

EDUCACION VIRTUAL UNIVERSITARIA EN LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, PERÚ

UNIVERSITY VIRTUAL EDUCATION IN THE SATISFACTION OF POSTGRADUATE STUDENTS AT THE NATIONAL UNIVERSITY OF CALLAO, PERU

EDUCAÇÃO UNIVERSITÁRIA VIRTUAL E A SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE PÓS-GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE NACIONAL DO CALLAO, PERU



Cruz-Ttito, Gonzalo Julian

Universidad Nacional del Callao

Cajahuanca Loli Miriam del Rosario

Universidad Nacional del Callao

Toledo-Soldevilla, José Luis

Universidad San Ignacio de Loyola

Asian Quiñones Carlos Alberto

Universidad Nacional del Callao

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar la influencia de la educación virtual universitaria en la satisfacción de los estudiantes del cuarto semestre del doctorado en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional del Callao, 2025-B. La metodología del estudio fue desarrollada bajo un enfoque numérico-estadístico, de tipo básica, un diseño sin intervenciones con un corte transversal y de alcance explicativo. La recolección de datos fue realizada mediante dos cuestionarios validados de escala Likert dirigidos a 25 estudiantes del cuarto semestre del doctorado en administración en la Universidad Nacional del Callao, semestre 2025-B. Los resultados demostraron la existencia de una influencia de forma significativa ($p < 0,05$) con una fuerza de influencia de la educación virtual en la satisfacción estudiantil del 96,3%. Se concluyó en el cumplimiento del objetivo de estudio, así como de la descripción de los niveles de las variables y sus componentes.

Palabras clave: Educación, virtualidad, digital, satisfacción, universidad.

Abstract

The purpose of this research was to determine the influence of online university education on the satisfaction of fourth-semester doctoral students in administration at the Faculty of Administrative Sciences of the National University of Callao, semester 2025-B. The study methodology employed a basic numerical-statistical approach, with a non-interventional, cross-sectional, and explanatory design. Data collection was carried out using two validated Likert-scale questionnaires administered to 25 fourth-semester doctoral students in administration at the National University of Callao, semester 2025-B. The results demonstrated a significant influence ($p < 0.05$), with an influence strength of 96.3%, of online education on student satisfaction. The study concluded that the objective was met, and the levels of the variables and their components were described.

Keywords: Education, virtuality, digital, satisfaction, university.

Resumo

A pesquisa teve como objetivo determinar a influência do ensino virtual universitário na satisfação dos alunos do quarto semestre do doutorado em administração da Faculdade de Ciências Administrativas da Universidade Nacional do Callao, semestre 2025-B. A metodologia do estudo foi desenvolvida sob uma abordagem numérico-estatística, de tipo básico, com um projeto sem intervenções, de corte transversal e de alcance explicativo. A coleta de dados foi realizada por meio de dois questionários validados com escala de Likert, direcionados a 25 alunos do quarto semestre do doutorado em administração da Universidade Nacional do Callao, semestre 2025-B. Os resultados demonstraram a existência de uma influência significativa ($p < 0,05$), com uma força de influência do ensino virtual na satisfação dos alunos de 96,3%. Concluiu-se o cumprimento do objetivo do estudo, bem como a descrição dos níveis das variáveis e de seus componentes.

Palavras-chave: Educação, virtualidade, digital, satisfação, universidade.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 suscitó transformaciones significativas en los sistemas de educación a nivel global, incentivando la adopción de modo masivo de distintas modalidades de enseñanza a fin de continuar con el aprendizaje de distintas materias (Organización Mundial de la Salud, 2020). Esta transición dejó en evidencia la gran problemática asociada a la falta de espacios de enseñanza física, traducida en aulas modernas o en condiciones mínimas de uso, siendo una buena oportunidad la adopción de la educación virtual como respuesta ante la necesidad del servicio educativo universitario demandado por los estudiantes (Barrientos, 2025). Ante esto, la educación virtual se posiciona en el mundo como una herramienta educativa para el aprendizaje (UNESCO, 2025), debido principalmente a ser una modalidad de mayor acceso para el estudiante que en muchas situaciones no se encuentra posibilitado de asistir de forma presencial. Asimismo, en que su óptimo desempeño asegura el logro de la satisfacción en sus estudiantes respecto al servicio educativo recibido (Nuñez et al., 2026).

