

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2989

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

Kerwin Paredes Romero

kparedesro@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo

Lima, Perú

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general Determinar la influencia significativa que existe entre los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional/causal. La población estuvo formada por 1 115 estudiantes, la muestra por 286 y el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple. La técnica fue la encuesta y como instrumentos el cuestionario, que fueron validados por juicios de expertos y su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach para la variable independiente es de 0,970 y para la variable dependiente es de 0,874. En el resultado se observa que la variable dependiente influyen de forma alta en la variable dependiente, por cuanto el puntaje Wald de la variable independiente es de 12,229 que son mucho mayor de 4 y es reforzado por $p = 0,000 < \alpha$ 0,05; que permite el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se infiere estadísticamente que: los Procesos académicos virtuales tiene una influencia significativa en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022.

Palabras clave: Procesos Académicos, satisfacción de servicios.

Correspondencia kparedesro@ucvvirtual.edu.pe

Artículo recibido: 15 julio 2022. Aceptado para publicación: 20 agosto 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Cómo citar: Paredes Romero, K. (2022). Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 4989-5014.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2989

Virtual academic processes in service satisfaction in students of the national intercultural university of the amazon, 2022

Abstract

The general objective of this research was to determine the significant influence that exists between the virtual academic processes in the satisfaction of the service in students. The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, non-experimental design and correlational/causal descriptive level. The population consisted of 1,115 students, the sample by 286, and the sampling was of the simple random probabilistic type. The technique was the survey and the questionnaire as instruments, which were validated by expert judgments and their reliability through Cronbach's Alpha for the independent variable is 0.970 and for the dependent variable is 0.874. The result shows that the dependent variable have a high influence on the dependent variable, since the Wald score of the independent variable is 12.229, which is much higher than 4 and is reinforced by $p = 0.000 < 0.05$; that allows the rejection of the null hypothesis and the alternative hypothesis is accepted, for which it is statistically inferred that: the virtual academic processes have a significant influence on the satisfaction of the service in students of the National Intercultural University of the Amazon, 2022

Keywords: Academic Processes, satisfaction of services.

1. INTRODUCCION

Segun Quispe (2020) en los países desarrollados del primer mundo como Alemania, España, Italia y Estados Unidos, sus Universidades son considerados los innovadores, pioneros por implementar años atrás la educación a distancia con diferentes procesos académicos virtualizados.

Al nivel internacional, las clases no presenciales en las universidades públicas hicieron que tengamos que migrar drásticamente a los escenarios virtualizados donde los docentes y estudiantes tienen que adecuarse a los procesos académicos virtuales, esto trajo como consecuencia un problema y por ende un gran desafío en la educación superior universitaria, para poder facilitar una enseñanza y aprendizaje eficiente de calidad. A todo esto se pudo observar otro escenario para el cual no estaban preparado los docentes, una por la edad y la otra por resistencia al cambio al usar nuevas tecnologías para adecuarse a la virtualidad para poder resolver los inconvenientes educativos que se les presentaba, porque por primera vez tenían que trabajar de una manera diferente al cual no estaban acostumbrados, tenían que encontrar nuevas estrategias que usar para poder llegar a satisfacer el aprendizaje del estudiante, entonces se allá en la imperiosa necesidad de aplicar un nuevo método utilizando la comunicación sincrónica y comunicación asincrónica en los escenarios virtualizados más conocidos como aulas virtuales. Estas clases no presenciales es todo un reto si esto se le suma que los estudiantes tampoco conocen el proceso académico virtual y mucho menos están preparados para usar nuevas herramientas como las aulas virtuales que con ello trae las tecnologías de información y comunicación, si a ello le sumamos la carencia de no contar con internet en sus hogares.

Según la UNESCO (2021) en esta nueva tarea, los docentes deben adecuar la enseñanza a un escenario virtualizado, en el contexto de América Latina, existe desigualdad socioeconómica agrava la dificultad de este desafío, y con él surge una brecha digital entre estudiantes y docentes.

En las universidades de todo el mundo y en especial en los países latinoamericanos siempre hubo problemas entre ellos mencionamos el ingreso de los estudiantes, el déficit para aprender y la gran cantidad de deserción que se da más que todo en los primeros ciclos todo está hace que exista una crisis en la educación universitaria a nivel mundial. Esta crisis en la educación fue se extendiendo más a gran escala cuando apareció el SARS-

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

CoV-2, que ha causado grandes impactos negativos en la educación, a partir del día en que se cerraron las instituciones educativas y universidades, siendo esta la más grave situación de emergencia sanitaria que hemos experimentado en nuestras vidas en los últimos tiempos.

Camacho et ál. (2020) Señalan que hay muchas diferencias entre los países latinoamericanos, así como el conflicto entre el uso de todos los dispositivos digitales y el uso del sistema de Internet ampliado.

En el Perú se vio por necesario hacer un análisis de la realidad problemática que vivimos en la educación Universitaria, debido a que nos encontramos en tiempos de pandemia a nivel mundial, por causa del coronavirus entonces nos encontramos obligados a dejar las tradicionales clases presenciales y migrar a las clases no presenciales virtuales, es por esta razón que en nuestro país nos vimos en la imperiosa necesidad de implementar rápidamente plataformas de aprendizaje y enseñanzas, para la educación no presencia virtual en las universidades. En algunas décadas atrás se lograron concretar maneras de educar a distancia y con una invariable línea que hace algunos años esto era probablemente en mínimo grado y era muy costoso. En la actualidad se observa el desarrollo y el crecimiento exponencial de las TIC's porque no solo se ha logrado el incremento de su uso, si no que ha creado cambios en el progreso de la educación.

