiantes.

Podemos concluir, tomando en cuenta las definiciones realizadas por distintos autores, que la satisfacción académica es la percepción que tienen los y las estudiantes frente a sus necesidades, las cuales son cubiertas por la institución educativa desde el momento que los y las estudiantes inician su vida académica hasta que la terminan, permitiéndoles lograr sus metas académicas.

2.1.2.2. Teorías relacionadas a la satisfacción académica. La satisfacción académica ha tomado una gran importancia dentro del sector educativo ya que permite tener una valoración del estudiante respecto a los servicios, recursos y herramientas que las instituciones proporcionan, y también sobre la calidad de enseñanza y aprendizaje hacia los estudiantes; por lo que resumiendo la satisfacción académica abarca tanto las dimensiones académicas como administrativas (Gahona et al., 2020).

Por lo expuesto anteriormente sobre la definición de satisfacción académica, es propicio e importante ahora abarcar sobre las teorías relacionadas con esta variable para tener un mayor entendimiento, por lo cual se expondrá las teorías que están más relacionadas con la variable satisfacción.

Teoría de las necesidades de Maslow. Maslow (1943 como se citó en Robbins y Timothy, 2013) propone una estructura jerárquica de necesidades compuesta por cinco niveles dispuestos en forma de pirámide. Las necesidades fisiológicas, de seguridad y de afiliación constituyen los niveles fundamentales en la jerarquía. Los niveles superiores incluyen las necesidades de estima y autorrealización, esta última centrada en el crecimiento personal.

A continuación, describiremos cada uno de los niveles de la pirámide de Maslow, las cuales son:

- Necesidades fisiológicas: En estas necesidades se consideran las de alimentación, protección, respiración, sexo, hidratación, descanso, entre otros. Cada uno de estos son

único debido a que nacen con la persona a comparación del resto de necesidades que define Maslow en su teoría por lo cual también son llamadas necesidades biológicas puesto que garantizan la supervivencia del individuo (Padovan, 2020).

- Necesidades de seguridad: Las necesidades de seguridad que trata de estar libres de peligros contra las amenazas del entorno; nos referimos a la seguridad física, empleo, moral, refugio, salud, ingresos y adquisición de recursos (Padovan, 2020).
- Necesidades sociales: En este tercer nivel de necesidades planteada por Maslow dentro de su teoría se incluyen las relaciones con amistades, la participación, pertinencia a grupos, amor, afecto, es decir se sitúa el crecimiento socioemocional de los individuos y el anhelo de establecer vínculos y formar parte de la sociedad (Padovan, 2020).
- Necesidades de estima: después de que en cierta medida se han satisfecho los primeros niveles (fisiológicas, de protección y sociales) surge la necesidad de estima que trata de la forma en como un individuo se percibe y evalúa, como el amor propio, la confianza en uno mismo y la autoestima (Padovan, 2020).
- Necesidades de auto-realización: En este último nivel de necesidades se encuentran las necesidades más elevadas del ser humano, ello implica al ser humano alcanzar su máximo potencial y desarrollarse a lo largo de su vida mediante sus aptitudes y capacidades (Padovan, 2020).

Nobarrio (2018) menciona que, en el ámbito educativo, es esencial determinar en qué nivel de la jerarquía de necesidades de Maslow se encuentra el estudiante, ya que su nivel de motivación y satisfacción puede variar considerablemente. Por tanto, es crucial diseñar actividades educativas que inicialmente refuercen o aumenten la satisfacción personal del estudiante, y luego avanzar gradualmente con los procesos educativos, abordando las necesidades de los niveles superiores. Esto se logra mediante estrategias educativas acertadas y creativas, y se puede verificar la satisfacción a través de encuestas.

Teoría de la Autodeterminación. Una de las teorías que explican la satisfacción académica en el estudiante es la Teoría de Autodeterminación (TAD). Gahona et al. (2020) mencionan que mientras las necesidades de los estudiantes se encuentren cubiertas esto hará que tengan una mayor satisfacción frente a los servicios tanto académicos como administrativas proporcionadas por las instituciones.

La TAD indica que la motivación se puede dar de diversas formas y niveles de calidad, la cual se organiza de manera jerárquica en tres planos: global, abarca una orientación general de la vida; el contextual, relacionados con el ámbito laboral o académico; y el situacional, se refiere a momentos específicos. Estos planos interactúan entre si mediados por tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y vinculación (Sosa et al., 2024).

Esta teoría rescata la importancia de satisfacer tres necesidades psicológicas básica, las cuales son: la autonomía, la competencia y vinculación, para el bienestar optimo (Medellin, 2010). La autonomía hace referencia a la toma de decisiones que es primordial para el bienestar, su desarrollo permite a la persona elegir sus acciones teniendo en cuenta sus capacidades y asumiendo las consecuencias de estas. La competencia hace referencia a ser eficaces y poder administrar diversos desafíos, una forma de reconocer la necesidad de competencia es cuando a una persona se le presenta un nuevo reto y trata de dominarla. La vinculación se refiere a la necesidad de sentirse conectado con los demás haciendo relaciones sociales, las personas necesitan relacionarse para crear vínculos de afecto mutuo (Sosa et al. 2024).

Con respecto a las necesidades psicológicas básicas, se desprende que cuando no están satisfechas puede ocasionar en el estudiante estrés psicológico y una intensión de abandono académico (Sulea et al., 2015). Mientras, cuando estas necesidades si están satisfechas logran en el estudiante estimular el bienestar psicológico y su permanencia académica (Doménech y Gómez, 2011).

2.1.2.4. Dimensiones de la satisfacción académica. Surdez et al. (2018) analizaron

cuatro dimensiones para medir la satisfacción académica: la Infraestructura donde se da la enseñanza y aprendizaje, el proceso de enseñanza y aprendizaje, la autorrealización, y Trato respetuoso entre los agentes educativos.

Por otro lado, Gento y Vivas (2003) mencionan que las dimensiones de la satisfacción académica son: Satisfacción por la autorrealización, por el sistema de trabajo por la pertenencia al grupo, por el reconocimiento del éxito personal, por la seguridad socioeconómica, por el cumplimiento de necesidades básicas, por el progreso personal, por los servicios ofrecidos, por la seguridad emocional y vital.

Montoya et al. (2014) mencionan cinco dimensiones las cuales son: Aspectos relacionados con el docente, aspectos relacionados con la comunicación, aspectos relacionados con el ambiente virtual de aprendizaje, aspectos generales de la asignatura y aspectos relacionados con los contenidos de curso.

Aspectos generales de la asignatura. En esta dimensión se aborda la satisfacción de los estudiantes en relación con la organización y el diseño curso ofrecido por las instituciones, así como las actividades realizadas mediante la plataforma digital proporcionadas por la institución, y si están han facilitado la comprensión y puesta en práctica de los conocimientos adquiridos (Montoya et al., 2014).

Aspectos relacionados con el docente-tutor. Esta dimensión hace alusión a la satisfacción de los estudiantes con respecto a la relación con el docente quien es el encargado de guiar académicamente al estudiante, teniendo en cuenta aspectos como la orientación brindada con el funcionamiento del curso, la orientación con plataforma a utilizar, la valoración de las actividades dentro del curso, como también su dominio del curso, su iniciativa para incentivar la participación en los estudiantes, el adecuado uso de los recursos online, su dominio con la plataforma y la retroalimentación hacia los estudiantes (Montoya et al., 2014).