A nivel internacional, la educación virtual ha conquistado todo el mundo, siendo estimado que en el 2025 se efectuaron gastos de más de 389 mil millones de dólares y con una proyección al 2030 de aproximadamente 565 mil millones de dólares, siendo el mercado educativo de mayor crecimiento en la última década (Educations.com, 2025). Asimismo, en el ámbito universitario se evidenció un crecimiento de más del 200% en todo el mundo, siendo de 36 mil millones de dólares en el 2019 a 74 mil millones en el 2025 (Holoniq, 2025). En el caso latinoamericano, la educación virtual ha presentado un crecimiento sostenible respecto a la presencialidad, en la medida en que ofrece oportunidades de acceso a la educación superior mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y el desempeño de docentes capacitados en educación digital (Rivoir y Morales, 2021). Además, en este continente la educación virtual ha mostrado un crecimiento acelerado del 86% de incremento frente a las valoraciones antes de la pandemia, alcanzando los 4210 millones de dólares en el 2024 y con proyecciones de llegar a quintuplicar sus cifras para el 2033 (La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), 2025).

A nivel nacional, la realidad de la educación virtual universitaria presenta gran aceptación por los jóvenes universitarios, donde en el 2019 existían 13 mil estudiantes bajo esa modalidad y que para

el 2021 la cifra se multiplicó por 20, teniendo más de 250 mil estudiantes, estando en crecimiento cada año (Medrano, 2024).

No solo basta con ofrecer educación virtual, sino desempeñarla de buena manera a fin de generar una positiva satisfacción del estudiante universitario, donde el aprendizaje de conocimientos teóricos y técnicos permitan que el estudiante pueda desenvolverse de mejor manera en sus labores profesionales, considerando que llevar un estudio de postgrado forma parte de una decisión de superación personal y crecimiento profesional.

Por tanto, la evaluación de la educación virtual es parte fundamental de cada organización educativa, priorizando en que sus colaboradores estén capacitados, mantener un sistema electrónico de clases sin demoras, una plataforma digital de fácil acceso y de un monitoreo paulatino sobre la opinión de sus usuarios que se traduce en su satisfacción.

Acerca del desempeño de la educación virtual y su influencia en la satisfacción del estudiante, distintos estudios evidencian una relación positiva, especialmente en indicadores como conectividad, apoyo docente y desempeño de este, con valoraciones significativas y ponderaciones del 93,5% (Nuñez et al., 2026). Aunado a ello, esta relación también está fortalecida con hallazgos sistemáticos de 84% de influencia, especialmente en dimensiones como autoeficacia, capacidad docente y calidad de las plataformas digitales, además de realizar comparaciones de esta modalidad frente a la presencialidad, resultando valores sin diferencias significativas entre ellas (Torres et al., 2024).

La investigación se enfoca en conocer el estado de la educación digital y su influencia en la satisfacción del estudiante del cuarto semestre del doctorado en Administración en la Universidad Nacional del Callao, donde estos estudiantes vienen cursando materias de forma virtual a través del sistema SGA, teniendo una transición de una educación presencial a una totalmente virtual ofrecida por este programa de posgrado, permitiendo que muchos de los estudiantes puedan continuar a distancia sus estudios, originando que muchos de estos estudiantes presenten percepciones u opiniones sobre la virtualidad del servicio educativo recibido, unos con opiniones favorables y otros con algunas dudas. Por la cual el presente estudio buscó determinar la influencia de la educación virtual universitaria en la satisfacción de los estudiantes

del cuarto semestre del doctorado en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional del Callao, 2025-B.

