



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“La Satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Fernando Manuel Pareja Chau

Carlos Alberto Paz Flores

Asesor:

Mg. María Cristina Ramos Toledo

Lima - Perú

2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor María Cristina Ramos Toledo, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Pareja Chau Fernando Manuel
- Paz Flores Carlos Alberto

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: La Satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019 para aspirar al título profesional de: **Licenciado en Administración** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Fernando Manuel Pareja Chau y Carlos Alberto Paz Flores para aspirar al título profesional con la tesis denominada: La Satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre,
aunque no se encuentre conmigo físicamente
sé que siempre estará a mi lado espiritualmente,
apoyándome junto a mi familia.

Fernando Manuel Pareja Chau

El presente trabajo está dedicado a mi familia,
que me supo apoyar en todo este proceso y a mi hija,
quien es la persona que me motiva a seguir adelante,
con la finalidad de crecer personal y profesionalmente.

Carlos Alberto Paz Flores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos cumplir nuestro sueño, a todas aquellas personas que nos permitieron desarrollar la presente tesis, quién nos dieron recomendaciones que fueron de mucha utilidad y nos sirvieron para finalizarlo eficientemente. También agradecemos a nuestras familias que nos permiten encaminarnos para alcanzar nuestras metas trazadas. Por último, agradecemos a todas aquellas personas que de una u otra manera nos ayudaron dándonos consejos oportunos que nos permitieron culminar el trabajo de investigación.

CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	21
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	33
BIBLIOGRAFÍA.....	34
ANEXOS.....	38

....

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Niveles de calificación.....	26
Tabla 3.2 Eficacia de la educación virtual.....	27
Tabla 3.3 Eficiencia de la educación virtual.....	28
Tabla 3.4 Desempeño de la educación virtual.....	29
Tabla 3.5 Satisfacción de la educación virtual.....	30

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019, para ello se realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, de diseño no experimental, transversal. La población fue de 360 alumnos y la muestra estuvo conformada por 186 estudiantes los cuales respondieron una encuesta conformada por un cuestionario de 12 preguntas dividido en tres dimensiones para medir la satisfacción de la educación virtual. De los resultados se obtuvo como conclusiones que el alumnado de una universidad privada de Lima no se encuentra satisfecho con la educación virtual impartida por la institución, así también las estrategias de educación planteadas por los docentes no son eficaces y no son bien recibidas por los estudiantes, los recursos tecnológicos, llámese plataforma virtual y otros no son aprovechados al máximo, es decir no son eficientes en la gestión de la educación virtual y debido a la mala gestión de la educación virtual el desempeño de los alumnos es “Regular”.

Palabras claves: “Satisfacción”, “Eficiencia”, “Eficacia”, “Desempeño”

ABSTRACT

The present research work aims to determine the level of satisfaction of virtual education, in the undergraduate modality of a private university, in the city of Lima, during 2019, for this a quantitative, descriptive, non-design research was carried out. experimental, transversal. The population was 360 students and the sample was made up of 186 students who answered a survey made up of a 12-question questionnaire divided into three dimensions to measure the satisfaction of virtual education. Conclusions were obtained from the results that the students of a private university in Lima are not satisfied with the virtual education given by the institution, as well as the educational strategies proposed by the teachers are not effective and are not well received by the students. , technological resources, call it virtual platform and others are not used to the maximum, that is, they are not efficient in the management of virtual education and due to the mismanagement of virtual education the performance of the students is "Regular".

Keywords: "Satisfaction", "Efficiency", "Efficacy", "Performance"

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La pandemia ha acelerado la innovación tecnológica en las universidades y la enseñanza en línea, dónde la calidad y el uso de la tecnología determinarán la supervivencia de estas instituciones. Con la suspensión temporal de las clases presenciales, las universidades del mundo tuvieron que migrar de un modelo educativo tradicional a uno totalmente virtual (El Comercio, 2020, párrafo 1).

Como consecuencia del aislamiento social a raíz de la pandemia del covid-19 en el Perú el sector educación se vio en la necesidad de adaptarse a la enseñanza virtual por lo cual las universidades peruanas han diseñado sus propias plataformas digitales para brindar un servicio educativo de calidad (Zuta, 2020, párrafo 2).

La vicerrectora académica de la Universidad Casa Grande (UCG), refiere que esta institución reserva una maestría en Tecnología Educativa desde hace diez años. Las grandes universidades están de acuerdo que los procesos de educación virtual son más rápidos porque el protagonista es el educando, quien debe adquirir un verdadero compromiso. Sin embargo, según el criterio de un estudiante, la modalidad tiene efectos negativos porque “No hay la preocupación por asistir a la clase o entregar tareas, simplemente sacamos las respuestas de los exámenes o buscamos en la web” (Bustamante, 2020, Párrafo 2).

