



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Satisfacción del uso de blended learning en estudiantes de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Peruana Ciencias Aplicadas, 2024.”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios
Bachiller en Dirección de Negocios Globales
Bachiller en Dirección de Tecnologías de la Información

PRESENTADO POR:

Aduviri Simon, Helen Esthefany - Administración y Dirección de Negocios
Caiguaraico León, Pablo Diego - Administración y Dirección de Negocios
Espino Barrera, Xiomara Maryorie - Dirección de Negocios Globales
Quispe Mendoza, Victor Fernando - Dirección de Tecnologías de la Información

ASESOR

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

LIMA, PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

MIEMBROS DEL JURADO

Huertas Valladares, Eduardo José

Pera Fronda, Carla Cristina

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Caiguaraico León, Pablo Diego identificado(a) con DNI N° 72666569 perteneciente al Programa de Administración Y Dirección De Negocios, siendo mi asesor el Sr. Ivan Ernesto, Quijano Aranibar, identificado(a) con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

Yo, Espino Barrera, Xiomara Maryorie identificado(a) con DNI N° 74830114 perteneciente al Programa de Dirección de Negocios Globales siendo mi asesor el Sr. Ivan Ernesto, Quijano Aranibar, identificado(a) con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

Yo, Aduviri Simon, Helen Esthefany identificado(a) con DNI N° 47559426 perteneciente al Programa de Administración y dirección de negocios, siendo mi asesor el Sr. Ivan Ernesto, Quijano Aranibar, identificado(a) con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

Yo, Quispe Mendoza, Victor Fernando identificado(a) con DNI N° 45480311 perteneciente al Programa de Dirección de tecnologías de la Información, siendo mi asesor el Sr. Ivan Ernesto, Quijano Aranibar, identificado(a) con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Satisfacción del uso de blended learning en estudiantes de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Peruana Ciencias Aplicadas, 2024. “.
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente el proyecto de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.

d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 24 % de similitud.


e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 07 de diciembre de 2025

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Pablo Diego	Caiguaraico León	72666569	
Xiomara Maryorie	Espino Barrera	74830114	
Helen Esthefany	Aduviri Simon	47559426	
Victor Fernando	Quispe Mendoza	45480311	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Ivan Ernesto	Quijano Aranibar	45144294	

ÍNDICE TEMÁTICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	3
ÍNDICE TEMÁTICO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN.....	15
I. INFORMACIÓN GENERAL.....	16
1.1. Título del Proyecto	16
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	16
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada	
17	
1.4. Localización o alcance de la solución.....	17
II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN.....	20
2.1. Planteamiento del problema	20
2.1.1. Formulación del problema.....	21
2.2. Justificación de la investigación.....	22
2.2.1. Justificación teórica:	22
2.2.2. Justificación metodológica:	23
2.2.3. Justificación práctica:.....	23
2.3 Marco Referencial	24
2.3.1. Antecedentes.....	24
2.3.2. Marco Teórico.....	27
2.3.3. Glosario De Términos	32
2.4 Resumen Ejecutivo	35

2.5. Características técnicas o atributos del proyecto.....	36
2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas.....	38
2.7. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto	39
2.7.1. Objetivo general	39
2.7.2. Objetivos específicos	39
2.8. Componente del proyecto	39
2.9. Resultados generales: componentes del proyecto	40
2.10. Plan de actividades del proyecto	41
2.11. Metodología del proyecto	41
2.11.1 Hipótesis de investigación	41
2.11.2. Operacionalización de variables	42
2.11.3. Enfoque de investigación	42
2.11.4. Tipo de investigación	43
2.11.5. Diseño de investigación	43
2.11.6. Nivel de investigación	43
2.11.7. Población	44
2.11.8. Muestreo y muestra	44
2.11.9. Técnicas e instrumentos de investigación	44
2.11.10. Validez y confiabilidad	45
III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO	47
3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación.....	47
IV. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.....	49
4.1. Análisis de resultados descriptivos.....	49
V. SUSTENTO DEL MERCADO	73

5.1. Alcance esperado del mercado	73
5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial	73
5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio	73
5.3.1. Diagnóstico situacional	73
5.3.2. Propuesta de Valor	78
5.3.3. Fuentes de Ingresos	78
5.3.4. Canales de Distribución	79
5.3.5. Estrategia de Penetración en el Mercado	79
5.3.6. Actividades Productivas Propias y Externas	80
5.3.7. Alianzas	80
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
6.1. Conclusiones	81
6.1.1. Conclusión general	81
6.1.2. Conclusiones específicas	81
6.2. Recomendaciones	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
VIII. ANEXOS	87
8.1. Informe Turnitin	87
8.2. Reporte de impacto y resultados	88
8.3. Matriz de consistencia	90
8.4. Matriz de operacionalización de variables	91
8.5. Instrumentos de recolección de datos	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Atributos del Proyecto.....	38
Tabla 2. Análisis comparativo de atributos	38
Tabla 3. Cronograma del Proyecto	41
Tabla 4. Niveles de Validez	45
Tabla 5. Valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Crobach.....	45
Tabla 6. Costos Iniciales	47
Tabla 7. Costos Mensuales Recurrentes.....	47
Tabla 8. Herramientas digitales en el blended learning	49
Tabla 9. Eficiencia del aula.....	50
Tabla 10. Adaptación blended learning.....	51
Tabla 11. Procesos blended learning	52
Tabla 12. Uso de distintas plataformas digitales.....	53
Tabla 13. Elaboración del material por el docente	54
Tabla 14. Uso de recursos digitales.....	55
Tabla 15. Uso de material didáctico.....	56
Tabla 16. Ejercicios y Actividades	57
Tabla 17. Repetición de ejercicios.....	58
Tabla 18. Adaptación de ejercicios y actividades.....	59
Tabla 19. Claridad de los ejercicios y actividades.....	60
Tabla 20. Vocabulario en los ejercicios y actividades	61
Tabla 21. Cantidad de ejercicios y actividades	62
Tabla 22. Logro de terminar	63

Tabla 23. Contenido de los ejercicios y actividades.....	64
Tabla 24. Corrección de ejercicios y actividades	65
Tabla 25. Nivel de interacción y entretenimiento	66
Tabla 26. Actividades en línea.....	67
Tabla 27. Interés en el curso	68
Tabla 28. Dominio del curso	69
Tabla 29. Satisfacción de la enseñanza	70
Tabla 30. Mejora del rendimiento	71
Tabla 31. Recomendación del blended learning	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Herramientas digitales en el blended learning	49
Figura 2. Eficiencia en el aula	50
Figura 3. Adaptación blended learning	51
Figura 4. Procesos blended learning	52
Figura 5. Uso de distintas plataformas digitales	53
Figura 6. Elaboración del material por el docente	54
Figura 7. Uso de recursos digitales	55
Figura 8. Uso de material didáctico	56
Figura 9. Ejercicios y Actividades	57
Figura 10. Repetición de ejercicios	58
Figura 11. Adaptación de ejercicios y actividades	59
Figura 12. Claridad de los ejercicios y actividades	60
Figura 13. Vocabulario en los ejercicios y actividades	61
Figura 14. Cantidad de ejercicios y actividades	62
Figura 15. Logro de terminar	63
Figura 16. Contenido de los ejercicios y actividades	64
Figura 17. Corrección de ejercicios y actividades	65
Figura 18. Nivel de interacción y entretenimiento	66
Figura 19. Actividades en línea	67
Figura 20. Interés en el curso	68
Figura 21. Dominio del curso	69
Figura 22. Satisfacción de la enseñanza	70

Figura 23. Mejora del rendimiento.....71

Figura 24. Recomendación del blended learning72

RESUMEN

En este trabajo de investigación se explora la importancia del aprendizaje híbrido o combinado (blended learning) en contexto actual de la educación moderna. El blended learning, combina la educación tradicional, es decir, presencial, con la educación en línea, en como una plataforma versátil sirve como mejora en la experiencia del aprendizaje de los estudiantes y ola eficiencia de los procesos educativos. El objetivo principal es analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en el presente año 2024, y como este impacta en la enseñanza y rendimiento académico, así como la eficiencia de os procesos educativos. La mejora de la comunicación que proporciona el blended learning en sus múltiples canales de comunicación entre los estudiantes y docentes de la universidad, permitido la interacción en tiempo real y asincronía, buscando la facilidad de comunicación a través de foros, chats, videoconferencias y promoviendo un ambiente de colaboración entre todos los participantes. Se utilizo un enfoque cuantitativo para la recopilación de datos a través de encuestas realizadas a los estudiantes y profesores de la Facultad de Comunicaciones, además, mediante las encuestas se obtuvo una visión más profunda de las experiencia de los estudiantes acerca del uso del modelo de enseñanza blended learning. Como resultados indican el grado de satisfacción o insatisfacción en el uso del modelo de enseñanza, entre las preguntas se encuentras el acceso a la información de manera fácil, problemas en la red, uso de herramientas digitales, seguridad. El uso del blended learning o aprendizaje combinado es un factor destacable de modernidad en el mismo probando en cómo se promueve su uso de manera efectiva y eficiente, siendo esta misma capaz de ayudar y facilitar las brechas de distancia o tiempo para que toda persona pueda seguir una enseñanza más dinámica y con la misma calidad de la presencial.

Palabras claves: Blended learning, educación superior, satisfacción estudiantil, enseñanza híbrida, herramientas digitales.

ABSTRACT

This research explores the importance of hybrid or combined learning (blended learning) in the current context of modern education. Blended learning combines traditional education, that is, in-person, with online education, as a versatile platform that serves to improve the learning experience of students and improve the efficiency of educational processes. The main objective is to analyze the level of satisfaction of students at the Peruvian University of Applied Sciences in the current year 2024, and how this impacts teaching and academic performance, as well as the efficiency of educational processes. The improvement of communication provided by blended learning in its multiple communication channels between students and teachers of the university, allowing interaction in real time and asynchrony, seeking ease of communication through forums, chats, videoconferences and promoting a collaborative environment among all participants. A quantitative approach was used to collect data through surveys conducted with students and professors of the Faculty of Communications. In addition, through the surveys, a deeper insight into the students' experiences regarding the use of the teaching model was obtained. blended learning. The results indicate the degree of satisfaction or dissatisfaction in the use of the teaching model. Among the questions are easy access to information, network problems, use of digital tools, and security. The use of blended learning is also a notable factor of modernity in it, proving how its use is promoted in an effective and efficient manner, being capable of helping and facilitate distance or time gaps so that everyone can follow more dynamic teaching with the same quality as in-person teaching.

Keywords: Blended learning, higher education, student satisfaction, digital platforms, hybrid education.

INTRODUCCIÓN

La educación superior ha atravesado en los últimos años un proceso de expansión de las tecnologías digitales y a la necesidad de responder a contextos globales más inestables. Entre las propuestas que han adquirido mayor protagonismo se encuentra el *blended learning* o aprendizaje híbrido, entendido como un diseño formativo que articula actividades presenciales con experiencias de enseñanza y aprendizaje mediadas por entornos virtuales.

En el contexto peruano, y particularmente en instituciones privadas como la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), esta modalidad se ha incorporado como parte de la oferta regular de la educación superior. La adopción de esquemas híbridos ha permitido sostener la continuidad académica frente a contingencias sanitarias y sociales recientes pero ha puesto en evidencia brechas relevantes en el acceso a infraestructura tecnológica, en la preparación pedagógica del profesorado para el uso de herramientas digitales y en la calidad de las plataformas que soportan las clases en línea. Tales aspectos inciden de manera directa en la forma en que el estudiantado valora su experiencia formativa.

La investigación tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Comunicaciones de la UPC (FaCoUPC) respecto del uso del blended learning durante el año 2024. El estudio adopta un enfoque cuantitativo y utiliza la encuesta como técnica principal para recoger información estandarizada sobre estas dimensiones.

Los hallazgos buscan aportar una lectura sistemática de la experiencia de los estudiantes frente a la enseñanza híbrida. Dichos resultados ofrecen resultados para revisar decisiones relevantes en materia de diseño curricular, soporte tecnológico y desarrollo docente, con el propósito de fortalecer una educación universitaria que aproveche de manera estratégica los entornos digitales y que mantenga criterios de calidad, accesibilidad y pertinencia en un escenario académico marcado por transformaciones constantes.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto

“Satisfacción del uso de blended learning en estudiantes de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Peruana Ciencias Aplicadas, 2024.”

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

Se enfoca en la línea de estudio "Mejora de Procesos y Operaciones", específicamente en el análisis detallado de la satisfacción estudiantil con el modelo de blended learning implementado en la UPC. Este modelo combina clases presenciales con participación remota a través de plataformas digitales y cámaras, creando un entorno académico que requiere una integración eficaz de recursos tecnológicos, diseño instruccional y la gestión de aulas tanto físicas como virtuales. Evaluar cómo perciben los estudiantes este enfoque educativo permite determinar si cumple con sus expectativas formativas y contribuye de manera significativa a su desarrollo académico y desempeño en su carrera profesional.

El estudio se centra en cómo los estudiantes utilizan las herramientas digitales disponibles, así como la calidad de la interacción con los docentes y la relevancia de los recursos de apoyo. La satisfacción se analiza como un indicador integral que engloba aspectos de infraestructura tecnológica, organización de las clases, claridad metodológica y oportunidades de participación activa.

De este modo, la investigación proporciona evidencia valiosa para la línea "Mejora de Procesos y Operaciones", orientada a la optimización de los procesos académicos y administrativos, con el objetivo de alcanzar una mayor eficiencia y calidad institucional.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

Se orienta hacia el desarrollo de soluciones innovadoras dentro del ámbito de la educación superior privada, enfocándose en el uso de tecnologías aplicadas a este sector. Desde 2019, la educación superior privada en Perú ha experimentado una transformación importante, impulsada por el avance de la digitalización. Las universidades han incorporado nuevas tecnologías y métodos de enseñanza híbridos, que combinan las clases presenciales con las actividades en línea. Este enfoque busca mejorar la accesibilidad educativa y la calidad del aprendizaje, brindando a los estudiantes más flexibilidad y posibilidades para interactuar con el contenido.

El cambio se aceleró con la pandemia de COVID-19, que resaltó la necesidad de adaptar rápidamente el sector educativo. Instituciones como la UPC han sido pioneras en la implementación de soluciones tecnológicas que mejoran tanto el aprendizaje como la gestión administrativa. Estas innovaciones incluyen el uso de plataformas de aprendizaje en línea (LMS) y herramientas digitales interactivas que permiten una mayor interacción entre docentes y estudiantes, independientemente de las limitaciones físicas y temporales.

La investigación tiene como objetivo mejorar la experiencia educativa de los estudiantes de la UPC mediante el uso de soluciones tecnológicas que optimicen los procesos académicos, administrativos y de gestión estudiantil. Se explorará el uso de herramientas digitales que faciliten la comunicación, el acceso a la información y que permitan personalizar el aprendizaje para cada estudiante. Además, estas herramientas fomentarán la colaboración entre los miembros de la comunidad universitaria, promoviendo un ambiente de aprendizaje más dinámico y eficiente.

1.4. Localización o alcance de la solución

La implementación del modelo de educación blended en la UPC ha revelado diversos desafíos que limitan su aprovechamiento pleno y afectan tanto la experiencia

formativa como el rendimiento académico de los estudiantes. Uno de los principales obstáculos identificados es la brecha en el acceso a recursos tecnológicos adecuados. La falta de dispositivos apropiados y una conectividad inestable dificultan la participación efectiva de los estudiantes en clases sincrónicas, la interacción fluida con las LMSs y el acceso oportuno a los materiales digitales, elementos esenciales para una experiencia educativa híbrida exitosa.

A este desafío tecnológico se suma una preparación desigual entre los docentes en el uso de herramientas digitales y en el diseño de experiencias de aprendizaje adaptadas a entornos virtuales. La carencia de formación continua en competencias digitales y en estrategias pedagógicas específicas para la enseñanza en línea se traduce en clases que a menudo carecen de interactividad y no aprovechan al máximo los recursos disponibles en las LMSs. Además, esto limita la capacidad de los docentes para gestionar de manera efectiva las dinámicas colaborativas a distancia, cruciales en un entorno híbrido. La evaluación del aprendizaje también representa un área crítica en el modelo híbrido. Los métodos tradicionales, basados principalmente en exámenes escritos o presenciales, no capturan de manera adecuada los aprendizajes que surgen en actividades en línea, como la participación en foros, los trabajos colaborativos o los proyectos desarrollados a través de LMSs. Esta desconexión entre los métodos de evaluación y las actividades en línea subraya la necesidad de un enfoque más integral y adaptado al modelo híbrido.

En respuesta a estos problemas, se proponen tres áreas clave de intervención dentro de la UPC. En primer lugar, es fundamental fortalecer la infraestructura tecnológica y los apoyos institucionales que faciliten la superación de la brecha digital, asegurando que todos los estudiantes tengan acceso equitativo a las herramientas necesarias. En segundo lugar, es necesario implementar programas de capacitación docente centrados en el desarrollo de competencias digitales, el diseño instruccional para entornos híbridos y la gestión eficaz de la interacción en aulas tanto presenciales como virtuales. Finalmente, la propuesta incluye la adopción de métodos de evaluación que sean coherentes con la

naturaleza del blended learning, integrando las evidencias de aprendizaje tanto de actividades presenciales como virtuales.

II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN

2.1. Planteamiento del problema

El aprendizaje semipresencial combina la enseñanza presencial con la online. La educación híbrida refleja un modelo de enseñanza más flexible y personalizado que permite la educación continua vía online, permitiendo a estudiantes y docentes beneficiarse de las tecnologías para mejorar su interacción y favorecer su flexibilidad en el acceso a recursos educativos a su propio ritmo, especialmente para aquellos que no disponen de tiempo determinado. Este modelo busca personalizar la educación y mejorar la experiencia de los estudiantes mediante el uso de herramientas digitales y el constante avance en donde el futuro de la enseñanza es el presente.

Tuvo mucho realce en los últimos años debido al pasado confinamiento por el virus COVID-19. Esto se convirtió en una herramienta fundamental para la educación, pero también abrió un debate sobre el modelo educativo y si lograba los mismos resultados que la educación convencional.

La educación online ya era una realidad antes de la pandemia. El confinamiento mostró el auge de muchas LMSs que salvaron la educación, permitiendo a los estudiantes estudiar desde casa y aprovechar numerosos beneficios tecnológicos, económicos y educativos. Europa, debido a su infraestructura tecnológica avanzada y alta penetración de internet en diversos sectores, incluyendo el empresarial y educativo, fue uno de los continentes que ya contaba con este modelo de enseñanza establecido. Las políticas educativas en Europa siempre han priorizado la educación, promoviendo la digitalización en diversos ámbitos, especialmente en el educativo. Un excelente ejemplo es el programa Erasmus, el cual fomenta la cooperación educativa entre varios países europeos.

Posteriormente, Latinoamérica fue adoptando estas tecnologías; sin embargo, ambos continentes tienen realidades distintas. América del Sur es más desigual debido a factores económicos y al menor desarrollo tecnológico en comparación con otras regiones.

Son diversas las circunstancias que desaceleran el progreso tecnológico y educativo en muchos países latinoamericanos, como la desigualdad en el acceso a la tecnología, problemas políticos persistentes que afectan la continuidad de las políticas educativas, y la ausencia de una capacitación adecuada para los docentes para adaptarse a la realidad tecnológica actual, que progresa de forma lenta.

