

RECIBIDO: 27 DE ENERO, 2025 REVISADO: FEBRERO, 2025 ACEPTADO: 12 DE MARZO, 2025

EL USO DE LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE EN LA NUEVA NORMALIDAD

USE OF EDUCATIONAL PLATFORMS AND ITS RELATIONSHIP WITH STUDENT ACADEMIC SATISFACTION IN THE NEW NORMALITY

Dr. Julio César Macías Villarreal

Universidad Autónoma de Tamaulipas,
jcmacias@docentes.uat.edu.mx

ORCID: 0000-0002-8636-0570

Dr. Hugo Isaias Molina-Montalvo

Universidad Autónoma de Tamaulipas
himolina@docentes.uat.edu.mx

ORCID: /0000-0003-0914-7597

Dr. Juan Daniel Almanza Zurita

Universidad Autónoma de Tamaulipas
jalmanza@docentes.uat.edu.mx

ORCID: 0009-0001-3483-8747

RESUMEN

En el contexto de postpandemia, es particularmente relevante analizar cómo el uso de plataformas educativas influye en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. En este sentido, se estableció como objetivo del presente trabajo determinar si existe relación entre el uso de las plataformas educativas y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la Facultad de Comercio y Administración Victoria en época de postpandemia. La metodología utilizada consistió en aplicar un modelo de regresión lineal simple, los resultados del análisis de la varianza calculan un p-valor (sig) de 0.000 para el predictor plataformas educativas con relación a la variable satisfacción académica. Se encontró una correlación positiva R aceptable y una R cuadrada que explica las variables objeto de estudio, demostrando que las plataformas educativas sí influyen en la satisfacción académica de los estudiantes en instituciones de Educación Superior.

Palabras claves: Educación Superior, Estudiantes, Plataformas educativas, Satisfacción académica

ABSTRACT

In the post-pandemic context, it is particularly relevant to analyze how the use of educational platforms influences the academic satisfaction of university students. In this sense, the objective of this work was to determine if there is a relationship between the use of educational platforms and the academic satisfaction of university students of the Victoria Faculty of Commerce and Administration in the post-pandemic era. The methodology used consisted of applying a simple linear regression model, the results of the analysis of variance calculate a p-value (sig) of 0.000 for the predictor educational platforms in relation to the academic satisfaction variable. A positive correlation was found with an acceptable R and a square R that explains the variables under study, demonstrating that educational platforms do influence the academic satisfaction of students in Higher Education institutions.

Key Words: Academic satisfaction, Educational platforms, Higher Education, Students

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 ha presentado uno de los mayores desafíos para la educación superior a nivel global, alterando drásticamente la forma en que las instituciones imparten conocimiento y los estudiantes aprenden. Ante la necesidad urgente de mantener la continuidad educativa durante las restricciones sanitarias, las universidades y centros de educación superior se vieron obligados a implementar rápidamente modalidades de enseñanza en línea y a distancia. Esta transición, aunque esencial para evitar la interrupción del aprendizaje, generó un impacto significativo en múltiples dimensiones del proceso educativo, entre las que destacan la calidad de la enseñanza y la satisfacción estudiantil.

El cambio abrupto hacia la educación en línea reveló tanto fortalezas como debilidades en las estructuras educativas existentes. Por un lado, permitió a las instituciones explorar y adoptar nuevas tecnologías educativas que facilitaron la enseñanza y el aprendizaje a distancia. En este contexto, las plataformas educativas digitales jugaron

un papel fundamental al proporcionar herramientas para la gestión del contenido académico, la interacción entre docentes y alumnos, y la evaluación del desempeño estudiantil. Estas plataformas se convirtieron en un recurso indispensable para garantizar la continuidad de la enseñanza en un entorno virtual, pero también pusieron en evidencia las desigualdades en el acceso a la tecnología y la preparación digital de los estudiantes y docentes. Las disparidades, amplificadas por la crisis sanitaria, destacan la urgencia de abordar la brecha digital como un factor crucial para garantizar una educación equitativa y de calidad.

En este sentido, la satisfacción de los estudiantes universitarios con el uso de plataformas educativas se vuelve un aspecto fundamental para evaluar su efectividad y su impacto en el proceso de aprendizaje. La capacidad de las plataformas para ofrecer experiencias educativas interactivas, accesibles y alineadas con las necesidades de los estudiantes es clave para asegurar su aprovechamiento óptimo. La transición hacia modelos híbridos de enseñanza, que combinan la educación presencial con la educación en



línea, ofrece una oportunidad para mejorar la percepción y el uso de herramientas digitales, siempre y cuando se diseñen estrategias que respondan a las expectativas y necesidades del alumnado.

El presente estudio se centra en analizar esta problemática en la Facultad de Comercio y Administración Victoria de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, ubicada en Ciudad Victoria, capital del Estado de Tamaulipas. Esta Facultad fue elegida por ser una de las más representativas de la zona centro del Estado, y el estudio se enfocó en estudiantes de las carreras de Contador Público, Licenciado en Administración y Licenciado en Tecnologías de la Información. A través del análisis de la percepción y experiencia de los estudiantes en el uso de plataformas educativas, se busca identificar los factores que influyen en su satisfacción académica en la nueva normalidad.

El objetivo del presente trabajo es determinar si existe relación entre el uso de las plataformas educativas y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la Facultad de Comercio y Administración Victoria en época de postpandemia. A partir de esta investigación, se pretende generar conocimientos que permitan a las instituciones de educación superior optimizar sus estrategias de enseñanza, mejorar la accesibilidad y funcionalidad de las plataformas educativas y garantizar una educación de calidad que responda a las necesidades de los estudiantes.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

LA POSTPANDEMIA Y LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS

Durante la pandemia de COVID-19, la rápida adopción de plataformas educativas digitales se convirtió en una necesidad urgente para asegurar la continuidad de la enseñanza, sin embargo, esta transición acelerada puso de

relieve las desigualdades en el acceso a recursos tecnológicos, autores como Buendía y Natera (2022) y Ortiz et al. (2023) identificaron fuertes condiciones de desigualdad originadas por el diseño y ejecución de políticas públicas poco eficaces, por su parte, Llieva et al. (2021) y Herrera (2023) encontraron en la conectividad a internet una de las principales problemáticas, y aunado a lo anterior, Pinto Santos et al. (2022) identificaron a la cobertura y acceso efectivo como una desigualdad al implementar y usar los dispositivos electrónicos.