Aspectos relacionados con los contenidos de curso. Hace alusión al grado de

conformidad que expresan los estudiantes con respecto a los contenidos del curso, valorando la calidad de los contenidos desde el lado didáctico y científico, la originalidad del contenido como también su comprensión, la información actualizada brindada y los recursos empleados para la consolidación de los conocimientos (Montoya et al., 2014).

Aspectos relacionados con la comunicación. Esta dimensión hace alusión a la satisfacción de los estudiantes con respecto a la comunicación con sus docentes y compañeros de curso, mediante la ejecución de las herramientas de comunicación que la institución educativa brinda a través de su plataforma virtual (correos, foros, chat, etc.) y que han sido utilizadas por los estudiantes de forma adecuada (Montoya et al., 2014).

Aspectos relacionados al ambiente virtual de aprendizaje. Es la satisfacción entre los estudiantes y los elementos del entorno virtual como la practicidad al momento de navegar en ella, su fácil comprensión, la estética, la conectividad (duración en la cual responde la plataforma), la capacidad de memoria y rapidez en la descarga o subida de archivos (Montoya et al., 2014).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, debido a se realizó una recolección de datos y a partir de ello un análisis estadístico de estos para poder corroborar o negar la hipótesis. Lo mencionado anteriormente se relaciona con lo que Hernández et al. (2014), sostienen donde el enfoque cuantitativo tiene como características realizar una recopilación de información de datos numéricos y el análisis estadístico, con el propósito de identificar pautas de comportamiento y verificar teorías. Así mismo Hadi et al. (2023) mencionan que en el enfoque cuantitativo se establecen las hipótesis con antelación para después probarlas mediante técnicas estadísticas, además que su objetivo es medir dichas variables y establecer relaciones entre ellas.

Para Cortés y Iglesias (2004) las investigaciones no experimentales se caracterizan por no intervenir directamente en las variables a estudiar sino si no por observarlas en su contexto natural, con el fin de analizarlas posteriormente. Tomando en cuenta lo anterior, la presente investigación fue de un diseño no experimental puesto que no manipula ninguna de las dos variables (educación virtual y satisfacción académica).

Según, Hernández et al. (2014), mencionan que las investigaciones correlacionales - causales se enfocan en describir vínculos entre múltiples variables, categorías o conceptos en un momento específico, considerando tanto la correlación entre ellas como la posibilidad de establecer una conexión causa-efecto. En línea con lo mencionado la presente investigación es correlacional debido a los conceptos anteriormente señalados, describe la relación entre las variables educación virtual y satisfacción académica del estudiante universitario del 4to año de psicología en un momento determinado.

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

El estudio se realizó en el año 2024, aproximadamente en el segundo semestre del año académico entre los meses de octubre a diciembre, donde se realizó la ejecución de dos cuestionarios, uno sobre educación virtual y otra de satisfacción académica a los estudiantes de 4to año de la carrera de psicología que lleven o hayan llevado previamente 1 semestre en la modalidad virtual.

3.3. **Variables**

3.3.1. *Educación Virtual*

- **Definición conceptual.** Según Alemán et al. (2024) menciona que “Educación virtual es el desarrollo del aprendizaje completamente en línea mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, destacándose por su carácter interactivo y flexible” (p. 111).
- **Definición operacional.** Avendaño et al. (2021) mencionan que la Educación virtual se entiende como las percepciones que poseen los estudiantes de educación superior frente a la modalidad de estudio brindada por las instituciones educativas o de formación, las cuales se miden mediante 5 dimensiones las cuales son: Aprendizaje, capacidades tecnológicas y sociales del docente, características de la clase, diseño del curso o la materia y calidad de la enseñanza. En la Tabla 1 se observa de forma resumida la operacionalización de la variable Educación Virtual donde se observa sus dimensiones, ítems, escala de respuestas, niveles y escala de medición.

Tabla 1*Operacionalización de la variable de Educación Virtual*

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de respuestas	Niveles	Escala de medición
Educación Virtual	Diseño de curso	1, 2, 3, 4 y 5	1 = nunca	Bajo = 24 - 56	Ordinal
	Características de las clases	6, 7, 8, 9 y 10	2 = Casi nunca	Medio = 57 - 89	
	Calidad de la enseñanza	11, 12, 13, 14, 15 y 16	3 = A veces	Alto = 90 - 120	
	Capacidades tecnológicas y sociales del docente	17, 18 y 19	4 = Casi siempre		
	Aprendizaje	20, 21, 22, 23 y 24	5 = Siempre		

3.3.2. Satisfacción Académica

- **Definición conceptual.** Sánchez (2018) menciona que la satisfacción académica está relacionada con “cumplir expectativas, necesidades, producir confort, deleite asociado al sentimiento de felicidad” (p.25).
- **Definición operacional.** Mide el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios frente a los servicios académicos brindados por la institución las cuales son medidas por 5 dimensiones: aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual, aspectos relacionados con los contenidos del curso, aspectos relacionados con la comunicación, aspectos generales de la asignatura y aspectos relacionados con el docente (Curci, 2014). En la Tabla 2 se observa de forma resumida la operacionalización de la variable Satisfacción Académica donde se observa sus dimensiones, ítems, escala de respuestas, niveles y escala de medición.

Tabla 2*Operacionalización de la variable de Satisfacción Académica*

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de respuestas	Niveles	Escala de medición
Satisfacción Académica	Aspectos generales de la asignatura	1, 2, 3 y 4			
	Aspectos relacionados con el docente-tutor	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	1 = Totalmente en desacuerdo	Bajo = 24 -56	Ordinal
	Aspectos relacionados con los contenidos de curso	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32	2 = En desacuerdo	= 57 – 89	
	Aspectos relacionados con la comunicación	33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39	3 = De acuerdo	Alto = 90 - 120	
	Aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual	40, 41, 42, 43, 44, 45 y 46	4 = Totalmente de acuerdo		

3.4. Población y muestra

Arispe et al. (2020) refieren que la población se refiere al grupo de casos que comparten ciertas características y se encuentran en un espacio específico para realizar una investigación. Las características que delimitan a esta población dependen tanto del planteamiento del problema como de los objetivos de estudio.

La población estuvo conformada aproximadamente por 210 estudiantes de psicología

del 4to año de una universidad nacional de Lima Metropolitana.

Según Hernández et al. (2014) la muestra es un grupo reducido de individuos pertenecientes a una población determinada de quienes se recolectarán datos; además que debe estar claramente delimitada y ser representativa al conjunto poblacional. Para fines del estudio la muestra estuvo conformada por 195 universitarios de psicología del 4to año entre varones y mujeres.

Según Hernández et al. (2014) mencionan que el muestreo no probabilístico es donde la elección de los participantes depende de las características de la investigación con características establecidas y decididas por el investigador. Por consiguiente, el tipo de muestra del estudio fue no probabilística por conveniencia.

