

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA  
UNIVERSITARIA**



**EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN  
UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO, 2021**

Tesis para Obtener el Grado Académico de  
**MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**AUTORES**

Br. Karina Domenika Enoki Miñano

Br. Joel Hiamir Figueroa Quiñones

**ASESORA**

Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Innovación y desarrollo comunitario

**TRUJILLO, PERÚ**

**2021**

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.  
Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la Universidad  
Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Fray Dr. Juan José Lydon Mc Hugh, OSA  
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta  
Vicerrectora académica

Pbro. Dr. Alejandro Augusto Preciado Muñoz  
Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Vicerrector de Investigación (e)

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán  
Secretario General

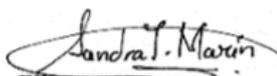
## CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Sandra Sofía Izquierdo Marín. con DNI N° 42796297, asesora de la Tesis de Maestría titulada: “**EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO, 2021**”, presentado por los maestrandos **Karina Domenika Enoki Miñano** con DNI 41225205 y **Joel Hiamir Figueroa Quiñones** con DNI 77350466, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesora, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 24 de septiembre de 2021



.....  
Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín  
**Asesora**

## DEDICATORIA

A mis padres e hijas por ser la motivación para seguir en mi proceso de crecimiento personal y profesional.

Karina Enoki

A todas las jóvenes mentes del hoy y del mañana

Joel Figueroa

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios en primer lugar por permitirnos continuar con vida y cumpliendo metas.

Agradecemos a nuestra asesora la Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín por su continua orientación, y que con su experiencia y conocimientos adquiridos han permitido que culminemos el presente trabajo de investigación.

Agradecemos a la institución y todas las personas que contribuyeron y nos facilitaron los datos para culminar con el presente trabajo de investigación.

Y agradecemos a nuestra Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por permitir formarnos profesionalmente. Así mismo a todos los docentes, que contribuyeron a nuestro aprendizaje y formación.

Los autores.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Joel Hiamir Figueroa Quiñones con DNI 77350466 y Karina Domenika Enoki Miñano con DNI 41225205, egresados de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “Educación virtual y satisfacción del estudiante en una universidad privada de Trujillo, 2021”, la que consta de un total de 69 páginas, en las que se incluye 17 tablas y 10 figuras, más un total de 23 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 10%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Trujillo, 22 de septiembre del 2021

---

Joel Hiamir Figueroa Quiñones

DNI 77350466

---

Karina Doménika Enoki Miñano

DNI: 41225205

## INDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	ii
CONFORMIDAD DEL ASESOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
INDICE .....	vii
Capítulo I. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	13
1.1. Planteamiento del problema .....	13
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	16
1.3. Formulación de objetivos .....	16
1.3.1. Objetivo general .....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación de la investigación.....	17
Capítulo II. MARCO TEÓRICO .....	<b>18</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.2. Bases teórico científicas .....	22
2.3. Definición de términos básicos .....	32
2.4. Formulación de hipótesis .....	33
2.4.1. Hipótesis general .....	33
2.4.2. Hipótesis específicas .....	34
2.5. Operacionalización de variables.....	35
Capítulo III. METODOLOGÍA.....	38
3.1. Tipo de investigación .....	38
3.2. Método de investigación .....	38
3.3. Diseño de investigación .....	38
3.4. Población, muestra y muestreo.....	39
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	41
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	42
3.7. Ética investigativa .....	43
Capítulo IV. RESULTADOS .....	44
4.1. Presentación y análisis de resultados.....	44
4.2. Prueba de hipótesis.....	53

4.3. Discusión de los resultados .....	58
Capítulo V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIA.....	62
5.1. Conclusiones .....	62
5.2. Recomendaciones.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
ANEXOS Y/O APENDICES.....	70
Anexo 1: Instrumentos de medición.....	70
Anexo 2: Ficha técnica.....	73
Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento.....	79
Anexo 4: Base de datos .....	89
Anexo 5: Matriz de consistencia .....	90