Es por ello por lo que las plataformas educativas juegan un papel crucial en la mediación de la enseñanza y el aprendizaje en entornos digitales. No obstante, su eficacia depende en gran medida del acceso equitativo y del adecuado manejo de las tecnologías por parte de los usuarios. Por otra parte, Selwyn (2014) menciona que es fundamental que las instituciones de educación superior no solo proporcionen acceso a estas plataformas, sino que también ofrezcan formación y soporte técnico para que tanto estudiantes como docentes puedan utilizarlas de manera efectiva. Además, es necesario desarrollar políticas que aborden las disparidades en el acceso tecnológico, garantizando que todos los estudiantes, independientemente de su situación socioeconómica, puedan beneficiarse plenamente de las oportunidades que ofrece la educación digital.

En la etapa postpandemia, las instituciones de educación superior enfrentan el reto de no solo mantener, sino también mejorar la calidad de la experiencia educativa que ofrecen al alumnado. Este desafío implica una evaluación crítica de cómo las plataformas educativas fueron implementadas durante la pandemia y cómo han afectado las percepciones de los estudiantes sobre la enseñanza recibida.

Las plataformas e-learning, son definidas por Andrada y Parselis (2005) como un proceso educativo que se desarrolla en su totalidad o en parte a través de Internet, a su vez, Cadena-Silva (2023) las describe como tecnologías, que por medio del internet, facilitan escenarios para la enseñanza y el aprendizaje a través de la comunicación

virtual o digital, mientras que para Espinosa-Izquierdo et al. (2022) constituyen la nueva forma de aprendizaje del siglo XXI, ya que permiten al estudiante aprender desde cualquier lugar, y en la disponibilidad de tiempo que se adapta a sus necesidades. Este enfoque incluye una amplia gama de aplicaciones y metodologías, que abarcan desde el aprendizaje apoyado en la Web y en computadoras, hasta la utilización de aulas virtuales y la colaboración digital. Algunos ejemplos de estas son: Moodle, Blackboard y Microsoft Teams, plataformas que se han consolidado como herramientas indispensables para la gestión del aprendizaje (Díaz-Arévalo et al., 2021; Sarauz et al., 2020; Sical, 2019; Zambrano et al., 2024) en entornos tanto virtuales como híbridos. Sin embargo, el éxito de estas plataformas no depende únicamente de su capacidad para facilitar el acceso a los contenidos educativos, sino también de su impacto en la satisfacción de los estudiantes.

Durante la pandemia, las plataformas educativas ofrecían diferentes características y funcionalidades que han sido utilizadas para mediar el proceso de enseñanza-aprendizaje en entornos digitales. Moodle, por ejemplo, es una plataforma de código abierto que permite a las instituciones personalizar sus entornos de aprendizaje según sus necesidades específicas. Por su parte Blackboard, es conocida por su robustez y por ofrecer una solución integral que incluye la creación de contenido, la evaluación y la analítica de datos educativos. Microsoft Teams, aunque originalmente diseñado para la colaboración empresarial, ha sido adaptado para su uso en la educación, proporcionando un entorno integrado para la enseñanza y el aprendizaje en tiempo real.

Sin embargo, la efectividad de estas plataformas depende en gran medida del acceso equitativo y del dominio de las tecnologías por parte de los usuarios. Mientras que algunos estudiantes han valorado la flexibilidad y la accesibilidad que ofrecen estas herramientas, otros han expresado frustración debido a la falta de interacción personal y al aumento de la carga de trabajo (González y Anaya, 2023; Romero et al.,

2021). De igual forma las dificultades técnicas y la falta de integración entre diferentes herramientas, han sido señaladas como factores que afectan negativamente la satisfacción estudiantil (Novelo et al., 2021; Paredes-Castro y López-Vera, 2024).

La transición acelerada hacia la educación digital durante la pandemia posicionó a las plataformas educativas como herramientas fundamentales para facilitar el aprendizaje en entornos virtuales. No obstante, su impacto en la satisfacción de los estudiantes está influido por múltiples factores, como la equidad en el acceso a la tecnología y la capacidad de los usuarios para manejar eficazmente estas herramientas. El periodo postpandemia representa una oportunidad para revisar de manera crítica la calidad de la educación en línea, considerando tanto la disponibilidad y uso de las plataformas, como las percepciones de los estudiantes sobre su formación. De este modo, se hace imperativo analizar con mayor profundidad los factores que inciden en la satisfacción académica dentro de este nuevo modelo educativo, identificando aquellos aspectos que potencian o dificultan la experiencia del aprendizaje digital.

LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA A PARTIR DE UNA EDUCACIÓN EN LÍNEA

De acuerdo UNESCO (2022), la pandemia de COVID-19 provocó un cambio rápido y generalizado hacia la educación en línea, que sorprendió por su magnitud y velocidad. Aunque en algunas regiones fue una medida temporal, la transición afectó la calidad de la enseñanza, surgiendo oportunidades de innovación, especialmente en movilidad y colaboración virtual, por otro lado, la falta de infraestructura adecuada y experiencia previa en entornos digitales limitaron la efectividad de este cambio, dificultando la adaptación a las nuevas herramientas y complicando tanto la preparación de clases como la participación de los estudiantes.

La migración a un entorno de enseñanza digital no solo expuso la necesidad de rápida adaptación tecnológica, sino que también subrayó las desigualdades en el acceso a la educación, evidenciando la brecha digital que afecta a estudiantes de diferentes contextos socioeconómicos.