Criterios de inclusión

- Estudiantes que estuvieron en 4to año de la carrera de psicología en el 2024.
- Estudiantes que han cursado un año académico en la modalidad virtual.
- Estudiantes que participaron de forma voluntaria en el proceso de recolección de datos mediante los instrumentos aplicados.
- Los estudiantes llenaron correctamente cada uno de los ítems de los instrumentos administrados.

Criterios de exclusión

- Estudiantes que no se encontraron en 4to de la carrera de psicología en el 2024.
- Los estudiantes que no participaron de manera voluntaria y libre en la recolección de los instrumentos de evaluación.
- Estudiantes que no respondieron correctamente todas las preguntas de los cuestionarios.
- Los estudiantes que no estén matriculados.

En la siguiente Tabla 3 podemos observar la distribución de los participantes, donde 72 encuestados fueron hombres, mientras que 123 fueron mujeres haciendo una muestra de 195 encuestados.

Tabla 3

Distribución de la muestra según el sexo

Variable	Categoría	Fr	%
Sexo	Hombre	72	36,9%
	Mujer	123	63,1%
	Total	195	100%

Nota. Fr: frecuencia; %: porcentaje

3.5. Instrumentos

3.5.1. Cuestionario de educación virtual

El cuestionario de educación virtual fue creado por Avendaño et al. (2021) el cual se administra de forma individual, tiene una duración de 15 minutos, la población a la cual está dirigida es para estudiantes de educación superior, además las evalúa cinco dimensiones los cuales son: calidad de enseñanza, capacidades tecnológicas y sociales del docente, características de la clase, aprendizaje y diseño del curso. Por último, el cuestionario es consta con 24 ítems, con respuestas Likert, que tienen 5 opciones que están descritos desde: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

3.5.2. Cuestionario de satisfacción académica

El cuestionario de satisfacción académica fue creado por Curci (2014), este cuestionario se administra de forma individual, tiene una duración de 15 minutos y va dirigido a estudiantes de nivel superior, además el cuestionario evalúa cinco dimensiones los cuales son: aspectos generales de la asignatura, aspectos relacionados con el profesor-tutor, aspectos relacionados

con la comunicación, entorno de aprendizaje. y aspectos relacionados con los contenidos. Finalmente, el cuestionario es consta con 24 ítems, los cuales tienen una calificación que van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

3.6. Validación

Según Hernández et al. (2014) la validez se puede entender la precisión con la que un instrumento evalúa la variable para la cual fue diseñado. Es decir, un cuestionario destinado a medir autoestima debe centrarse únicamente en dicha dimensión y no en aspectos ajenos, como la inteligencia. Dentro de los diferentes tipos de evidencia que hay para hallar la validez de un instrumento se encuentra la validez por juicio de experto que según Hernández et al. (2014) mencionan que este tipo de validez hace referencia a que un grupo de expertos en el tema se encargan de dar la validez al instrumento y verifican que mida lo que debe medir. En línea con los conceptos mencionados, en la Tabla 4 se observa que los instrumentos de la investigación se validaron por juicio de expertos los cuales se encargaron de valorar aspectos como la claridad de los ítems, la pertinencia y la relevancia de cada instrumento.

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos

Nº	Experto	Decisión
1	Portocarrero Ramos, Carlos	Aplicable
2	Montes de Oca Serpa, Jesús Hugo	Aplicable
3	García Casique, Alfredo	Aplicable
4	Elvira Reneyra de la Torre	Aplicable
5	Mayorga Falcón, Luz Elizabeth	Aplicable

3.7. Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad hace referencia en que un instrumento

que pretende evaluar una variable, por ejemplo, inteligencia, produzca datos coherentes y consistentes, esto quiere decir que si el instrumento que mide inteligencia se aplica dos veces a un mismo individuo u objeto este producirá resultados iguales. En la Tabla 5 se puede observar los valores de alfa de Cronbach para los dos instrumentos, donde educación virtual obtuvo un puntaje de 0,964 y satisfacción académica de 0,979 siendo en ambos casos de magnitud muy alto.

Tabla 5

Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Magnitud
Educación virtual	,964	Muy alto
Satisfacción académica	,979	Muy alto

Nota. Rango de la confiabilidad que toma los instrumentos de cada variable en la investigación.

3.8. Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación se comenzó con la recolección de información, se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes tanto a nivel nacional e internacional y de la misma manera se buscó bibliografía sobre teorías básicas de la educación virtual y la satisfacción académica, luego de ello se pasó a la búsqueda de los instrumentos a utilizar. En este caso se escogió el cuestionario de Educación virtual creado por Avendaño et al. (2021) y el cuestionario de Satisfacción académica elaborado por Curci (2014).

En los meses de octubre a diciembre se procedió a realizar las encuestas utilizando los instrumentos que evalúan las variables educación virtual y satisfacción académica, estos instrumentos fueron tomados a los estudiantes de 4to año de la carrera de psicología siempre y cuando cumplan con los criterios de inclusión, además previa a la entrega del cuestionario se les brindo la información ya sea mediante formulario

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable educación virtual

En la Tabla 6 se observa la percepción de los universitarios ante la educación virtual donde 5,1% (10 universitarios) lo perciben bajo, el 33,3% (65) un nivel medio y el 61,5% (120) un nivel alto.

Tabla 6

Análisis de las frecuencias de la variable educación virtual

		<i>Fr</i>	<i>%</i>
Niveles	Bajo	10	5,1%
	Medio	65	33,3%
	Alto	120	61,5%
Total		195	100%

Nota. Fr: frecuencia; %: porcentaje

En la Tabla 7 se observa los resultados del porcentaje del estudiante según las dimensiones de la variable Educación virtual, las cuales indican que en la dimensión “Diseño del curso” el 6,7% de universitarios perciben un nivel de “bajo”, el 25,6% “medio” y por último el 67,7% “alto”; en “características de las clases” el 6,2% un nivel “bajo”, el 23,1% “medio” y el 70,8% “alto”; en “Calidad de enseñanza” el 5,6% un nivel “bajo”, el 41,5% “medio” y el 52,8% “alto”; en “Capacidades tecnológicas y sociales del docente” el 5,6% un nivel “bajo”, el 62,6% “medio” y el 31,8% “alto” y finalmente en la dimensión “Aprendizaje” el 5,1% un nivel “bajo”, el 23,6% “medio” y el 71,3% obtuvieron un nivel “alto”

Tabla 7*Análisis de las frecuencias de las dimensiones de la variable educación virtual*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Diseño del curso	13	6,7	50	25,6	132	67,7	195	100
Características de las clases	12	6,2	45	23,1	138	70,8	195	100
Calidad de enseñanza	11	5,6	81	41,5	103	52,8	195	100
Capacidades tecnológicas y sociales del docente	11	5,6	122	62,6	62	31,8	195	100
Aprendizaje	10	5,1	46	23,6	139	71,3	195	100

*Nota. Fr: frecuencia; %: porcentaje***4.1.2. Análisis descriptivo de la variable satisfacción académica**

En la Tabla 8 se observa la percepción de los universitarios ante la satisfacción académica, donde 4,6% (9 universitarios) perciben un nivel “bajo”, el 32,8% (64) “medio” y por último el 62,6% (122) “alto”.