La educación virtual

La educación virtual se refiere al uso de las nuevas tecnologías a través de la educación en línea, que también fomenta el desarrollo de metodologías de aprendizaje alternativas que se basan en el aprendizaje del individuo, limitado por su ubicación geográfica, la calidad de su instrucción y su tiempo disponible. Para Bonilla (2020), el fundamento de la educación virtual, también conocida como aprendizaje electrónico, es facilitar que los procesos educativos se desarrollen en línea y eliminar las limitaciones de tiempo y espacio. Para Zambrano et al. (2010), la definición de educación virtual es "el tipo de educación que asiste a la preparación sin restricciones desde cualquier lugar, en cualquier momento y por cualquier persona", lo que genera un mayor sentido y significado para el conocimiento en tiempos de globalización. Este enfoque educativo, conocido como "e-learning", se centra en el proceso de enseñanza y aprendizaje apoyado por las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) a través de entornos virtuales, que permiten la interacción entre los estudiantes, los profesores, los compañeros de estudio y todos los recursos disponibles en línea.

Sobre las dimensiones de la educación virtual, esta se representa en cuatro elementos que son los recursos de aprendizaje virtual, acompañamiento virtual, colaboración virtual y competencias. Sobre los recursos de aprendizaje virtual, este consiste en el uso de las herramientas y los recursos que los estudiantes pueden utilizar para avanzar en su aprendizaje. Acompañamiento virtual que se define como la actividad donde el docente asume el papel de mentor y se esfuerza constantemente por proporcionar herramientas que faciliten la adquisición de conocimientos a través de metodologías de enseñanza que permitan una mejor interacción alumno-profesor, así como apoyar a los alumnos en la consecución de sus objetivos académicos. La dimensión de colaboración virtual que se concierne en el intento de involucrar al estudiante en un entorno de colaboración en el que pueda intercambiar ideas, participar en debates y hacerlo con la ayuda de plataformas en línea que le permitan comunicarse con sus profesores y otros estudiantes (Crisol et al., 2020). Y la dimensión competencias,

comprendida como el conjunto de habilidades que les permiten desempeñarse de forma idónea en la educación virtual, tales como conocimientos técnicos, manejo de canales digitales y herramientas por parte de los estudiantes.

Satisfacción estudiantil

La satisfacción estudiantil, de acuerdo a Wong y Chapman (2023), es la percepción a corto plazo fundamentada en valorar la experiencia educativa del estudiante universitario y ajustarla al enfoque actual, a la vez que establece la importancia de tener en cuenta los niveles evolutivos de satisfacción de los usuarios con el tema desde una amplia gama de perspectivas. Mireles y García (2022) consideraron a la satisfacción estudiantil como el grado de relación de los estudiantes sobre la capacidad de su institución para satisfacer sus necesidades, expectativas y requisitos, medida por su nivel de desempeño hacia ella. De la misma forma, Surdez et al. (2018) consideraron que la satisfacción estudiantil se comprende como el grado de bienestar que perciben los estudiantes en cualquier nivel educativo sobre el cumplimiento total o parcial de sus expectativas del servicio educativo, mas no solo del nivel de enseñanza, sino como en su totalidad de los elementos que integra, que son consecuentes al manejo y administración del centro universitario.

Sobre las dimensiones para la satisfacción estudiantil, estas partieron del concepto operacional de (Urdaneta et al., 2022), en el cual consideró que la satisfacción estudiantil en el sector educativo universitario se descompuso en tres componentes: la calidad de la universidad, las expectativas del estudiante y la plana docente. la calidad de la universidad es considerada como todos los materiales tangibles que integren y formen parte de las herramientas de uso del centro educativo hacia sus estudiantes o consumidores. Por las expectativas del estudiante como el conjunto de impresiones, ideas y creencias que presentan los estudiantes respecto a la educación que va recibir por parte de la institución. Y por plana docente, que responde a la experiencia que tiene el estudiante sobre la forma de enseñanza del docente o profesor de curso, en base a la expectativa sobre el servicio educativo que sea de enfoque teórico como práctico.