En el Perú, el modelo no presencial ha reemplazando al modelo clásico o presencial en aulas y laboratorios especializados, modelo de educación que se sustenta en didáctica clásica mediada por exposiciones magistrales. Durante la pandemia, se registró un crecimiento dos veces mayor de los cursos en línea, tal como lo evidencian las plataformas virtuales como Netzun y Crehana (Tassara 2020, párrafo 1).

De lo expuesto en los párrafos anteriores se denota una falta de desarrollo en el tema por eso se propone la presente investigación titulada “La Satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019”.

1.1.1. Antecedentes

1.1.1.1. Internacionales

Guerrero, Rojas y Villafañe (2019) en la ciudad de Bogotá en una tesis para optar el grado de licenciado sustentó, “*Impacto de la Educación Virtual en Carreras de Pregrado del Área de Ciencias de la Salud. Una Mirada de las Tecnologías Frente a la Educación*” en la cual busco la relación de la educación virtual con los estudios adquiridos por los alumnos de un área de salud. Tanto la población y muestra consta de cuarenta artículos. En los resultados se aprecia la mejora significativa con el 70% de los artículos evaluados. Se concluye que la tecnología es importante para la mejora en el aprendizaje y en el desempeño de los estudiantes; logrando elevar el nivel de satisfacción de alumnado.

Castro (2019) en la ciudad de Duitama en una tesis para optar el grado de magister sustentó “*Formación docente para la implementación de la plataforma virtual Moodle como recurso*”

didáctico en educación básica secundaria” en la cual se propuso identificar las competencias en entornos digitales de los profesores para la administración y uso de la plataforma Moodle, buscando implementar un programa formativo que fortalezca dichas competencias. Se trata de un estudio de tipo mixto, en el cual se empleó la medición de la variable competencias digitales (aspecto cuantitativo) para el empleo del sistema operativo virtual y también se tuvo en cuenta las opiniones y conceptos de los participantes en el estudio (aspecto cualitativo). De los resultados obtenidos se encontró que cuando se emplea un modelo pedagógico para emplazar el uso de la plataforma, los profesores consiguen intensificar el proceso enseñanza – aprendizaje, volviendo al estudiante en un elemento interactivo y al profesor en un guía y instructor del proceso educativo.

Bermúdez (2019) en la ciudad de Bogotá en una tesis para optar el título de magister sustentó *“Condiciones institucionales para asegurar la investigación en programas de metodología virtual”* en la cual se propuso comparar las condiciones que aseguren la calidad de la investigación en programas virtuales de una institución acreditada frente a una no acreditada. La metodología de esta investigación es mixto de corte evaluativo, cualitativo de diseño investigativo. De los resultados se observa que de las cuatro variables que se analizaron (condiciones administrativas, académicas, operativas y tecnológicas) organizacionalmente ambas instituciones son similares sin embargo operativamente su funcionamiento es muy distinto. De los resultados se concluye que la formación docente para la implementación de la plataforma Moodle permitió que los docentes integraran y utilizaran estas tecnologías en sus prácticas educativas, puesto que lograron fortalecer y desarrollar sus competencias digitales.

Gómez (2018) en la ciudad de Tegucigalpa en una tesis para optar el grado de magister sustentó, *“Metodología de enseñanza y aprendizaje utilizando E-learning para la optimización de recursos en la capacitación docente”* en la cual se propuso evidenciar si aplicando una técnica de enseñanza y aprendizaje virtual (E-learning) se puede mejorar los recursos en las formaciones educativas, para ello se estudió dos institutos. Se trata de una indagación cuantitativa, correlacional con un alcance descriptivo. La población estuvo conformada por un total de 7,793 docentes, de 347 centros educativos. De los trascendidos se observa que el 47.2 % de los docentes encuestados cuenta con poca habilidad en el uso de la computadora y otras herramientas tecnológicas; También se demostró que los docentes no tienen amplio conocimiento los instrumentos que se están empleando. Desde la perspectiva de los docentes la metodología de capacitación virtual (E-learning) beneficia la optimización de los recursos en las capacitaciones de docentes en el sistema de educación.