Tabla 8*Análisis de las frecuencias de la variable satisfacción académica*

		Fr	%
Niveles	Bajo	9	4,6%
	Medio	64	32,8%
	Alto	122	62,6%
Total		195	100%

Nota. Fr: frecuencia; %: porcentaje

En la Tabla 9 se observa los resultados del porcentaje del estudiante según las dimensiones de la variable Satisfacción Académica, donde para la dimensión “Aspectos generales de la asignatura” el 6,2% de universitarios perciben un nivel de “bajo”, el 62,6%

“medio” y el 31,3% un nivel “alto”; en “Aspectos relacionados con el docente-tutor” el 6,7% “bajo”, el 42,1% “medio” y el 51,3% “alto”; en “Aspectos relacionados con los contenidos de curso” el 1,5% “bajo”, el 45,6% “medio” y el 52,8% “alto”; en “Aspectos relacionados con la comunicación” el 5,6% “bajo”, el 50,3% “medio” y el 44,1% “alto” y finalmente en la dimensión “Aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual” el 5,1% “bajo”, el 51,8% “medio” y el 43,1% obtuvieron un nivel “alto”.

Tabla 9

Análisis de las frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción académica

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Aspectos generales de la asignatura	12	6,2	122	62,6	61	31,3	195	100
Aspectos relacionados con el docente-tutor	13	6,7	82	42,1	100	51,3	195	100
Aspectos relacionados con los contenidos de curso	3	1,5	89	45,6	103	52,8	195	100
Aspectos relacionados con la comunicación	11	5,6	98	50,3	86	44,1	195	100
Aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual	10	5,1	101	51,8	84	43,1	195	100

Nota. Fr: frecuencia; %: porcentaje

4.2. Prueba de normalidad

Para conocer si la distribución de la data es normal o no, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido a que los participantes del estudio fueron mayores a 50; así se establecieron los siguientes criterios:

H₁: Los datos no tienen distribución normal

H₀: Los datos tienen distribución normal

Criterios:

Si $p < 0,05$ se acepta la H₁

Si $p > 0,05$ se acepta la H_0

En la Tabla 10 se observa el valor de $p = 0,001$, por lo que se acepta la hipótesis nula, lo que indica que los datos no presentan una distribución normal, finalmente para el análisis de las hipótesis general y específicos se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	<i>gl</i>	Sig.
Educación virtual	,385	195	,001
Satisfacción académica	,391	195	,001

Nota. Sig: Significancia; Gl: grados de libertad.

4.3. Prueba de hipótesis general

En la Tabla 11 se observa que el valor de p es 0.001 lo cual es menor a la significancia de 0.05, es decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, además el coeficiente de correlación es de 0,230** lo que indica una correlación positiva baja entre las variables educación virtual y satisfacción académica.

Tabla 11*Correlación entre educación virtual y satisfacción académica*

			Educación virtual	Satisfacción académica
	Educación virtual	Coefficiente de correlación	1,000	0,230**
		Sig. (bilateral)		,001
Rho de		N	195	195
Spearman	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	0,230**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	195	195

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); *N*: tamaño de la población

4.4. Prueba de hipótesis específicas

En la Tabla 12 se obtuvo que el valor de *p* es igual a 0.001 siendo este menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; también se muestra el coeficiente de correlación con un valor de 0.271** indicando que hay una correlación positiva baja entre la dimensión “diseño de curso” y satisfacción académica.

Tabla 12*Prueba de hipótesis específica 1*

			Diseño del curso	Satisfacción académica
	Diseño del curso	Coefficiente de correlación	1,000	0,271**
		Sig. (bilateral)		,001
Rho de		N	195	195
Spearman	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	0,271**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	195	195

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); *N*: tamaño de la población

En la Tabla 13 el resultado p es 0.001 que es menor al valor de significancia de 0.05 siendo así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; además el coeficiente de correlación es de 0.317** haciendo que la correlación entre la dimensión “características de las clases” y satisfacción académica sea positiva baja.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 2

			Características de las clases	Satisfacción académica
	Características de las clases	Coefficiente de correlación	1,000	0,317**
		Sig. (bilateral)		,001
Rho de		N	195	195
Spearman	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	0,317**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	195	195

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); *N*: tamaño de la población

En la Tabla 14 se encontró que el valor de p es 0.001 siendo menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además que el coeficiente de correlación es de 0.250** haciendo que la relación entre la dimensión “calidad de la enseñanza” y satisfacción académica tengan una correlación positiva baja.

Tabla 14*Prueba de hipótesis específica 3*

			Calidad de la enseñanza	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Calidad de la enseñanza	Coefficiente de correlación	1,000	0,250**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	195	195
Spearman	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	0,250**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	195	195

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); *N*: tamaño de la población

En la Tabla 15 se obtuvo que el valor de *p* es igual a 0.001 siendo este menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; también se muestra el coeficiente de correlación con un valor de 0.455** indicando que hay una correlación positiva moderada entre la dimensión “capacidades tecnológicas y sociales del docente” y satisfacción académica.

Tabla 15*Prueba de hipótesis específica 4*

			Capacidades tecnológicas y sociales del docente	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Capacidades tecnológicas y sociales del docente	Coefficiente de correlación	1,000	0,455**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	195	195
Spearman	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	0,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	195	195

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); *N*: tamaño de la población

En la Tabla 16 el resultado p es 0.001 que es menor al valor de significancia de 0.05 siendo así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; además el coeficiente de correlación es de 0.217** haciendo que la correlación entre la dimensión “aprendizaje” y satisfacción académica sea positiva baja.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 5

			Aprendizaje	Satisfacción académica
	Aprendizaje	Coefficiente de correlación	1,000	0,217**
		Sig. (bilateral)		,001
Rho de		N	195	195
Spearman	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	0,217**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	195	195

Nota. **: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); *N*: tamaño de la población

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como se recordará el objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción académica; además de determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable Educación virtual con la variable satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional, 2024.

Como resultado de la hipótesis general se obtuvo $p=0,001$ y un $Rho=0,230^{**}$, por lo que se interpreta que, si existe una relación entre las dos variables, educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024; estos resultados coinciden con el estudio realizado por Chávez (2023), donde se obtuvo $p=0,000$ y $Rho=0,768^{**}$ encontrándose así una correlación significativa. Por otra parte, la investigación realizada por Cárdenas (2023), se encontró un $p=0,000$ y $Rho=0,574^{**}$ encontrando una correlación positiva moderada; por lo que se puede concluir de acuerdo a los resultados de las investigaciones que cuando se brinda una adecuada educación virtual se logra una mayor satisfacción académica. Sin embargo, con el estadístico *Rho de Spearman* encontrado nos indica que la correlación es baja mientras que en los otros estudios es alta o moderada, lo cual indicaría que, si bien existe relación entre las variables, los encuestados preferirían la modalidad presencial.