La satisfacción estudiantil, que se refiere a la percepción que tienen los estudiantes sobre su experiencia educativa, se ha convertido en un indicador clave para evaluar el éxito de las estrategias implementadas durante la pandemia. Numerosos estudios han indicado que la satisfacción estudiantil no solo está relacionada con el rendimiento académico, sino que también influye en la retención y el bienestar general de los estudiantes, tal como lo señalan García-Peñalvo et al. (2020). En el contexto de la educación en línea, factores como la calidad de la interacción entre estudiantes y profesores, el acceso a recursos académicos y la facilidad de uso de las plataformas educativas han emergido como determinantes críticos de la satisfacción.

Estudios recientes han mostrado resultados dispares en cuanto a la satisfacción de los estudiantes con la transición a la educación en línea. Por un lado, algunos estudiantes han valorado la flexibilidad y el acceso a nuevas tecnologías, que les permiten gestionar su tiempo de manera más efectiva y acceder a una variedad de recursos educativos. Sin embargo, muchos estudiantes han expresado preocupaciones relacionadas con la falta de interacción personal, el aumento de la carga de trabajo y las dificultades técnicas asociadas con el aprendizaje en línea (García-Peñalvo et al., 2020). Además, la brecha digital sigue representando un obstáculo significativo para muchos estudiantes, especialmente aquellos que provienen de entornos desfavorecidos, lo que ha exacerbado las desigualdades preexistentes en la educación superior (Hodges et al., 2020).

En este contexto, resulta relevante examinar el concepto de satisfacción, entendido por Peralta-Mazariego et al. (2020) como la sensación de bienestar que experimentan las personas durante un proceso específico. Este concepto ha adquirido una importancia creciente en el

ámbito educativo, especialmente al considerar la satisfacción estudiantil como un indicador crucial para evaluar la efectividad de las estrategias educativas implementadas durante la pandemia y su continuación en la etapa postpandémica.



La pandemia aceleró el uso de plataformas educativas en la educación superior, revelando tanto oportunidades como desafíos. Si bien estas herramientas han facilitado nuevas formas de enseñanza, también han puesto de manifiesto desigualdades en el acceso a la tecnología y problemas en la adaptación a entornos digitales. En este contexto, la satisfacción estudiantil se ha convertido en un factor esencial para evaluar la calidad de la educación en línea, además de señalar áreas de mejora en las estrategias utilizadas. Es por ello por lo que resulta fundamental analizar cómo estas plataformas influyen en la satisfacción académica, identificando tanto los elementos que favorecen el bienestar de los estudiantes como los que limitan su experiencia. Este análisis permitirá entender mejor el papel de la tecnología en el desarrollo de una educación superior más inclusiva y accesible.

PLATAFORMAS EDUCATIVAS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Analizar la satisfacción de los estudiantes en entornos de aprendizaje virtual en la educación superior es un desafío complejo debido a la influencia de múltiples dimensiones, como las personales, sociales, académicas, institucionales y tecnológicas. La satisfacción de los estudiantes en entornos virtuales de aprendizaje puede variar considerablemente según el tipo de curso que realicen. Los estudiantes en cursos online abiertos suelen tener percepciones diferentes en comparación con aquellos que participan en programas de formación más prolongados. Además, esta satisfacción está condicionada por el entorno virtual específico y la calidad de la infraestructura tecnológica en cada región. En este contexto las diferencias en infraestructura pueden llevar a niveles de satisfacción dispares entre estudiantes de distintas regiones (Segovia-García y Said-Hung, 2021).

Por otra parte, de acuerdo con Bedregal-Alpaca et al. (2019), la satisfacción a partir del uso de plataformas indica una valoración positiva en cuanto a la utilidad y facilidad de manejo del aula virtual. Además, los estudiantes muestran una percepción favorable del diseño instruccional utilizado, considerando que las actividades realizadas son beneficiosas para su aprendizaje. Por su parte, Asalde y Cardenas (2022) señalan la existencia de diversos estudios que destacan el papel del docente como determinante para la satisfacción de los estudiantes en entornos virtuales de aprendizaje. Esto enfatiza la necesidad de contar con profesores bien capacitados en el uso y aplicación de herramientas tecnológicas y pedagógicas.

Adicionalmente, la interacción social en los entornos virtuales desempeña un papel fundamental en la satisfacción de los estudiantes. La oportunidad de comunicarse con compañeros y docentes a través de foros, chats y

videoconferencias puede tener un impacto positivo tanto en la percepción del proceso de aprendizaje como en la motivación del estudiante.

En resumen, la satisfacción del estudiante universitario con el uso de plataformas educativas está influenciada por diversos factores, incluyendo la competencia del docente, la calidad de la asignatura, los recursos didácticos disponibles, la infraestructura tecnológica, y la gestión institucional (Díaz-Camacho et al., 2022). Estos factores deben ser cuidadosamente considerados para mejorar la experiencia educativa en entornos virtuales.

El estudio de la satisfacción de los estudiantes con el uso de plataformas educativas ha revelado la importancia de factores como la interacción docente, la calidad de los contenidos y los recursos tecnológicos. Estos aspectos no solo impactan el proceso de aprendizaje, sino que también destacan las desigualdades en infraestructura y formación tecnológica. Ante este escenario, es fundamental abordar los retos que enfrentan tanto las instituciones como los estudiantes para asegurar una experiencia educativa virtual accesible y de alta calidad. A partir de esta base, resulta pertinente explorar los desafíos inherentes a las plataformas educativas, ya que su mejora será crucial para elevar la satisfacción académica en el contexto postpandemia y en la evolución de la educación superior.

DESAFÍOS DE LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS

La adopción de plataformas educativas en la educación superior ha revolucionado el proceso de enseñanza y aprendizaje, especialmente en el contexto posterior a la pandemia. Sin embargo, su implementación enfrenta varios desafíos que afectan tanto a los estudiantes, docentes y a las instituciones. Entre estos retos se incluyen las desigualdades en el acceso a la tecnología, la formación del profesorado, la interacción social limitada y la gestión de la carga académica.