II. MÉTODOS

Para el estudio científico se empleó la metodología de tipo básica debido a que se contó con la definición de las teorías y definiciones

provistas de la educación virtual y la satisfacción del estudiante, siendo estas variables afines de la investigación. Hernández et al. (2018) consideran a este tipo de estudio, en el cual su desarrollo se va a fundamentar de forma primordial en la teoría existente, afirmando o negando a través del resultado de investigaciones posteriores. Acerca del diseño de investigación, este tuvo un diseño no experimental, ya que en el desarrollo del estudio no se emplearon intervenciones ajenas o externas a ninguna de las variables. Cabezas et al. (2018) consideraron al diseño no experimental como la labor del investigador de recopilar las características acerca de la problemática del estudio y que estas abarquen a las variables mencionadas. Fue transversal debido a que solo se realizó en una sola oportunidad la recopilación de información. Arias y Covinos (2021) definieron al estudio transversal como aquella investigación en la cual su proceso de medición de variable se realiza en un periodo de tiempo único y específico, de alcance explicativo al buscar determinar el grado de influencia de la educación virtual universitaria en la satisfacción estudiantil de la Universidad Nacional del Callao; para Albán et al. (2020), las investigaciones explicativas buscan detallar el grado de causalidad de una variable independiente sobre una dependiente a través de la estadística inferencial. Fue de enfoque cuantitativo debido a que el análisis de la información recolectada se analizó por medio de fórmulas matemáticas y estadísticas, lo cual permitió obtener resultados exactos y numéricos.

Sobre la población, se determinó a los estudiantes matriculados en el doctorado de administración pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, que fueron conformados por 25 estudiantes en el semestre 2025-B. La muestra fue provista por la misma cantidad de estudiantes de la población, en la medida en que se consideró que la población no fue de cantidad mayor para realizar el cálculo de muestra para poblaciones finitas. Por tanto, se determinó emplear un muestreo censal, siendo la misma cantidad de la población de estudio.

Para la técnica y recolección de información sobre las variables objeto de estudio, se empleó el desarrollo de la encuesta estructurada, que comprende una técnica que se utiliza para recopilar información y opiniones de un grupo de personas sobre un tema específico (Hernández et al., 2018). Se realiza mediante un cuestionario que contiene preguntas diseñadas para obtener respuestas específicas y cuantificables. Para el instrumento se determinó el uso de dos

cuestionarios para medir a las dos variables respectivas, siendo la educación virtual con un formulario integrado por 12 ítems o preguntas divididas en cuatro dimensiones; por su parte, para la variable satisfacción del estudiante, se determinó que su cuestionario presente 13 preguntas o ítems divididos en tres dimensiones. Para ambos casos, los cuestionarios van a ser medidos en base a una escala Likert de ponderación que inicia desde el 1 hasta el 5 respectivamente. Ambos cuestionarios fueron obtenidos en el estudio de Urdaneta et al. (2022); por tanto, el cuestionario contó con validez de autor, asimismo se realizó la confiabilidad de ambos cuestionarios cuyos valores fueron 0.984 para el cuestionario de educación virtual y de 0.976 para el cuestionario de satisfacción del estudiante.

Para el análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva, dividida en escalas de valoración producto de frecuencias que fueron Buena, Regular y Mala, además de poder brindar los resultados a través de tablas de frecuencias y porcentajes que hicieron mejor el entendimiento de los resultados. Para el análisis inferencial de datos cuantitativos, se aplicó la regresión ordinal para determinar el grado de influencia de la educación virtual universitaria en la satisfacción de los estudiantes del cuarto semestre del doctorado en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional del Callao, 2025-B.

III. RESULTADOS

Los resultados obtenidos producto de la recolección de datos empleados por instrumentos de fuentes prospectivas otorgaron la interpretación respectiva sobre datos analizados y procesados utilizando la estadística descriptiva como la inferencial. Por lo tanto, los resultados que se difundieron a continuación representan a la muestra de investigación, que fueron los estudiantes del cuarto semestre del doctorado en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional del Callao, 2025-B.

A nivel descriptivo, los estudiantes aseveraron que la educación virtual recibida por la institución fue de nivel "bueno" en un 68% (17), seguido del nivel regular en un 28% (7) y nivel "malo" en un 4% (1); por otro lado, en lo que respecta a la satisfacción del estudiante, la valoración fue de nivel "bueno" en un 64% (16), seguido del nivel regular en un 32% (8) y nivel "malo" en un 4% (1).