Con respecto a la hipótesis específica 1, los resultados indicaron la existencia de una relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica; debido a que se encontró una $p=0,001$ y $Rho=0,271^{**}$; los datos concuerdan con la investigación realizada por Chávez (2023), donde se obtuvo $p=0,000$ y $Rho=0,788^{**}$ entre la dimensión diseño del curso y la satisfacción académica, encontrándose así una correlación positiva y de intensidad considerable. Por otra parte, la investigación realizada por Cárdenas (2023) se obtuvo $p=0,000$ y $Rho=0,574^{**}$ entre la dimensión recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes encontrándose así una relación positiva fuerte; por lo que se puede concluir de acuerdo a los resultados que

mientras los cursos se estructuren de una forma adecuada con respecto a las necesidades de los estudiantes, mayor será la satisfacción. Sin embargo, con el estadístico *Rho de Spearman* encontrado nos indica que la correlación es baja mientras que en los otros estudios es alta y moderada, lo cual indicaría que, si bien existe relación entre las variables, los encuestados preferirían la estructura del curso como si se diera en una modalidad presencial.

Para la hipótesis 2, existe relación entre características de clases y satisfacción académica, se encontró una $p= 0,001$ y $Rho= 0,317^{**}$ indicando así que hay una correlación positiva baja; estos resultados coinciden con el estudio realizado por Chávez (2023), donde se obtuvo $p=0,000$ y $Rho=0,740^{**}$ entre la dimensión características de la clase y la satisfacción académica, es positiva y de intensidad considerable. En este sentido se rescata que la instrucción impartida por el docente, los recursos educativos utilizados y el interés del estudiante satisfacen sus necesidades. Sin embargo, con el estadístico *Rho de Spearman* encontrado nos indica que la correlación es baja mientras que en los otros estudios es alta o moderada, lo cual indicaría que, si bien existe relación entre la dimensión y la variable, los encuestados preferirían la modalidad presencial con lo que respecta a recibir sus clases impartidas por el docente.

Con respecto a la hipótesis específica 3, los resultados indicaron la existencia de una relación entre calidad de enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de psicología de una universidad nacional de Lima Metropolitana, 2024; debido a que se encontró una $p= 0,001$ y $Rho= 0,250^{**}$; estos resultados son respaldados con la investigación realizada por Chávez (2023), donde se obtuvo $p=0,000$ y $Rho=0,636^{**}$ entre la dimensión calidad de enseñanza y la satisfacción académica, encontrándose así una correlación es positiva y de intensidad considerable. Se resalta el papel del docente con su actitud, empatía y manejo de la clase y los recursos son adecuados para los estudiantes y satisfactorios. Sin embargo, con el estadístico *Rho de Spearman* encontrado nos indica que la correlación es baja mientras que en los otros

estudios es moderada, lo cual indicaría que, si bien existe relación entre la dimensión y la variable, los encuestados preferirían que la actitud del docente y el manejo de los recursos son mejor en la modalidad presencial.

Para la hipótesis 4, existe relación entre capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica, se encontró una $p=0,001$ y $Rho=0,455^{**}$ indicando una correlación positiva moderada, estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Chávez (2023), donde se obtuvo $p=0,000$ y $Rho=0,606^{**}$ entre la dimensión capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica, encontrándose así una correlación es positiva y de intensidad considerable. Se resalta la importancia de la capacitación docente y su puesta en práctica al momento de la utilización de las plataformas de aprendizaje como también de sus elementos. Sin embargo, con el estadístico *Rho de Spearman* encontrado nos indica que la correlación es moderada mientras que en los otros estudios es moderada, lo cual indicaría que, si bien existe relación entre las variables, los encuestados preferirían la modalidad presencial.

Por último, para la hipótesis 5, existe relación entre aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes; se encontró una $p=0,001$ y $Rho=0,217^{**}$ indicando una correlación positiva baja; estos resultados concuerdan con estudio realizado por Chávez (2023), donde se obtuvo $p=0,000$ y $Rho=0,788^{**}$ entre la dimensión aprendizaje y la satisfacción académica, encontrándose así una correlación es positiva y de intensidad considerable. Por otra parte, la investigación realizada por Cárdenas (2023), donde se obtuvo $p=0,000$ y $Rho=0,831^{**}$ entre competencias y la satisfacción de los estudiantes encontrándose así una correlación positiva fuerte. Cuando los estudiantes tienen una percepción de ser autónomos, de adquirir habilidades y un logro de aprendizaje hacen que se sientan satisfechos y que conformes con los servicios brindados. Sin embargo, con el estadístico *Rho de Spearman* encontrado nos indica que la correlación es baja mientras que en los otros estudios son alta, lo cual indicaría que, si bien

existe relación entre la dimensión y la variable, los encuestados preferirían la modalidad presencial para aprender.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluye que la mayoría de los estudiantes tienen una percepción y aceptación frente a la educación virtual siendo el 61,5% los que presentan un nivel alto.
- 6.2. Se concluye que la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos por la modalidad de estudio que llevan siendo el 62,6% quienes muestran un nivel alto.
- 6.3. Se determinó que existe una correlación positiva baja entre educación virtual y satisfacción académica, ya que se obtuvo un coeficiente de spearman de 0.230** y el valor $p=0.001$ siendo $p<0.05$ por lo tanto, mientras se tenga una mejor percepción de la educación en modalidad virtual el nivel de satisfacción será mayor, sin embargo, al ser baja la correlación puede ser un indicador que los estudiantes tengan mayor preferencia por una modalidad presencial.
- 6.4. Se concluye que hay una correlación positiva baja entre diseño del curso y satisfacción académica, ya que se obtuvo un coeficiente de spearman de 0.271** y el valor $p=0.001$ siendo $p<0.05$ por lo tanto, cuanto más estructurado este el curso mayor será el nivel de satisfacción. Sin embargo, al ser baja la correlación puede ser un indicador que los estudiantes tengan mayor preferencia por la estructuración de un curso en modalidad presencial.
- 6.5. Se infiere que existe una correlación positiva moderada entre características de la clase y satisfacción académica, ya que se obtuvo un coeficiente de spearman de 0.317** y el valor $p=0.001$ siendo $p<0.05$ por lo tanto, cuando mayor sea la perspectiva frente a la ejecución de las clases brindadas mayor será el nivel de satisfacción. sin embargo, al ser baja la correlación puede ser un indicador que los estudiantes tengan mayor preferencia por una clase impartida en la modalidad presencial.
- 6.6. Se determina que hay una correlación positiva baja entre calidad de enseñanza y satisfacción académica, ya que se obtuvo un coeficiente de spearman de 0.250** y el

valor $p=0.001$ siendo $p<0.05$ por lo tanto, cuando mayor sea la perspectiva de las cualidades del docente frente a la ejecución de la clase mayor será el nivel de satisfacción. sin embargo, al ser baja la correlación puede ser un indicador que los estudiantes tengan mayor preferencia o aceptación de las cualidades de un docente al momento de impartir sus clases en modalidad presencial.

6.7. Se concluye que existe una correlación positiva moderada entre capacidades tecnológicas y sociales del docente y satisfacción académica, ya que se obtuvo un coeficiente de spearman de 0.455^{**} y el valor $p=0.001$ siendo $p<0.05$ por lo tanto, cuando más estén capacitados los docentes y apliquen esos conocimientos durante sus clases mayor será el nivel de satisfacción. sin embargo, al ser moderada la correlación puede ser un indicador que los estudiantes tengan mayor preferencia por una modalidad presencial.