Uno de los obstáculos más significativos es la brecha digital, que ha sido amplificada por la creciente dependencia de la tecnología. Según García-Peñalvo et al. (2020), la falta de acceso a dispositivos adecuados y una conexión a internet estable restringen la participación estudiantil y provocan diferencias notables en la satisfacción. Esta desigualdad es especialmente evidente en áreas donde la infraestructura tecnológica es deficiente, lo que impacta negativamente tanto en el rendimiento académico como en la motivación del estudiantado (Segovia-García y Said-Hung, 2021).

Otro desafío crítico es la capacitación de la planta docente, aunque las plataformas educativas ofrecen diversas herramientas para enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, muchos educadores carecen de la formación necesaria para utilizarlas de manera efectiva. Asalde y Cárdenas (2022) resaltan que el éxito de estas plataformas depende en gran medida de la capacidad de los profesores para integrar la tecnología en sus métodos pedagógicos. La falta de preparación adecuada puede resultar en una subutilización de las herramientas disponibles y generar frustración entre docentes y alumnos.

La interacción social representa otro aspecto clave en los entornos virtuales. A pesar de que las plataformas facilitan la comunicación a través de foros y videoconferencias, a menudo no logran replicar la riqueza de las interacciones en persona. Esto puede generar un sentimiento de aislamiento en los estudiantes, afectando tanto su satisfacción como su participación en el proceso educativo (Bedregal-Alpaca et al., 2019). La interacción limitada no solo impacta la motivación, sino que también tiene consecuencias para el establecimiento de relaciones colaborativas, que son esenciales para el aprendizaje efectivo.

Finalmente, la gestión de la carga académica es un factor que influye en la percepción de las plataformas educativas. Muchos estudiantes han señalado un incremento en la carga de trabajo debido a la necesidad de cumplir con múltiples tareas y actividades en línea (González y Anaya, 2023). Esta sobrecarga puede generar estrés y disminuir la satisfacción académica, especialmente cuando las plataformas no están diseñadas para manejar de forma intuitiva y eficiente las tareas asignadas.

En conclusión, a pesar de que las plataformas educativas ofrecen un gran potencial para la educación superior, su éxito depende de la superación de diversos desafíos. Abordar la brecha digital, mejorar la capacitación del profesorado, fomentar interacciones sociales efectivas y gestionar adecuadamente la carga académica son aspectos cruciales para asegurar una experiencia educativa positiva. Enfrentar estos desafíos permitirá que las plataformas educativas evolucionen y sigan contribuyendo significativamente al aprendizaje en un entorno digital.

Por consiguiente, después de realizado una revisión de literatura, surge la presente investigación: ¿cómo influye el uso de las plataformas educativas en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la Facultad de Comercio y Administración Victoria en época de postpandemia. Tomando como hipótesis de estudio: el uso de las plataformas educativas influye en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la Facultad de Comercio y Administración

Victoria. La respuesta a esta pregunta, así como la verificación de la hipótesis permitirán mantener la continuidad educativa a partir de modalidades de enseñanza en línea, así como generar un impacto significativo en la calidad de la enseñanza, y por consecuencia en la satisfacción estudiantil. Asimismo, se tiene la intención de que el modelo propuesto pueda replicarse en otras instituciones de Educación Superior.

pas, en Ciudad Victoria, capital del Estado de Tamaulipas, eligiendo esta Facultad por ser una de las más representativas de la zona centro del Estado. Los participantes en el estudio se conforman por estudiantes de las carreras de Contador Público, Licenciado en Administración y Licenciado en Tecnologías de la Información (Figura 1), debido a la importancia de estas áreas en el ámbito profesional de la capital y su estrecha relación con el uso e implementación de tecnologías digitales. Además, a diferencia de otras Facultades o Unidades Académicas de la máxima casa de estudios, la naturaleza de estas carreras se caracteriza por que su claustro cuenta con perfil idóneo para la enseñanza e implementación de herramientas tecnológicas, lo que facilitó la adopción y transición hacia plataformas digitales durante y después de la pandemia de COVID-19.

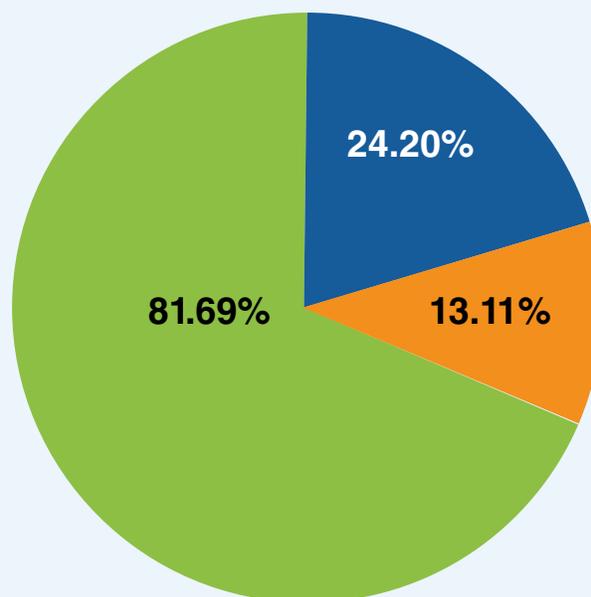
METODOLOGÍA

Esta investigación se realizó de manera específica en la Facultad de Comercio y Administración Victoria, dependiente de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Figura 1

Oferta Educativa

- Licenciado en Administración (LA)
- Licenciado en Tecnologías de la Información (LTI)
- Contador Público (CP)