Asensio, Castillo y Martínez (2017) en la ciudad de San Salvador en una tesis para optar el grado de licenciado sustentó *“La modalidad de educación a distancia y su impacto en el desempeño académico de los estudiantes en formación, inscritos en las carreras impartidas por la facultad de ciencias y humanidades y la facultad de ciencias naturales y matemática de la universidad de El Salvador, pertenecientes a la zona dos, durante el período 2016-2017”* en la cual se propuso, conocer cómo influye el nivel de formación pedagógica de los tutores en el desempeño académico de los estudiantes de educación a distancia. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, que incluye elementos de tipo descriptivo, llegándose a convertir en correlacional. La población es de 245 mujeres y hombres estudiantes del programa de la modalidad de educación a distancia. De los resultados se constató que el grado de especialización en la metodología de educación a

distancia no beneficia el proceso de formación independiente de los estudiantes, a pesar que los tutores de las diferentes sedes cuentan en términos generales con experiencia en el campo de la docencia universitaria.

1.1.1.1.Nacionales

Salas (2019) en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el grado de magister sustentó, *“Uso de la Plataforma Virtual Moodle y el Desempeño Académico del Estudiante en el Curso de Comunicación II en el Periodo 2017-02 de la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos”* en la cual se propuso establecer si existe relación entre el uso de la plataforma virtual Moodle y el desempeño académico de los estudiantes. La población la conforman los estudiantes registrados en 4 cursos de Comunicación 2 que equivalen a 130 alumnos. Se trata de una exploración cuantitativa, pura o básica, correlacional de diseño no experimental y corte transversal. De los resultados se concluyó que los estudiantes que emplearon constantemente la plataforma Moodle, que intervinieron de los debates y presentaron las tareas formuladas en los diferentes módulos de la plataforma virtual lograron un mejor desempeño en el curso de Comunicación 2.

Idrogo (2018) en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el grado de magister sustentó, *“Uso de la plataforma virtual Runachay y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes en el curso “desarrollo organizacional” de la universidad Norbert Wiener, 2018”* en la cual se propuso comprobar la concordancia entre el uso de la plataforma virtual Runachay y el rendimiento académico de los estudiantes. Se trata de una investigación descriptiva - correlacional. La población estuvo conformada por 41 alumnos y la muestra fue censal. Tras realizar la prueba de hipótesis mediante el coeficiente Rho Spearman se concluyó que el uso de la Plataforma Virtual

Runachay tiene una correlación significativa con el rendimiento académico de los estudiantes en el curso “Desarrollo Organizacional”.

López y Ortiz (2018) en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el grado de magister sustentó, *“Uso de entornos virtuales de aprendizaje para la mejora del rendimiento académico en estudiantes de quinto grado en la institución educativa pozo nutrias 2”* en la cual se propuso determinar la preponderancia de los entornos virtuales en el aumento del rendimiento académico de los estudiantes. La muestra estuvo conformada por 22 estudiantes que equivalen al 5% de la población total del grupo. Se trata de una investigación aplicada con una metodología base de tipo deductiva dentro de un enfoque cuantitativo. De los resultados se pudo identificar las debilidades que presentan los estudiantes en su proceso de aprendizaje, dejando claro las causas de dichas dificultades y logrando con esto realizar una propuesta de mejora que resuelva la problemática evidenciada.

More y Velasco (2018) en la ciudad de Lima en una tesis para optar el grado de magister sustentó, *“Las características personales y pedagógicas del tutor Virtual en la intervención de un programa de Formación en ciudadanía en modalidad a distancia”* en la cual se propuso, describir las dimensiones personal y pedagógica del tutor virtual que es el encargado de acompañar y facilitar la intervención pedagógica, la cual se realiza en el módulo 1 del Programa de Actualización Docente en Didáctica de la Ciudadanía. La metodología consistió en la aplicación de encuestas a los tutores que demostraron mejor desempeño, también se realizaron entrevistas a la coordinadora de tutores; se complementó la investigación con el análisis de los informes elaborados por la institución formadora. De los resultados se obtuvo que la motivación que se

traducen en dedicación y empatía son fortalezas fundamentales en el acompañamiento que realiza el tutor virtual. En cuanto a la dimensión pedagógica se consideró lo más relevante la formación del tutor virtual y la orientación efectiva, pues de ello depende muchas veces que el participante no abandone el programa.

Camarena (2017) en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el grado de magister sustentó, *“Estrategias de enseñanza virtual docente y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes del curso Desempeño Universitario en la Universidad Científica del Sur, año 2015”* en la cual se propuso, determinar la correlación entre las estrategias de enseñanza virtual empleadas por los profesores y el rendimiento académico de los alumnos, también se planteó describir ambas variables y conocer la relación entre los tipos de estrategias y el rendimiento de los universitarios. Se trata de una investigación cuantitativa, descriptiva – correlacional, de diseño no experimental, transversal. La muestra la conformaron 244 estudiantes. De los resultados se evidenció que no existe relación entre las variables estudiadas. Sin embargo, se pudo determinar que las expectativas del docente generan un impacto real sobre el rendimiento académico del alumno.