6.8. Se infiere que hay una correlación positiva baja entre aprendizaje y satisfacción académica, ya que se obtuvo un coeficiente de spearman de 0.217^{**} y el valor $p=0.001$ siendo $p<0.05$ por lo tanto, cuanto mayor sea la percepción de lo aprendido por parte de los estudiantes mayor será el nivel de satisfacción. Sin embargo, al ser baja la correlación puede ser un indicador que los estudiantes tengan mayor preferencia por aprender en la modalidad presencial.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda que al terminar cada ciclo académico se tome una evaluación sobre la satisfacción del estudiante frente a la modalidad de estudio brindada por la institución educativa, esto para planificar o ejecutar medidas de mejora a corto o mediano plazo.
- 7.2. Se sugiere que cada año se genere una constante actualización de todos los elementos que contemplan la educación virtual teniendo en cuenta el nivel de satisfacción del estudiante universitario, ya que la satisfacción es un indicador que permite valorar la calidad de educación que se brinda.
- 7.3. Se aconseja que al diseñar un curso este tenga en consideración una secuencia de aprendizaje, el nivel de exigencia académica y los recursos como la bibliografía adicional que recibe el estudiante, de manera que favorezca su aprendizaje.
- 7.4. Se sugiere que, durante las clases, al momento de ejecutarla, previamente se cuente con una planificación y organización de las estrategias a utilizar para captar el interés, la participación o motivación del estudiante y con ello puedan consolidar los saberes brindados.
- 7.5. Se recomienda que, los docentes encargados de impartir los curso se les brinde capacitación constante sobre sobre las tecnologías que utiliza la institución para brindar una educación virtual a los estudiantes, además también es importante que los docentes dominen las herramientas digitales y las usen como estrategias para potencializar el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- 7.6. Se sugiere que el docente y estudiante tengan en claro que el aprendizaje es una constante interacción entre ambos, para ello el docente debe promover la autonomía, las competencias y habilidades socioemocionales, mientras que el estudiante debe estar predispuesto a recibirlas, ello para lograr un aprendizaje significativo.

VIII. REFERENCIAS

- Alemán, Y., Alarcón, P., Pacheco, M., Carita, A., Bellido, R. y Calizaya, J. (2024). Satisfacción de estudiantes en la educación virtual. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 28(125), 108-120. <https://doi.org/10.47460/uct.v28i125.860>
- Almeida, L. y Freire, D. (2024). Análisis de la satisfacción estudiantil de acuerdo con el nivel académico del profesorado de un Instituto de Educación Superior. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 596-611. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2529>
- Anaya, R. (2019). *Aula virtual. Conceptos generales, fundamentos teóricos de Aula Virtual, educación virtual, elementos del Aula Virtual, ventajas y desventajas del Aula Virtual, aplicaciones con Aula Virtual*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f6169619-26a7-4ae9-99c3-ee32d62b5575/content>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. UIDE*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Avendaño, W., Luna, H. y Rueda, G. (2021). Educación virtual en tiempos de COVID-19: percepciones de estudiantes universitarios. *Formación universitaria*, 14(5), 119-128. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000500119>
- Barrientos, N., Yañez, V., Barrueto, E. y Aparicio, C. (2022). Análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(4), 496-511. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i4.39144>
- Barros, D. (2022). *Educación virtual y satisfacción académica en alumnos del primer ciclo de un instituto privado, Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99793/Barros_CD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Bautista, I., Carrera, G., León, E. y Laverde, D. (2020). Evaluación de satisfacción en los estudiantes sobre las clases virtuales. *Revista Minerva de Investigación Científica*, 1(2), 5-12. DOI: 10.47460/minerva.V1i2.6

Bernal, J., Lauretti, P. y Agreda, M. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de ingeniería de la Universidad del Zulia. *Multiciencias*, 16(3), 301-309. <https://doi.org/10.46925//rdluz.42.31>

Cárdenas, W. (2023). *La educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Tecnología Médica-UNFV, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/7627>

Chávez, R. (2023). *Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de Medicina de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWIENER. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9093>

Cortés, M. y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Universidad Autónoma del Carmen. https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Curci, R. (2014). Satisfacción de los estudiantes respecto a las acciones formativas E-learning en el ámbito universitario. *Revista de Medios y Educación*, 1(44), 215-229. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2014.i44.15>

Doménech, F. y Gómez, A. (2011). Relación entre las necesidades psicológicas del estudiante, los enfoques de aprendizaje, las estrategias de evitación y el rendimiento. *Electronic*

Journal of Research in Educational Psychology, 9(2), 463-496.

<https://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/1445/1691>

Eyzaguirre, R., Pérez, V., Mayta, R. Ruiz, E. y Álvarez, E. (2004). Educación virtual basada en tecnologías de información. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 7(2), 58-69.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6135/5325>

Figallo, F., Gonzales, M. y Diestra, V. (2020). Perú: Educación Superior en el Contexto de la Pandemia por el Covid-19. *Revista de Educación Superior en América Latina*, 1(8), 20-28. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/esal/article/view/13404/>

Gahona, I., Castro, C., Gómez, V. y Gonzáles, D. (2020). Relación entre las necesidades psicológicas básicas y satisfacción académica en estudiantes de la Universidad de Antofagasta. *REIDU*, 2(1), 84- 102. <https://reidu.cl/index.php/REIDU/article/view/7/3>

Galdeano, M. y Buontempo, M. (2021). *Educación virtual: aportes para su diseño*. Corrientes-Resistencia.

https://hum.unne.edu.ar/publicaciones/educa_virtual/educacion_virtual.pdf

Gento S. y Vivas M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Pedagógica*, 12(2), 16- 27.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: guía para el proyecto de tesis*. INUDI PERÚ.

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>

Henríquez-Coronel, M., Henríquez-Coronel, P., Tubay-Zambrano, F. y Triviño-Sabando, J. (2023). Satisfacción estudiantil respecto a las actividades y contenidos curriculares de la educación en línea ecuatoriana. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(1), 17-24.

<https://doi.org/10.31876/rsc.v29i.40951>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de Investigación. *Editorial Mexicana*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Jara, L. (2023). *Calidad en educación virtual y satisfacción académica en los estudiantes de una universidad de Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121968>
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Medellin, E. (2010). Contrastación de dos modelos motivacionales de autodeterminación para predecir la deserción en universitarios. *Acta Colombiana de Psicología*, 13(2), 57-68. <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/370>
- Mireles, M. y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 610-626. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Montoya, L., López, M. y Sepúlveda, J. (2014). *Satisfacción de los estudiantes universitarios en el uso de ambientes virtuales de aprendizaje basados en la plataforma Moodle*. https://www.researchgate.net/profile/Lina-Montoya-Suarez/publication/317836207_Satisfaccion_de_los_estudiantes_universitarios_en_el_uso_de_ambientes_virtuales_de_aprendizaje_basados_en_la_plataforma_Moodle/links/594d723aa6fdccebfa5a9a48/Satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-en-el-uso-de-ambientes-virtuales-de-aprendizaje-basados-en-la-plataforma-Moodle.pdf
- Moreira-Choez, J. Y Lamus, T. (2022). La educación virtual en el contexto pandémico de las universidades. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(3-1), 135-146.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3-1.1150>

Navarro, E. y Texeira, A. (2011). Constructivismo en la Educación virtual. *DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia*, 21(1), 1-8.