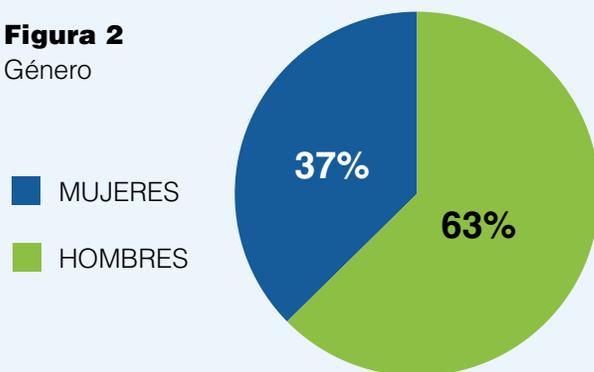
Nota. Elaboración propia.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, y su objetivo fue definir si existe relación entre el uso de las plataformas educativas y la satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la Facultad de Comercio y Administración Victoria en época de postpandemia. Su diseño de investigación fue de tipo no

experimental, transversal descriptivo, el cual recolecta datos en un único tiempo determinado, y tiene como propósito describir las variables de estudio (plataformas educativas y satisfacción académica) en un grupo de casos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El estudio se realizó considerando un universo de 170 estudiantes de las carreras de Contador Público (CP), Licenciado en Administración (LA) y Licenciado en Tecnologías de la Información (LTI), quienes cumplen con el criterio de estar cursando al menos una asignatura a través de la plataforma Microsoft Teams al momento de la aplicación de la encuesta. En relación con la muestra, esta es aleatoria simple y se compone por 118 estudiantes de la Facultad (ver Figura 2), con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%, como lo sugiere Malhotra (2008) en sus investigaciones. Además, se realizó la prueba ANOVA (Analysis of Variance) y la prueba t de Student (Student's t-test), la primera se utiliza para comparar las medias, por lo que al rechazar la hipótesis nula se confirma la diferencia significativa entre los grupos; mientras que la segunda se utiliza para determinar si existe un supuesto de normalidad estadística entre la media de dos grupos (Goss-Sampson, 2019). Además, para el análisis de la información y dar respuesta a la hipótesis, se presenta un modelo de regresión lineal simple, el cual se usa para encontrar la magnitud de cómo se relacionan dos variables, y poder estimar el valor de la variable de respuesta y de la variable explicativa (Reding et al., 2011). Para el manejo de datos y el uso estadístico de los mismos, fue a partir de la herramienta IBM SPSS Statistics versión 26.

Figura 2
Género



Nota. Elaboración propia.

Los instrumentos para recolección de datos se encuentran estructurados para la variable uso de plataformas educativas, así como la variable satisfacción académica, utilizando un cuestionario constituido por una escala de Likert que va del 1 al 4, expresado en términos de frecuencia de la conducta, los cuales son: "nunca", "a veces", "casi siempre" y "siempre"; dicho instrumento se encuentra validado por Molina et al. (2023). Se indagó a los estudiantes sobre aspectos generales de la plataforma utilizada, como lo es la facilidad de accesos, las herramientas de comunicación disponibles y la facilidad de manejo. En cuanto a la variable satisfacción académica, se preguntó sobre la forma de trabajo y los resultados obtenidos al cursar la asignatura mediante la modalidad virtual y utilizando la herramienta Microsoft Teams (Tabla 1).

Tabla 1

Operacionalización de variables.

Variable	Ítems
Plataformas educativas	La plataforma educativa cuenta con instructivos de uso.
	La plataforma tiene fácil acceso a la información del docente y de tus compañeros.
	La plataforma cuenta con herramientas de comunicación, como video conferencia y mensajería sincrónica y asincrónica adecuadas.
	En la plataforma tienes acceso a tus calificaciones.
	En la plataforma, el menú es fácil de entender.

Variable	Ítems
	En la plataforma, el acceso a las herramientas es sencillo.
	En la plataforma, fue fácil la descarga de contenidos.
	Los contenidos y actividades en la plataforma estuvieron acordes a los objetivos del curso.
	Los contenidos de la plataforma tenían un acceso sencillo.
Satisfacción académica	Consideras que alcanzaste los objetivos del curso.
	Estás satisfecho con la manera de trabajar el curso en plataforma.
	Consideras que hubieras obtenidos los mismos resultados si el curso hubiese sido tradicional, es decir sin actividades en plataforma.
	Consideras que los criterios de evaluación fueron los adecuados.
	Consideras que tanto la plataforma, como el docente y los contenidos facilitan la adquisición del conocimiento.
	Si te dieran a elegir entre cursar una materia forma tradicional o de manera virtual con la misma forma de trabajo que en este curso, elegirías de nueva cuenta la manera virtual.

Nota. Elaboración propia.

Para la validación del instrumento se recurrió a la validez de contenido, mediante el método de juicio de expertos. Posteriormente, las respuestas del grupo de expertos, se recabaron datos que permitieron llevar a cabo la validez de contenido del instrumento mediante

la prueba de Alfa de Cronbach, en la Tabla 2 se pueden analizar los resultados de dicha validez. Considerándose aceptable los valores estadísticamente, cuando son mayores a 0.5, según Hinton et al. (2014) y Oviedo y Campo (2005).

Tabla 2

Validez del instrumento.

Dimensión	Alfa de Cronbach
Plataformas educativas	.858
Satisfacción académica	.802

Nota. Elaboración propia.

Para la validación de la hipótesis se aplicaron los siguientes planteamientos para H0: El uso de plataformas educativas no influyen en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la Facultad de Comercio y Administración Victoria; y H1: El uso de plataformas educativas influyen en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios de la Facultad de Comercio y Administración Victoria.

El análisis ANOVA muestra un valor de 47.565 para la prueba F y un valor de significancia (sig) de 0.000 para

el predictor de plataformas educativas en relación con la variable respuesta satisfacción académica (ver Tabla 3). Al respecto, es necesario señalar que un nivel aceptable de significancia es un valor por debajo de 0.05, por lo que, si dicho valor es superior, la hipótesis alternativa es rechazada, ya que implicaría que no existe diferencia significativa entre las varianzas. La obtención de resultados muestra un valor-p de 0.000 de significancia, el cual determina que el coeficiente de regresión lineal simple es significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 3

Varianza para datos obtenidos para la variable uso de plataformas en relación con la satisfacción académica.