Del mismo modo, se realizó la valoración de las dimensiones de ambas variables con valoraciones de nivel “Bueno” para cada una de sus dimensiones en porcentajes mayores de 64%, describiendo su desempeño como optimas por parte de los encuestados, tal cual lo expresan la figura 1 y figura 2.

Figura 1.

Niveles de las dimensiones de la educación virtual en porcentajes

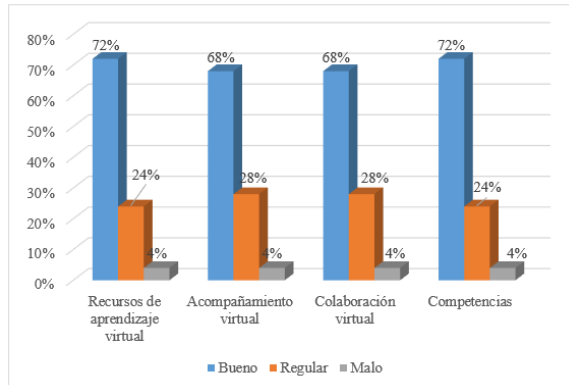
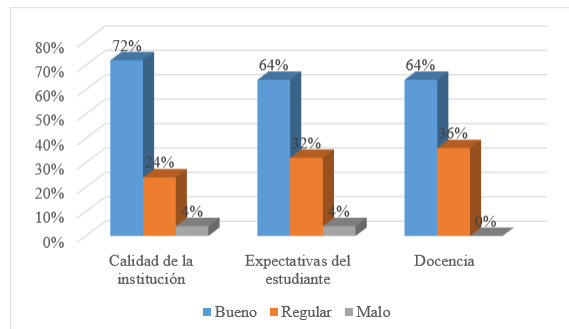


Figura 2.

Niveles de las dimensiones de la satisfacción en estudiantes en porcentajes



A nivel inferencial, estadísticamente se demostró la influencia de la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del cuarto semestre del doctorado en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional del Callao, 2025-B, esto mediante la prueba no paramétrica regresión ordinal con un valor de significancia estadística del 0,002, siendo menor al 0.05 y por tanto dando valida la hipótesis de estudio que plantea la existencia de una influencia siendo calificada en un 96,3% según el coeficiente de Nagelkerke, que demuestra que el nivel de educación virtual recibida por la muestra de investigación sí influye en el nivel de satisfacción estudiantil referente al servicio recibido. Esto se expresa en la tabla 1.

Tabla 1.

Regresión ordinal para la aceptación de influencia estadística.

Modelo	Sig.	Coefficiente de Nagelkerke
Final	0,002	0,963

Asimismo, en lo que respecta a la influencia de las cuatro dimensiones pertenecientes a la variable educación virtual, se demostraron influencias significativas $p < 0.05$, con magnitudes de 93,7% de influencia de los recursos de aprendizaje virtual en la satisfacción del estudiante, un 94,9% del acompañamiento virtual en la satisfacción del estudiante, un 94,6% de la colaboración virtual en la satisfacción del estudiante y un 92,8% de las competencias en la satisfacción del estudiante, respectivamente.

IV. DISCUSIÓN

La discusión partió de explicar los resultados obtenidos en el apartado anterior, en concordancia con la realidad de la muestra de estudio, entendiendo las características de aquella con los valores estadísticos.

Iniciando con la hipótesis general de estudio que fue aceptada bajo la premisa en que existe influencia de la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del cuarto semestre del doctorado en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional del Callao, 2025-B, sostenido bajo el modelo estadístico de regresión ordinal cuyo resultado fue significativo ($p < 0,05$). Esta influencia se explica en que la educación virtual desarrollada por la organización es una variable que se desarrolla haciendo uso efectivo de distintos elementos relacionados con la calidad educativa que esta oferta, siendo la unidad de posgrado encargada de verificar el estado de distintos elementos como la capacidad del docente, la accesibilidad del estudiante a las clases mediante Meet, una plataforma virtual de fácil manejo como el SGA, una respuesta oportuna ante cualquier duda o consulta por parte de sus colaboradores que fue realizada de forma óptima a través del WhatsApp y correo institucional y la evaluación de encuesta docente por parte de los estudiantes, siendo todos estos elementos parte del servicio educativo ofertado hacia sus estudiantes o clientes; por ello fue coherente confirmar que, al evaluar su desempeño, se puedan emitir valoraciones positivas o negativas sobre esta variable y se vea vinculada a la satisfacción del estudiante que hace uso o consumo de este servicio, siendo finalmente concordantes con los resultados estadísticos de influencia alta y que guardan sentido y relevancia científica con la realidad de la organización educativa.