A pesar de estas limitaciones, se han implementado herramientas y programas para conectar en educación a muchos países de la región. Aunque los recursos financieros y tecnológicos sean limitados, se ha logrado mantener una educación continua con un enfoque renovado que busca beneficiar a diversos sectores de la población, no solo a estudiantes, sino a toda persona que desee ampliar sus conocimientos o desarrollarse profesionalmente.

Actualmente en el Perú, la educación blended se ha convertido en una realidad y se ha adaptado a todos los sectores de la población, ofreciendo flexibilidad y accesibilidad para muchos estudiantes que desean continuar con sus estudios, pero enfrentan obstáculos como la distancia u otros factores.

La educación blended implementa diversas metodologías pedagógicas donde las actividades presenciales y virtuales se combinan de manera efectiva. Sin embargo, existen cursos o carreras en los cuales la presencialidad es necesaria y no pueden adaptarse completamente a este modelo para maximizar sus resultados, lo que puede no satisfacer a todos los estudiantes. La participación activa en las sesiones educativas es fundamental para mejorar la experiencia educativa y evaluar cómo el modelo blended facilita las interacciones entre estudiantes y con el contenido educativo.

Por todo lo mencionado, se plantean los problemas siguientes de investigación:

2.1.1. Formulación del problema

2.1.1.1. Problema general

¿Cuál es la satisfacción del uso de blended learning en estudiantes de FaCoUPC, 2024?

2.1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la satisfacción del uso de blended learning con respecto a los elementos tangibles en estudiantes de la FaCoUPC, 2024?
- ¿Cuál es la satisfacción del uso de blended learning en relación a la motivación de los estudiantes de la FaCoUPC, 2024?
- ¿Cuál es la satisfacción del uso de blended learning en relación a la retroalimentación en los estudiantes de la FaCoUPC, 2024?
- ¿Cuál es la satisfacción del uso de blended learning en relación a la interactividad de los estudiantes de la FaCoUPC, 2024?

2.2. Justificación de la investigación

2.2.1. Justificación teórica:

Esta investigación busca llenar el vacío de conocimiento existente sobre la satisfacción de los estudiantes de universidades con la modalidad de blended learning, específicamente en el contexto de la FaCoUPC. A pesar de la creciente adopción del blended learning en la educación superior, existe una escasez de estudios que analicen de manera exhaustiva la percepción de los estudiantes sobre esta modalidad, especialmente en relación con las dimensiones de elementos tangibles, motivación, retroalimentación e interactividad. Esta investigación busca contribuir al cuerpo de conocimiento existente al proporcionar una comprensión más detallada de cómo estos factores brindan una influencia en la satisfacción de los estudiantes y, por ende, en su experiencia educativa general.

2.2.2. Justificación metodológica:

Se usará un enfoque cuantitativo para medir y conocer la variable en estudio. Se utilizarán encuestas para recopilar datos cuantitativos sobre la satisfacción de los estudiantes en relación con las diferentes dimensiones del blended learning. Este instrumento ha sido validado por juicio de expertos y ha pasado por el proceso de confiabilidad; por lo que será una herramienta útil para ser empleado por otros investigadores sobre la educación blended en el Perú y a nivel internacional.

2.2.3. Justificación práctica:

En la implementación de la educación blended en las universidades peruanas se enfrentan problemas significativos, como es el caso de la desigualdad en el acceso a la tecnología, la falta de formación adecuada de los profesores en estrategias y herramientas digitales y la consiguiente baja calidad de las clases virtuales y compromiso de los estudiantes debido a estas limitaciones. Todo ello, impacta en la satisfacción de los usuarios, en este caso el estudiantado. Dado ello, los resultados de esta investigación tendrán implicaciones prácticas significativas para la UPC y otras instituciones educativas que implementan o planean implementar el blended learning, dado que al identificar los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes, se podrá diseñar estrategias para mejorar la implementación de esta metodología y optimizar la experiencia educativa. Además, los hallazgos de este estudio podrían contribuir a la toma de decisiones informadas sobre la inversión en recursos y tecnologías para el blended learning, así como al desarrollo de políticas y prácticas que promuevan una mayor satisfacción y éxito académico de los estudiantes.

2.3 Marco Referencial

2.3.1. Antecedentes

2.3.1.1. Antecedentes Nacionales:

Dávila (2023) analizó la relación entre el uso de herramientas virtuales y la satisfacción académica en estudiantes de universidades privadas de Lima Sur. Mediante un diseño cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, el autor identificó una correlación positiva alta entre ambas variables y resaltó el papel de las herramientas de almacenamiento, comunicación, colaboración, creación de contenido y evaluación como componentes que favorecen la experiencia académica del estudiantado. Estos resultados aportan evidencia empírica sobre la relevancia de una integración planificada de recursos digitales en la educación superior.

En el campo de las ciencias de la salud, Borda (2023) estudió la percepción y la satisfacción de los estudiantes de odontología respecto de la modalidad virtual durante los semestres afectados por la pandemia de COVID-19. El trabajo describió niveles moderados de satisfacción y puso en relieve dificultades vinculadas al desarrollo de actividades clínicas, al uso de simuladores y a la interacción directa con el docente especialista, aspectos que resultan críticos en programas con un fuerte componente práctico. El estudio muestra que la educación virtual en odontología requiere ajustes específicos en el diseño de experiencias de enseñanza que integren de manera más sólida los requerimientos formativos propios de la disciplina.

Morante (2020) examinó la transformación digital en organizaciones peruanas a partir de la revisión de conceptos clave y de la sistematización de casos de éxito. El estudio documentó cómo la incorporación de tecnologías digitales en procesos internos y en la relación con los clientes se asocia con mejoras en eficiencia, capacidad de innovación y generación de valor percibido. La experiencia descrita en empresas del contexto peruano ofrece un referente útil para entender la lógica de la transformación digital en

organizaciones de servicios y permite trazar paralelos con las dinámicas de cambio tecnológico que atraviesan las instituciones de educación superior.

Álvarez y Córdova (2023) desarrollaron una revisión sistemática sobre los NOOC para el desarrollo de competencias digitales y la formación virtual. El análisis integró evidencias de distintos contextos universitarios y mostró que estos cursos abiertos de corta duración pueden funcionar como dispositivos de actualización y capacitación flexibles, articulados con programas formales y estrategias institucionales de formación continua. Entre sus aportes se destaca la identificación de buenas prácticas en el diseño de actividades, la tutoría y la evaluación en entornos virtuales, aspectos que resultan pertinentes para iniciativas de fortalecimiento de competencias digitales en estudiantes y docentes.

Sifuentes (2022) analizó la relación entre las competencias digitales del profesorado y su desempeño en clases en línea en instituciones educativas privadas de la ciudad de Huacho. A partir de cuestionarios aplicados a docentes, se identificó una relación significativa entre el nivel de competencia digital y la calidad del desempeño pedagógico, especialmente en el uso de LMSs, la gestión de recursos digitales y la interacción con el estudiantado. Los resultados respaldan la necesidad de programas de formación orientados al fortalecimiento de competencias digitales docentes como condición para consolidar propuestas de enseñanza en línea con mayores estándares de calidad.

2.3.1.2. Antecedentes Internacionales:

Cao (2023), en un meta-análisis publicado en *Frontiers in Psychology*, integró evidencias de distintos países respecto de los efectos del blended learning sobre el rendimiento, la actitud, el logro académico y el compromiso del estudiantado. El estudio empleó modelos de efectos aleatorios y tamaños de efecto estandarizados para comparar resultados entre contextos tan diversos como Canadá, China, Alemania, España, Emiratos

Árabes Unidos, Reino Unido, Estados Unidos, Vietnam y Singapur. Los hallazgos muestran incrementos consistentes en rendimiento, logro y actitud hacia el aprendizaje cuando se implementan entornos híbridos, mientras que el efecto sobre el compromiso resulta más heterogéneo, especialmente en China y Estados Unidos, donde no se observan mejoras claras en participación académica. Esta evidencia respalda el blended learning como estrategia pedagógica con impacto positivo en resultados de aprendizaje, a la vez que señala la necesidad de un diseño cuidadoso para fortalecer los niveles de involucramiento estudiantil.

Arias Arce (2021), en su trabajo de maestría en la Pontificia Universidad Católica Argentina, abordó el proceso de transformación digital de la Universidad Católica Argentina mediante un estudio de caso que combinó entrevistas semiestructuradas, análisis documental y encuestas. Se examinó la experiencia de distintos actores institucionales y destacó el peso de la cultura organizacional, el liderazgo directivo y el trabajo colaborativo en la adopción de nuevas tecnologías y en la reorganización de los procesos académicos y administrativos. Los resultados muestran que la transformación digital se vincula con un cambio profundo en la forma de concebir la experiencia de aprendizaje y el servicio educativo, al incorporar LMSs, recursos interactivos y modelos de gestión apoyados en datos para la toma de decisiones.

Díaz García (2022), en su tesis doctoral leída en la Universidad Rey Juan Carlos y posteriormente publicada por ESIC Editorial, analizó la transformación digital en instituciones de educación superior desde una perspectiva integral. El estudio identificó factores facilitadores asociados a la cultura institucional, al desarrollo de competencias digitales en el profesorado y al rol de los distintos grupos de interés en la definición de estrategias y en la implementación de tecnologías emergentes. La investigación muestra que la transformación digital en las universidades implica un proceso de cambio cultural articulado con la introducción de nuevas metodologías, herramientas y formas de

colaboración, y propone un plan de acción para orientar este proceso en el marco de la llamada Cuarta Revolución Industrial.

Sandhu (2018), en una ponencia presentada en el *5th International Symposium on Emerging Trends and Technologies in Libraries and Information Services (ETTLIS)*, examinó el papel de las bibliotecas académicas en la transformación digital de las universidades. El autor describió cómo estos espacios se reconfiguran en learning commons, centros de educación digital y unidades de apoyo a la investigación que integran servicios de información, infraestructura tecnológica y formación en competencias informacionales. El trabajo subraya que las bibliotecas se convierten en nodos estratégicos para impulsar el uso intensivo de recursos digitales, promover prácticas de enseñanza innovadoras y favorecer experiencias de aprendizaje más colaborativas, lo que sitúa a estos centros como aliados clave en los procesos de transformación digital de la educación superior.

2.3.2. Marco Teórico

2.3.2.1. Transformación digital

Conjunto de procesos de cambio que incluye tecnologías digitales en los diferentes elementos de la enseñanza y el aprendizaje. Esto incluye la implementación de nuevas herramientas y LMSs, así como modificaciones en las prácticas pedagógicas y en la cultura institucional que guía la gestión académica.

En la UPC, esta transformación ocurre en la utilización sistemática de recursos educativos digitales, el empleo de LMS y la aplicación de cámaras 360° para llevar a cabo clases híbridas. El objetivo principal de estas acciones es robustecer la experiencia administrativa y educativa a través de una interacción fluida entre alumnos y profesores, aumentar las posibilidades de cooperación y brindar un acceso flexible y adaptado a los recursos para el aprendizaje.

2.3.2.2. Blended learning

Es un enfoque educativo que articula la enseñanza presencial con actividades mediadas por tecnologías digitales, con el propósito de configurar entornos de aprendizaje más flexibles y accesibles. Esta combinación permite integrar sesiones en aula con trabajo en LMSs, de modo que el estudiante dispone de materiales, actividades y recursos en línea que complementan y amplían lo trabajado en el espacio físico. De este modo, se favorece el estudio a distintos ritmos y se habilita el acceso a una variedad de recursos educativos digitales organizados dentro del curso.

2.3.2.2.1. Características del blended learning

Entre las características centrales del blended learning se encuentran las siguientes:

- **Flexibilidad.** El modelo híbrido ofrece acceso a contenidos, actividades y materiales de aprendizaje en distintos momentos y desde diversos lugares, lo que permite al estudiantado organizar su tiempo de estudio de acuerdo con sus responsabilidades académicas, laborales o personales.
- **Interactividad.** El uso de foros, chats, videoconferencias colaboración genera espacios de participación activa y comunicación constante entre estudiantes y docentes. Esta dinámica incrementa las oportunidades de hacer preguntas, compartir puntos de vista y trabajar en tareas grupales en entornos virtuales, lo que aporta dinamismo a la experiencia formativa.
- **Personalización.** El blended learning facilita la adaptación del ritmo y de ciertas rutas de aprendizaje a las necesidades de cada estudiante. La disponibilidad de recursos de distinta naturaleza, la posibilidad de revisar contenidos en repetidas ocasiones y la retroalimentación que se ofrece mediante entornos digitales permiten ajustar la experiencia formativa a perfiles y estilos de aprendizaje diversos.

2.3.2.2.2. Ventajas y desventajas del blended learning

En relación con las ventajas del blended learning, se destacan las siguientes:

- **Mayor accesibilidad y conveniencia.** El acceso remoto a materiales, actividades y evaluaciones en línea amplía las oportunidades de participación para estudiantes con limitaciones de tiempo, responsabilidades laborales o residencia en zonas alejadas de los campus universitarios.
- **Personalización del aprendizaje.** La estructura híbrida facilita que el estudiantado module su ritmo de avance, el tiempo de dedicación a cada recurso y el uso de materiales complementarios, lo que puede fortalecer la motivación académica y favorecer mejores resultados de aprendizaje.
- **Fomento de la colaboración y del aprendizaje activo.** Las herramientas digitales empleadas en este enfoque permiten organizar foros, proyectos colaborativos, trabajos en grupos virtuales y actividades interactivas, lo que impulsa una participación más activa y una construcción colectiva del conocimiento.

Respecto de las principales desventajas, se reconocen las siguientes:

- **Exigencia de infraestructura tecnológica adecuada.** La implementación eficaz del blended learning requiere acceso estable a internet, dispositivos en buen estado y LMSs que funcionen con fiabilidad. Cuando estas condiciones no se cumplen, se generan barreras de acceso y experiencias fragmentadas de aprendizaje.
- **Incremento potencial de la carga de trabajo docente.** El diseño, actualización y gestión de cursos híbridos demanda tiempo adicional para planificar actividades presenciales y en línea, elaborar recursos digitales y realizar seguimiento a la participación en la LMS, en especial en etapas iniciales de adopción de la modalidad.
- **Necesidad de competencias digitales en docentes y estudiantes.** Para aprovechar de manera adecuada las herramientas disponibles se requiere que

ambos actores manejen habilidades digitales básicas y, en el caso del profesorado, destrezas específicas en diseño instruccional para entornos virtuales. La ausencia de estas competencias limita el uso pedagógico de las tecnologías y reduce el impacto del modelo híbrido.

2.3.2.3. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se entiende como el grado en que la experiencia educativa percibida se aproxima a las expectativas formadas antes y durante el proceso formativo. En entornos de blended learning, esta satisfacción incluye la valoración que el estudiantado realiza sobre la eficacia de las herramientas digitales, la claridad y pertinencia del contenido, así como la calidad de la interacción con el profesorado y con sus pares. En la literatura sobre educación en línea y aprendizaje híbrido, la satisfacción estudiantil se reconoce como un componente central de la calidad del servicio académico, con efectos en la motivación, el nivel de compromiso con las actividades del curso y el rendimiento académico observado (Arbaugh et al., 2010).

2.3.2.3.1. Características sobre satisfacción

En el análisis de la satisfacción del usuario en educación superior destacan, entre otros, los siguientes elementos:

- **Expectativas.** Las expectativas iniciales del estudiantado configuran un marco de referencia frente al cual se juzga la experiencia educativa. Expectativas muy elevadas que no se concretan tienden a generar percepciones de insatisfacción, mientras que expectativas realistas que se cumplen o se ven superadas se asocian con valoraciones favorables del curso, del modelo de enseñanza y de las condiciones de aprendizaje.
- **Percepción de calidad.** La satisfacción se nutre de la evaluación que el estudiante realiza sobre distintos componentes de su experiencia: calidad de la enseñanza,

organización y relevancia del contenido, disponibilidad y utilidad de los recursos, y nivel de interacción logrado en el aula presencial y en los espacios virtuales. En esta percepción intervienen factores personales, como experiencias previas o referencias de otros estudiantes, y factores institucionales, como la reputación de la carrera o de la universidad.

- **Resultados.** Los resultados de aprendizaje, tanto en términos de rendimiento académico como de adquisición de habilidades y competencias, influyen en el juicio global de satisfacción. Cuando el estudiantado percibe progreso, desarrollo de capacidades y logro de objetivos formativos, tiende a valorar de manera positiva la experiencia educativa y a mantener una disposición favorable hacia el modelo utilizado.

2.3.2.3.2. Evaluación de la satisfacción

La satisfacción del usuario en contextos educativos se evalúa mediante estrategias cuantitativas y cualitativas que permiten captar tanto indicadores generales como matices de la experiencia estudiantil. Entre los procedimientos más empleados se encuentran los siguientes:

- **Encuestas y cuestionarios.** Los instrumentos estructurados permiten medir la satisfacción de manera estandarizada, a través de ítems que abordan aspectos como la calidad de la enseñanza, el diseño del curso, la claridad de las consignas, la disponibilidad de recursos y la interacción con docentes y compañeros. El uso de escalas tipo Likert facilita la obtención de datos comparables entre grupos y periodos académicos.
- **Entrevistas y grupos focales.** Las técnicas cualitativas ofrecen una mirada más detallada sobre las experiencias y percepciones del estudiantado. A partir de entrevistas individuales o discusiones en grupo es posible profundizar en las razones que explican los niveles de satisfacción, identificar aspectos valorados

positivamente y recoger sugerencias de mejora que complementan la información proveniente de los cuestionarios.

- **Análisis de datos académicos.** El examen de calificaciones, tasas de aprobación, permanencia en los cursos y participación en actividades en línea aporta indicios indirectos sobre la satisfacción con la experiencia educativa. Resultados académicos favorables tienden a asociarse con percepciones positivas, aunque el rendimiento no agota el constructo de satisfacción, por lo que se considera en diálogo con variables como la motivación, el sentido de pertenencia y el nivel de compromiso con el proceso formativo.

2.3.2.4. La Transformación Digital en la UPC

La transformación digital en la UPC se ha manifestado a través de la implementación de diversas herramientas y tecnologías digitales, como BlackBoard, recursos educativos digitales (e-books, videos, audios) y tecnologías como cámaras 360° para clases híbridas. Esta transformación tiene como objetivo principal mejorar la experiencia educativa y administrativa, facilitando la interacción y la colaboración entre estudiantes y profesores, y brindando un acceso más flexible y personalizado a los recursos educativos.

2.3.3. Glosario De Términos

- **Blended Learning (Aprendizaje mixto).** Método educativo que integra la enseñanza presencial con el uso sistemático de herramientas y recursos digitales (Garrison & Kanuka, 2004). Este enfoque combina clases en aula con actividades en entornos virtuales, de modo que el estudiantado puede participar tanto de forma física como remota, acceder a materiales en línea en distintos momentos y avanzar según su propio ritmo de estudio. La articulación entre metodologías tradicionales e innovaciones tecnológicas permite

configurar experiencias de aprendizaje más amplias y ajustadas a las necesidades de cada curso.

- **Transformación digital.** Proceso integral de cambio que supone la adopción y utilización de tecnologías digitales en las distintas áreas de una organización, incluida la dimensión educativa (Álvarez & Córdova, 2023). Abarcando la implementación de LMS, sistemas de gestión académica, herramientas de analítica de datos y soluciones basadas en inteligencia artificial para apoyar la docencia y la gestión. Este proceso busca elevar la eficiencia operativa, fortalecer la interacción y la colaboración, y avanzar hacia formas de aprendizaje más personalizadas.