En el ámbito local la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia (UNIA), no fue la excepción al migrar a las clases no presenciales. Pero en el camino encontramos dificultades y fuerte resistencia al cambio, debido que los docentes y estudiantes no están concientizados y preparados para migrar a las clases virtuales de aprendizaje-enseñanza aplicando herramientas tecnológicas, entre ellos mencionaremos las tecnologías de información y comunicación (TIC). Entonces la UNIA, se vio en la obligación por necesidad de implementar plataformas que virtualicen la enseñanza y el aprendizaje, para esto se tuvo que gestionar escenarios de aprendizaje-enseñanza virtualizados, diseñar y crear clases en línea con comunicación Sincrónica (Tiempo real) y asíncrona (Diferido), que se adecúen a la necesidad de los docentes y estudiantes. Es en esta línea que, en esta investigación se busca establecer en qué medida los estudiantes conocen los procesos académicos virtuales y si esto influirá significativamente en la satisfacción del servicio, al usar las plataformas informáticas de virtualización, como el Moodle en la educación virtual, con comunicación sincrónica y asíncrona.

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

Para la formulación del problema general se consideró lo siguiente ¿Qué influencia existe entre los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022?, también se considera los problemas específicos, a) ¿Qué influencia existe entre los recursos de aprendizajes virtuales de los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022?; b) ¿Qué influencia existe entre los acompañamientos virtuales de los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022?; c) ¿Qué influencia existe entre las colaboraciones virtuales de los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022?; d) ¿Qué influencia existe entre las competencias virtuales de los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022?

Esta investigación se justifica en los aspectos metodológico, teórico, práctico. Según Bernal (2010) nos informa que en este tipo de investigación se justifica teóricamente cuando la intención de la investigación es debatir para crear reflexión en el aprendizaje de la educación, para debatir una teoría existente, luego diferenciar las respuestas. En este trabajo de investigación se quiere justificarla teóricamente y lograr generar reflexión de distintos investigadores, asimismo generar expectativa con respecto a las variables de estudio, se señala, por ejemplo, la variable Procesos académicos virtuales, se basa en el soporte teórico dada por la UNESCO (2013) las diversas tecnologías desarrollan y generan conocimiento para lograr aproximación al aprendizaje, aumentar la eficacia. Las TIC's, viabilizan proponer una educación y formación de calidad, distribuir temas instructivos que favorecerá la comunicación entre los alumnos y el docente. Por lo siguiente, en el estudio de la variable satisfacción en el servicio a los estudiantes se menciona a, Allen et ál. (2013) la satisfacción del servicio a los estudiantes ha sido entendida como el nivel de enlace entre los resultados obtenidos y las expectativas anticipadas de los estudiantes, de acuerdo con las ganas de aprender. En la Justificación práctica según Valderrama (2015) en esta investigación se tiene como justificación práctica el desarrollar el aprendizaje en concordancia con la variable independiente procesos académicos

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

virtuales y la variable dependiente satisfacción del servicio en estudiantes, además de brindar solución con respecto al problema de esta investigación. En la justificación de la metodología, Bernal (2010) nos comenta que, en la investigación científica, la justificación con el método de estudio se da cuando el proyecto que se realizara para proponer una nueva metodología o una nueva táctica para crear conocimiento confiable y valido.

Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo ya que obtendrá data numérica de los resultados de las variables procesos académicos virtuales y la satisfacción del servicio en estudiantes, para ello se validará los instrumentos mediante juicio de expertos y para la que el instrumento se ha confiable se utilizó el alfa de Cronbach.

Por lo afirmado el objetivo general fue, determinar la influencia que existe entre los procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022. Los objetivos específicos fueron: a) Determinar la influencia que existe entre los recursos de aprendizajes virtuales de los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022; b) Determinar la influencia que existe entre los acompañamientos virtuales de los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022; c) Determinar la influencia que existe entre las colaboraciones virtuales de los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022; d) Determinar la influencia que existe entre las competencias virtuales de los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022.

Las hipótesis son las siguientes: los Procesos académicos virtuales influye significativamente en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022. Las hipótesis específicas son, a) Los recursos de aprendizajes virtuales de los procesos académicos virtuales influye significativamente en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022; b) Los acompañamientos virtuales de los procesos académicos virtuales influye significativamente en la satisfacción del servicio en estudiantes de la

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022; c) Las colaboraciones virtuales de los procesos académicos virtuales influye significativamente en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022; d) Las competencias virtuales de los procesos académicos virtuales influyen significativamente en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022.

2. MATERIALES Y METODOS

La metodología utilizada es el método hipotético deductivo analizando las hipótesis y luego verificándolas por el método deductivo. Esta etapa de prueba es solo un proceso que conduce a su aceptación o rechazo. Para Del Cid et ál. (2011) ésta comienza con la creencia de la que se derivan una o más hipótesis, se identifican o infieren las variables que aprenderás más adelante. Luego se estudian e identifican conceptos teóricos, marcos teóricos, hipótesis y variables, pero hay que estudiarlos.