En discusión con la literatura actual o estado del arte, resultó conveniente el fortalecimiento de esta postura basado en estudios como Ademola

(2021), que plantea una asociación de estas variables bajo modelos de ecuaciones estructurales, de Urdaneta et al. (2022), que demostró una relación del 76,4% Rho de Spearman entre las mismas variables, y Li et al. (2023) con resultados similares bajo la óptica de los componentes asociados a la educación online, dejando clara la existencia de la relación entre ambas variables en distintos contextos, llevando a formarse la teoría en que la educación virtual es predictora para la satisfacción del estudiante. No obstante, estudios como Saavedra et al. (2021) y (Velarde, 2022) demostraron la predicción de la educación virtual en la satisfacción del estudiante de forma significativa, pero con fuerzas de 30.5% y 40.6%, siendo muchos menores al 96.3% obtenido en el estudio actual.

Sobre la discusión de la aseveración de las hipótesis específicas que plantean la influencia de las dimensiones recursos de aprendizaje virtual, acompañamiento virtual, la colaboración virtual y competencias en la satisfacción del estudiante, estas resultan ser válidas bajo la realidad de la institución que ofrece el servicio de doctorado en administración, siendo estas valoradas en indicadores como materiales digitales, redes de comunicación, acompañamiento docente, disponibilidad de atención, comunicación del personal administrativo, conocimientos del docente y empatía hacia los estudiantes. Por tanto, es coherente afirmar que el desempeño de estos indicadores va a influir de forma directa en la satisfacción del estudiante, siendo estos resultados dependientes de la forma en que la institución hace uso de estos elementos. En el caso del estudio, se determinaron valoraciones positivas para las dimensiones de ambas variables; por tanto, asumida la influencia de las dimensiones de la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del cuarto semestre del doctorado en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional del Callao, 2025-B, se pudo interpretar que la institución posee y hace uso eficiente de sus herramientas que permiten desempeñar una buena educación virtual.

Limitaciones.

Finalmente, como limitaciones, se expone que el principal límite radicó en la cantidad muestral de estudio, siendo 25 estudiantes, comprometiendo la estabilidad de los estimadores de la prueba de regresión ordinal, siendo posible que se genere una alteración del pseudo R² de Nagelkerke con valor del 0.963. A pesar de que el modelo evidenció una significancia menor que 0.05. Por

tanto, se recomienda en estudios futuros aplicarlos a muestras mayores de 100 personas para fortalecer dicha teoría de influencia estadística.

CONCLUSIONES

Se concluyó aseverando la influencia de la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del cuarto semestre del doctorado en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional del Callao, 2025-B, con un valor significativo de 0,002 y una fuerza del 0,963 o del 96,3% considerado como muy alta.

Se concluyó aseverando la influencia de la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del cuarto semestre del doctorado en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional del Callao, 2025-B, con un valor significativo de 0,002 y una fuerza del 0,963 o del 96,3%, considerado como muy alta.

Del mismo modo, se aceptaron influencias significativas ($p < 0,05$) de las dimensiones recursos de aprendizaje virtual, acompañamiento virtual, la colaboración virtual y competencias en la variable satisfacción de los estudiantes del cuarto semestre del doctorado en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional del Callao, 2025-B, con magnitudes del 93,7%, 94,9%, 94,6% y 92,8% respectivamente.