<https://raco.cat/index.php/DIM/article/view/306310>.

Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH.

<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3590>

Olivo, J. y Corrales, J. (2020). De los entornos virtuales de aprendizaje: hacia una nueva praxis en la enseñanza de la matemática. *Revista Andina de Educación*, 3(1), 8-19.

<https://doi.org/10.32719/26312816.2020.3.1.2>

Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación. Aplicación práctica*. [Trabajo de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio Institucional UNCU.

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf

Pariona, H. y Coz, C. (2023). Impacto de la educación virtual en estudiantes de E.B.R en el Perú en los últimos 4 años. Revisión sistemática. *Revista de Climatológica Edición Especial Ciencias Sociales*, 23(1), 3864 – 3874. https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/05/Articulo-RCLIMCS23_Haydee.pdf

Prodanović, M. y Gavranović, V. (2021). Satisfacción de los estudiantes respecto a la experiencia de aprendizaje en el entorno de educación virtual impuesto por Covid-

19. *Revista Publicando*, 8(29), 124-131.

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2190>

Ramos, I. (2022). *Educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un instituto de educación superior, Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio

Institucional

UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85578>

Rizo, M. (2020). Rol del docente y estudiante en la educación virtual. *Revista Multi-Ensayos*. 6(2), 28-37.

<https://www.camjol.info/index.php/multiensayos/article/view/10117/11795>

Robbins, S. y Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Ruiz, L. y Pichs, B. (2020) La educación virtual: avanzada tendencia en el desarrollo de la educación a distancia. *Ediciones Futuro*, 13(3), 1-10.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590254>

Sanabria, I. (2020). *Educación virtual: oportunidad para "aprender a aprender"*. Fundación Carolina. <https://www.fundacioncarolina.es/educacion-virtual-oportunidad-para-aprender-a-aprender/>

Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: Validez de su medición*.

Universidad Sergio Arboleda.

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

Sanjuán, G., del Castillo, G., Rabell, O., Gómez, M. y Moralez, I. (2021). Satisfacción de educandos a distancia en tiempos de pandemia. *Archivos del Hospital Universitario*

"General Calixto García", 9(2), 1-5.

<https://revcalixto.sld.cu/index.php/ahcg/article/view/e628/626>

Seitzinger, J. (2006). *Sé constructivo: blogs, podcasts y wikis como herramientas de aprendizaje constructivista*. *The Elearning Guilds*, 1(1), 3-16.

<https://www.learningguild.com/pdf/2/073106des.pdf>

Siemens, G. (2004). *Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital*.

https://ateneu.xtec.cat/wiki/form/wikiexport/_media/cursos/tic/s1x1/modul_3/conectivismo.pdf

Solórzano, M. y García, A. (2016). Fundamentos del aprendizaje en red desde el conectivismo y la teoría de la actividad. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(3), 98-112. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000300008

Sosa, L., Chauca, J. y Carbonell, C. (2024). Estudio de la satisfacción de las necesidades psicológicas de estudiantes de Ciencias de la Salud. *Revista Conrado*, 20(1), 206-214. <https://doi.org/10.20868/upm.thesis.85328>

Sulea, C., Van, I., Sarbescu, P., Virga, D. y Schaufeli, W. (2015). Engagement, boredom, and burnout among students: Basic need satisfaction matters more than personality traits. *Learning and Individual Differences*, 42(1), 132-138. <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2015.08.018>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). (2023, 30 de noviembre). Sunedu modifica disposiciones para modalidades semipresencial y a distancia en universidades. *El Peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia/229186-sunedu-modifican-disposiciones-para-modalidades-semipresencial-y-a-distancia-en-universidades>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). (2024). *Universidades licenciadas*. <https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-universidades-licenciadas/>

Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1

Urdaneta, M., Parra, F. y Cortijo, R. (2022). Educación virtual y satisfacción del estudiante en los cursos virtuales de la Universidad Tecnológica Israel. *International Journal of New*

Education, 1(9), 163 – 174. <https://doi.org/10.24310/IJNE.9.2022.14248>

Vega, R., Bazurdo, I. y Jaramillo, G. (2023). El Constructivismo en entornos virtuales y su aplicación en los estudiantes. *Revista De Propuestas Educativas*, 5(9), 28–37. <https://doi.org/10.61287/propuestaseducativas.v5i19.2>

IX. ANEXOS

Anexo A: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: Cuestionario sobre educación virtual

Estimado estudiante, por favor sírvase responder los siguientes enunciados, los cuales son para valorar sus percepciones hacia la educación virtual, no hay respuestas malas o buenas, para responder lea detenidamente cada pregunta y responda qué tanto el enunciado concuerda con su apreciación. Por favor contesta todos los enunciados. Evita detenerte en cada pregunta; si en alguna tienes dudas, anota tu primera impresión. En cada afirmación marca de 1 a 5 (usa el 3 el menor número de veces que sea posible) teniendo en cuenta que:

Aula: _____ Ciclo: _____ Edad: _____ Sexo: _____

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

N°	Item	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Diseño del curso						
1	La organización y secuencia de los cursos o las materias es adecuada y se ajusta a las condiciones de la formación virtual.					
2	El ritmo de los cursos o las materias fue adecuado y pertinente en beneficio de un aprendizaje efectivo.					
3	El nivel de exigencia académica dentro de los cursos o las materias fue el adecuado conforme a las circunstancias económicas y sociales, y al modelo de educación virtual					
4	Los compromisos y tareas asignadas dentro de los cursos o las materias se ajustaron a las necesidades socio-económicas del momento y a la educación virtual.					
5	La bibliografía recomendada y enviada como parte de los cursos o las materias, fue adecuada, pertinente e interesante					
DIMENSIÓN 2: Características de las clases						
6	Las explicaciones de los docentes sobre los contenidos básicos y demás temáticas durante las clases, fueron interesantes y atractivas.					
7	Las clases de los docentes despertaron el interés de los estudiantes por los contenidos y temáticas de los cursos o las materias					
8	Las clases de los docentes promovieron la motivación de los estudiantes hacia el curso o la materia.					
9	Las clases de los docentes promovieron la participación activa y dinámica de los estudiantes dentro de los cursos o las materias					
10	Los recursos y medios educativos empleados por los docentes durante el desarrollo de sus clases fueron pertinentes y atractivos.					
DIMENSIÓN 3: Calidad de la enseñanza						
11	La actitud de los docentes fue adecuada y coherente con las necesidades de los estudiantes y promovió su enseñanza.					
12	Los docentes fueron empáticos con los estudiantes en el marco de la formación virtual, favoreciendo la enseñanza					
13	Los contenidos e información empleados seleccionados por los docentes, fueron atractivos y favorecieron la enseñanza					
14	Los procedimientos diseñados por los docentes potencializaron la enseñanza					

	de las habilidades y competencias de los estudiantes.					
15	El discurso de los docentes (lenguaje expresivo) durante sus clases, fue claro, preciso e interesante.					
16	El manejo de las clases virtuales por parte de los docentes fue adecuado y satisfactorio.					
DIMENSIÓN 4: Capacidades tecnológicas y sociales del docente						
17	Los docentes mostraron capacidades suficientes para el manejo de las plataformas que mediaron las clases.					
18	Los docentes mostraron capacidades suficientes en el manejo de redes de comunicación para favorecer el diálogo y los procesos formativos.					
19	Los docentes emplearon diferentes recursos virtuales y digitales para apoyar el proceso de formación con los estudiantes.					
DIMENSIÓN 5: Aprendizaje						
20	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió la autonomía del estudiante.					
21	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el aprendizaje efectivo de los estudiantes.					
22	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, los estudiantes desarrollaron las habilidades y competencias esperadas para el curso.					
23	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el manejo y control de las emociones de los estudiantes.					
24	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, me encuentro satisfecho con el aprendizaje construido.					