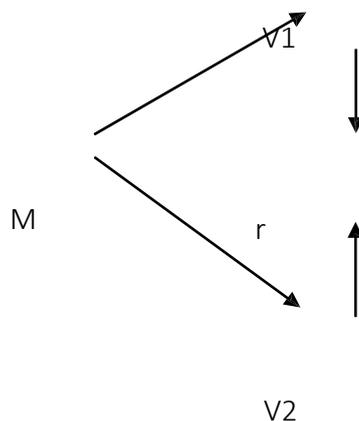
El tipo es básica, porque es posible encontrar conocimiento científico sobre hipotéticos procesos académicos virtuales y la satisfacción del servicio a los estudiantes, así como mejorarlo y solucionar el problema anterior.

El diseño es no experimental de corte transversal, ya que no se manipulan las variables, solo se realizará su estudio más no se manipula dichas variables. Según Valderrama (2015) han demostrado que esto se hace en un diseño no experimental sin manipular la variable independiente porque el hecho o evento ocurrió antes de la investigación y el corte transversal se refiere a que se recopilan información en un momento y lugar específicos únicos. Según Hernández et ál. (2014) su objetivo es interpretar variables y estudiar su ocurrencia y correlación de manera inmediata y simultánea.

El nivel es descriptivo correlacional causal, define en orden los principios básicos y las características de los procesos académicos virtuales y la satisfacción del servicio a los estudiantes. Según Hernández et ál. (2014) argumentan que la investigación es descriptiva, porque su intención es representar escenarios y sucesos.

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la
Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

Además, tiene como objetivo conocer la correlación de causa y efecto entre los procesos académicos virtuales hipotéticos y la satisfacción del servicio brindado a los estudiantes. Según Hernández et ál. (2014) la investigación tiene como objetivo determinar la relación entre dos o más conceptos.



Donde:

M = Muestra del estudio

V1 = Variable procesos académicos virtuales

V2 = Variable satisfacción del servicio a los estudiantes

r = Relación causal

La técnica utilizada es la encuesta, enfocada a recaudar datos relevantes de acuerdo a los objetivos planteados para el análisis de la investigación. Además, Hernández et ál. (2016) menciona que la encuesta nos permite llegar a la población, a través de preguntas que nos brindarán información que van hacer muy importantes para la problemática investigada. Como Instrumento utilizamos dos cuestionarios, que nos sirvieron para recolectar datos, el primer cuestionario para la variable 1 (Procesos académicos Virtuales) es de 12 preguntas y el segundo cuestionario para la variable 2 (satisfacción del servicio en estudiantes) es de 11 preguntas.

El método de análisis pasará por una estadística que corresponde a una estadística descriptiva y estadística inferencial, donde se analizan los resultados descriptivos, los datos de respuesta numérica y estos resultados se procesan estadísticamente sobre una base de datos para obtener la frecuencia, el promedio o el porcentaje. En el resultado de

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

la inferencia, los datos resultantes se procesan de acuerdo con un tipo particular de prueba. En este caso, se seleccionó la regresión logística ordinal. Esta es una escala no paramétrica relacionada con el tipo de estudio que permite ver la correlación entre variables.

3. RESULTADOS Y DISCUSION

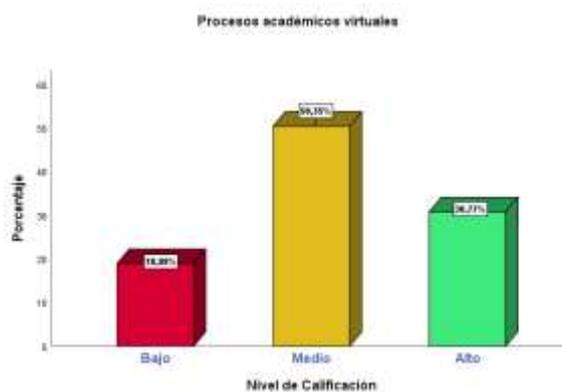
Resultados

Análisis descriptivos de los resultados

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la variable Procesos académicos virtuales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	54	18,9	18,9	69,2
	Medio	144	50,3	50,3	50,3
	Alto	88	30,8	30,8	100,0
	Total	286	100,0	100,0	

Gráfico 1. Diagrama de barras de la variable Procesos académicos virtuales



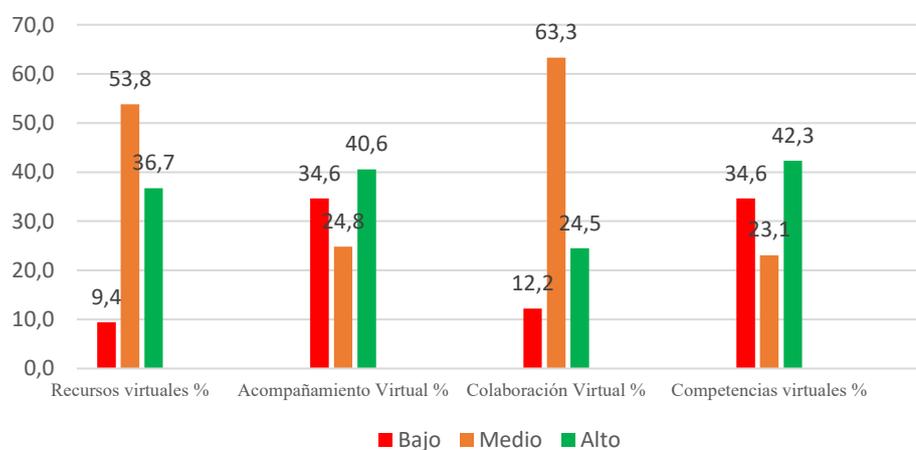
Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

Al analizar la tabla de frecuencias de la variable Procesos académicos virtuales en la tabla 1 y gráfico 1, observamos que los estudiantes encuestados en la universidad reflejan una percepción del nivel de calificación alto en un 30.77%; mientras que el 50.35% estudiantes considera que esta en un término medio y solo un 18.88% consideran que es bajo.