REFERENCIAS

- [1] Ademola, R. (2021). The impact of virtual learning environments on student achievement. *Journal of Education Review Provision*, 1(3), 110-121. <https://psppjournals.org/index.php/jerp/article/view/195>
- [2] Alban, G., Arguello, V., & Molina, C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- [3] Arias, J., & Covinos, G. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- [4] Barrientos, F. (2025). La crisis de la universidad en América Latina. *Criterio HN*:

- <https://criterio.hn/la-crisis-de-la-universidad-en-america-latina/>
- [5] Bonilla, J. (2020). Las dos caras de la educación en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 89-98. <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/294>
- [6] Cabezas, E., Naranjo, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- [7] Crisol, E., Herrera, L., & Montes, R. (2020). Educación virtual para todos: una revisión sistemática. *Education in the knowledge society*, 21, 15-28. <https://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/eks20202115/22477>
- [8] Educations.com. (2025). 4 Global Trends in Online Education. <https://www.educations.com/articles-and-advice/online-studies/four-global-trends-in-online-education>
- [9] Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- [10] Holoniq. (2025). \$74B Online Degree Market in 2025, up from \$36B in 2019. <https://www.holoniq.com/notes/74b-online-degree-market-in-2025-up-from-36b-in-2019>
- [11] La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). (2025). Educación en línea. <https://oei.int/oficinas/secretaria-general/programas/seminario-iberoamericano-sobre-calidad-en-la-educacion-en-linea/#la-oei-ante-la-educacion-en-linea>
- [12] Li, X., Odhiambo, F., & Ocansey, D. (2023). The effect of students' online learning experience on their satisfaction during the COVID-19 pandemic: The mediating role of preference. *Frontiers in Psychology*(1), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1095073>
- [13] Medrano, H. (2024). Universidades sin clases virtuales al 100%: hasta 2 millones de personas se ven afectadas por norma de Sunedu. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/universid>
- <ades-sin-clases-virtuales-al-100-hasta-2-millones-de-personas-se-ven-afectadas-por-norma-de-sunedu-noticia/>
- [14] Mireles, M., & García, J. (2022). Student satisfaction in university students: A systematic review of the literature. *Revista Educación*, 46(2), 610-626. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442022000200610&script=sci_arttext&tlng=en
- [15] Nuñez, K., Moreno, L., Vega, F., Queque, E., Martínez, D., & Segura, M. (2026). Educación virtual y satisfacción de los estudiantes universitarios: un estudio en una universidad privada de Lima. *Revista InveCom*, 6(2), 1-10. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632026000202030
- [16] Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC). (2025). Oportunidades y brechas de la educación a distancia. Ministerio de Educación. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/11563/Oportunidades%20y%20brechas%20de%20la%20educaci%C3%B3n%20a%20distancia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [17] Rivoir, A., & Morales, M. (2021). Políticas digitales educativas en América Latina frente a la pandemia de COVID-19. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378636>
- [18] Saavedra, N., Vásquez, G., Vásquez, M., Vilchez, C., & Ucharima, E. (2021). Educación virtual en la satisfacción escolar en estudiantes de una institución educativa secundaria de Ayacucho, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 1-15. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1206
- [19] Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Student satisfaction in an evaluation of the quality of university education. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942018000100009#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20estudiantil%20se%20puede,para%20atender%20sus%20necesidades%20educativas.



- [20] Torres, P., Cobo, J., & Rivas, E. (2024). Satisfacción estudiantil en la educación virtual universitaria: Una revisión sistemática de literatura. *Revista De Ciencias Sociales*(30), 85-114. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/rccs.v30i.42831>
- [21] UNESCO. (2025). La UNESCO destaca cómo el aprendizaje digital puede promover la equidad en contextos con recursos limitados. <https://www.unesco.org/es/articles/la-unesco-destaca-como-el-aprendizaje-digital-puede-promover-la-equidad-en-contextos-con-recursos>
- [22] Urdaneta, M., Parra, F., & Cortijo, R. (2022). Educación virtual y satisfacción del estudiante en los cursos virtuales de la Universidad Tecnológica Israel. *International Journal of New Education*(9), 163-174. <https://revistas.uma.es/index.php/NEIJ/article/view/14248>
- [23] Wong, W., & Chapman, E. (2023). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher education*, 85(5), 957-978. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10734-022-00874-0>
- [24] Zambrano, W., Medina, V., & García, V. (2010). Modelo de Aprendizaje Virtual para la Educación Superior (MAVES) basado en tecnologías web 2.0. *Mediaciones*, 8(10), 49–62. <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/me/article/view/263>