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11.251	1	11.251	47.565	.000 ^b
	Residuo	27.439	116	.237		
	Total	38.690	117			
a. Variable dependiente: satisf						
b. Predictores: (Constante), plataf						

Fuente: Elaboración propia a partir del software IBM SPSS Statistics.

En consecuencia, a partir de evidencia estadística, los resultados comprueban tanto para los coeficientes calculados para la constante y la variable plataformas educativas

son distintos de cero, por lo que podemos inferir que dicho modelo puede ser válido para cualquier grupo de estudiantes en cualquier tipo de institución académica (ver Tabla 4).

Tabla 4

Modelo estadístico de la variable dependiente Y (satisfacción académica) en los estudiantes.

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	.957	.342		2.800	.006
	plataf	.669	.097	.539	6.897	.000
a. Variable dependiente: satisf						

Fuente: Elaboración propia a partir del software IBM SPSS Statistics.

Una vez construido el modelo estadístico, donde la variable dependiente es Satisfacción Académica y la variable independiente es Plataformas Educativas, dicho modelo definió valores para la Constante $\beta_0 = 0.957$ y Plataformas $\beta_1 = 0.669$. Por lo tanto, el modelo de regresión lineal simple es:

$$Y = 0.957 + 0.669(X)$$

En cuanto a la hipótesis alternativa, se utilizó un análisis de regresión lineal simple, lo que muestra una influencia

significativa de la variable plataformas educativas sobre la variable dependiente satisfacción académica, obteniendo 0.539 en el coeficiente de correlación R. Cabe señalar que el índice de eficiencia del modelo presentado es aplicable, ya que el coeficiente de determinación R cuadrado resultó en 0.291, lo que permite realizar un análisis de la predicción de las variables objeto de estudio. Según Hernández et al. (2014) el R cuadrado nos permite explicar el total de la varianza, por lo que podemos concluir que la variable plataformas educativas si influye en la variable satisfacción en los estudiantes participantes (ver Tabla 5).

Tabla 5

Modelo estadístico de la variable independiente X (plataformas educativas) en los estudiantes.

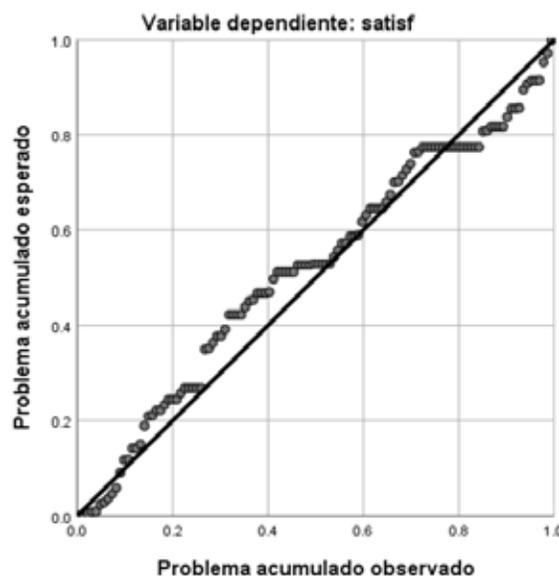
Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.539 ^a	.291	.285	.48635
a. Predictores: (Constante), plataf				

Fuente: Elaboración propia a partir del software IBM SPSS Statistics.

Se observa en la Figura 3 cómo los residuos estandarizados (o tipificados) se ajustan a la recta de distribución normal, por lo que se comprueba la normalidad de residuos. Así mismo, se demuestra la homocedasticidad cuando los residuos de un modelo de regresión tienen constante la varianza con respecto a la variable independiente, es decir, la dispersión de los errores en torno a la línea de regresión es uniforme para todos los valores de la variable predictora.

Figura 3

Gráfico P-P normal de regresión Residuo estandarizado



Fuente: Elaboración propia a partir del software IBM SPSS Statistics.

DISCUSIÓN

A través de este estudio, fue posible determinar que existe una correlación entre las variables objeto de estudio (plataformas educativas y satisfacción académica), las cuales generan un impacto significativo en múltiples dimensiones del proceso educativo. El modelo de regresión lineal implementado permite comprobar las relaciones entre las variables, por lo tanto, se afirma que las plataformas educativas sí influyen en la satisfacción de los estudiantes. Específicamente, en el caso de la Facultad de Comercio y Administración Victoria (FCAV) de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT), los resultados muestran que los estudiantes de las carreras de Contador Público, Licenciado en Administración y Licenciado en Tecnologías de la Información perciben un impacto positivo en su satisfacción académica al utilizar plataformas digitales.

La pandemia de COVID-19 ha desencadenado una transformación sin precedentes en la educación superior, obligando a las instituciones académicas a adaptarse de manera abrupta a modalidades de enseñanza en línea y a distancia. Este cambio repentino trajo consigo desafíos significativos, afectando profundamente la calidad educativa y la satisfacción estudiantil, dos pilares fundamentales para el éxito académico y el bienestar de los alumnos. Asimismo, se destacan estudios dentro de la literatura como los de Bedregal-Alpaca et al. (2019) y Espinosa-Izquierdo et al. (2022), quienes encontraron una alta relación entre las plataformas educativas y la satisfacción académica, los cuales se verán reflejados en el desempeño del estudiante, condicionado por un sentido de pertenencia y comportamiento positivo hacia la clase virtual. En este sentido, los resultados del presente estudio sugieren que los estudiantes de la FCAV-UAT que perciben una mayor facilidad de uso y acceso a los recursos digitales reportan niveles más altos de satisfacción académica. En particular, los elementos de interactividad, disponibilidad de materiales y retroalimentación por parte de los docentes emergen como factores determinantes en la percepción de utilidad de las plataformas digitales.