1.1.2. Marco conceptual

1.1.2.1. Bases Teóricas

Satisfacción

Frederick (2011) citado por Coronel (2016) nos habla sobre los Factores de satisfacción o llamados también, factores de motivación, estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña también habla de los factores materiales que involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en un servicio o trabajo.

Satisfacción del usuario

Andía et al. (2002) citado por Ramírez (2016) señala que la satisfacción del usuario involucra una práctica razonada o cognitiva, derivada de la comparación entre lo que se desea y lo que te ofrece el producto o servicio; está sometida a cuantiosos componentes como las perspectivas, precios, culturas, exigencias particulares, modas y al propio ambiente que nos rodea.

Desempeño

Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las tareas o conductas observados en los empleados que son brillantes en provecho de los intereses de la institución. En consecuencia, asevera que un buen desempeño laboral es el baluarte más distinguido con el que cuenta una institución.

Educación Virtual

Estrada, Febles, Passailaigue, Ortega y León (2015) definen la educación virtual como un sistema y modalidad educativa que nace a raíz de necesidades propias de la educación a todos los niveles y que se apoya en la tecnología para el proceso de apropiación de nuevos conocimientos.

La UNESCO, en su Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI, define educación virtual como: entornos de aprendizajes que constituyen una forma totalmente nueva, en relación con la tecnología educativa... un programa informático – interactivo de carácter pedagógico que posee una capacidad de comunicación integrada. Representan una innovación relativamente reciente y fruto de la convergencia de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones (UNESCO, 1998).

Efectividad

Gutiérrez (2007) afirma para la Efectividad se entiende que los objetivos planteados sean trascendentes y éstos se alcancen.

Quijano (2006) manifiesta que la efectividad es el resultado de la eficacia y la eficiencia, definiendo la eficacia como la relación entre las salidas obtenidas y las salidas esperadas; y la eficiencia como la relación de salidas obtenidas entre los insumos utilizados.

Coovey (2005) afirma que la efectividad es un equilibrio entre eficacia (lograr el objetivo) y eficiencia (lograr el objetivo con la cantidad mínima de recursos posibles), es decir, llegar al objetivo en menos tiempo y menos cantidad de recursos utilizados.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Formulación de la pregunta principal de investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019?

1.2.2. Preguntas específicas de investigación

- ¿Cuál es el nivel de eficacia de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019?
- ¿Cuáles son las condiciones que determinan el nivel de eficiencia de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de eficacia de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019.
- Identificar el nivel de eficiencia de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019.

- Identificar el nivel de desempeño de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019.

Justificación

Desde el punto de vista teórico la presente investigación servirá como aporte a la literatura enfocándose en el tema de innovación, donde el resultado permitirá encontrar soluciones reales sobre la educación virtual impartidas en una universidad privada de Lima a los estudiantes de pregrado regular, es decir, mejorar la satisfacción y percepción actual del estudiante cuyo contexto indicaría que no se encuentra satisfecho con los cursos virtuales.

Limitaciones

La falta de información sobre estudios previos relacionada a esta investigación, se convierte en un limitante.

Al ser un tema innovador, la poca información encontrada y relacionada al tema de investigación, tiene acceso limitado por su autor.

La falta de tiempo para sobrellevar esta investigación por cuestiones laborales se convierte en una limitación resaltante.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, descriptiva, transversal, de diseño no experimental.

Es una investigación de enfoque cuantitativo, puesto que se usa datos matemáticos y estadísticos, es decir el problema se cuantifica. Según (Bar, 2010) los métodos cuantitativos son aquellas conceptualizaciones y procedimientos no siempre afines, que pueden objetivar el fenómeno en estudio a través de la medición, u otras operaciones como la clasificación y el conteo.

Esta investigación es descriptiva pues detalla métodos y procedimientos empleados para lograr la efectividad de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima durante el 2019.

Se trata de un estudio transversal, porque tiene la característica de recolección de datos en una población definida, el cual se dará en un punto específico de tiempo. Para esta investigación será el periodo 2019, teniendo en cuenta que la muestra debe ser representativa para que los resultados se adapten a la realidad.

Es una investigación no experimental puesto que no se afectará la variable “Satisfacción de los cursos virtuales”. Según (Hernández, Fernández y Batista, 2014) la investigación no experimental tiene por finalidad no afectar la variable que se utilizara en la investigación, es decir solo se observa y se analiza, pero no se modifica.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población es considerada como el universo o conjunto de los elementos que forma parte del objeto de la investigación, porque tienen características que el investigado ha seleccionado, denominándose como una unidad de medida, en base de la cual se determinara la muestra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En la presente investigación se seleccionó a una universidad privada, situada en la ciudad de Lima, cuyos estudiantes matriculados en la modalidad pregrado de la facultad de Administración durante el 2019, ascienden a 360 estudiantes.