- **Plataforma educativa.** Sistema de software orientado a organizar, administrar y facilitar procesos de enseñanza y aprendizaje. Ejemplos como BlackBoard, Moodle o Canvas integran herramientas para crear y distribuir contenidos, gestionar tareas y evaluaciones, habilitar foros y videoconferencias, y monitorear el progreso académico. Estos estructuran un entorno virtual que apoya el trabajo docente y ofrece al estudiantado un acceso ordenado y permanente a los recursos del curso.

- **Interactividad.** Característica del proceso educativo que posibilita una comunicación activa y bidireccional entre estudiantes y docentes. En el contexto del blended learning se materializa mediante foros de discusión, chats en tiempo real, videoconferencias, actividades colaborativas y otros recursos digitales que promueven participación constante. Esta dinámica fortalece el compromiso con las actividades del curso, facilita la retroalimentación oportuna y aporta diversidad a las formas de intercambio académico.

- **Retroalimentación.** Proceso mediante el cual el estudiantado recibe comentarios sobre su desempeño académico por parte del profesorado. En escenarios de blended learning la retroalimentación se canaliza a través de correos electrónicos, anotaciones en trabajos, calificaciones y observaciones en evaluaciones en línea, además de sesiones de tutoría virtual. Un sistema de retroalimentación claro, específico y regular resulta clave para que

el estudiante reconozca sus avances, identifique dificultades y ajuste sus estrategias de estudio.

- **Competencias digitales.** Conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes requeridos para usar de manera efectiva y crítica las tecnologías digitales en distintos contextos, incluido el educativo (Sifuentes, 2022). Comprenden la capacidad para manejar herramientas, buscar y evaluar información en línea, comunicarse y colaborar mediante medios digitales, y enfrentar problemas de carácter técnico. El desarrollo de estas competencias en estudiantes y docentes es un requisito para aprovechar con mayor profundidad las oportunidades que ofrece el blended learning.

- **Evaluación de aprendizaje.** Conjunto de métodos y técnicas destinados a medir el progreso y el rendimiento del estudiantado a lo largo de su proceso formativo. En modalidades híbridas, la evaluación incluye pruebas en línea, cuestionarios interactivos, proyectos elaborados con recursos digitales y participación en foros u otras actividades virtuales. Estos dispositivos permiten al profesorado monitorear el logro de los objetivos académicos y ofrecen al estudiante información sobre su desempeño y los aspectos que requieren refuerzo.

- **Accesibilidad tecnológica.** Grado en que los estudiantes disponen de los recursos tecnológicos necesarios para participar de manera efectiva en actividades educativas en línea. Comprende la disponibilidad de dispositivos adecuados, conexión a internet estable y capacidad para utilizar aplicaciones digitales. La accesibilidad tecnológica constituye una condición básica para que el conjunto del estudiantado, con independencia de su contexto geográfico o socioeconómico, pueda integrarse de forma equitativa al modelo de blended learning.

- **Educación superior privada.** Conjunto de instituciones que imparten programas de formación postsecundaria y que operan con gestión y financiamiento de carácter privado. Universidades y escuelas superiores de este sector suelen sostenerse mediante matrículas

y otros ingresos propios, y en muchos casos se ubican entre los primeros adoptantes de soluciones tecnológicas destinadas a innovar en la oferta educativa, mejorar indicadores de calidad y aumentar la satisfacción del estudiantado en entornos presenciales, virtuales e híbridos.

- **Desigualdad digital.** Brecha existente entre grupos o individuos en relación con el acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales. Esta desigualdad se manifiesta en la ausencia de dispositivos, conectividad limitada o inestable y carencias en competencias digitales básicas. En contextos de blended learning la desigualdad digital restringe la participación plena de determinados segmentos estudiantiles y puede impactar en su rendimiento y en la percepción de calidad de la experiencia educativa.

- **Satisfacción del usuario.** Grado en que las expectativas del estudiante se ven cumplidas o superadas a partir de la experiencia educativa vivida (Oliver, 1980). En entornos híbridos esta satisfacción abarca la valoración de la eficacia de las herramientas digitales, la organización del curso, la calidad del contenido y la interacción con el profesorado. Se trata de un indicador relevante de calidad del servicio educativo, con efectos sobre la motivación, el compromiso con las actividades académicas y los resultados de aprendizaje alcanzados.

2.4 Resumen Ejecutivo

La investigación examina la satisfacción con el uso del blended learning en los estudiantes de la FaCoUPC durante el año 2024. Se adopta un enfoque cuantitativo y se aplica una encuesta a 150 estudiantes, considerando cuatro dimensiones de análisis: elementos tangibles, motivación, retroalimentación e interactividad. Los resultados muestran una valoración heterogénea del modelo híbrido: una parte importante del estudiantado reconoce ventajas asociadas a la flexibilidad de horarios y al acceso ampliado

a recursos digitales, mientras que se identifican dificultades vinculadas con la calidad y estabilidad, la formación insuficiente del profesorado en el manejo de herramientas tecnológicas y las brechas en el acceso a dispositivos y conectividad. Las conclusiones señalan que los hallazgos proporcionan una base consistente para la toma de decisiones estratégicas en la UPC y sustentan un conjunto de recomendaciones aplicables a otras instituciones que buscan optimizar sus procesos y operaciones en contextos de blended learning; de este modo, el estudio aporta evidencia para fortalecer la calidad educativa y la satisfacción estudiantil, y para orientar la transformación digital hacia respuestas acordes con las expectativas y necesidades del alumnado.

2.5. Características técnicas o atributos del proyecto

El presente proyecto de investigación sobre la satisfacción del blended learning en la UPC se caracteriza por los siguientes atributos técnicos:

- **Plataforma educativa.** Se emplea BlackBoard como LMS. Esto integra recursos educativos digitales como libros electrónicos, videos y audios, y habilita distintos canales de interacción en línea mediante foros de discusión, mensajería y actividades colaborativas, lo que permite estructurar el trabajo académico en un entorno virtual organizado.
- **Acceso a internet.** El estudio considera la calidad y la disponibilidad de la conexión a internet en el estudiantado, con especial atención a la presencia de desigualdades en el acceso a servicios de alta velocidad. Estas diferencias se observan con mayor frecuencia en estudiantes de zonas con menor desarrollo de infraestructura o con restricciones económicas.

- **Dispositivos utilizados.** Se analiza el tipo de dispositivos que utilizan los estudiantes para acceder a los contenidos y actividades del curso, principalmente laptops, tablets y teléfonos inteligentes. La adecuación de estos equipos en términos de rendimiento, tamaño de pantalla y compatibilidad resulta determinante para una participación efectiva en las experiencias de aprendizaje en línea.
- **Interactividad.** El proyecto considera el uso de herramientas digitales como foros, chats y videoconferencias para promover la interacción entre estudiantes y docentes. Se examina el alcance real de estas herramientas y la necesidad de fortalecer su diseño pedagógico con el fin de ampliar la participación activa, mejorar el intercambio de ideas y consolidar un mayor compromiso con las actividades del curso.
- **Retroalimentación.** La retroalimentación se canaliza principalmente a través de comentarios en línea sobre tareas y evaluaciones, así como mediante correos electrónicos u otros mensajes. Se evalúan aspectos como pertinencia, claridad, funcionalidad y oportunidad de la retroalimentación asociada a sesiones en línea y a actividades asincrónicas, dado que estos elementos influyen en la percepción de acompañamiento académico.
- **Formación docente.** El proyecto identifica limitaciones en la capacitación del profesorado en el uso de tecnologías digitales y en metodologías de enseñanza en línea. La necesidad de formación continua se plantea como un componente técnico relevante para elevar la calidad de las clases virtuales, diversificar las estrategias de enseñanza y favorecer un mayor nivel de compromiso y satisfacción en el estudiantado.

2.5.1 Características técnicas o atributos del proyecto

Atributos del servicio de capacitación docente sobre el uso la educación blended

Tabla 1. *Atributos del Proyecto*

Atributos	Descripción
¿Es físico?	La capacitación se impartirá de forma online mediante la LMS.
¿Qué tan costoso es?	El costo es moderado–alto debido a la especialización del tema, teniendo una suma de aproximadamente 43,000 soles como inicio, aunque ello puede variar.
Complejidad	Media alta, ya que requiere conocimientos de expertos que puedan trabajar con docentes en el cambio de enseñanza tradicional a una virtual.
Forma de pago	Es pagado; el servicio de capacitaciones es una inversión en la cual se plantea que el docente continúe impartiendo sus sesiones de clase.
¿Cómo llega el cliente?	La comunicación será mediante correos institucionales para avisar de cambios o anuncios de las capacitaciones. Comunicación interna y presencia constante para mantener el interés del docente en ingresar a las capacitaciones.
¿Brinda un servicio de posventa?	Feedback de las capacitaciones e incentivos como certificados que avalen el cumplimiento. Se destaca el conocimiento adquirido en las sesiones sobre el uso de todas las herramientas que el docente podrá emplear durante sus sesiones de aprendizaje.

Fuente: Elaboración propia

2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas

Tabla 2. *Análisis comparativo de atributos*

ATIBUTOS	Modalidad	interactividad	Horario	Soporte técnico	Evaluación
Capacitación blended	Online	alta	Alta	presente	feedback online en tiempo real y seguimiento
Capacitación digitales	online	media	flexible	Ausente	online feedback o correos

Fuente: Elaboración propia

2.7. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto

2.7.1. Objetivo general

Conocer la satisfacción del uso de blended learning en estudiantes de la FalCoUPC, 2024.

2.7.2. Objetivos específicos

- Conocer la satisfacción del uso de blended learning con respecto a los elementos tangibles en estudiantes de la FalCoUPC, 2024.
- Conocer la satisfacción del uso de blended learning en relación a la motivación de los estudiantes de la FalCoUPC, 2024.
- Conocer la satisfacción del uso de blended learning en relación a la retroalimentación en los estudiantes de la FalCoUPC, 2024.
- Conocer cuál es la satisfacción del uso de blended learning en relación a la interactividad de los estudiantes de la FalCoUPC, 2024.

2.8. Componente del proyecto

Primera parte: medir la satisfacción del uso de blended learning

Para medir la satisfacción del uso del blended learning de los estudiantes de la FalCoUPC se realizará lo siguiente:

- Preparar una encuesta para entender la satisfacción del estudiante con el uso del blended learning.
- Realizar la encuesta con un grupo selecto de la población de estudiantes de la FalCoUPC.
- Analizar los resultados.
- Realizar un informe sobre la satisfacción de los estudiantes con el uso del blended learning.

Segunda parte: propuesta de mejora para el rendimiento académico con el uso del blended learning.

Para realizar una propuesta de mejora para el rendimiento académico de los estudiantes de la FalCoUPC, se realizara lo siguiente:

- Realizar una encuesta a un grupo de estudiantes sobre su rendimiento académico con el uso de blended learning
- Analizar los resultados
- Proponer propuesta de mejora para el rendimiento académico de los estudiantes.

2.9. Resultados generales: componentes del proyecto

Primera parte 1: Medir la satisfacción del uso del blended learning:

- Los estudiantes se sienten satisfechos o muy satisfechos con el uso de blended learning.
- Los alumnos tienen una percepción neutral.
- Los alumnos están insatisfechos.

Segunda parte 2: Propuesta de mejora para el rendimiento académico.

- Creen que el blended learning ha mejorado su rendimiento académico.
- Los estudiantes consideran que ha facilitado la comunicación con los profesores.

2.10. Plan de actividades del proyecto

Tabla 3. Cronograma del Proyecto

N°	Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Planteamiento del título y del problema de investigación.	■	■														
2	Desarrollo del problema, objetivos e hipótesis de investigación.			■	■												
3	Redacción de la justificación, limitaciones y viabilidad.					■	■										
4	Desarrollo de los antecedentes de investigación.							■	■								
5	Planteamiento del marco referencial.									■	■						
6	Desarrollo de la metodología del proyecto.									■	■						
7	Identificar las herramientas de recolección de datos.											■	■				
8	Descripción del mercado objetivo (población y muestra).													■	■		
9	Desarrollar el procesamiento y análisis de las herramientas de recolección.														■	■	
10	Redacción de las conclusiones y recomendaciones.															■	
11	Elaboración de las referencias.													■	■	■	
12	Sustentación ante un jurado externo.																■

Fuente: Elaboración propia

2.11. Metodología del proyecto

2.11.1 Hipótesis de investigación

2.11.1. 2. Hipótesis general

La presente investigación no cuenta con hipótesis por el diseño planteado.

2.11.1.3. Hipótesis específicas

La presente investigación no cuenta con hipótesis por el diseño planteado.

2.11.2. Operacionalización de variables

Variable: Satisfacción del uso de blended learning

Definición conceptual: La satisfacción del uso de blended learning se refiere al grado en que los estudiantes de la FaCoUPC perciben que la modalidad de blended learning cumple o supera sus expectativas en relación con cuatro dimensiones clave: elementos tangibles, motivación, retroalimentación e interactividad.

Definición operacional: La satisfacción del uso de blended learning se medirá a través de un cuestionario que evalúe las cuatro dimensiones mencionadas anteriormente. Cada dimensión se medirá a través de indicadores específicos:

- Elementos tangibles: calidad de la plataforma educativa, acceso a internet, adecuación de los dispositivos utilizados.
- Motivación: empleo de tecnologías digitales, ambiente de soporte, calidad del material educativo.
- Retroalimentación: pertinencia, funcionalidad y oportunidad de la retroalimentación recibida en sesiones en línea y otras actividades de aprendizaje.
- Interactividad: calidad y frecuencia de las interacciones entre estudiantes y profesores, así como entre los propios estudiantes, a través de trabajos en línea y la combinación de presencialidad y virtualidad.

2.11.3. Enfoque de investigación

Para la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, la metodología cuantitativa busca describir y medir variables, como es el caso de la Satisfacción del uso de blended learning. Asimismo, se cuenta con una población y muestra de estudio, de los cuales, los resultados de la muestra son generalizables a toda la población (Tamayo, 2007). Por tanto, se busca observar y describir las tecnologías implementadas en la UPC

para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes, procesando e interpretando sus opiniones para la misma. Asimismo, se empleará el método científico definido por Hernández y Mendoza (2023) como el conjunto de pasos sistematizados a desarrollar para alcanzar los objetivos propuestos y contrastar las hipótesis de estudio por medio de los tratamientos estadísticos.

2.11.4. Tipo de investigación

Esta presente investigación es de tipo aplicada, según Ñaupas et al. (2023), ya que se busca no solo conocer y comprender una realidad, recolectando información de los usuarios de la UPC en el año 2023, sino también se plantea una propuesta de mejora sobre capacitaciones a docentes sobre la educación blended.

2.11.5. Diseño de investigación

No experimental de corte transversal, dado que no se busca manipular las variables, y los datos son recolectados en un solo período de (Hernández y Mendoza, 2023).

2.11.6. Nivel de investigación

El enfoque de la investigación es de tipo exploratorio, ya que se llevó a cabo una búsqueda inicial de información que permitió la formulación del problema, sin enfocarse en la definición de un objetivo o en la formulación de hipótesis específicas, basándose en los usuarios de la UPC en 2024 (Ñaupas et al., 2023). Además, es descriptivo, dado que se emplearon instrumentos para la recolección de datos con el propósito de detallar la satisfacción de los estudiantes con el uso del modelo de blended learning, tal como lo indican Ñaupas et al. (2023).

2.11.7. Población

Población es el conjunto de todos los individuos que concuerdan con una serie de características (Rodríguez & Burneo, 2017). Por lo tanto, la población está compuesta por todos los alumnos de la FalCoUPC, durante el año 2024.

2.11.8. Muestreo y muestra

La muestra es no probabilística, ya que la selección y el número de participantes no se basará por un proceso aleatorio. En cambio, depende de criterios específicos establecidos por el investigador (Ñaupas et al., 2023). Por lo tanto, la muestra de estudio está compuesta por 150 alumnos de la FalCoUPC sede Villa Chorrillos, matriculados durante el período lectivo 2024-1.

2.11.9. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta aplicada a la muestra de estudio, es decir a los alumnos de la UPC.

Instrumentos para recolectar datos

El instrumento es un cuestionario validado por juicio de expertos compuesto por 24 preguntas de escala ordinal Likert (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Este fue aplicado a 150 estudiantes de la FalCoUPC sede Villa Chorrillos, matriculados durante el período lectivo 2024-1.

2.11.10. Validez y confiabilidad

Validez

Se aplicó la validez por juicio de expertos, se recurrió a la opinión de un especialista en metodología de la investigación para evaluar el cuestionario con base en criterios como claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. Los resultados del juicio de expertos han sido comparados con los valores y niveles de la validez, ver Tabla 4.

Tabla 4. *Niveles de Validez*

Niveles	Valores
Excelente	81-100%
Muy bueno	61-80%
Bueno	41-60%
Regular	21-40%
Deficiente	0-20%

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

Se empleó el método de consistencia interna para evaluar la confiabilidad del instrumento, es decir, para verificar si genera resultados consistentes y coherentes. Para ello, se realizó una prueba piloto con 10 participantes que presentaban características similares a las de la muestra, en la cual se aplicó el instrumento una sola vez. La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach (α), cuyos valores varían entre 0 (indicación de baja o nula confiabilidad) y 1 (indicación de alta confiabilidad).

Tabla 5. *Valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach*

Intervalo	Interpretación
-----------	----------------

$\alpha > 0.9$	Excelente
$\alpha > 0.8$	Bueno
$\alpha > 0.7$	Aceptable
$\alpha > 0.6$	Cuestionable
$\alpha > 0.5$	Pobre
<hr/>	
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

Luego de aplicarse el instrumento, el valor α es 0.715, indicando que es de aceptable confiabilidad.

III. ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación

Los costos estimados para la implementación de las mejoras propuestas en el blended learning de la FaCoUPC se dividen en dos categorías: costos iniciales y costos mensuales recurrentes.

Costos Iniciales:

Tabla 6. *Costos Iniciales*

Partida	Costo total estimado (S/)
Diseño y desarrollo de materiales de capacitación docente	5000
Desarrollo de herramientas de retroalimentación automatizada	8000
Diseño de rúbricas y guías de evaluación	2000
Implementación de nuevas herramientas de comunicación y colaboración	5000
Total Costos Iniciales	20000

Fuente: Elaboración propia

Costos Mensuales Recurrentes:

Tabla 7. *Costos Mensuales Recurrentes*

Partida	Costo mensual estimado (S/)
Contratación de expertos en blended learning y tecnologías educativas (4 horas mensuales por experto)	2,000
Plataforma de aprendizaje en línea (LMS)	166.67
Incentivos para la participación docente (bonos mensuales)	250

Evaluación de la capacitación docente (evaluaciones mensuales)	83.33
Capacitación docente en técnicas de retroalimentación efectiva (4 horas mensuales)	333.33
Diseño de actividades interactivas y colaborativas (actualización mensual)	250
Total Costos Mensuales	3,183.33

Fuente: Elaboración propia

Costo Total Estimado por Año:

El costo total estimado para la implementación de la propuesta de mejora durante un año académico, incluyendo los costos iniciales y los costos mensuales recurrentes durante 12 meses, es de S/ 58,199.96.