Tabla 2. Dimensiones de la variable Procesos académicos virtuales.

		Recursos de aprendizajes virtuales		Acompañamientos virtuales		Colaboraciones virtuales		Competencias Virtuales	
		F	%	f	%	f	%	f	%
Válido	Bajo	27	9.4	99	34.6	35	12.2	99	34.6
	Medio	154	53.8	71	24.8	181	63.3	66	23.1
	Alto	105	36.7	116	40.6	70	24.5	121	42.3
	Total	286	100.0	286	100.0	286	100.0	286	100.0

Gráfico 2. Dimensiones de la variable Procesos académicos virtuales



Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la
Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

Analizando los resultados de frecuencias agrupadas en la tabla 2 y gráfico 2, se puede observar que los estudiantes encuestados, refleja una percepción que el 36.7% de ellos, menciona que la dimensión recursos de aprendizajes virtuales es alto, en tanto, el 53.80%, menciona que se encuentra en un nivel medio y que tan solo un 9.4% estudiantes menciona que el nivel es bajo. Así mismo el 40.6% de todos ellos, mencionan que la dimensión Acompañamientos virtuales tiene un nivel alto, en tanto, el 24.8% menciona que se encuentra en un nivel medio y solo un 34.6% estudiantes señalo que su nivel es bajo. Luego se aprecia que el 24.5% de ellos menciona que la dimensión colaboraciones virtuales es alta, en tanto, el 63.3%, menciona que se hallan en un nivel medio y solo un 12.2% de estudiantes señala que su nivel es bajo. Finalmente, el 42.3% de ellos, indica que la dimensión Competencias virtuales obtiene un nivel alto, en tanto, el 23.1% indica que se hallan en un nivel medio y solo un 34.6%, de estudiantes señala que es bajo.

Tabla 3. *Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del servicio en estudiantes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	54	18,9	18,9	69,2
	Medio	144	50,3	50,3	50,3
	Alto	88	30,8	30,8	100,0
	Total	286	100,0	100,0	

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la
 Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

Gráfico 3. Diagrama de barras de la variable Satisfacción del servicio en estudiantes



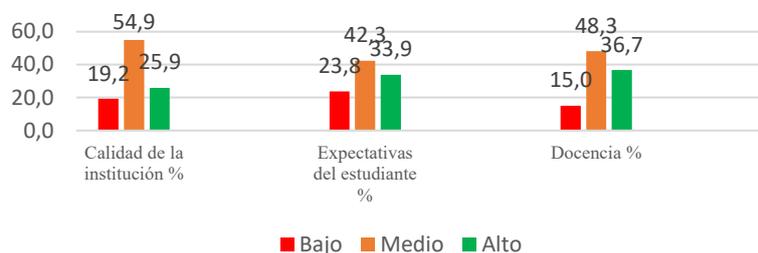
En la tabla 3 y gráfico 3, se deduce que el 30.77%, de los estudiantes expresan que el nivel de satisfacción del servicio en estudiantes es alto; inclusive, el 50.35% considera que su nivel es medio. Además, el 18.88% de estudiantes considero que el nivel de satisfacción del servicio en estudiantes dentro la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia es bajo.

Tabla 4. Dimensiones de la variable Satisfacción del servicio en estudiantes.

		Calidad de la institución		Expectativas del estudiante		Docencia	
		f	%	f	%	f	%
Válido	Bajo	55	19.2	68	23.8	43	15.0
	Medio	157	54.9	121	42.3	138	48.3
	Alto	74	25.9	97	33.9	105	36.7
	Total	286	100.0	286	100.0	286	100.0

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la
Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

Gráfico 4. Dimensiones de la variable Satisfacción del servicio en estudiantes



Si visualizamos los resultados de frecuencias agrupadas en la tabla 4 y gráfico 4, se puede observar que los estudiantes encuestados, creen que el 25.9% de ellos, indican que la dimensión Calidad de la institución es alto, en tanto el 54.9% creen que se encuentra en un nivel medio y solo un 19.2% de estudiantes menciona que su nivel es bajo. Por lo general el 33.9% de ellos, creen que la dimensión Expectativas del estudiante está en un nivel alto, en tanto, el 42.3% cree que esta en un nivel medio y solo un 23.8% de estudiantes señala que su nivel es bajo. Finalmente, el 36.7% de ellos, cree que la dimensión Docencia obtiene un nivel alto, en tanto, el 48.3% cree que se encuentra en un nivel medio y solo un 15.0% de estudiantes menciona que es bajo.

Resultados inferenciales o prueba de hipótesis

H0: Los procesos académicos virtuales no influye significativamente en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

H1: Los procesos académicos virtuales influye significativamente en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022.