- ✓ Estudiantes activos de pregrado en el 2019.
- ✓ Todos los turnos.
- ✓ Estudiantes situados en la ciudad de Lima.

2.2.2. Muestra (muestreo o selección)

Para palella (2006), “La muestra no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuya característica reproduce de la manera más exacta posible”

La muestra obtenida se basa en la estimación de la proporción poblacional (técnica de muestreo). Se seleccionó la muestra de manera aleatoria conformada por 186 estudiantes en la modalidad pregrado, de una universidad privada, en la ciudad de Lima. Asimismo, para hallar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N = 360	Estudiantes matriculados en la modalidad de pregrado.
Z = 1.96	Nivel de Confianza
P = 0.50	Probabilidad de estudiantes satisfechos
Q = 0.50	Probabilidad de estudiantes insatisfechos
D = 0.05	Margen de Error

$$N = \frac{360 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (360 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

N= **186 estudiantes.**

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica en la presente investigación será la encuesta, la cual se aplicará a través de una aplicación virtual (WhatsApp, mail), con la finalidad de obtener datos reales del problema a investigar.

El instrumento utilizado será el cuestionario, con la finalidad de recabar información enfocada en nuestra investigación. Las encuestas elaboradas constan de 12 preguntas, sobre dimensiones que se abordaron en el cuestionario, correspondientes a la variable Satisfacción.

- ✓ Eficacia (4 ítems)
- ✓ Eficiencia (4 ítems)
- ✓ Desempeño (4 ítems)

Para la aplicación de los instrumentos se contó con la validación de tres profesionales temáticos los cuales poseen maestría en temas relacionados a la Administración (Ver anexo).

Para realizar el análisis de datos de acuerdo a lo que se requiere describir, se analizará la data, cuya puntuación se ha considerado la Escala de Likert, la cual es una herramienta que permite medir actitudes para conocer el grado de conformidad del encuestado. Esto permitirá generar gráficos y generar resultados que se ajusta a los objetivos.

La calificación es la siguiente:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

2.4. Procedimiento

2.4.1 Revisión de datos

El procedimiento para la ejecución de la revisión de los datos obtenidos será:

- ✓ Después de obtener la información en base a las respuestas de 186 encuestas realizadas a los estudiantes en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, procedemos a tabular los resultados en el aplicativo Excel, para justificar la investigación.
- ✓ Se verificará que las respuestas se ajusten a lo que necesita la investigación.

2.4.2 Análisis de datos

- ✓ Se analizarán e interpretarán las respuestas de las encuestas dadas.
- ✓ Se realizará la comparación de datos de las encuestas acorde al tema de investigación.
- ✓ Las respuestas se ingresarán a un programa SPSS para su tabulación y generación de gráficos estadísticos.

Finalmente, discutiremos los resultados de cuatro autores nacionales, se plasmarán las conclusiones y se indicarán las recomendaciones.

2.5. Aspectos Éticos

En la actualidad, las universidades tienen la misión de difundir y promover entre sus estudiantes y colaboradores principios y valores éticos, enseñándonos la importancia de la ética y la moral que debemos tener en relación con nosotros y los demás.

Bajo esa premisa, al ser una investigación propia elaborada por los autores y al no tomar el nombre de una entidad conocida del interior o exterior del país, no se requiere solicitar autorización a terceros, por lo tanto, solo se contó con el consentimiento de los estudiantes de una universidad privada de Lima, para responder el cuestionario presentado.

Para validar los instrumentos de esta investigación se utilizó la Técnica Juicio de Expertos los cuales estaban conformados por tres profesionales, quienes tienen maestría en temas relacionados a la temática de esta investigación, obteniendo un puntaje entre 70% y 100%.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de cada una de las dimensiones de la variable satisfacción de la educación virtual y sus dimensiones, de acuerdo a la siguiente escala.

Tabla 3.1

Niveles de calificación

Nº	Calificación
1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Excelente

Elaboración propia

		Total
N	Válido	186
	Perdidos	0

Tabla 3.2

Eficacia de la educación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	1,6	1,6	1,6
	2	39	21,0	21,0	22,6
	3	132	71,0	71,0	93,5
	4	10	5,4	5,4	98,9
	5	2	1,1	1,1	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS v.25

En la tabla 3.2 se aprecia el resultado de la medición de la dimensión “Eficacia” de la efectividad de la educación virtual en una universidad de Lima, a la cual se le asignó la calificación de “Regular” puesto que el 71% de los encuestados calificaron la dimensión con el nivel “3”. Nótese que el 21% del alumnado califica la eficacia de la educación virtual en una universidad de Lima como “Malo”.