IV. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis de resultados descriptivos

Variables: Nivel de satisfacción del uso de blended

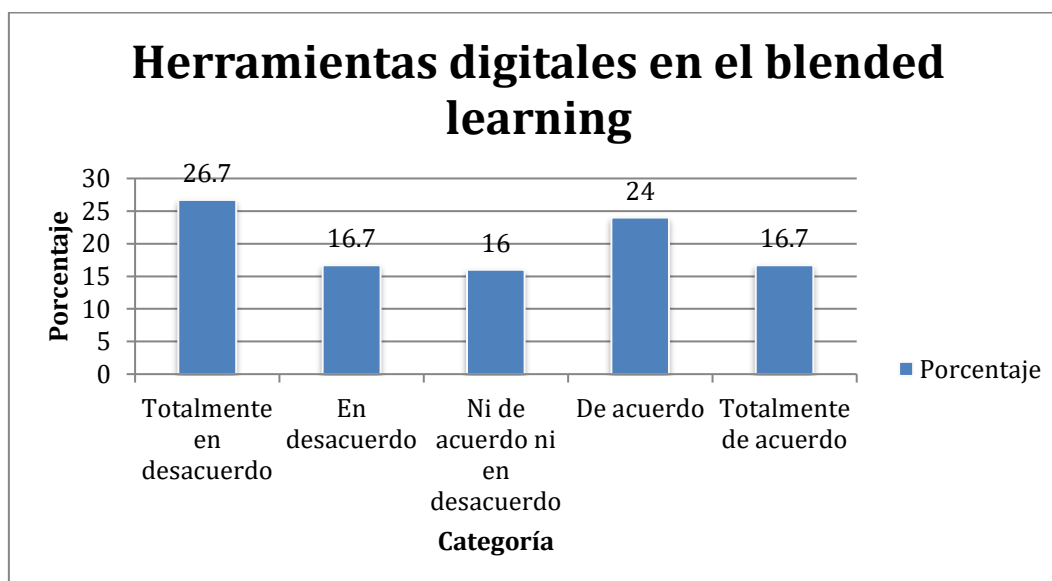
Ítem 1: ¿El uso de herramientas digitales en el blended learning ha mejorado tu aprendizaje en general?

Tabla 8. Herramientas digitales en el blended learning

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	40	26,7	26,7	26,7
	En desacuerdo	25	16,7	16,7	43,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	16,0	16,0	59,3
	De acuerdo	36	24,0	24,0	83,3
	Totalmente de acuerdo	25	16,7	16,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Herramientas digitales en el blended learning



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 26.7% totalmente en desacuerdo que sienten que las herramientas digitales no han mejorado su aprendizaje.

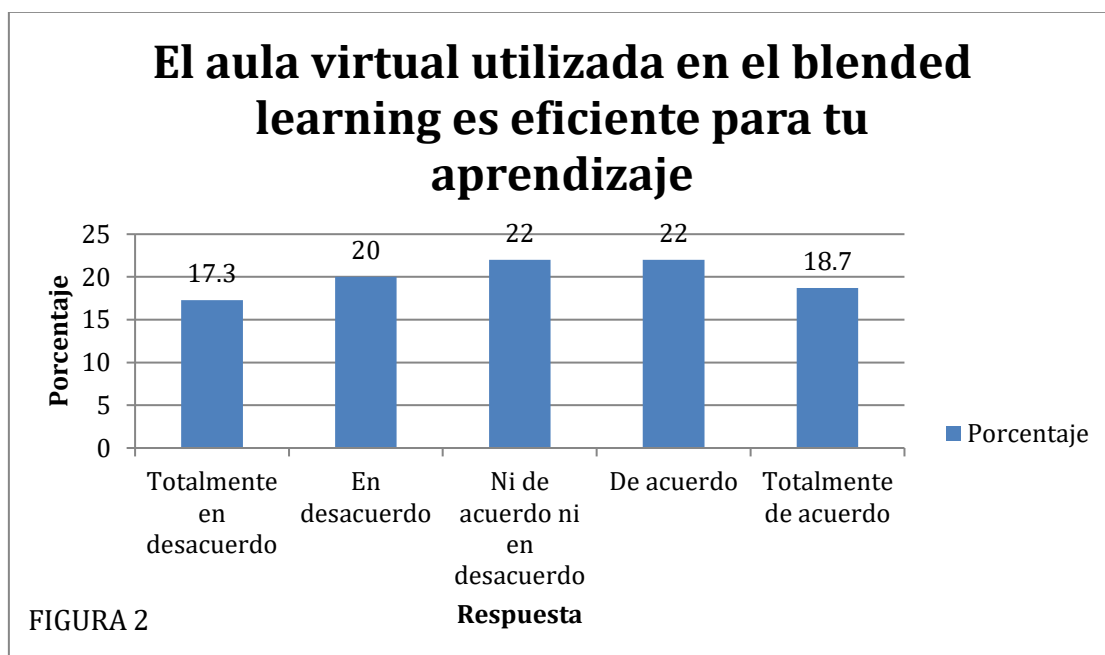
Ítem 2: ¿El aula virtual utilizada en el blended learning es eficiente para tu aprendizaje?

Tabla 9. Eficiencia del aula

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	17,3	17,3	17,3
	En desacuerdo	30	20,0	20,0	37,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	22,0	22,0	59,3
	De acuerdo	33	22,0	22,0	81,3
	Totalmente de acuerdo	28	18,7	18,7	100,0
Total		150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Eficiencia en el aula



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo que sienten eficiente el blended learning.

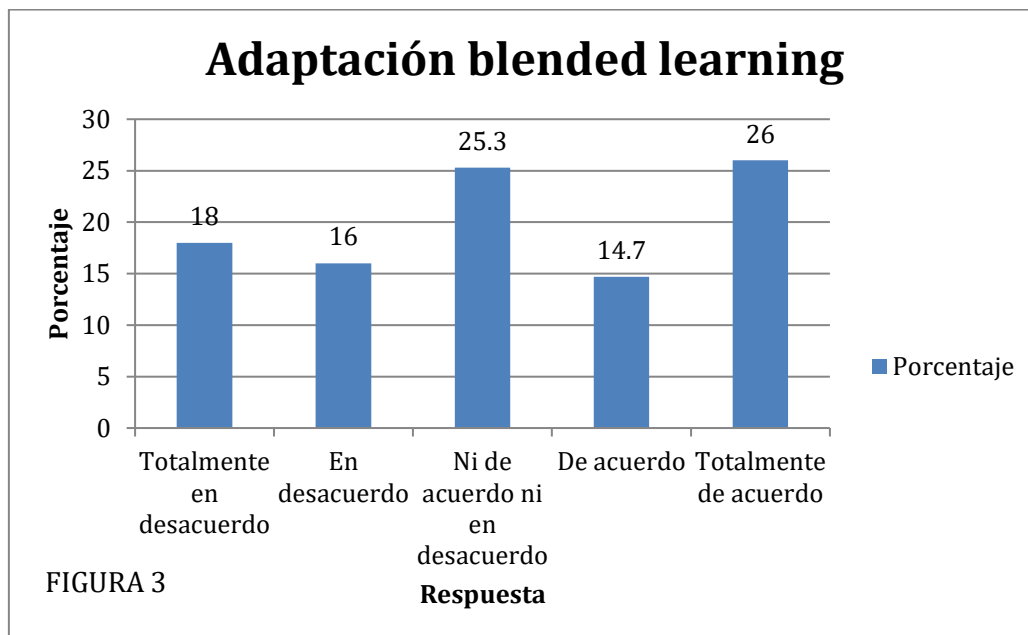
Ítem 3: ¿Tuviste dificultades para adaptarte al blended learning?

Tabla 10. Adaptación blended learning.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	27	18,0	18,0	18,0
	En desacuerdo	24	16,0	16,0	34,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	25,3	25,3	59,3
	De acuerdo	22	14,7	14,7	74,0
	Totalmente de acuerdo	39	26,0	26,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Adaptación blended learning.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 26% totalmente de acuerdo que sintieron dificultades al adaptarse.

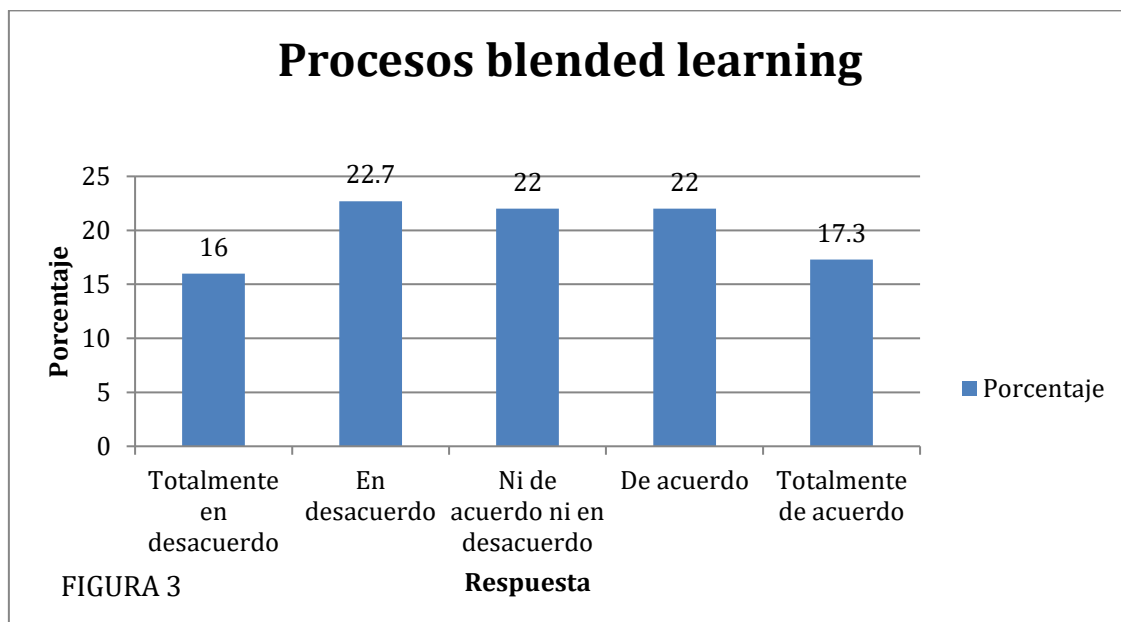
Ítem 4: ¿Te agrada el uso de tecnología en el proceso de blended learning?

Tabla 11. Procesos blended learning

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo	34	22,7	22,7	38,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	22,0	22,0	60,7
	De acuerdo	33	22,0	22,0	82,7
	Totalmente de acuerdo	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Procesos blended learning



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo que encuentran agradable el uso de la tecnología en el proceso de blended learning.

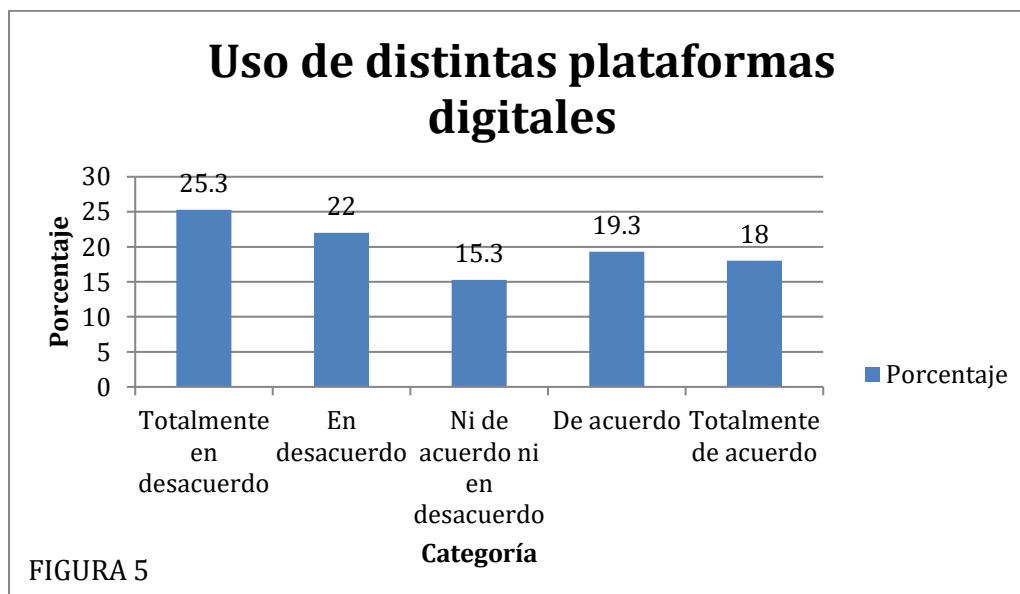
Ítem 5: ¿Consideras importante utilizar diferentes plataformas digitales para tu aprendizaje en la modalidad blended learning?

Tabla 12. *Uso de distintas plataformas digitales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	38	25,3	25,3	25,3
	En desacuerdo	33	22,0	22,0	47,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	15,3	15,3	62,7
	De acuerdo	29	19,3	19,3	82,0
	Totalmente de acuerdo	27	18,0	18,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. *Uso de distintas plataformas digitales*



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 25,3% totalmente en desacuerdo que consideran no importante utilizar múltiples plataformas digitales.

Ítem 6: El docente elabora distintos materiales para cada sesión de blended learning

Tabla 13. Elaboración del material por el docente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	30	20,0	20,0	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	22,0	22,0	62,0
	De acuerdo	25	16,7	16,7	78,7
	Totalmente de acuerdo	32	21,3	21,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Elaboración del material por el docente

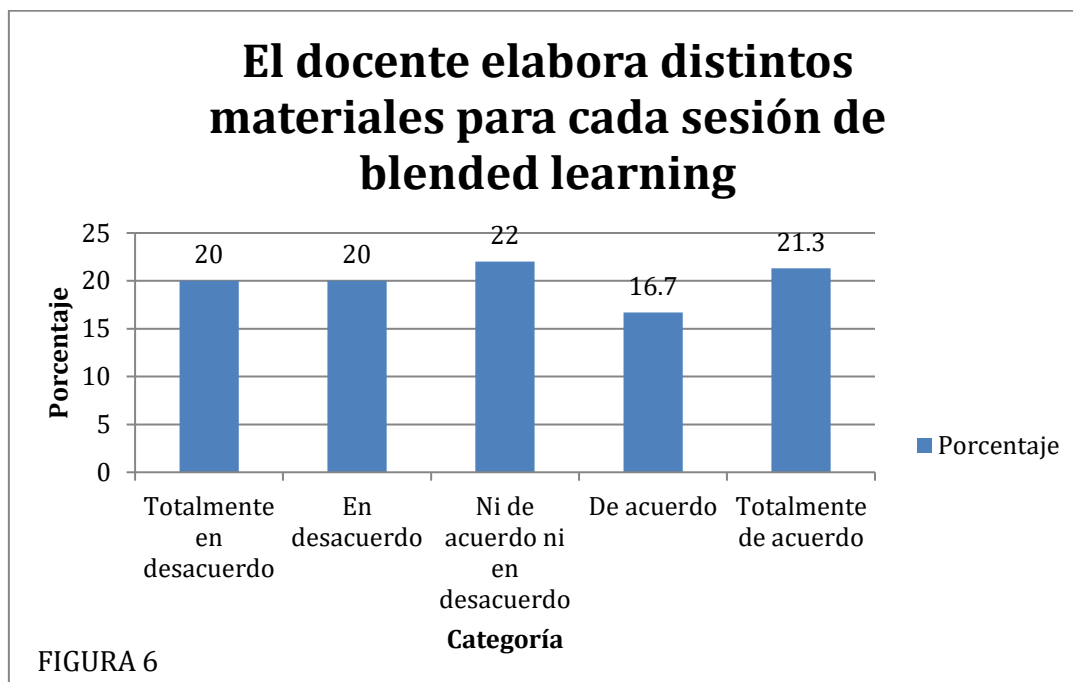


FIGURA 6

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo aquel docente aplique distintos materiales en sus sesiones de blended learning.

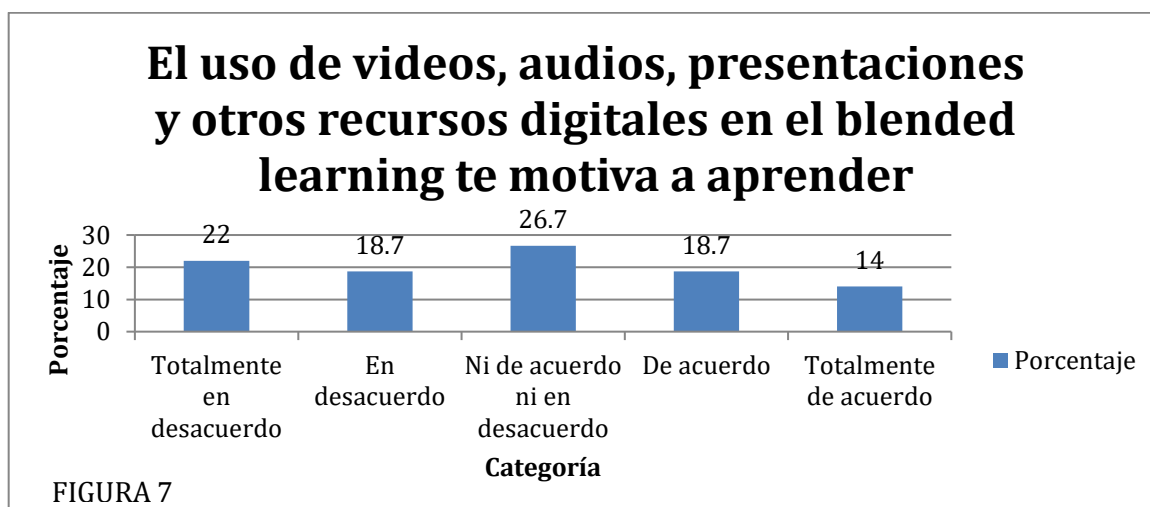
Ítem 7: ¿El uso de videos, audios, presentaciones y otros recursos digitales en el blended learning te motiva a aprender?

Tabla 14. Uso de recursos digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	33	22,0	22,0	22,0
	En desacuerdo	28	18,7	18,7	40,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	26,7	26,7	67,3
	De acuerdo	28	18,7	18,7	86,0
	Totalmente de acuerdo	21	14,0	14,0	100,0
Total		150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Uso de recursos digitales



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 26.7% totalmente en desacuerdo que sienten que las herramientas digitales no han mejorado su aprendizaje.