Los resultados tienen importantes implicaciones para las instituciones de educación superior. Primero, subrayan la necesidad de invertir en la mejora continua de las plataformas tecnológicas, asegurando que sean accesibles, fáciles de usar y adaptables a las necesidades cambiantes de los estudiantes. En particular, en el contexto de la educación híbrida y en línea, garantizar que todos los estudiantes tengan acceso equitativo a las tecnologías necesarias es crucial para reducir las desigualdades en el aprendizaje y aumentar la satisfacción académica, problemáticas que exponen Novelo et al. (2021) y Paredes-Castro y López-Vera (2024). Los hallazgos de este estudio revelan que, dentro de la FCAV-UAT, la heterogeneidad en el acceso a dispositivos y conectividad es uno de los principales obstáculos que limitan la experiencia positiva de los estudiantes con las plataformas digitales. Esto enfatiza la urgencia de implementar estrategias institucionales que aborden estas desigualdades, tales como la provisión de infraestructura tecnológica adecuada.

Por último, sería interesante replicar el estudio en otras universidades o instituciones de educación superior para observar si el comportamiento de las variables es el mismo, derivado de la trascendencia que tienen las plataformas para la satisfacción académica de los estudiantes en estos tiempos de postpandemia. Asimismo, podría explorarse con mayor profundidad el impacto diferencial de los distintos componentes de las plataformas educativas sobre la satisfacción académica, con el fin de generar lineamientos más precisos para su mejora y adaptación a las necesidades específicas de cada disciplina.

CONCLUSIONES

Las plataformas educativas son un elemento clave en el desarrollo de las actividades académicas en estos tiempos de postpandemia, cobrando aún más valor cuando estas son parte fundamental del proceso educativo, ya que pasa a formar parte del factor clave, para el logro de metas y consecución de los objetivos del estudiante en las instituciones de Educación Superior. Esto genera

la interrogante de la que deriva la presente investigación: ¿qué relación existe entre las plataformas educativas y la satisfacción académica en época de postpandemia en el sector educativo?, a la cual se logró dar respuesta a través del modelo de regresión lineal simple, donde resultados demuestran que el modelo es aceptable, encontrando una relación positiva, e indicando que entre más uso de las plataformas educativas por parte de los estudiantes (desde una perspectiva educativa), mayor será su satisfacción académica.

Los resultados estadísticos demuestran que el modelo es aceptable, se comprueba la hipótesis alternativa que establece que el uso de plataformas educativas influye en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios, al encontrar valor-p de $0.000 < 0.05$ de significancia, rechazándose la hipótesis nula.

Para consolidar la línea de investigación y profundizar en los hallazgos, sería necesario replicar este estudio en otras instituciones educativas, con el fin de identificar si los resultados obtenidos son consistentes en diferentes contextos y desarrollar estrategias que optimicen las actividades académicas mediante el uso de plataformas digitales. Esto permitiría contribuir a la construcción de procesos educativos más efectivos y de calidad. Asimismo, es importante incorporar nuevas variables que puedan ofrecer una visión más completa de los factores que influyen en la satisfacción estudiantil.

Si bien los resultados obtenidos aportan evidencia sobre la relación entre el uso de plataformas educativas y la satisfacción académica, el estudio presenta ciertas limitaciones. En primer lugar, el análisis se centró en una muestra específica de estudiantes universitarios de una sola institución, lo que restringe la generalización de los hallazgos a otros contextos educativos. Además, el estudio se basó en datos transversales, lo que impide evaluar los efectos a largo plazo del uso de plataformas en la satisfacción académica. Futuras investigaciones podrían ampliar el alcance geográfico y adoptar metodologías longitudinales para comprender mejor la evolución de esta relación en el tiempo.

Adicionalmente, es crucial analizar con mayor detalle el impacto que tienen las plataformas educativas en contextos socioeconómicos diversos, tomando en cuenta las desigualdades tecnológicas entre zonas urbanas y rurales. Futuras investigaciones también deberían centrarse en el papel que juegan las competencias digitales de docentes y estudiantes en la eficacia de la enseñanza híbrida. La evaluación longitudinal de las plataformas educativas es otro aspecto clave, especialmente en términos de cómo afectan el bienestar psicológico y el rendimiento académico de los estudiantes. Finalmente, sería relevante estudiar la relación entre el uso de estas herramientas y el desarrollo de nuevas estrategias pedagógicas que promuevan una mayor interacción social y una participación en los entornos educativos digitales.