Datos válidos

		Total
N	Válido	186
	Perdidos	0

Tabla 3.3
Eficiencia de la educación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	5	2,7	2,7	2,7
	2	41	22,0	22,0	24,7
	3	116	62,4	62,4	87,1
	4	21	11,3	11,3	98,4
	5	3	1,6	1,6	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS v.25

En la tabla 3.3 se aprecia el resultado de la medición de la dimensión “Eficiencia” de la efectividad de la educación virtual en una universidad de Lima, a la cual se le asignó la calificación de “Regular” puesto que el 62.4% de los encuestados calificaron la dimensión con el nivel “3”. Nótese que el 22% del alumnado califica la eficiencia de la educación virtual en una universidad de Lima como “Malo”.

Datos válidos

		Total
N	Válido	186
	Perdidos	0

Tabla 3.4

Desempeño de la educación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	1,1	1,1	1,1
	2	30	16,1	16,1	17,2
	3	132	71,0	71,0	88,2
	4	21	11,3	11,3	99,5
	5	1	,5	,5	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS v.25

En la tabla 3.4 se aprecia el resultado de la medición de la dimensión “Satisfacción” de la efectividad de la educación virtual en una universidad de Lima, a la cual se le asignó la calificación de “Regular” puesto que el 71% de los encuestados calificaron la dimensión con el nivel “3”. Nótese que el 16.1% del alumnado califica la eficacia de la educación virtual en una universidad de lima como “Malo”.

Datos válidos

		Total
N	Válido	186
	Perdidos	0

Tabla 3.5

Satisfacción de la educación virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	1,1	1,1	1,1
	2	42	22,6	22,6	23,7
	3	132	71,0	71,0	94,6
	4	10	5,4	5,4	100,0
	Total	186	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS v.25

En la tabla 3.5 se aprecia el resultado de la medición de la variable “Satisfacción” de la educación virtual en una universidad de Lima, a la cual se le asignó la calificación de “Regular” puesto que el 71% de los encuestados calificaron la dimensión con el nivel “3”. Nótese que el 22.6% del alumnado califica la efectividad de la educación virtual en una universidad de Lima como “Malo”.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La presente investigación arroja como resultado del objetivo general “Determinar el nivel de satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019” que la satisfacción por parte de los alumnos es “Regular” es decir que no se encuentran satisfechos con la educación virtual que dicha universidad imparte, lo cual refuerza lo expuesto por (López y Ortiz, 2018) quienes con los resultados obtenidos de su estudio pudieron identificar las falencias que presentan los estudiantes en su proceso de aprendizaje delimitando las causas de dichas dificultades y logrando con esto proponer una solución que subsane la problemática evidenciada.

En cuanto al objetivo específico: “Identificar el nivel de eficiencia de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019” el resultado obtenido es “Regular”, lo cual valida lo expuesto por (Camarena, 2018) cuyos resultados de su estudio evidenciaron que las estrategias de enseñanza virtual docente no son eficientes para lograr el rendimiento académico de sus estudiantes. Lo que sí se puede determinar es que las expectativas del docente tienen un impacto real sobre el alumno y su rendimiento académico.

En cuanto al objetivo específico: “Identificar el nivel de eficacia de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019” el resultado obtenido es “Regular” esto es acorde con lo expuesto por (Gómez, 2018) en su estudio quien demuestra que el 47.2 % de los docentes encuestados tiene poco dominio y/o conocimiento en el uso de la computadora y demás recursos tecnológicos relacionados, Sin embargo se comprobó desde la perspectiva de los docentes que la metodología de capacitación virtual (E-

learning) incide positivamente en la optimización de los recursos (eficacia) en las capacitaciones de docentes en el sistema de educación, lo cual de masificarse traería consigo la satisfacción del alumnado.

En cuanto al objetivo específico: “Identificar el nivel de desempeño de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019” el resultado obtenido es “Regular” por parte de los alumnos, esto contradice lo expuesto por (Guerrero, Rojas y Villafañe, 2019) quienes con su estudio afirman que la implementación de la educación virtual, mostró una mejoría en el aprendizaje del 70% de los estudios evaluados, lo cual los llevó a concluir que se tuvo un impacto considerable con el uso de las tecnologías, que se traduce en un aprendizaje significativo y en el logro de desempeños por parte de los alumnos.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusión

De los resultados encontrados se concluye:

Que el alumnado de una universidad privada de Lima no se encuentra satisfecho con la educación virtual impartida por la institución.