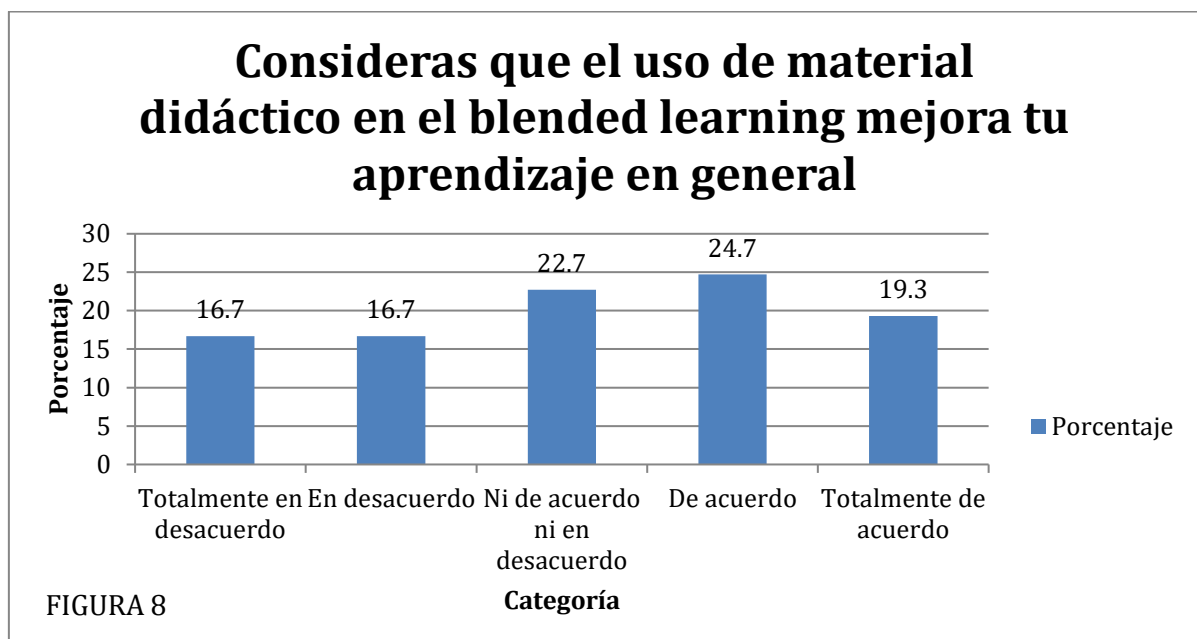
Ítem 8: ¿Consideras que el uso de material didáctico en el blended learning mejora tu aprendizaje en general?

Tabla 15. Uso de material didáctico

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	25	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo		25	16,7	16,7	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		34	22,7	22,7	56,0
	De acuerdo		37	24,7	24,7	80,7
	Totalmente de acuerdo		29	19,3	19,3	100,0
	Total		150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8. Uso de material didáctico



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 24.7% de acuerdo que consideran que el uso de material didáctico en el blended learning mejoro su aprendizaje.

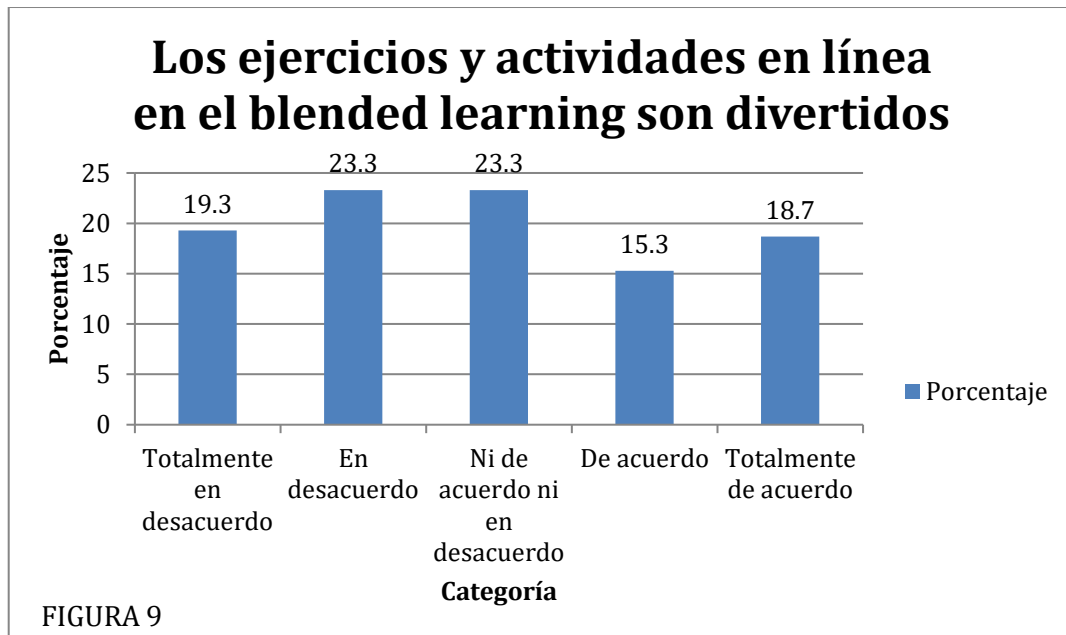
Ítem 9: ¿Los ejercicios y actividades en línea en el blended learning son divertidos?

Tabla 16. Ejercicios y Actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	19,3	19,3	19,3
	En desacuerdo	35	23,3	23,3	42,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	23,3	23,3	66,0
	De acuerdo	23	15,3	15,3	81,3
	Totalmente de acuerdo	28	18,7	18,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9. Ejercicios y Actividades



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 23.3% en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo que los ejercicios y actividades en línea son divertidos.

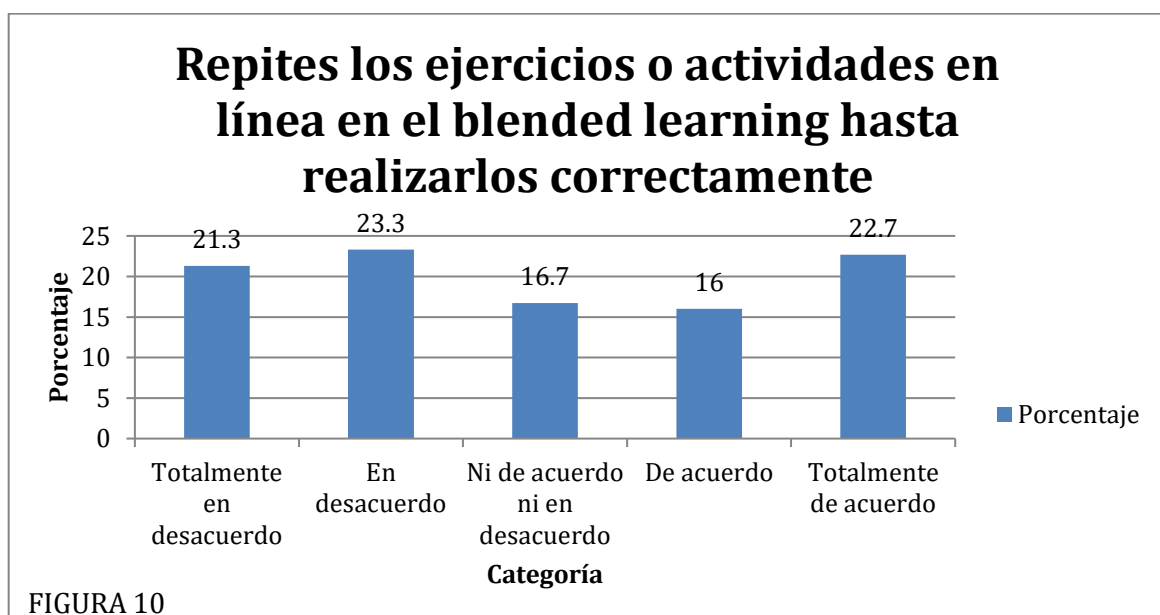
Ítem 10: ¿Repites los ejercicios o actividades en línea en el blended learning hasta realizarlos correctamente?

Tabla 17. Repetición de ejercicios

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	32	21,3	21,3	21,3
	En desacuerdo		35	23,3	23,3	44,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		25	16,7	16,7	61,3
	De acuerdo		24	16,0	16,0	77,3
	Totalmente de acuerdo		34	22,7	22,7	100,0
	Total		150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. Repetición de ejercicios



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 23.3% en desacuerdo que sienten que repiten sus ejercicios o actividades en línea.

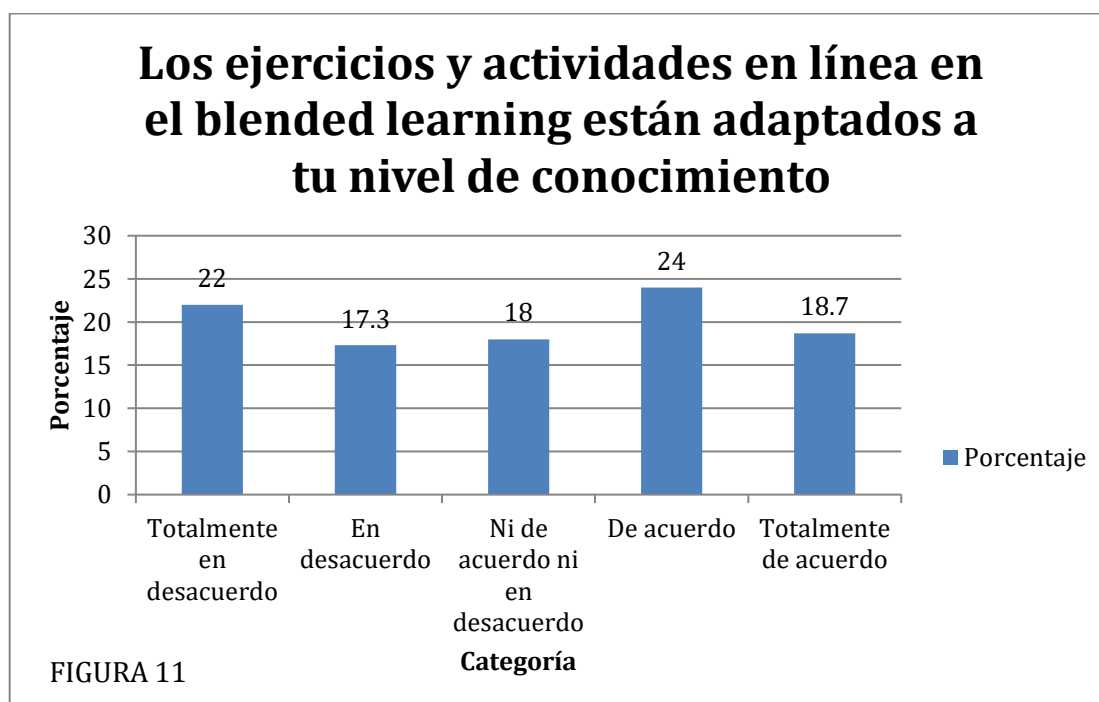
Ítem 11: ¿Los ejercicios y actividades en línea en el blended learning están adaptados a tu nivel de conocimiento?

Tabla 18. Adaptación de ejercicios y actividades

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	33	22,0	22,0	22,0
	En desacuerdo	26	17,3	17,3	39,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	18,0	18,0	57,3
	De acuerdo	36	24,0	24,0	81,3
	Totalmente de acuerdo	28	18,7	18,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11. Adaptación de ejercicios y actividades



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 24% de acuerdo que sienten que las actividades están adaptadas a sus conocimientos.

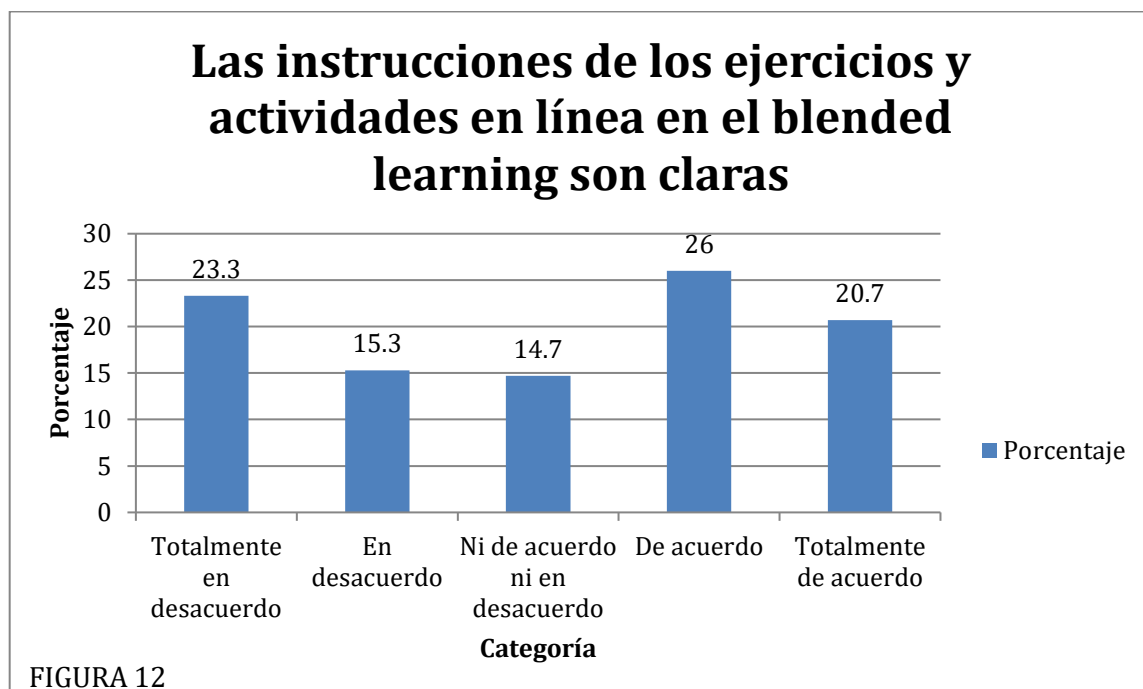
Ítem 12: ¿Las instrucciones de los ejercicios y actividades en línea en el blended learning son claras?

Tabla 19. Claridad de los ejercicios y actividades

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	35	23,3	23,3	23,3
	En desacuerdo		23	15,3	15,3	38,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		22	14,7	14,7	53,3
	De acuerdo		39	26,0	26,0	79,3
	Totalmente de acuerdo		31	20,7	20,7	100,0
	Total		150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12. Claridad de los ejercicios y actividades



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 26% de acuerdo que sienten que las instrucciones en línea son fáciles de entender.

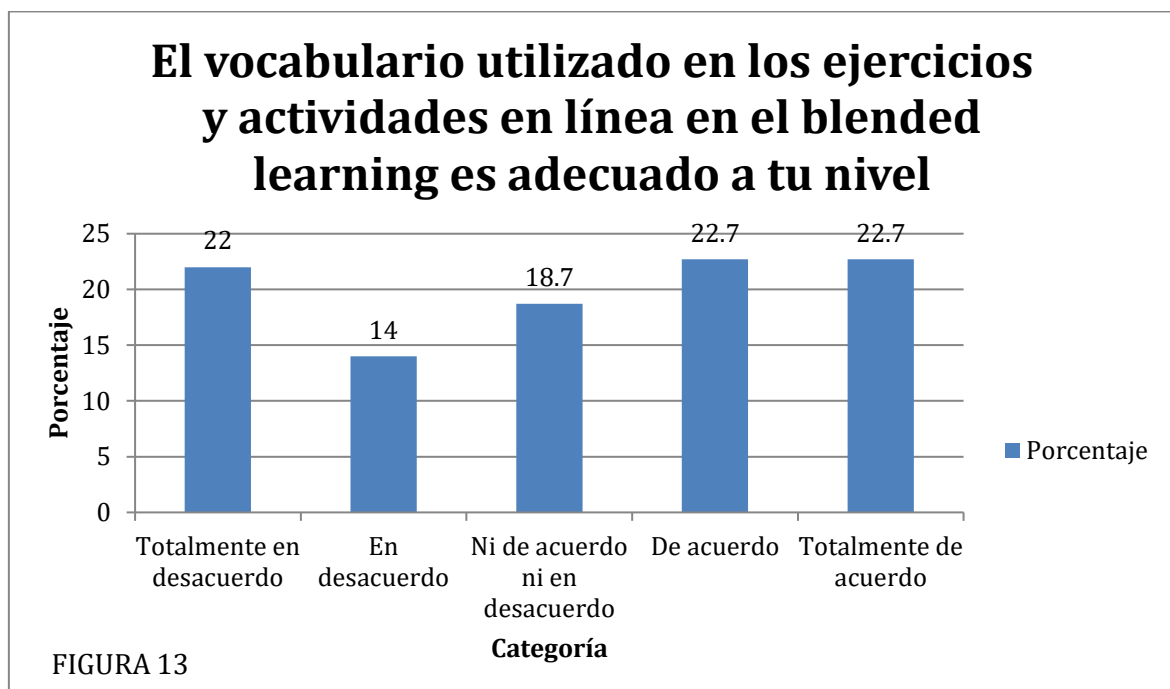
Ítem 13: ¿El vocabulario utilizado en los ejercicios y actividades en línea en el blended learning es adecuado a tu nivel?

Tabla 20. Vocabulario en los ejercicios y actividades

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	33	22,0	22,0	22,0
	En desacuerdo		21	14,0	14,0	36,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		28	18,7	18,7	54,7
	De acuerdo		34	22,7	22,7	77,3
	Totalmente de acuerdo		34	22,7	22,7	100,0
	Total		150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13. Vocabulario en los ejercicios y actividades



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 22% totalmente de acuerdo que encuentran adecuado el vocabulario utilizado en línea.

Ítem 14: ¿La cantidad de ejercicios y actividades en línea en el blended learning se adapta a tu tiempo de estudio?

Tabla 21. Cantidad de ejercicios y actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	19,3	19,3	19,3
	En desacuerdo	33	22,0	22,0	41,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	16,7	16,7	58,0
	De acuerdo	24	16,0	16,0	74,0
	Totalmente de acuerdo	39	26,0	26,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14. Cantidad de ejercicios y actividades

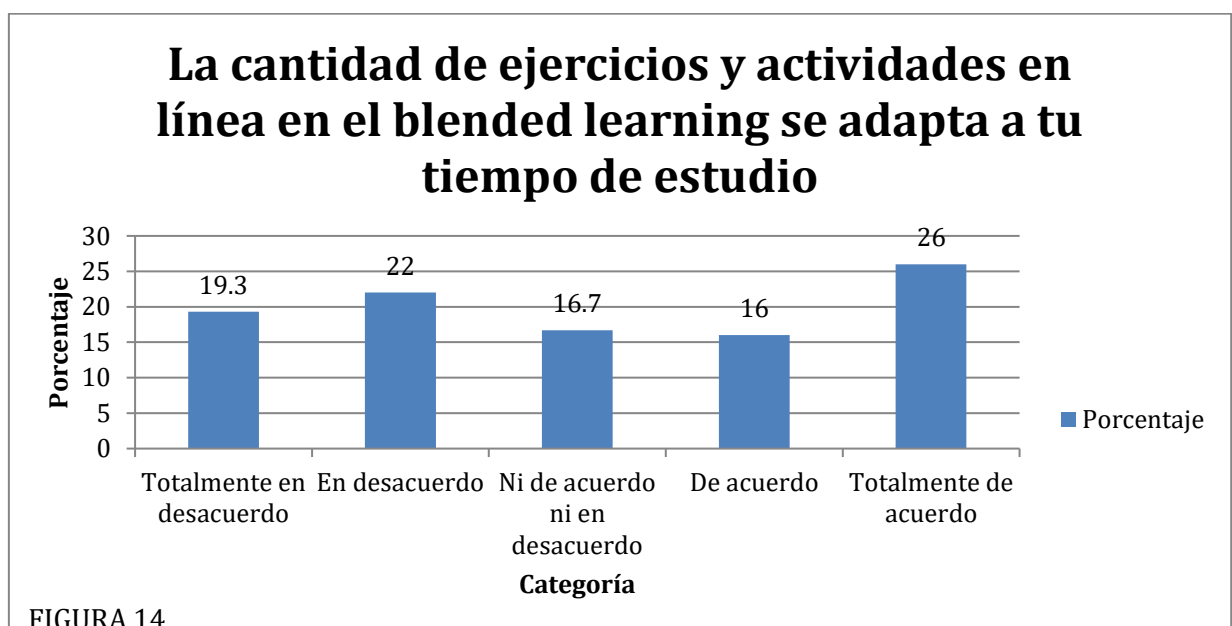


FIGURA 14

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 26% totalmente de acuerdo que sienten que la cantidad de ejercicios y actividades se adaptan a sus tiempos de estudios.