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de estudiantes matriculados en la carrera de psicología en una universidad privada de Trujillo, durante el semestre 2021-I.....	39
Tabla 2: Muestra de estudiantes matriculados en la carrera de psicología en una universidad privada de Trujillo, durante el semestre 2021-I.....	40
Tabla 3: Niveles de la dimensión recursos de aprendizaje virtual de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021 .....	44
Tabla 4: Niveles de la dimensión acompañamiento virtual de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021 .....	45
Tabla 5: Niveles de la dimensión colaboración virtual de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021 .....	46
Tabla 6: Niveles de la dimensión competencias de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021 .....	47
Tabla 7: Niveles de la educación virtual de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.....	48
Tabla 8: Niveles de la dimensión calidad de la institución de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021 .....	49
Tabla 9: Niveles de la dimensión expectativas de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021 .....	50
Tabla 10: Niveles de la dimensión docente de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.....	51
Tabla 11: Niveles de la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.....	52
Tabla 12: Prueba de Normalidad de la satisfacción de los estudiantes con la educación virtual .....	53
Tabla 13: Análisis de correlación de la educación virtual y satisfacción del estudiante en una universidad privada de Trujillo, 2021 .....	54
Tabla 14: Análisis de correlación de la dimensión recursos de aprendizaje y satisfacción del estudiante en una universidad privada de Trujillo, 2021.....	55
Tabla 15: Análisis de correlación de la dimensión acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante en una universidad privada de Trujillo, 2021.....	56
Tabla 16: Análisis de correlación de la dimensión colaboración virtual y satisfacción del estudiante en una universidad privada de Trujillo, 2021 .....	57
Tabla 17: Análisis de correlación de la dimensión competencias y satisfacción del estudiante en una universidad privada de Trujillo, 2021 .....	57

## INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Porcentaje de los niveles de la dimensión recursos de aprendizaje virtual de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.....	44
Figura 2. Porcentaje de los niveles de la dimensión acompañamiento virtual de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.....	45
Figura 3. Porcentaje de los niveles de la dimensión colaboración virtual de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.....	46
Figura 4. Porcentaje de los niveles de la dimensión competencia de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.. ..	47
Figura 5. Porcentaje de los niveles de educación virtual de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.. ..	48
Figura 6. Porcentaje de los niveles de la dimensión calidad educativa de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.. ..	49
Figura 7. Porcentaje de los niveles de la dimensión expectativas de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.. ..	50
Figura 8. Porcentaje de los niveles de la dimensión docente de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.. ..	51
Figura 9 Porcentaje de los niveles de la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021.....	52
Figura 10. Diagrama de dispersión de la educación virtual y satisfacción de los estudiantes. ....	54

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021; para lograr este propósito se realizó una investigación de un enfoque cuantitativo, con un método hipotético deductivo y con un diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. La recolección de datos se hizo a través de la técnica la encuesta y aplicación de dos cuestionarios, el primero para recoger información sobre la educación virtual y otro sobre la satisfacción del estudiante, ambos cuestionarios previamente validados a criterio de expertos y con una alta confiabilidad, los cuales fueron aplicados a una muestra de 88 estudiantes identificados a partir de un muestreo probabilístico, y finalmente los datos fueron procesados y analizados a través de la estadística descriptiva e inferencial utilizando la prueba de kolmogorov smirnov y el coeficiente de correlación de Spearman. Los hallazgos determinaron un coeficiente de correlación positivo alto de 0.898 y significativo ,000. En ese sentido, se concluye que sí existe una relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Trujillo 2021, es decir, a una mejor educación virtual existe una mejor satisfacción del estudiante.

Palabras clave: Educación virtual, estudiantes, satisfacción.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between virtual education and student satisfaction at a private university in Trujillo, 2021; To achieve this purpose, an investigation of a quantitative approach was carried out, with a hypothetical deductive method and with a non-experimental design of cross-section and correlational level. Data collection was done through the survey technique and application of two questionnaires, the first to collect information on virtual education and the other on student satisfaction, both questionnaires previously validated at the discretion of experts and with high reliability. which were applied to a sample of 88 students identified from a probability sampling, and finally the data were processed and analyzed through descriptive and inferential statistics using the kolmogorov smirnov test and Spearman's correlation coefficient. The findings determined a high positive correlation coefficient of 0.898 and a significant, 000. In this sense, it is concluded that there is a relationship between virtual education and the satisfaction of the students of a private university in Trujillo 2021, that is, a better virtual education there is a better student satisfaction.

Keywords: Virtual education, students, satisfaction.