Que las estrategias de educación planteadas por los docentes no son eficaces y no son bien recibidas por los estudiantes.

Que los recursos tecnológicos, llámese plataforma virtual y otros no son aprovechados al máximo, es decir no son eficientes en la gestión de la educación virtual.

Que debido a la mala gestión de la educación virtual el desempeño de los alumnos es “Regular”.

4.2. Recomendaciones

Con el fin de mejorar los resultados obtenidos se propone lo siguiente:

Mejorar las estrategias pedagógicas de los docentes, evitar el cambio de docentes y los cambios de metodologías que cada uno imparte.

Capacitar a los docentes en el uso de la plataforma virtual y otros medios tecnológicos para realizar clases más dinámicas donde se propicie la participación de todo el alumnado y se absuelvan todas las consultas.

Retroalimentar a los alumnos de forma asertiva de tal forma que puedan superar sus dificultades en los cursos y mejorar su desempeño académico.

BIBLIOGRAFÍA

- Asensio, J., Castillo Álvarez, C. & Martínez Hernández, N. (2017). La modalidad de educación a distancia y su impacto en el desempeño académico de los estudiantes en formación, inscritos en las carreras impartidas por la facultad de ciencias y humanidades y la facultad de ciencias naturales y matemática de la universidad de el salvador, pertenecientes a la zona dos, durante el período 2016-2017. (Tesis de licenciatura). Universidad de el Salvador.
- Bermúdez Santamaría, C. (2019). Condiciones institucionales para asegurar la investigación en programas de metodología virtual. (Tesis de maestría). Universidad Externado De Colombia.
- Bustamante, X. (2020) 28 de agosto del 2020. Clases virtuales imponen el desafío de lograr más compromiso de alumnos.
- Recuperado de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/08/26/nota/7955197/clases-virtuales-imponen-desafio-lograr-mas-compromiso-alumnos>
- Camarena Vásquez, C. (2017). Estrategias de enseñanza virtual docente y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes del curso Desempeño Universitario en la Universidad Científica del Sur, año 2015. (Tesis de maestría). Universidad nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Castro Morantes C. (2019). Formación docente para la implementación de la plataforma virtual Moodle como recurso didáctico en educación básica secundaria. (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

- Coronel Arce, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial mega plaza Lima; 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad señor de Sipan. Perú.
- El Comercio (21 de setiembre del 2020). ¿Cuál será el futuro de la universidad luego del COVID-19?
Recuperado de El Comercio: <https://elcomercio.pe/publirreportaje/cual-sera-el-futuro-de-la-universidad-luego-del-covid-19-noticia/>
- Estrada Sentí, V., Febles Rodríguez, J., Passailaigue Baquerizo, R., Ortega Santos, C. & León Mendoza, M. (2015). La educación virtual. Diseño de cursos virtuales. Universidad Ecotec. Senefelder. Ecuador.
- García Aretio, L. (2017). “Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. RIED”. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(2),9-25. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3314/331453132001>
- Gómez Leverón, C. (2018). Metodología de enseñanza y aprendizaje utilizando E-learning para la optimización de recursos en la capacitación docente. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Guerrero Castañeda, A., Rojas Morales, C. & Villafañe Aguilar, C. (2019). Impacto de la Educación Virtual en Carreras de Pregrado del Área de Ciencias de la Salud. Una Mirada de las Tecnologías Frente a la Educación. (Tesis de licenciatura). Universidad Cooperativa de Colombia.

- Huapaya Escobedo, J. (2016). *La educación virtual como modelo didáctico para mejorar la formación profesional de los estudiantes de ingeniería de sistemas de las universidades de la región norte del Perú*. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Hernández, Fernández & Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. Ed. Mc Graw Hill. C. Colombia.
- Idrogo La rosa, L. (2018). *Uso de la plataforma virtual Runachay y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes en el curso “desarrollo organizacional” de la universidad Norbert Wiener, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Norbert Wiener. Perú.
- López Jiménez, E. & Ortiz Carvajal, M. (2018). *Uso de entornos virtuales de aprendizaje para la mejora del rendimiento académico en estudiantes de quinto grado en la institución educativa pozo nutrias 2*. (Tesis de Maestría). Universidad privada Norbert Wiener. Perú.
- More Barrantes, R & Velasco Tapia, A. (2018). *Las características personales y pedagógicas del tutor Virtual en la intervención de un programa de Formación en ciudadanía en modalidad a distancia*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria Editorial S.A.
- Ramírez Saavedra, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Salas Peña, S. (2019). *Uso de la Plataforma Virtual Moodle y el Desempeño Académico del Estudiante en el Curso de Comunicación II en el Periodo 2017-02 de la Universidad*

Privada del Norte, sede Los Olivos. (Tesis de maestría). Universidad tecnológica del Perú.