Instrumento 2: Cuestionario sobre la satisfacción estudiantil universitaria

Por favor sírvase responder los siguientes enunciados, los cuales son para valorar el nivel de satisfacción que percibe con los servicios que recibe de su universidad, no hay respuestas malas o buenas, para responder lea detenidamente cada pregunta y responda qué tanto el enunciado concuerda con su apreciación.

1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Item	1	2	3	4
DIMENSIÓN 1: Aspectos generales de la asignatura					
1	El programa de la asignatura ha sido adecuado				
2	Considero que están claramente indicadas desde el inicio las fechas de realización de las actividades propuestas en la asignatura (cronograma)				
3	Considero que la asignatura tiene estructura, organización, y una planificación clara				
DIMENSIÓN 2: Aspectos relacionados con el docente-tutor					
4	El profesor me facilitó la comprensión de las cuestiones técnicas de la plataforma.				
5	Considero adecuada la explicación de las normas de funcionamiento por parte del profesor sobre el entorno formativo.				
6	El profesor poseía un buen dominio de su curso.				
7	El profesor nos estimuló para la participación				
8	Cuando fue necesario, el profesor dio información y explicó los contenidos presentados				
9	El profesor mostró valoraciones adecuadas sobre las actividades realizadas.				
10	Considero adecuada la utilización de los diferentes recursos online por parte del profesor.				
11	El profesor promueve el uso de todos los servicios que ofrece la plataforma: calendario, chat, correo, entrega de actividades, foro, publicaciones, entre otros.				
12	El profesor del curso tiene un buen dominio de la plataforma.				
13	El profesor de la asignatura posee buena disposición e interés hacia este tipo de formación online.				
14	El profesor de la asignatura respondió dudas y consultas de manera adecuada y oportuna.				
15	El profesor señaló la necesidad de completar el espacio de “perfil de usuario” para facilitar el intercambio entre los diferentes alumnos que formábamos parte de la asignatura.				
16	El profesor propició la realización de las actividades para facilitar el conocimiento entre los diferentes alumnos que formábamos parte de los módulos online.				
DIMENSIÓN 3: Aspectos relacionados con los contenidos de curso					
17	Los trabajos y las prácticas de las diferentes unidades y sus temas asociados han sido valiosos para poner en marcha los conocimientos adquiridos.				
18	Considero que el número de actividades o tareas durante el transcurso de la asignatura fueron adecuadas.				

19	Considero que los casos prácticos presentados fueron adecuados				
20	Considero que las evaluaciones versaban sobre los contenidos y actividades realizadas.				
21	La relación entre los objetivos y los contenidos ofrecidos fue apropiada				
22	La relación entre la temporalidad y los contenidos ofrecidos fue apropiada				
23	Los diferentes contenidos que se presentan son actuales				
24	El volumen de información es suficiente para la formación en los diferentes contenidos presentados				
25	Los contenidos presentados han sido fáciles de comprender				
26	La originalidad de los contenidos ofrecidos creo que era adecuada				
27	Considero que el interés de los contenidos desde un punto de vista teórico era apropiado.				
28	El interés de los contenidos desde un punto de vista práctico era adecuado				
29	Considero que los contenidos son agradables				
30	Considero adecuada la calidad tanto científica como didáctica- educativa de los contenidos abordados.				
31	Considero que los contenidos fueron suficientes				
32	El tiempo de dedicación que requiero para la preparación y realización de las actividades o trabajos de la asignatura en la plataforma me parece adecuado				
DIMENSIÓN 4: Aspectos relacionados con la comunicación					
33	La comunicación con el profesor ha sido fluida y oportuna				
34	La comunicación con el profesor me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat,...)				
35	Me ha resultado sencilla la comunicación online con el resto de mis compañeros del entorno				
36	Considero que utilizo todos los servicios que ofrece la plataforma (cartelera, calendario, chat, correo, entrega de actividades, foro, publicaciones)				
37	Considero que uso el foro de la plataforma de manera adecuada				
38	Considero que uso el espacio para la entrega de “Actividades” de la plataforma de manera adecuada				
39	Considero que uso el espacio “publicaciones” de la plataforma de manera adecuada.				
DIMENSIÓN 5: Aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual					
40	El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender				
41	Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella				
42	La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores,...) considero es adecuada				
43	Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos,...)				
44	Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc.) han sido adecuados				
45	La descarga o subida de archivos a la plataforma ha sido sencilla				
46	La flexibilidad de trabajar en la asignatura a cualquier hora me permitió un mejor desempeño				

Anexo B: matriz de consistencia

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general (Solo si es aplicable)	Variables e indicadores
Educación Virtual y La Satisfacción Académica de los Estudiantes de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villareal, 2024	¿Existe relación entre la educación virtual con la satisfacción académica en estudiantes de psicología?	Determinar la relación entre Educación virtual con Satisfacción académica en estudiantes de psicología.	Existiría relación entre la educación con la satisfacción académica en estudiantes de psicología	<ul style="list-style-type: none"> - Educación Virtual - Satisfacción Académica
	<p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de psicología?</p> <p>¿Cuál es el nivel de educación virtual en los estudiantes de psicología?</p> <p>¿Existirán diferencias en los índices de satisfacción académica según el sexo de los estudiantes de psicología?</p> <p>¿Existirán diferencias en los índices de educación virtual según el sexo de los estudiantes de psicología?</p> <p>¿Cuáles son los índices de validez de los ítems de las escalas utilizadas en el presente estudio?</p> <p>¿Cuáles son los índices de confiabilidad de las escalas utilizadas en el presente estudio?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <p>Describir el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de psicología.</p> <p>Describir el nivel de Educación Virtual en los estudiantes de psicología.</p> <p>Comparar los índices de satisfacción académica según el sexo de los estudiantes de psicología.</p> <p>Comparar los índices de educación virtual según el sexo de los estudiantes de psicología.</p> <p>Identificar índices de validez de los ítems de los cuestionarios utilizados en el presente estudio.</p> <p>Identificar índices de confiabilidad de los cuestionarios utilizados en el presente estudio.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis específicas (Solo si es aplicable)</p> <p>Existen diferencias en los índices de satisfacción académica según el sexo de los estudiantes de psicología.</p> <p>Existen diferencias en los índices de educación virtual según el sexo de los estudiantes de psicología.</p> <p>Los ítems de las escalas utilizadas en el presente estudio tienen adecuados índices de validez.</p> <p>Las escalas utilizadas en el presente estudio cuentan con adecuados índices de confiabilidad.</p>	<p style="text-align: center;">Diseño</p> <p>correlacional</p>