Tabla 5. *Información de ajuste del modelo que explica la influencia de los procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes.*

Información de ajuste de los modelos				
	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Modelo	-2			
Sólo intersección	51,251			
Final	39,516	11,735	1	,001

En la tabla 5, la prueba de contraste de la razón de verosimilitud, determina que el modelo logístico tiene significancia ($\chi^2=11,735$; $p=0,001<0,05$). Ello representa que el modelo se ajusta para explicar la existencia de influencia de los procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes.

Tabla 6. *Pseudo R cuadrado determina influencia de los procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes.*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,040
Nagelkerke	,046
McFadden	,020
Función de enlace: Logit.	

**Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la
Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022**

En la tabla 6, el valor de Pseudo R cuadrado, a través de Nagelkerke (0,046) precisa la existencia de influencia en un 4,6% de la variable procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes.

Tabla 7. *Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia de los procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes.*

Estimaciones de parámetro

							Intervalo de confianza al 95%	
		Estimació n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2_Satisfacción_ del_servicio_en_ estudiantes = 1]	-,359	,340	1,116	1	,291	-1,025	,307
	[V2_Satisfacción_ del_servicio_en_ estudiantes = 2]	1,985	,363	29,99	6	,000	1,275	2,696
Ubicació n	[V1_Procesos_ac adémicos_virtual es]	,573	,164	12,22	9	,000	,252	,895

De los resultados de estimación de parámetros en la tabla 7 precisa que los procesos académicos virtuales (Wald=12,229) y posee $p=0,000 < 0,05$, entonces como se cumple la veracidad de la regla entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, existiendo evidencia estadística para afirmar que la variable independiente procesos académicos virtuales influyen significativamente en la variable dependiente satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022.

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre los procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022, su ejecución se llevó a cabo con los estudiantes de la facultad de educación: Educación Inicial Bilingüe, Educación Primaria Bilingüe, las cuales están involucradas en el proceso académico virtualizado. Se tomaron modelos estadísticos que permitieron determinar la influencia existente de la variable independiente en la dependiente.

Tomando las consideraciones de los antecedentes de la literatura revisada, tanto de investigaciones nacionales e internacionales, que miden la influencia que existe entre los procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes tanto en universidades públicas y privadas.

Al respecto Mercado et ál. (2019), mencionan que este estudio de la virtualidad para la enseñanza aprendizaje se creó con el objetivo de analizar el aporte que genera un curso masivo abierto en línea (MOOC), en la formación docente y el estudiante. Se analizó que el conocimiento y la transferencia de aprendizajes se construyen a partir de las experiencias de los participantes al asistir a cursos en línea. En el resultado observado en la Tabla 1, del 100% de estudiantes encuestado, manifiestan el 50.3% que los procesos de académicos virtuales tienen un nivel medio de validación de la educación virtual y un 30.8% manifiesta un nivel alto y solo un 18.0% cree que la validación es baja. Entonces en comparación con esta investigación, considero como una dimensión independiente; procesos académicos virtuales, donde los estudiantes de la UNIA, muestran su percepción con satisfacción del servicio, entre un medio y alto; lo que corrobora, que el proceso académico, se construyen a partir de las experiencias de los participantes al asistir a cursos en línea.

Salas (2019), plantea que el uso del Moodle como plataforma del proceso académico virtual en la enseñanza, es de prioridad el aprendizaje colaborativo, para ello es necesario la implementación de herramientas de aprendizaje como las TIC's. Es decir, que

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

ya existen universidades comprometidas con la formación académica haciendo uso de diferentes herramientas de TIC's.

Medina (2019), menciona que el escenario de aprendizaje virtual, plasma que tiene como resultado llegar a una orientación mixta, debido a problemas, por ello se elaboró estrategias de formación con la finalidad de fortalecer la competitividad tecnológica y pedagógica, utilizando un ambiente de aprendizaje virtual a través de la utilización de la TIC's en las clases, teniendo fases para referenciar el diseño instruccional.

También Fernández y Mella (2016), observan la necesidad de analizar la impresión de las personas que resulten responsables del estudio de las spin-off de la USC sobre las necesidades de utilizar las TIC's, en la formación continua de ellas. En el presente estudio la Tabla 2, se presenta la dimensión Recursos Virtuales, donde se tiene como resultado que un 53.8% del total de los estudiantes encuestados, responde en un nivel medio que es válido contar con recursos virtuales para mejorar el proceso académico en un 36.7% validándolo con un nivel alto y solo el 9.4% considera una validación baja. Entonces se considera de mucha importancia el uso de herramientas de las TIC's, para lograr un proceso académico virtual eficaz en el aprendizaje colaborativo.

Dentro del aspecto de la dimensión acompañamientos virtuales, Tabla 2; tomamos la presencia de un tutor que planifica las tareas virtuales, que sean flexibles y que disponga un tiempo para asistir en sus consultas a los estudiantes; Pinedo (2017), determina en su estudio la afinidad y el grado de relación entre la calidad del servicios y satisfacción del estudiante, indicando una valoración entre variables es alta, ósea si aumenta o disminuye los niveles de calidad, la satisfacción de los estudiantes también aumentara o disminuirá.