Tassara Cánepa, F. (20 de setiembre 2020). El boom de los cursos virtuales de corta duración en línea: ¿Cómo ha crecido la demanda en startups e institutos?

Recuperado de El Comercio: <https://elcomercio.pe/noticias/clases-virtuales/>

Valdez Betalleluz, E. (2018). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Zuta Dávila, L. (2020). Clases virtuales: conoce cómo avanza el ciclo 2020 en universidades públicas de regiones.

Recuperado de Andina <https://andina.pe/agencia/noticia-clases-virtuales-conoce-como-avanza-ciclo-2020-universidades-publicas-regiones-796578.aspx>

ANEXOS

Carta de Solicitud de Juez Experto

Señor(a): Cuba Carbajal Néstor

Oseda Gago Dulio

Gutiérrez Monzón Sonia

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para el título de Licenciado en administración, por la Universidad Privada del Norte.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Satisfacción, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos el visto bueno y aprobación de los métodos e instrumentos aplicados en la presente Investigación, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



Fernando Manuel Pareja Chau

N00121477



Carlos Alberto Paz Flores

N00122188

Facultad: Negocios

Carrera: Administración

Título del Proyecto: Satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019.

Autores: Fernando Manuel Pareja Chau y Carlos Alberto Paz Flores

Nº	Apellidos y Nombres	Grado Académico	Especialidad	Cargo	Organización	Teléfono
01	Cuba Carbajal Nestor	Doctor en Administración	Maestria en Administración			967145922
02	Oseda Gago Dulio	Doctor en Administración	Maestria en Administración			964689004
03	Gutierrez Monzon Sonia	Magister en Alta Dirección Empresarial	Maestria en Ciencias de la Educación			959851309

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción	La Satisfacción se conoce como aquella acción que promueve la eficacia y eficiencia en el desempeño del crecimiento individual.	Por satisfacción de la educación virtual se entiende que los objetivos planteados para cada curso sean trascendentes y éstos se alcancen.	Eficacia	Herramientas virtuales. Horarios. Plataforma
			Eficiencia	Comunicación. Velocidad de la red. Ancho de banda.
			Desempeño	Organización. Crecimiento profesional. Carrera profesional.

EVALUACION DE EXPERTOS*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: **SATISFACCIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL, EN LA MODALIDAD PREGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, EN LA CIUDAD DE LIMA, DURANTE EL 2019.** En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						20
SUMATORIA TOTAL		20				

Observaciones:.....NINGUNA, APLICAR.....

Agradecemos,



 P.D. ENRIQUE OSUNA VILLANO
 Código-Oficial: 0000-0002-3136-6094



EVALUACIÓN DE EXPERTOS*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: **SATISFACCION DE LA EDUCACION VIRTUAL, EN LA MODALIDAD PREGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, EN LA CIUDAD DE LIMA, DURANTE EL 2019.** En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					15	
SUMATORIA TOTAL						

Observaciones:

.....

.....

Ateentamente,



Dr. Héctor Cruz Cortés



EVALUACIÓN DE EXPERTOS*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: **SATISFACCIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL, EN LA MODALIDAD PREGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, EN LA CIUDAD DE LIMA, DURANTE EL 2019.** En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						20
SUMATORIA TOTAL						20

Observaciones:

Atentamente,



2023/1/18

CUESTIONARIO

A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

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

	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
	EFICACIA					
1	¿La plataforma virtual te brinda las herramientas necesarias para ver el avance de tus logros?					
2	¿Los cursos virtuales, cumplen con los horarios establecidos?					
3	¿La plataforma virtual, te permite subir tus trabajos con facilidad?					
4	¿Consideras que la plataforma virtual es de fácil acceso?					
	EFICIENCIA					
5	¿Consideras que la comunicación con tu docente de cursos virtuales es importante para motivar tu aprendizaje?					
6	¿Consideras que el tiempo establecido para la educación virtual es el adecuado?					
7	¿Presentas dificultades con el internet al realizar tus cursos virtuales?					
8	¿Considera que los cursos virtuales le permiten realizar un aprendizaje efectivo?					
	DESEMPEÑO					
9	¿Los cursos virtuales han permitido que organice mejor su tiempo?					
10	¿Los cursos virtuales están generando algún crecimiento en tu vida profesional?					
11	¿El contenido de los cursos virtuales está acorde a tu carrera profesional?					
12	¿Recomendarías los cursos virtuales a otras personas?					