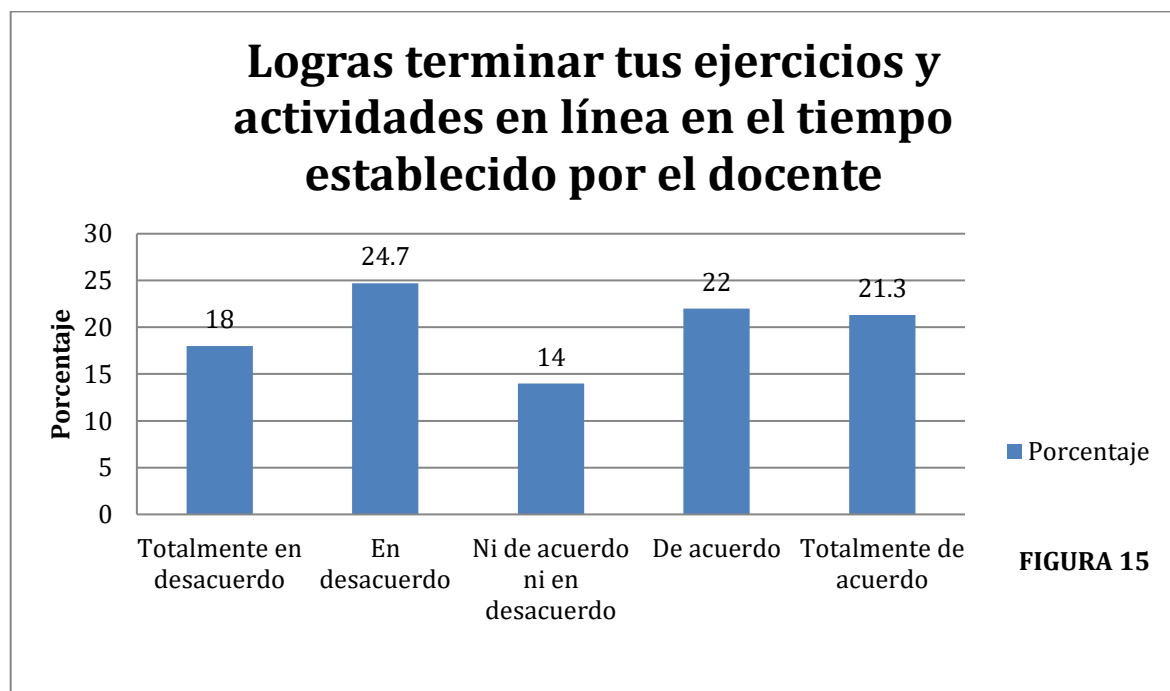
Ítem 15: *¿Logras terminar tus ejercicios y actividades en línea en el tiempo establecido por el docente?*

Tabla 22. *Logro de terminar*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	27	18,0	18,0	18,0
	En desacuerdo		37	24,7	24,7	42,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		21	14,0	14,0	56,7
	De acuerdo		33	22,0	22,0	78,7
	Totalmente de acuerdo		32	21,3	21,3	100,0
	Total		150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15. *Logro de terminar*



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 24.7% en desacuerdo que sienten que no logran terminar sus ejercicios en línea en el tiempo establecido.

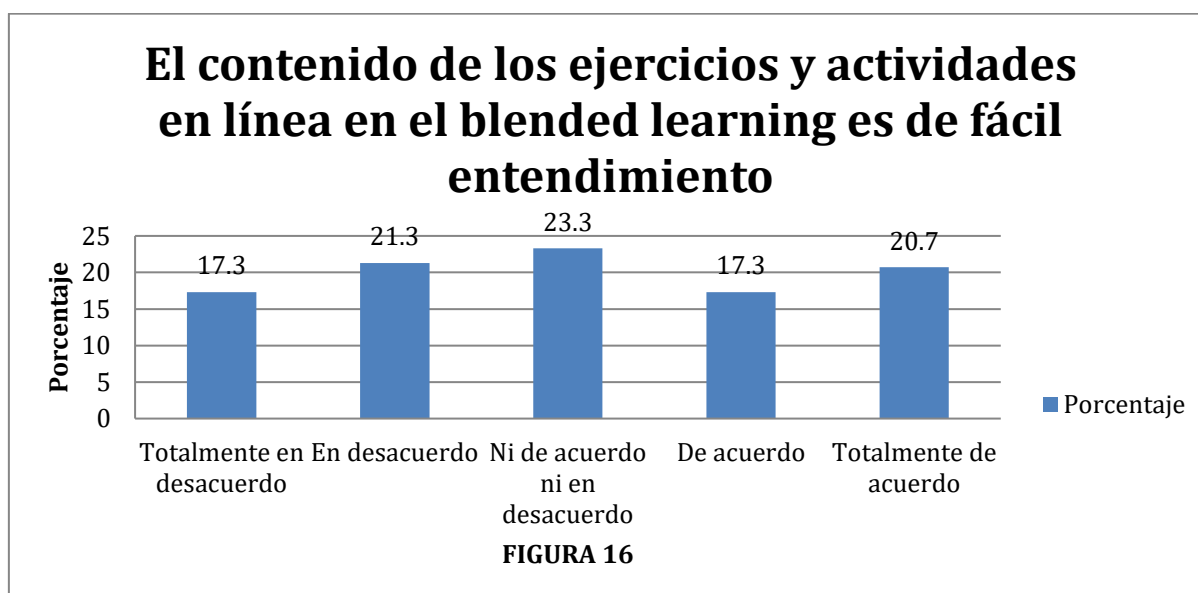
Ítem 16: ¿El contenido de los ejercicios y actividades en línea en el blended learning es de fácil entendimiento?

Tabla 23. Contenido de los ejercicios y actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	17,3	17,3	17,3
	En desacuerdo	32	21,3	21,3	38,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	23,3	23,3	62,0
	De acuerdo	26	17,3	17,3	79,3
	Totalmente de acuerdo	31	20,7	20,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 16. Contenido de los ejercicios y actividades



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 23.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo que sienten que el contenido de los ejercicios y actividades es fácil de entender.

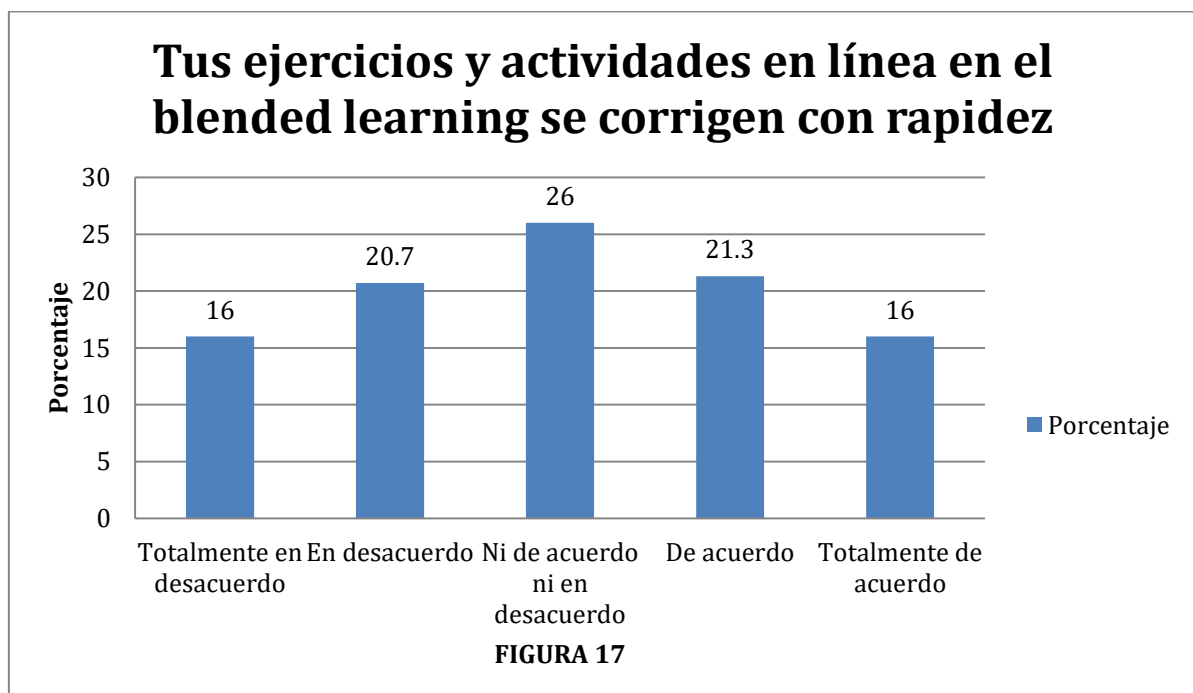
Ítem 17: ¿Tus ejercicios y actividades en línea en el blended learning se corrigen con rapidez?

Tabla 24. Corrección de ejercicios y actividades

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	24	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo		31	20,7	20,7	36,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		39	26,0	26,0	62,7
	De acuerdo		32	21,3	21,3	84,0
	Totalmente de acuerdo		24	16,0	16,0	100,0
	Total		150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 17. Corrección de ejercicios y actividades



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo que sienten que se corrigen con rapidez.

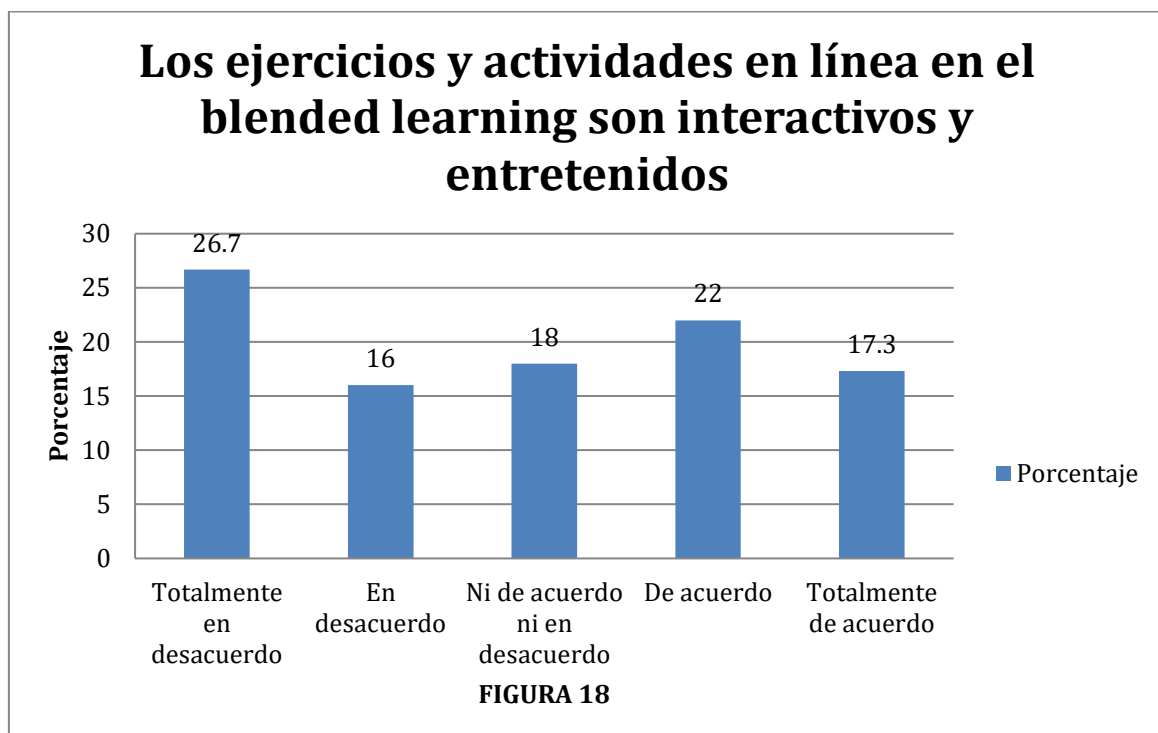
Ítem 18: ¿Los ejercicios y actividades en línea en el blended learning son interactivos y entretenidos?

Tabla 25. Nivel de interacción y entretenimiento

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	40	26,7	26,7	26,7
	En desacuerdo	24	16,0	16,0	42,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	18,0	18,0	60,7
	De acuerdo	33	22,0	22,0	82,7
	Totalmente de acuerdo	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18. Nivel de interacción y entretenimiento



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 26.7% totalmente en desacuerdo que sienten que los ejercicios y actividades son entretenidos.

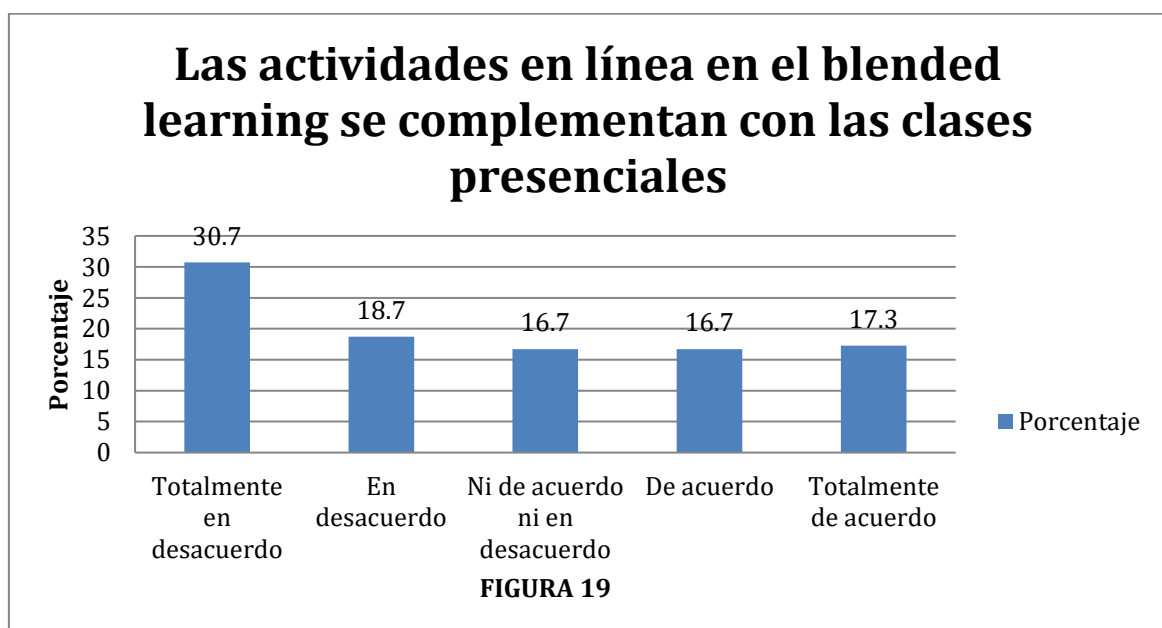
Ítem 19: ¿Las actividades en línea en el blended learning se complementan con las clases presenciales?

Tabla 26. Actividades en línea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	46	30,7	30,7	30,7
	En desacuerdo	28	18,7	18,7	49,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	16,7	16,7	66,0
	De acuerdo	25	16,7	16,7	82,7
	Totalmente de acuerdo	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 19. Actividades en línea



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 30.7% totalmente en desacuerdo que sienten que el blended learning no se complementa con las clases presenciales.

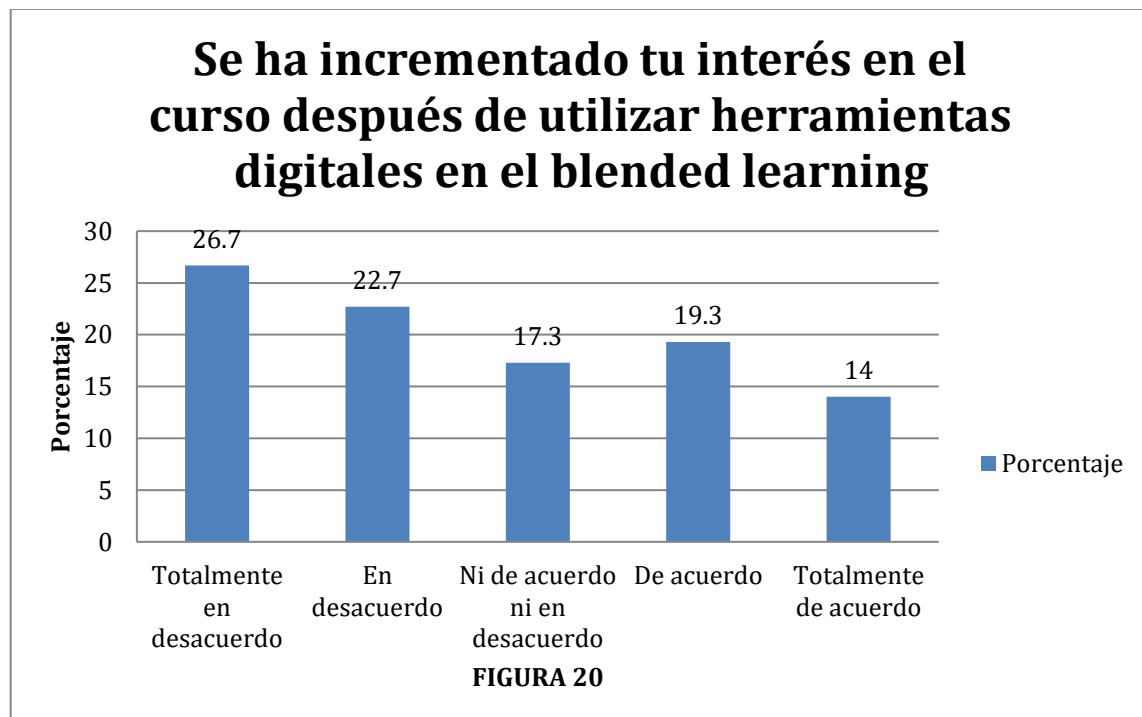
Ítem 20: ¿Se ha incrementado tu interés en el curso después de utilizar herramientas digitales en el blended learning?

Tabla 27. Interés en el curso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	40	26,7	26,7	26,7
	En desacuerdo	34	22,7	22,7	49,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	17,3	17,3	66,7
	De acuerdo	29	19,3	19,3	86,0
	Totalmente de acuerdo	21	14,0	14,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20. Interés en el curso



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 26.7% totalmente en desacuerdo que no sienten que haya incrementado su interés En utilizar herramientas digitales.