BIBLIOGRAFÍA

- Andrada, A. P. (2005). E-learning y educación superior : una mirada desde el aprendizaje colaborativo, la interdependencia de saberes y la gestión del conocimiento [en línea]. *Boletín del Instituto de Comunicación Social, Periodismo y Publicidad*.
- Asalde Reyes, D. V., & Cárdenas Villena, D. D. (02 de Enero de 2022). La educación virtual desde la satisfacción estudiantil. *Revista Tribunal*, 2(3), 81-113. <http://doi.org/10.59659/revistatribunal.v2i3.16>
- Bedregal-Alpaca, N., Cornejo-Aparicio, V., Tupacyupanqui-Jaén, D., & Flores-Silva, S. (2019). Evaluación de la percepción estudiantil en relación al uso de la plataforma Moodle desde la perspectiva del TAM. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 707-718. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400707>
- Buendía Espinoza, A., & Natera Marín, J. (2022). Educación Superior, CTI y desigualdad: límites y contradicciones sistémicas en tiempos de COVID-19. *Integración y Conocimiento: Revista del Núcleo de Estudios e Investigaciones en Educación Superior de Mercosur*, 11(1), 54-69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8276633>
- Cadena-Silva, A. V. (2023). E. learning y la educación emocional en estudiantes universitarios. *Dominio de las ciencias*, 9(2), 450-458. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3251/7454>
- Díaz-Aréval, B. M., Ricce-Salazar, C. R., & López-Regalado, O. (2021). Plataforma Moodle para la formación de docentes en servicio. *Revista de Psicología, Ciencias de l'Eduació i de l'Esport*, 39(2), 75-83. <https://doi.org/10.51698/aloma.2021.39.2.75-83>
- Díaz-Camacho, R., Rivera, J., Encalada, I., & Romani, Ú. (2022). La Satisfacción Estudiantil en la Educación Virtual: Una Revisión Sistemática Internacional. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*(16), 177-193. <https://doi.org/10.37135/chk.002.16.11>
- Espinosa-Izquierdo, J. G., Espinosa-Figueroa, J. A., & Espinosa-Arreaga, G. B. (2021). E-learning, una herramienta necesaria para el aprendizaje. *Polo del conocimiento: Revista ceintífico-profesional*, 6(3), 659-669. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926863>
- García-Peñalvo, F. J., Corell, A., Abella-García, V., & Grande, M. (2020). La evaluación online en la educación superior en tiempos de la COVID-19. *Education in the Knowledge Society (EKS)*. <https://doi.org/10.14201/eks.23086>
- Gonzalez Perez, M., & Anaya Lima, D. S. (2023). Percepciones de estudiantes de psicología sobre la educación recibida durante el confinamiento por COVID 19. *Psicología Iberoamericana*, 31(1), e311518. <https://doi.org/10.48102/pi.v31i1.518>
- Goss-Sampson, M. A. (2019). *Análisis estadístico con JASP: una guía para estudiantes*. Barcelona: FUOC.
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herrera Rodríguez, L. P. (2023). *Falta de acceso a internet ante el derecho constitucional de la educación en tiempos de COVID-19. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi]*. Ecuador. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5c39b5a2-64b3-4d9c-b90d-aa4605885dc8/content>
- Hinton, P. R., McMurray, I., & Brownlow, C. (2014). *SPSS Explained*. Nueva York: Routledge.
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (27 de 03 de 2020). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. *Educause Review*. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Ilieva, G., Yanková, T., Klisarova-Belcheva, S., & Ivanova, S. (2021). Effects of COVID-19 Pandemic on University Students' Learning. *Information*, 12(4). <https://doi.org/10.3390/info12040163>
- Malhorta, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. México: Pearson Education, México.
- Molina-Montalvo, H. I., Macías-Villarreal, J. C., & Hernandez-Fonseca, M. d. (2023). Evaluando el uso de la plataforma Microsoft Teams en los procesos de enseñanza y aprendizaje durante la pandemia de COVID-19 en una universidad pública. Una perspectiva de los estudiantes. *IE Revista De Investigación Educativa De La REDIECH*, 14(e1633). https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v14i0.1633
- Novelo Cetina, E., Tamayo Loeza, E., Mezquita Martínez, R. S., & May Cen, I. (2021). Experiencias Académicas en la Utilización de Plataformas Libres y Estrategias de Integración. *Revista Electronica ANFEI Digital*. <https://anfei.mx/revista/index.php/revista/article/view/729>
- Ortiz Portocarrero, A., Egúsqüiza Loayza, R., & Iguñiz Echeverría, M. (2023). Educación y COVID-19: análisis de las políticas educativas en el Perú. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 14(2). <https://doi.org/10.18861/cied.2023.14.2.3365>
- Oviedo, H. C., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Paredes-Castro, M. I., & López-Vera, N. C. (2024). Los entornos digitales y los recursos didácticos. Caso de estudio. *Digital Publisher*, 9(4), 529-545. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2523>
- Peralta Mazariego, E. R., Surdez Pérez, E. G., & García Rodríguez, J. F. (2020). Validación de Modelo de Medición de Satisfacción Estudiantil Universitaria con los Servicios Académicos Recibidos. *Revista Investigación Operacional*, 41(3), 472-481. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-16.pdf>
- Pinto-Santos, A., George-Reyes, C., & Cortés-Peña, O. (2022). Brecha digital en la formación inicial docente: desafíos en los ambientes de aprendizaje durante la pandemia COVID-19 en La Guajira (Colombia). *Formación Universitaria*, 15(5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000500049>
- Reding Bernal, A., Zamora Macorra, M., & López Alvarenga, J. C. (2011). ¿Cómo y cuándo realizar un análisis de regresión lineal simple? Aplicación e Interpretación. *Dermatología Rev Mex*, 395-402. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24948w/unidad4/analisis_U4.pdf
- Romero Fernandez, A., Villanueva Mendez, L., Morandín Ahuerna, F., & Vargas Vizuet, A. L. (2021). Educación remota de emergencia: experiencias de estudiantes de una unidad académica regional de la BUAP durante la pandemia de COVID-19. *Revista Educación Superior y Sociedad*, 33(2), 422-442. <https://doi.org/10.54674/ess.v33i2.469>
- Sarauz, M., Shuguli, J., Vaca, D., & Villafuerte, R. (2020). Evaluación de satisfacción a los estudiantes sobre el uso del software Microsoft Teams. *Revista Minerva de investigación científica*, 1(2), 13-18. [10.47460/minerva.V1i2.7](https://doi.org/10.47460/minerva.V1i2.7)
- Segovia-García, N., & Said-Hung, E. (04 de Junio de 2021). Factores de satisfacción de los alumnos en e-learning en Colombia. *Revista mexicana de investigación educativa*, 26(89), 595-621. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662021000200595&lng=es&tlng=es
- Selwyn, N. (2014). *OpenMind BBVA*. <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2014/03/BBVA-OpenMind-Internet-y-educacion-Neil-Selwyn.pdf>
- Sical, F. (2019). Uso de la plataforma Blackboard como herramienta de formación académica en la Universidad Panamericana sede Playa Grande (Tesis de Maestría). *Universidad Panamericana: Repositorio institucional de la Universidad Panamericana*. https://glibfos.upana.edu.gt/library/images/ff11/Tesis_Aprobada_Francisco_Sical_Sical.pdf
- UNESCO. (2022). *¿Reanudación o reforma? Seguimiento del impacto global de la pandemia de COVID-19 en la educación superior tras dos años de disrupción*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382402>
- Zambrano García, A. M., Martinetti Guerrero, I. K., & Icaza Ronquillo, S. T. (2024). Optimizando la experiencia educativa: Moodle como motor de transformación en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Código científico Revista de Investigación*, 5(1), 1487-1507. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/n1/465>