Mobius Academy (2019) fue pionera en la introducción de Reliability Connectivity y Reliability Connect, que es una forma de brindar consejos gratuitos, creado para ir más allá del contenido educativo que proporciona las empresas de medios tradicionales, para proporcionar contenidos específicos basado en los intereses de las personas. De los datos obtenidos del 100% de la población encuestada, un 34.6% valida como bajo contar con acompañamientos virtuales (tutores), el 24.8% que la necesidad es medio y el 40.6% valida como alto el interés por esta dimensión. Entonces existe una similitud en las

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

interpretaciones de los resultados, siendo propio de los estudiantes mayor implicación y motivación hacia el aprendizaje en un proceso académico virtual.

En cuanto a la dimensión Colaboradores virtuales, Tabla 2, cuanto colabora un tutor en su curso virtual del estudiante, Valencia (2014) realizó un análisis y comparo a los estudiantes, en cuanto a las percepciones sobre los procedimientos docentes, las condiciones docentes, la satisfacción y la eficiencia de la virtualidad, llegando a concluir que en la enseñanza presencial predominó, con diferencias significativas ($t = 12.185$ y $p = 0,000$), así como el desempeño de la presentación entre estudiantes.

Mego (2013) en su estudio, para analizar la calidad del servicio, desde la satisfacción de los estudiantes, resalta que hay un aumento del resentimiento por parte del grupo estudiantil, también la calidad de trabajo es baja. En este sentido existe una cierta similitud de relación con los resultados obtenidos en el presente trabajo, calificando el resultado de la encuesta, el 12.2% estima bajo la participación de los colaboradores virtuales, el 63.3% si valora en un nivel medio y el 24.5% valora como alto la participación de los colaboradores (tutor). En este sentido la participación de un colaborador en las clases virtuales de los estudiantes ha demostrado su importancia dentro del proceso académico virtual.

Para el caso de la dimensión Competencias virtuales, Tabla 2, destacando cuanto contribuye a la formación del estudiante y a los logros de sus objetivos personales. Para Damas y Oliva (2017), dice que cuando la gestión del aprendizaje corporativo se implementa de manera efectiva, se asocia con niveles altos o bajos de satisfacción de los estudiantes.

Según Boullosa et ál. (2017), describe que la gran mayoría de los estudiantes, es decir el 91%, manifestó estar satisfecho con el uso de las aulas virtuales, manifestando que existe una diferencia significativa, en el nivel de satisfacción con el uso de aulas virtuales por grupo de edades.

Rojas (2013), dice que son muchas las preocupaciones mencionadas en las investigaciones sobre formación y tecnología de la información académica, por ejemplo,

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

existe una falta de regulación en cuanto al uso de los medios digitales en las tecnologías digitales. En este sentido coincidimos con los autores descritos, según lo observado en nuestros resultados de 100% de estudiantes encuestados, el 34.6% manifiesta que es bajo la contribución de los procesos académico virtuales en la educación, el 23.1% se refirió a una valoración medio y el 42.3% dice aportar un nivel alto. Entonces se tiene que existe una mayor población que estima necesaria la colaboración de los procesos académicos virtuales en la educación de los alumnos.

Tomando los datos relacionados a la variable satisfacción del servicio a los estudiantes, Tabla 3, se observa que del 100% de los encuestados, el 18.9% valida como bajo la satisfacción obtenida, el 50.3% considera una validación media y el 30.8% tiene una validación alto.

Para Mego (2013), al analizar la calidad del servicio, desde la satisfacción de los estudiantes, concluye que es baja.

Damas y Oliva (2017) en este estudio se determinaron la relación entre la gestión educativa corporativa y la satisfacción de los estudiantes, concluye que la gestión del aprendizaje corporativo se implementa de manera efectiva, si se asocia con niveles altos o bajos de satisfacción de los estudiantes. Por lo que en el marco teórico se señala que la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los estudiantes sobre la satisfacción del servicio, que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la universidad. Los autores sugieren que reducir o aumentar dicha diferencia, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la universidad en su proceso académico virtual. Entonces, mis resultados están en relación a los manifestados por los investigadores citados.

Cuadrado (2016) determino el efecto de aplicar el método de enseñanza virtual semipresencial en la mejora del aprendizaje, argumenta que encontró como resultado prueba de que el 48.27 % con buen rendimiento en comparación con el complejo de control del 41.38 %, lo que mantuvo un nivel alto de rendimiento.

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

La satisfacción, tiene una función que presenta principalmente el nivel relativo de las expectativas de cómo se percibe el rendimiento. La expectativa puede ser de nivel bajo, medio o alto según la satisfacción del servicio que perciba el estudiante en el proceso académico virtual en la universidad.

Entonces la variable de satisfacción del servicio en estudiantes, según la dimensión: Calidad de la institución; Tabla 4, percibida por los estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en su facultad de educación, se aprecia del 100% de estudiantes encuestados, el 19.2% lo valida como bajo la calidad de la institución, el 54.9% considera en su respuesta de nivel medio y el 25.9% presenta una respuesta de que la calidad tiene una validación alta. La mejora de la calidad de la institución, está considerado como un proceso estructurado para reducir los deterioros o errores en procesos académicos virtuales, según nuestro tema de investigación, utilizamos también este concepto para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora. Los resultados nos muestran que si existe una relación directa y significativa entre los porcentajes de validación media de la calidad de la institución (54.9%) y la satisfacción del servicio a los estudiantes (50.3%).

Álvarez et ál. (2014), que argumentan, la satisfacción de los estudiantes es un servicio y un factor clave para evaluar la calidad educativa, ya que refleja la efectividad de los servicios académicos y su satisfacción con el aprendizaje.