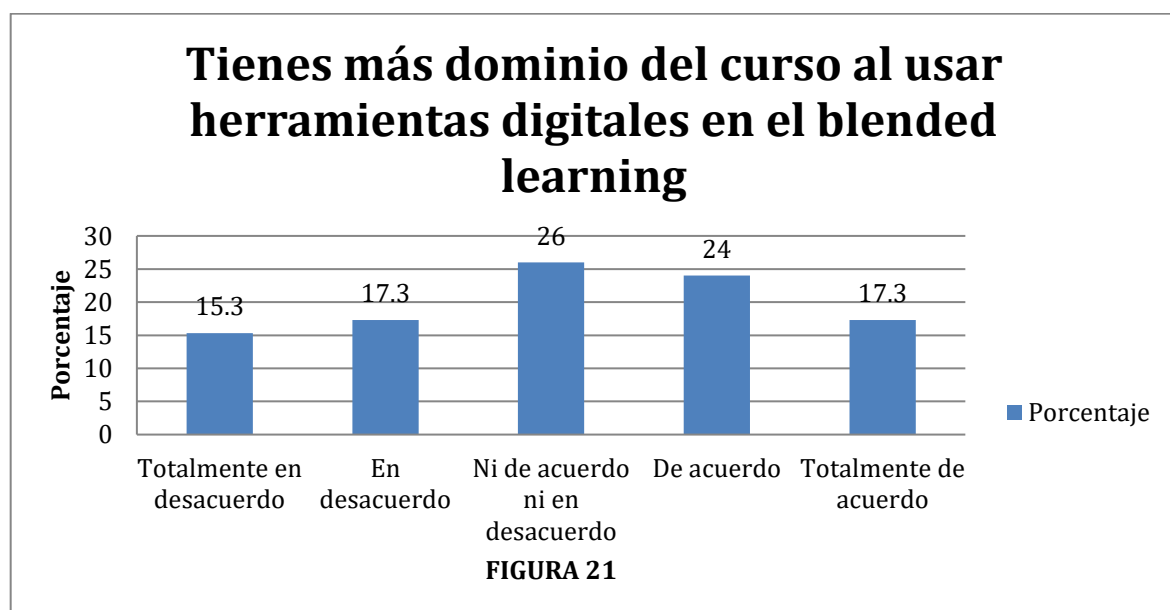
Ítem 21: ¿Tienes más dominio del curso al usar herramientas digitales en el blended learning?

Tabla 28. Dominio del curso

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo		23	15,3	15,3	15,3
	En desacuerdo		26	17,3	17,3	32,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		39	26,0	26,0	58,7
	De acuerdo		36	24,0	24,0	82,7
	Totalmente de acuerdo		26	17,3	17,3	100,0
	Total		150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21. Dominio del curso



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo que sienten que tengan más dominio en usar herramientas digitales.

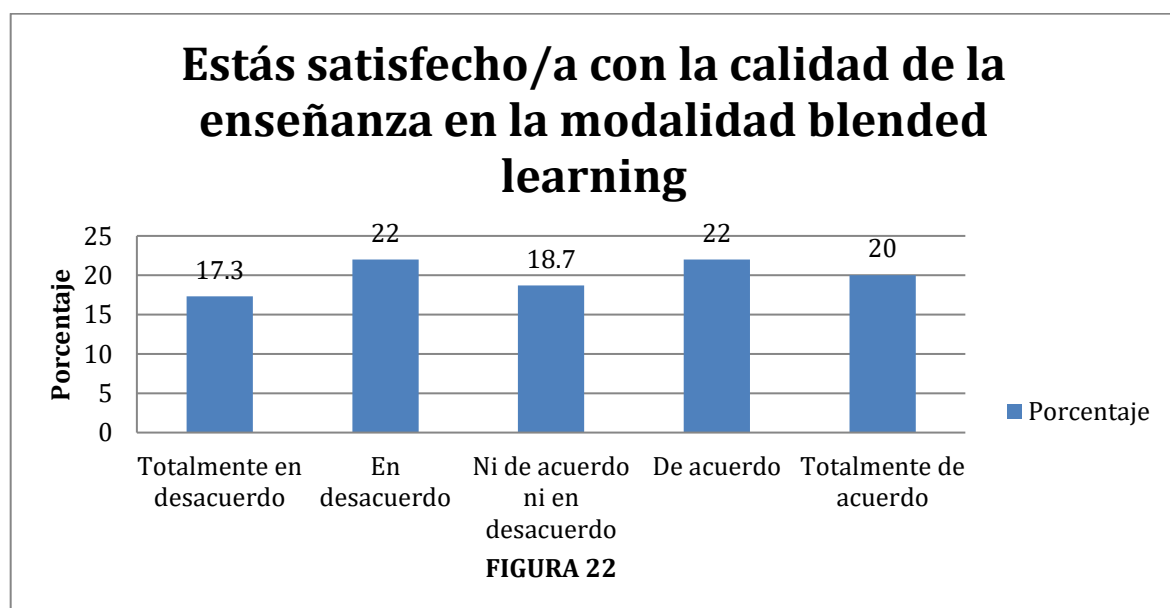
Ítem 22: En general, ¿estás satisfecho/a con la calidad de la enseñanza en la modalidad blended learning?

Tabla 29. Satisfacción de la enseñanza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	17,3	17,3	17,3
	En desacuerdo	33	22,0	22,0	39,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	18,7	18,7	58,0
	De acuerdo	33	22,0	22,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	30	20,0	20,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 22. Satisfacción de la enseñanza



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 22% de acuerdo que se sienten satisfechos con la calidad de blended learning.

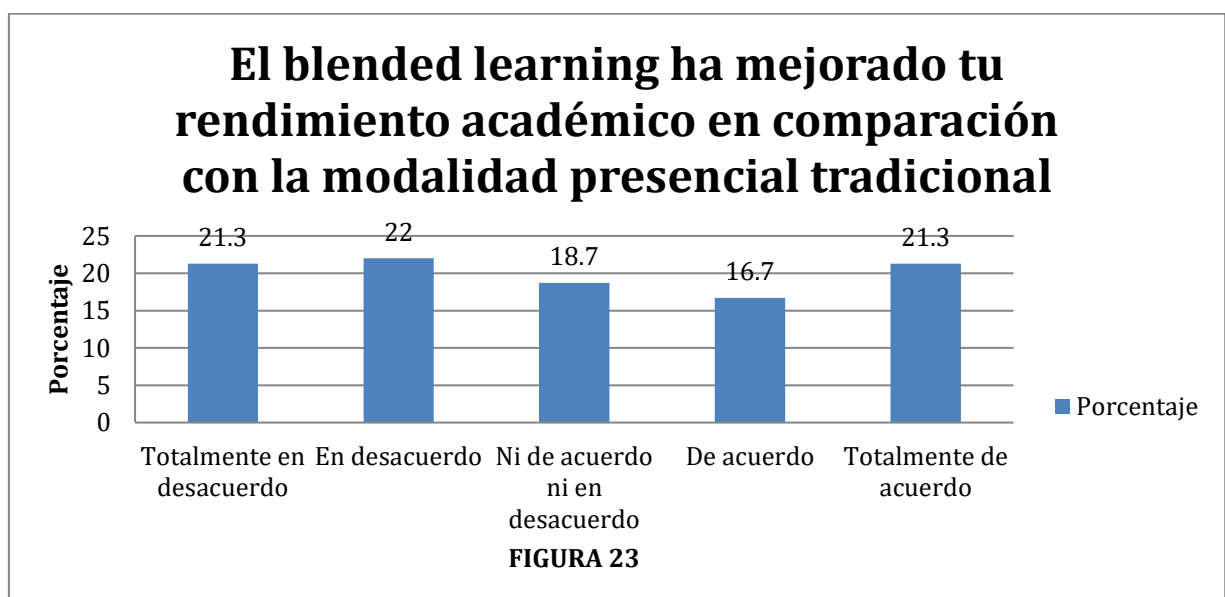
Ítem 22: ¿Consideras que el blended learning ha mejorado tu rendimiento académico en comparación con la modalidad presencial tradicional?

Tabla 30. Mejora del rendimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	21,3	21,3	21,3
	En desacuerdo	33	22,0	22,0	43,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	18,7	18,7	62,0
	De acuerdo	25	16,7	16,7	78,7
	Totalmente de acuerdo	32	21,3	21,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23. Mejora del rendimiento



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 22% en desacuerdo que sienten que haya mejorado su rendimiento.

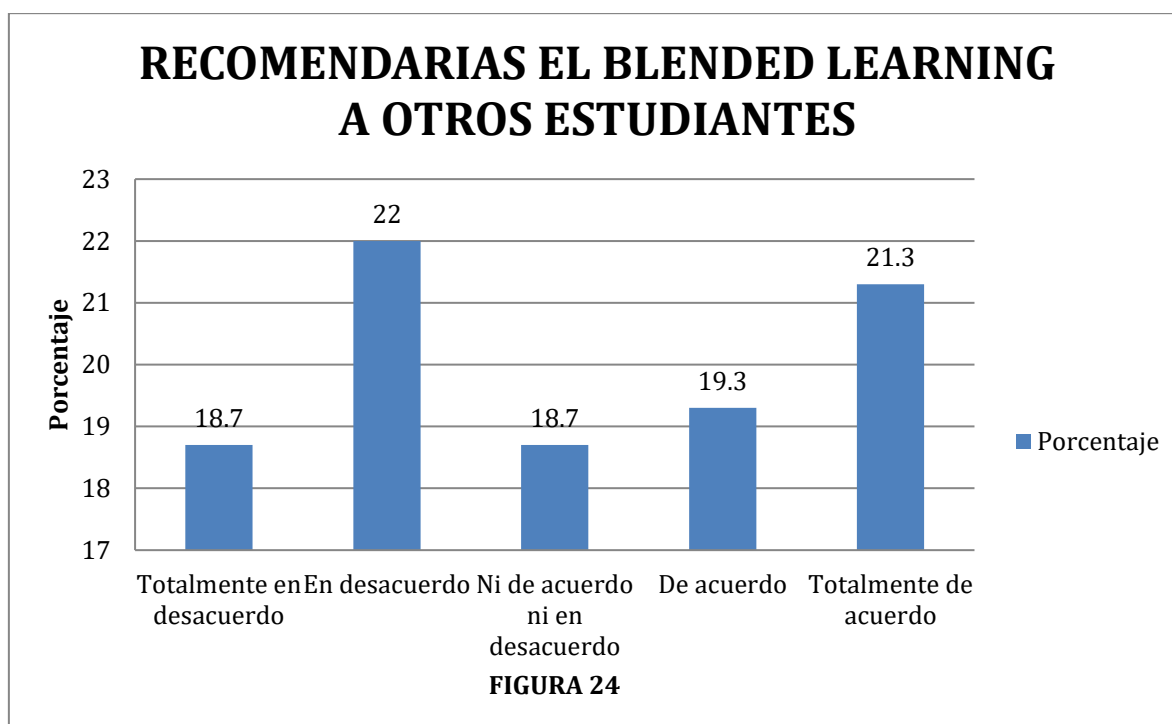
Ítem 24: ¿Recomendarías el blended learning a otros estudiantes?

Tabla 31. Recomendación del blended learning

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	28	18,7	18,7	18,7
	En desacuerdo		33	22,0	22,0	40,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		28	18,7	18,7	59,3
	De acuerdo		29	19,3	19,3	78,7
	Totalmente de acuerdo		32	21,3	21,3	100,0
	Total		150	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 24. Recomendación del blended learning



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: los resultados de la tabla muestran un balance de las opiniones de los encuestados siendo el 22% en desacuerdo de que recomendarían el blended learning.

La presente tesis no tiene análisis de resultados inferenciales porque no cuenta con tesis.

V. SUSTENTO DEL MERCADO

5.1. Alcance esperado del mercado

El alcance de esta investigación se extiende más allá de UPC y puede impactar a otras instituciones educativas en Perú y América Latina. Al identificar los factores clave que influyen en la satisfacción de los estudiantes con el blended learning, este estudio proporcionará información valiosa para guiar la toma de decisiones y mejorar la implementación de esta modalidad educativa en diversos contextos. Los resultados de esta investigación no solo beneficiarán a la UPC, sino que también podrían servir como referencia para otras instituciones que buscan optimizar sus programas de blended learning y mejorar la experiencia educativa de sus estudiantes, particularmente en la Facultad de Comunicaciones, donde se realizó el estudio.

5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial

El mercado objetivo real de esta investigación son los estudiantes de la FaCoUPC, quienes son los usuarios directos del blended learning y cuyas percepciones y experiencias son fundamentales para evaluar la eficacia de esta modalidad. Sin embargo, el mercado potencial se extiende a otras facultades y carreras dentro de la UPC que también implementan el blended learning, así como a otras universidades privadas y públicas en Perú y América Latina que estén considerando o implementando esta modalidad. Los resultados de este estudio podrían ser de gran interés para estas instituciones, ya que les proporcionarían información relevante y aplicable para mejorar sus propios programas, adaptando las estrategias y recomendaciones a sus contextos específicos.

5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio

5.3.1. Diagnóstico situacional

5.3.1.1. Análisis FODA

La educación superior peruana atraviesa un proceso sostenido de incorporación de tecnologías digitales en sus modelos de enseñanza. La UPC, ha desplegado el blended learning como eje central de su propuesta académica, combinando actividades presenciales con trabajo en entornos virtuales. La encuesta aplicada al estudiantado de la Facultad de Comunicaciones muestra una aceptación importante de esta modalidad, aunque también evidencia zonas de tensión que limitan su potencial, en especial en lo relacionado con la calidad de la retroalimentación, la adaptación gradual a la dinámica híbrida y la articulación entre actividades en línea y sesiones presenciales. Este conjunto de resultados configura un diagnóstico que orienta la identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en torno al modelo.

Fortalezas

Alta Satisfacción Estudiantil: El 80 % de los estudiantes declara estar satisfecho o muy satisfecho con el blended learning. Este dato refleja una valoración positiva del modelo como opción para cursar estudios universitarios.

Mejora en el Rendimiento Académico: El 70 % de los encuestados considera que el blended learning ha contribuido a mejorar su rendimiento. En cursos con evaluaciones parciales distribuidas en el tiempo y uso de cuestionarios en la plataforma, esta estructura facilita el repaso sistemático de contenidos y la distribución más equilibrada de la carga académica.

Facilidad de Comunicación: El 75 % de los estudiantes señala que la modalidad híbrida ha favorecido la comunicación con el profesorado. El uso de mensajería interna, foros y espacios de consultas en línea genera canales adicionales a la interacción en aula.

Flexibilidad en el Aprendizaje: La combinación de clases presenciales con actividades asincrónicas ofrece una flexibilidad amplia para organizar el tiempo de estudio.

Oportunidades

Avances Tecnológicos: La rápida evolución de plataformas educativas, herramientas de videoconferencia, sistemas de analítica de aprendizaje y recursos interactivos abre un margen considerable para enriquecer los cursos.

Capacitación Continua: El perfeccionamiento sistemático del profesorado en metodologías activas, diseño instruccional para entornos híbridos y uso avanzado de la plataforma institucional representa una oportunidad directa de mejora.

Colaboraciones Internacionales: La participación en proyectos académicos compartidos con universidades de otros países permitiría intercambiar buenas prácticas en blended learning, diseñar actividades y abrir espacios de aprendizaje intercultural.

Expansión de Recursos Digitales: El incremento de repositorios de clases grabadas, cápsulas conceptuales, bancos de ejercicios, guías de trabajo y casos aplicados en formato digital puede fortalecer el carácter continuo del aprendizaje.

Debilidades

Desigualdad en el Acceso a la Tecnología: Una fracción de los estudiantes enfrenta dificultades para contar con dispositivos actualizados o conectividad estable. Esta situación se traduce en problemas para participar en sesiones sincrónicas, descargar archivos de gran tamaño o activar la cámara en actividades que requieren interacción audiovisual.

Curva de Aprendizaje para Docentes y Estudiantes: La transición desde esquemas presenciales tradicionales hacia dinámicas híbridas exige cambios en las prácticas de enseñanza y aprendizaje. Persisten dificultades para organizar actividades adecuadas para el entorno virtual, administrar el tiempo en sesiones remotas y utilizar de manera pedagógica las herramientas de la plataforma.

Integración de Actividades en Línea y Presenciales: En varios cursos se observa que las experiencias en el aula física y las tareas asignadas en la plataforma funcionan

como bloques separados. Cuando las actividades virtuales no se vinculan de manera explícita con los contenidos trabajados presencialmente, la percepción de relevancia disminuye y el esfuerzo invertido en foros, cuestionarios o trabajos en línea pierde impacto en el aprendizaje global del curso.

Dependencia de la Conectividad: La operatividad del modelo depende de redes de internet estables tanto en los campus como en los hogares. Cortes de conexión durante exámenes en línea, retrasos en la carga de materiales o fallas en videoconferencias afectan la continuidad de las clases y generan niveles de estrés adicionales en el estudiantado, sobre todo en momentos de alta exigencia académica.

Amenazas

Cambios en Políticas Educativas: Modificaciones en regulaciones nacionales sobre educación superior, lineamientos de acreditación o disposiciones internas institucionales podrían restringir ciertas formas de implementación del blended learning o exigir ajustes en plazos muy breves.

Resistencia al Cambio: Una parte del profesorado y del estudiantado mantiene preferencias por esquemas de enseñanza centrados casi exclusivamente en la presencialidad. Esta resistencia se manifiesta en el uso mínimo de la plataforma, en la reproducción de clases expositivas sin adaptación al entorno virtual y en la baja participación en actividades asincrónicas.

Riesgos de Seguridad Digital: La creciente utilización de plataformas y aplicaciones externas para videoconferencias, almacenamiento en la nube y gestión de contenidos incrementa la exposición a vulneraciones de seguridad, accesos no autorizados o filtración de información personal.

Impacto de emergencias y eventos disruptivos: Situaciones como desastres naturales, problemas de infraestructura urbana o nuevas crisis sanitarias pueden interrumpir el funcionamiento regular de los campus y afectar la red de telecomunicaciones.

Propuesta de Mejora

Capacitación Continua para Docentes: Se propone establecer un plan de formación continua para el profesorado de la Facultad de Comunicaciones con módulos sobre diseño de cursos híbridos, uso avanzado de la plataforma, evaluación en entornos virtuales e integración de recursos multimedia propios del campo de la comunicación.

Ampliación de Recursos Digitales: Resulta pertinente consolidar una biblioteca digital especializada con acceso a bases de datos, manuales, guías de estilo, repositorios audiovisuales y materiales producidos en la propia facultad, como proyectos de estudiantes o productos de investigación aplicada.

Mejora de la Infraestructura El diagnóstico señala la necesidad de ampliar la capacidad de la red institucional, asegurar equipos adecuados en aulas híbridas y reforzar el soporte técnico durante franjas críticas del horario académico.

Fomento de la Interacción y Colaboración: Se plantea potenciar actividades que promuevan el intercambio sistemático entre estudiantes y docentes, tanto en espacios presenciales como virtuales. El diseño de proyectos colaborativos interdisciplinarios, la implementación de foros moderados donde se discutan casos del contexto peruano y la organización de laboratorios de innovación en comunicación digital pueden fortalecer el sentido de comunidad académica y elevar la percepción de relevancia del blended learning para la futura práctica profesional.

5.3.2. Propuesta de Valor

La principal propuesta de valor de este estudio radica en su capacidad para ofrecer recomendaciones detalladas y prácticas que optimicen la implementación del modelo de aprendizaje combinado (blended learning) en la FalCoUPC. Estas sugerencias se basan en las percepciones y experiencias de los estudiantes, lo que permite una comprensión profunda de los aspectos que influyen en su satisfacción. Al identificar factores como la calidad educativa, la efectividad de las herramientas digitales y la interacción docente-estudiante, es posible formular estrategias dirigidas a resolver las áreas de mejora detectadas. Entre las posibles acciones se incluyen programas de formación para el profesorado, orientados a mejorar la retroalimentación proporcionada y a perfeccionar la integración de las actividades presenciales y virtuales. Además, se pueden desarrollar medidas orientadas a facilitar la adaptación de los estudiantes al entorno híbrido, favoreciendo su integración efectiva en las dinámicas de aprendizaje.