Boullosa et ál. (2017) en su estudio, pretende comparar la satisfacción del uso de las aulas virtuales en los estudiantes, la gran mayoría de los estudiantes, es decir el 91%, manifestó estar satisfecho con el uso de las aulas virtuales, concluyendo que existe una diferencia significativa, en el nivel de satisfacción del servicio a los estudiantes en el uso de aulas virtuales. Entonces me lleva a resumir, que es necesario considerar el nivel de calidad de la institución universitaria para considerar la optimización de la satisfacción de los servicios en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia.

Otra de las dimensiones consideradas es la Expectativa del Estudiantes, Tabla 4, se toma como marco teórico que la satisfacción del servicio en estudiantes, muestra una situación de expectativas de los estudiantes sobre el servicio que reciben o van a recibir y sus

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

percepciones de la realidad; los resultados encontrados muestran que el 23.8% valida la expectativa como bajo, el 42.3% precisa como medio y el 33.9% presenta consideraciones de validación alto. Se aprecia que existe una validación media a las expectativas de los estudiantes en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. En cuanto a los autores que plantean resultados similares tenemos: Álvarez et ál. (2014) menciona que, en las expectativas del estudiante, existe un interés creciente por conocer qué esperan recibir en términos de mejorar su vida académica.

Jiménez & Castillo (2021), dentro del enfoque del cambio de sistema de las actividades académicas pasadas de presencial a la virtual, mostraron impactos negativos en el rendimiento estudiantil debido a factores socioeconómicos que enfrentaron y siguen enfrentando los estudiantes y sus familias, afectando su bienestar socioemocional y por ende sus expectativas del estudiante al someterse a un nuevo sistema poco conocido, como es la educación virtual o no presencial. En este sentido, reconozco que educación superior universitaria ha experimentado una improvisación en la innovación en el proceso académicos virtuales durante la pandemia de la COVID-19. Casi en todas las universidades se obligó a los estudiantes adoptar desde la casa, tomar las clases mediante plataformas de aprendizaje en línea, casi en su totalidad este servicio causo una expectativa en el estudiante, puede ser nuevo para nuestra universidad, aportando de esta manera una respuestas al momento de consultarle que sus expectativas tienen una validación mayoritadamente media, este aspecto incide en sus formaciones académicas universitaria, considerando también que influye la dimensión calidad institucional, y la variable procesos académicos virtuales.

Los resultados obtenidos en la dimensión Docencia, Tabla 4, de la variable presentada, acerca de la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional intercultural de la Amazonia, en su facultad de educación, los resultados muestran que el 15% de encuestados valida como bajo, el nivel de la docencia en el proceso de aprendizaje virtual, debido a factores como las tutorías, están lejos de los logros personales, Proceso de enseñanza aprendizaje, identificación con la institución, seguridad emocional y situación económica. Pero el 48.3%, responde que esta la docencia cumpliendo un rol tutorial medio y el 36.7% califica como alto el desempeño

del docente como tutor. Las tendencias en los resultados, coinciden en todas las dimensiones anteriores, destacando la prevalencia de la satisfacción del servicio. Entonces denoto que conforme avanza las mejoras en la docencia, mejora la satisfacción del servicio en estudiantes. Se encuentra similitud con las investigaciones de Arras, Gutiérrez & Bordas (2017), analiza el escenario del aprendizaje y la satisfacción, en este sentido el compromiso es mínimo (medio) de los docentes en las tutorías y en la alfabetización digital, así como falta estimular el trabajo colaborativo y el aprendizaje conectivo entre los estudiantes a fin de que la educación virtual sea de calidad.

Díaz-Camacho et ál. (2021), describen la conceptualización y tipología de la satisfacción en la educación virtual e identificar los beneficios y condiciones de estas en la instrucción; para ello categorizan los tipos de satisfacción y los factores condicionantes, limitantes y predominantes en los roles del estudiante y del docente durante el curso virtual está condicionada a un nivel medio de satisfacción. Es así; para que la satisfacción del servicio a los estudiantes tenga éxito, es necesario contar con una docencia enfocado en proporcionar una buena tutoría científica, técnica, cultural y humana.

Cabe destacar la investigación de Pérez (2015), reevaluó los criterios y métodos utilizados actualmente para medir que tan satisfecho está el estudiante, a fin de instaurar un procedimiento que permita a las universidades medir la satisfacción y así decidir en forma efectiva una mejora en el servicio en las áreas que no cumplan con las expectativas del estudiante. En la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, los aspectos de expectativa y satisfacción del estudiante varían de forma que está supeditada a como lo toma el estudiante sea según los cursos obligatorios o electivos. Entonces para entender este proceso académico virtual y la satisfacción del servicio, es necesario conocer también los procesos de aprendizaje.