5.3.3. Fuentes de Ingresos

Este estudio no tiene como propósito generar ingresos directos, pero sus hallazgos podrían tener un impacto positivo en la UPC, incrementando la satisfacción estudiantil, lo que a su vez podría traducirse en una mayor retención de estudiantes y una reputación académica más sólida para la universidad. Una mayor satisfacción estudiantil podría conducir a un aumento en la demanda de matrículas, lo que impactaría positivamente en los ingresos de la institución. Además, los resultados obtenidos podrían abrir oportunidades para desarrollar programas de capacitación docente en el ámbito del blended learning o incluso ofrecer servicios de consultoría educativa, generando recursos adicionales a través de la aplicación del conocimiento generado en esta investigación.

5.3.4. Canales de Distribución

Los resultados del estudio serán divulgados a través de una variedad de canales, tanto internos como externos. En el ámbito interno, se presentarán las conclusiones y recomendaciones a los directivos y docentes de la Facultad de Comunicaciones, así como a otras facultades y departamentos de la UPC. Esto permitirá que los hallazgos informen la toma de decisiones y orienten las acciones de mejora en la implementación del modelo híbrido. En el plano externo, se publicarán los resultados en revistas académicas especializadas y se presentarán en conferencias y eventos relacionados con la educación superior y la tecnología educativa. Este enfoque tiene como objetivo ampliar el impacto de los resultados, contribuyendo al debate académico y profesional sobre el blended learning en la educación superior y posicionando a la UPC como una institución pionera en innovación educativa.

5.3.5. Estrategia de Penetración en el Mercado

La estrategia para penetrar el mercado se centrará en la difusión de los resultados del estudio a través de los canales mencionados anteriormente, destacando tanto los aspectos positivos del modelo híbrido como los desafíos y áreas de mejora identificadas. Este enfoque transparente en la presentación de los resultados reflejará el compromiso de la UPC con la mejora continua de su modelo educativo y con la calidad de la formación que ofrece a sus estudiantes. Esta actitud proactiva hacia la retroalimentación podría atraer a más estudiantes e incluso motivar a otras instituciones a aprender de la experiencia de la UPC. Además, se buscarán alianzas estratégicas con otras universidades y organizaciones educativas para compartir experiencias, desarrollar conjuntamente recursos educativos y fomentar el intercambio de mejores prácticas en la implementación del blended learning.

5.3.6. Actividades Productivas Propias y Externas

Las actividades productivas vinculadas a este proyecto incluyen la planificación y diseño de la investigación, la creación y validación del cuestionario, la recolección y análisis de datos, y la formulación de conclusiones y recomendaciones. Estas acciones serán llevadas a cabo por el equipo de investigación de la UPC, aprovechando su vasta experiencia en los campos de la educación y la tecnología educativa. Las actividades externas, por su parte, podrían implicar la colaboración con otras instituciones educativas y organizaciones en la difusión de los resultados de la investigación y en el desarrollo de recursos educativos que favorezcan la implementación del blended learning. Estas colaboraciones externas también pueden incluir la organización de eventos académicos y la creación conjunta de materiales didácticos con otras instituciones afines.

5.3.7. Alianzas

Se prevé la formación de alianzas estratégicas con diversas instituciones educativas, tanto nacionales como internacionales, para compartir conocimientos y experiencias sobre la implementación de modelos híbridos de enseñanza. La colaboración con centros de investigación, universidades y organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que trabajen en el ámbito de la educación superior será clave para enriquecer la investigación y ampliar su impacto. Además, se buscarán acuerdos con empresas de tecnología educativa para explorar el uso de herramientas y plataformas innovadoras que puedan mejorar la experiencia de aprendizaje en entornos híbridos. Estas alianzas podrían implicar la prueba de nuevas tecnologías, el desarrollo conjunto de contenidos educativos y la capacitación de docentes y estudiantes en el uso de herramientas digitales específicas para el blended learning.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Conclusión general

El análisis realizado sobre la satisfacción de los estudiantes de la FalCoUPC en relación con el modelo de blended learning ha demostrado resultados mayoritariamente positivos. La mayoría de los estudiantes ha manifestado un nivel elevado de satisfacción, destacando especialmente la calidad de la enseñanza impartida y la efectividad de las herramientas digitales empleadas. Adicionalmente, la modalidad híbrida ha favorecido una mayor interacción entre estudiantes y docentes, lo que ha contribuido a la creación de un ambiente de aprendizaje más colaborativo y dinámico. Estos hallazgos subrayan la necesidad de continuar invirtiendo en tecnología educativa y en la formación continua del profesorado para seguir perfeccionando la experiencia educativa y optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

6.1.2. Conclusiones específicas

Conclusión específica 1:

Un 80 % de los estudiantes se muestra satisfecho o muy satisfecho con el modelo de blended learning. Este dato refleja una aceptación generalizada de la modalidad educativa híbrida, siendo la calidad de la enseñanza y la efectividad de las herramientas digitales factores determinantes en este alto nivel de satisfacción.

Conclusión específica 2:

El 70 % de los estudiantes considera que el blended learning ha tenido un impacto positivo en su rendimiento académico. Este dato sugiere que la combinación de actividades en línea y presenciales contribuye de manera significativa a potenciar el aprendizaje y el desempeño académico, favoreciendo un proceso educativo más equilibrado y adaptado a las necesidades del estudiantado.

Conclusión específica 3:

El 75 % de los estudiantes ha indicado que el modelo de blended learning ha mejorado la comunicación con los docentes. Este resultado señala que el uso de plataformas digitales ha permitido una mayor accesibilidad y ha favorecido la interacción continua entre estudiantes y profesores, facilitando el acompañamiento académico y la resolución de dudas en tiempo real.

Conclusión específica 4:

El estudio también ha identificado áreas que requieren mejoras en la implementación del modelo de blended learning, particularmente en lo que respecta a la capacitación continua de los docentes en el uso de herramientas digitales y la integración efectiva de actividades en línea y presenciales. Abordar estos aspectos representa una oportunidad clave para optimizar la modalidad y garantizar su efectividad a largo plazo.

6.2. Recomendaciones

Uno de los aspectos más mencionados por los estudiantes en relación con el modelo de blended learning ha sido la insatisfacción con la retroalimentación recibida, especialmente en lo que respecta a su oportunidad y personalización. En este sentido, se recomienda que los docentes proporcionen retroalimentación más detallada, específica y oportuna en todas las actividades académicas, tanto en las sesiones en línea como en las presenciales. La implementación de herramientas de retroalimentación automatizada, como rúbricas personalizadas o comentarios en las tareas, junto con sesiones de tutoría virtual individualizadas, podría contribuir significativamente a mejorar la calidad y la eficacia de la retroalimentación.

Asimismo, se ha observado que varios docentes requieren un mayor apoyo en la formación y capacitación en el uso de herramientas digitales y metodologías de enseñanza en línea. Por lo tanto, se recomienda la implementación de programas de formación

continúa para los profesores, que les permitan adquirir las habilidades y competencias necesarias para aprovechar al máximo las plataformas educativas y los recursos digitales. Esto no solo contribuiría a una mejor experiencia de aprendizaje, sino que también permitiría a los docentes diseñar actividades más interactivas y colaborativas que fomenten un aprendizaje activo y participativo.

En cuanto a la integración de las actividades en línea y presenciales, los estudiantes han expresado su insatisfacción con la forma en que estas se combinan. En este sentido, es fundamental reevaluar el diseño del modelo de blended learning para garantizar que las actividades virtuales complementen y refuercen el aprendizaje desarrollado en el aula. Esto podría implicar una revisión en los horarios, la distribución de contenidos y las actividades propuestas en cada modalidad, buscando siempre un equilibrio adecuado entre las actividades en línea y presenciales. Asegurar que ambas modalidades trabajen en sinergia maximizaría las ventajas de cada una, mejorando así la experiencia educativa del estudiante.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmed, S. A. S. (2023). A meta-analysis on publications for lecturers' perception of blended learning in higher education from 2020–2022. *European Journal of Education Studies*, 10(8). <https://doi.org/10.46827/ejes.v10i8.4923>
- Alonso, L., & Blázquez, F. (2012). *El docente de educación virtual: Guía básica*. Narcea. <https://revistas.uned.es/index.php/reop/article/download/11468/10964/16794>
- Álvarez, C., & Córdova, D. (2023). Los NOOC para el desarrollo de competencias digitales y formación virtual: Una revisión sistemática de la literatura. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (85), 68–84. <https://doi.org/10.21556/edutec.2023.85.2849>
- Arbaugh, J., Bangert, A., & Cleveland-Innes, M. (2010). Subject matter effects and the Community of Inquiry (CoI) framework: An exploratory study. *The Internet and Higher Education*, 13(1–2), 37–44. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2009.10.006>
- Arias, E. (2021). *Transformación digital en la Universidad Católica Argentina* [Tesis de maestría en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica Argentina]. Repositorio Institucional UCA. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/11986>
- Borda, E. (2023). *Percepción y satisfacción de los estudiantes respecto a la modalidad virtual durante los semestres 2020–II y 2021–I en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/19263>
- Cao, W. (2023). A meta-analysis of effects of blended learning on performance, attitude, achievement, and engagement across different countries. *Frontiers in Psychology*, 14, 1212056. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1212056>
- Dávila, R. (2023). Uso de herramientas virtuales y la satisfacción académica en estudiantes de universidades privadas de Lima sur - Perú. *Conrado*, 19(91), 296–305. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-

86442023000200296

Díaz, V. (2022). *La transformación digital en las instituciones de educación superior* [Tesis doctoral, Universidad Rey Juan Carlos]. TESEO / Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=323720>

Garrison, D., & Kanuka, H. (2004). Blended learning: Uncovering its transformative potential in higher education. *The Internet and Higher Education*, 7(2), 95–105.

<https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2004.02.001>

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.ª ed.). McGraw Hill.

Morante Távara, L. M. (2020). *Transformación digital: conceptos claves y casos de éxito en el Perú* [Trabajo de investigación de bachiller, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17069>

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/17069>

Nolasco, C., & Orozco, L. (2021). Percepción del blended learning en profesores y estudiantes universitarios. *Inventio*, 17(41), 1–16.

<https://doi.org/10.30973/inventio/2021.17.41/5>

Ñaupas, H., Mejía, E., Trujillo, I. R., Romero, H. E., Medina, W., & Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación total: Cuantitativa–cualitativa y redacción de tesis* (6.ª ed.). Ediciones de la U.

Ediciones de la U.

Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.

<https://doi.org/10.2307/3150499>

Ramírez, M., & Peña, C. (2022). *B-learning para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje*. [https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-](https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/309/864)

[docentes20/article/view/309/864](https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/309/864)

Rodríguez, J., & Burneo, K. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad San Ignacio de Loyola.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/15956328-07d8-4ea1-9661-e0bb86039f8b/content>

Sandhu, G. (2018). *The role of academic libraries in the digital transformation of the universities*. En *2018 5th International Symposium on Emerging Trends and Technologies in Libraries and Information Services (ETTLIS)* (pp. 292–296). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ETTLIS.2018.8485258>

Sifuentes, P. (2022). *Competencias digitales y el desempeño docente en las clases online en instituciones educativas privadas de la ciudad de Huacho* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10684>

Vicario, C. (2006). *Blended learning en la formación de formadores para la innovación educativa*. Instituto Politécnico Nacional. <https://e-spacio.uned.es/bitstreams/84604496-878d-45e8-92eb-84ec5f887cfa/download>

VIII. ANEXOS

8.1. Informe Turnitin

CAIGUARAICO LEON PABLO DIEGO

V2 trabajo inal tesis 2025 presentacion Pablo.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::30163-522885554

Fecha de entrega
4 nov 2025, 12:25 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
11 nov 2025, 10:26 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
V2 trabajo final tesis 2025 presentacion Pablo.docx

Tamaño del archivo
261.2 KB

107 páginas

16.204 palabras

93.225 caracteres

24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 21% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 18% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Quijano Aranibar
Ivan Ernesto
(Asesor)

Caiguaraico Leon,
Pablo Diego
(Autor)

Aduviri Simon,
Helen Esthefany
(Autor)

Espino Barrera,
Xiomara Maryorie
(Autor)

Quispe Mendoza,
Victor Fernando
(Asesor)

8.2. Reporte de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis

Satisfacción del uso de blended learning en estudiantes de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Peruana Ciencias Aplicadas, 2024.

Integrantes:

1. Aduviri Simon, Helen Esthefany
2. Caiguaraico León, Pablo Diego
3. Espino Barrera, Xiomara Maryorie
4. Quispe Mendoza, Victor Fernando

Asesor: Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

El principal impacto se sitúa en el ámbito educativo y tecnológico, al ofrecer evidencia empírica sobre cómo el modelo de blended learning es percibido por estudiantes de la FalCoUPC. Los resultados permiten identificar fortalezas y puntos críticos de la modalidad híbrida, aportando insumos concretos para mejorar la infraestructura tecnológica, el diseño de cursos y la capacitación docente. Asimismo, el estudio se convierte en una referencia para otras facultades e instituciones de educación superior que buscan optimizar sus procesos formativos en contextos mixtos, contribuyendo a una educación más flexible, inclusiva y alineada con las demandas digitales actuales.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis

formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

el estudio aplicado a 150 estudiantes de la Facultad de Comunicaciones muestra que la mayoría manifiesta niveles favorables de satisfacción con el blended learning y reconoce su aporte al proceso formativo. De manera específica, se reporta que alrededor del 80 % de los estudiantes se declara satisfecho o muy satisfecho con el modelo; cerca del 70 % percibe una mejora en su rendimiento académico y aproximadamente el 75 % considera que la modalidad ha facilitado la comunicación con los docentes. Estos hallazgos confirman la relevancia del blended learning como estrategia vigente en la UPC, al tiempo que evidencian la necesidad de seguir ajustando recursos, retroalimentación e interactividad para elevar aún más la calidad de la experiencia educativa.

8.3. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y Dimensiones	Metodología	Población y Muestra
¿Cuál es la satisfacción del uso de blended learning en estudiantes de la FalCoUPC, 2024?	Conocer la satisfacción del uso de blended learning en estudiantes de la FalCoUPC, 2024.	No presenta.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cuál es la satisfacción del uso de blended learning con respecto a los elementos tangibles en estudiantes de la FalCoUPC, 2024?	Conocer la satisfacción del uso de blended learning con respecto a los elementos tangibles en estudiantes de la FalCoUPC, 2024.		Variable: Satisfacción del uso del blended learning Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Motivación • Retroalimentación • Interactividad 	Enfoque: Cuantitativo. Tipo de investigación: Aplicada. Diseño de investigación: Pre-experimental. Niveles de investigación: <ul style="list-style-type: none"> • Exploratorio • Descriptivo • Explicativo 	Población: Todos los alumnos de la FalCoUPC, durante el año 2024. Muestra: 150 alumnos de la FalCoUPC sede Villa Chorrillos, matriculados durante el período lectivo 2024-1.
¿Cuál es la satisfacción del uso de blended learning en relación a la motivación de los estudiantes de la FalCoUPC, 2024?	Conocer la satisfacción del uso de blended learning en relación a la motivación de los estudiantes de la FalCoUPC, 2024.				
¿Cuál es la satisfacción del uso de blended learning en relación a la retroalimentación en los estudiantes de la FalCoUPC, 2024?	Conocer la satisfacción del uso de blended learning en relación a la retroalimentación en los estudiantes de la FalCoUPC, 2024	No presenta			
¿Cuál es la satisfacción del uso de blended learning en relación a la interactividad de los estudiantes de la FalCoUPC, 2024?	Conocer cuál es la satisfacción del uso de blended learning en relación a la interactividad de los estudiantes de la FalCoUPC, 2024?				

8.4. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción del uso de blended learning	Grado en que los estudiantes perciben que la modalidad híbrida cumple o supera sus expectativas. Esta satisfacción se configura a partir de cuatro aspectos centrales: la calidad de los elementos tangibles, la motivación que generan las tecnologías y materiales digitales, la pertinencia de la retroalimentación que reciben y el nivel de interactividad que logran en las sesiones presenciales y virtuales (Nolasco & Orozco, 2021).	Se mide mediante un cuestionario tipo Likert aplicado a los estudiantes de la. El instrumento evalúa cuatro dimensiones: a) elementos tangibles b) motivación c) retroalimentación d) interactividad. Los puntajes obtenidos permiten determinar el nivel global de satisfacción de los estudiantes con el modelo blended.	Elementos tangibles	Plataforma educativa	Ordinal
				Acceso a internet	
				Dispositivos usados	
			Motivación	Empleo de tecnologías digitales	
				Ambiente del soporte	
				Material	
			Retroalimentación	Sesiones en línea	
				Pertinencia	
			Interactividad	Funcionalidad	
				Trabajos en línea	
Combinación de la presencialidad y virtualidad					

8.5. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta sobre Satisfacción del uso de Blended Learning en Estudiantes de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Hola, somos estudiantes de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola y estamos realizando una investigación de pregrado sobre la satisfacción del blended learning en la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) en el año 2024.

Te invito a participar en esta encuesta, que tomará menos de 15 minutos. Tus respuestas son confidenciales y serán utilizadas únicamente con fines académicos. Agradezco tu sinceridad y colaboración.

Instrucciones:

Por favor, marca con una "X" la respuesta que mejor refleje tu opinión o experiencia.

BLOQUE 1: Motivación

1. **¿El uso de herramientas digitales en el blended learning ha mejorado tu aprendizaje en general?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
2. **¿El aula virtual utilizada en el blended learning es eficiente para tu aprendizaje?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
3. **¿Tuviste dificultades para adaptarte al blended learning?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo
4. **¿Te agrada el uso de tecnología en el proceso de blended learning?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
5. **¿Consideras importante utilizar diferentes plataformas digitales para tu aprendizaje en la modalidad blended learning?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
6. **¿El docente elabora distintos materiales para cada sesión de blended learning?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
7. **¿El uso de videos, audios, presentaciones y otros recursos digitales en el blended learning te motiva a aprender?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
8. **¿Consideras que el uso de material didáctico en el blended learning mejora tu aprendizaje en general?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

BLOQUE 2: Retroalimentación

9. **¿Los ejercicios y actividades en línea en el blended learning son divertidos?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. **¿Repites los ejercicios o actividades en línea en el blended learning hasta realizarlos correctamente?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. **¿Los ejercicios y actividades en línea en el blended learning están adaptados a tu nivel de conocimiento?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. **¿Las instrucciones de los ejercicios y actividades en línea en el blended learning son claras?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. **¿El vocabulario utilizado en los ejercicios y actividades en línea en el blended learning es adecuado a tu nivel?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. **¿La cantidad de ejercicios y actividades en línea en el blended learning se adapta a tu tiempo de estudio?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
15. **¿Logras terminar tus ejercicios y actividades en línea en el tiempo establecido por el docente?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
16. **¿El contenido de los ejercicios y actividades en línea en el blended learning es de fácil entendimiento?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
17. **¿Tus ejercicios y actividades en línea en el blended learning se corrigen con rapidez?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

BLOQUE 3: Interactividad

18. **¿Los ejercicios y actividades en línea en el blended learning son interactivos y entretenidos?**
- Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. ¿Las actividades en línea en el blended learning se complementan con las clases presenciales?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. ¿Se ha incrementado tu interés en el curso después de utilizar herramientas digitales en el blended learning?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. ¿Tienes más dominio del curso al usar herramientas digitales en el blended learning?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

BLOQUE 4: Satisfacción Académica

22. En general, ¿estás satisfecho/a con la calidad de la enseñanza en la modalidad blended learning?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. **¿Consideras que el blended learning ha mejorado tu rendimiento académico en comparación con la modalidad presencial tradicional?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. **¿Recomendarías el blended learning a otros estudiantes?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¡Muchas gracias por tu participación!