4. CONSIDERACIONES FINALES

La presente investigación tuvo entre sus conclusiones que, se determinó que los procesos académicos virtuales influyen en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022, por cuanto el puntaje Wald de la variable independiente es de 12,229. A mejores procesos académicos virtuales se logra mejoras en la satisfacción del servicio en estudiantes; asimismo, determinó que los

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

recursos de aprendizajes virtuales influyen en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022, por cuanto el puntaje Wald de la variable independiente es de 4,229. A mejores recursos de aprendizajes virtuales se logra mejoras en la satisfacción del servicio en estudiantes; de la misma manera, determinó que los acompañamientos virtuales influyen en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022, por cuanto el puntaje Wald de la variable independiente es de 4,725. A mejores acompañamientos virtuales se logra mejoras en la satisfacción del servicio en estudiantes; en la misma línea, determinó que las colaboraciones virtuales influyen en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022, por cuanto el puntaje Wald de la variable independiente es de 6,070. A mejores colaboraciones virtuales se logra mejoras en la satisfacción del servicio en estudiantes; por último, determinó que las competencias virtuales influyen en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022, por cuanto el puntaje Wald de la variable independiente es de 4,360. A mejores competencias virtuales se logra mejoras en la satisfacción del servicio en estudiantes.

5. LISTA DE REFERENCIAS

- Allen, M., Omori, K., Burrell, N., Mabry, E., & Timmerman, E. (2013). *Satisfaction with distance education*. In M. G. Moore (Ed.), *Handbook of distance education* (3 ed.). Nueva York: Routledge.
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3 ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Boullosa, C., Hualinos, P., y Juscaimata, H. (2017). *Satisfacción del uso del Aula Virtual en Estudiantes de Segunda Especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército*.

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la
Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

<https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/429/45.%20Tesis%20%28Boullosa%20Ramirez%2c%20Huaylinos%20Bustamante%20y%20Juzcamaita%20Montes%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Camacho, R., Rivas, C., Gaspar, M., y Quiñonez, C. (2020). *Innovación y tecnología educativa en el contexto actual latinoamericano*.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28064146030/28064146030.pdf>

Cuadrao, L. (2016). *El método de enseñanza virtual y su influencia en el aprendizaje de histopatología*.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5044/Cuadrao_zl.pdf?sequence=3

Damas, G., y Oliva, J. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4884/Damas_VGE-%20Oliva_AJG.pdf?sequence=1

Del Cid, A., Méndez, R., y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodologías*.
<https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>

Díaz-Camacho, R., Rivera Muñoz, J., Encalada Díaz, I., & Romani Miranda, U. (2021). Student satisfaction in virtual education: an international systematic review. *Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*,
<https://doi.org/10.37135/chk.002.16.11>

Fernandez, M., & Mella, I. (2016). Percepción y uso de las TIC en la formación continua en las spin-off de la Universidad de Santiago de Compostela (USC). *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 49, 9-23. <https://idus.us.es/handle/11441/45201>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. (6 ed.). McGraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v.
<https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

- Jímenez, H., & Castillo , B. (2021). Impacts of the covid-19 pandemic on university academic performance during the transition to virtual education. *Revista pedagógica*, 23, 1-29.
- Medina, E. C. (2019). Estrategia de formación virtual basada en el modelo ADDIE para fortalecer competencias pedagógicas y tecnológicas de los docentes del Colegio Wesleyano Norte. *Tesis de maestría, Universidad EAN*. <http://hdl.handle.net/10882/9487>
- Mego, A. (2013). *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la escuela académico profesional de administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, en el año 2012. (Tesis de maestría). Universidad.*
- Mercado, M., Garcia, R., y Lozano, A. (2019). Aportes de un Curso en Línea Masivo y Abierto (Mooc) sobre la Transferencia del Aprendizaje. *Formacion universitaria*, 12(05), 31-40. doi:<https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000500031>
- Mobius Academy. (2019). Mobius Institute lanza RELIABILITY CONNECT® y RELIABILITY CONNECT® en Español, Las Comunidades Educativas Virtuales para Profesionales de Mantenimiento y Mejora de la Confiabilidad, Líderes y Proveedores de Soluciones Alrededor del Mundo. *Bussines Wire*. <https://www.businesswire.com/news/home/20191209005011/es/>
- Perez, J. (2015). *Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la Satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa marta*. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160840.pdf>
- Pinedo, E. C. (2017). La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12021>
- Quispe , M. (2020). La gran oportunidad que ha dado el COVID-19 [Internet]. *Noticias Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.

Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la
Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022

<http://www.unmsm.edu.pe/noticias/ver/Educacion-virtual-la-gran-oportunidad-que-ha-dado-el-COVID-1>

Rojas, J. (2013). *Educación virtual: del discurso teórico a las prácticas pedagógicas en la educación superior colombiana*. Universidad Nacional de educación a distancia. [http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned: Educación-Jerojas&dsID=Documento.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned: Educacion-Jerojas&dsID=Documento.pdf)

Salas, S. (2019). *Uso de la Plataforma Virtual Moodle y el Desempeño Académico del Estudiante en el Curso de Comunicación II en el Periodo 2017-02 de la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos. Tesis Magistral, Universidad Tecnológica del Perú. Repositorio Institucional de la UTP.* https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1996/Sandro%20Salas_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf?sequence=1&isAlloWed=y

UNESCO. (2013). *Enfoques estratégicos sobre las TIC's en Educación en América Latina y el Caribe*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/ticesp.pdf>

UNESCO. (2021). *Guía metodológica para educación en entornos no presenciales*. <https://es.unesco.org/sites/default/files/guia-metodologica-para-educacion-en-entornos-no-presenciales.pdf>

Valderrama, M. S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.

Valencia, A. (2014). *Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua*. Salamanca, España. https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124240/1/DDOMI_ValenciaArasAnnaKarina_Tesis.pdf.