

EDUCACIÓN VIRTUAL Y RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA, INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CRISTIANO ELLIOT TRUJILLO

por Gaby Alva Chávez

Fecha de entrega: 22-abr-2023 12:33p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2072196911

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_ALVA_CHAVEZ_-_VASQUEZ_LUNA_1.docx (1.1M)

Total de palabras: 14452

Total de caracteres: 80965

13

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN
Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA**



EDUCACIÓN VIRTUAL Y RELACIÓN CON EL NIVEL DESATISFACCIÓN
EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA, INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PRIVADA CRISTIANO ELLIOT TRUJILLO

Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN: GESTIÓN Y
ACREDITACIÓN EDUCATIVA

AUTORAS

Gaby Roxana, Alva Chávez
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0350-5082>
Francisca, Vásquez Luna
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2091-5211>

ASESORA

Dra. Teresita del Rosario Merino Salazar
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8700-1441>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

TRUJILLO - PERÚ

2023

I. INTRODUCCIÓN

El mundo ha venido y sigue atravesando una emergencia sanitaria, por la presencia del coronavirus tipo 2 (SARS-CoV-2), el cual ocasiona en el ser humano una enfermedad respiratoria denominada Covid-19, detectándose el primer caso en la ciudad de Wuham en China (Organización Mundial de la Salud [ONU], 2020). Y que rápidamente se propagó en el mundo, declarándose en estado de emergencia; obligándoles adoptar las respectivas medidas sanitarias para evitar su propagación. Siendo el sector educativo uno de los más afectados, por lo que los respectivos gobiernos tuvieron que recurrir a un nuevo método de enseñanza para dar las respectivas clases a los estudiantes, ya que se encontraban en cuarentena. Eran aproximadamente 1600 millones de ellos los afectados hasta el 10 de abril del 2020 en el mundo, de un total de 188 países que cerraron sus escuelas.

¹ La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2021), indicó que Italia era el país que estaba mejor preparado para afrontar este cambio obligado de enseñanza, pues estaba en completa digitalización de sus escuelas desde el 2015, mediante la implementación de un Plan Nacional, eso significaba que en el 18% de ellas, los docentes hacían uso de la tecnología digital diariamente. Asimismo, en el año anterior la Unesco (2020) refiere que la pandemia afectó aproximadamente al 72% de estudiantes de todos los niveles educativos en el mundo, quienes fueron privados de recibir la educación presencial tradicional, postergada por el cierre intempestivo de las instituciones educativas y el confinamiento domiciliario implantado en la mayoría de los países, lo cual ocasionó un panorama muy complejo de la educación.

De los 188 países citados, la mitad adoptó la educación a distancia, utilizando ya sea la televisión, la radio o los portales educativos. Así la gran potencia mundial, China, otorgó PCs a las familias pobres donde había estudiantes, además de proveerles de paquetes de datos y la subvención respectiva. Por otro lado, en Francia, hacen uso del aula virtual “Ma classe à la maison”, la cual guarda compatibilidad con la PC y los smartphones, para las respectivas sesiones educativas virtuales de todos los niveles de EBR. Complementando su ayuda con el otorgamiento de dispositivos en forma de préstamos, y entrega de actividades

para casa aproximadamente al 5% de los alumnos, que no pueden acceder a internet. Por otro lado, los Emiratos Árabes Unidos habilitó una estrategia de atención por teléfono, donde los docentes y alumnos podían acudir en ayuda del soporte técnico respectivo en caso encuentren dificultades.

Asimismo, en los Estados Unidos, específicamente en la ciudad de Washington, todo estudiante recibía el aprendizaje respectivo de manera equitativa, de tal manera que los servicios de aprendizaje en línea debían garantizarlo. Otro país, Portugal, firmó convenios con los servicios postales, para garantizar la entrega de las tareas a los alumnos y las resuelvan en su domicilio. En Latinoamérica, Uruguay tiene su respectiva plataforma educativa: Crea (Plan Ceibal), en Europa, concretamente España implementó su estrategia a la denominó Educlan, donde provee formatos de **app, tv y web**, dirigido a infantes **entre 3 y 10 años**.

En América Latina, Argentina implementó su portal al que denominó “Seguimos Educando”, donde el material educativo se ofrece considerando el nivel educativo correspondiente, también se provee de los respectivos recursos destinados al nivel secundaria especial, técnica. Considerando también a una Biblioteca Digital, donde hay disponibles aproximadamente 100 libros clásicos completamente gratis, difundiendo la televisión pública de contenido educativo para inicial y primaria. Perú, también implementó una educación no presencial, adoptando la estrategia educativa “Aprendo en casa”, la cual fue lanzada **el 31 de marzo del 2020**, por **Resolución Ministerial N° 160-2020-MINEDU**; donde además se dispuso como inicio de clases virtuales el 6 de abril (El Peruano, 2020). Donde se señalaba que ambos sectores educativos (público y privado) debían aceptar lo dispuesto, y en la medida de lo posible proporcionar una calidad educativa al alcance de todo alumno. Pero lamentablemente, en nuestro país las brechas económicas y sociales son muy diferenciadas, lo cual viene a ser un déficit para el Estado en su tarea de dar la respectiva educación virtual. Existiendo lo más importante, una ausencia de infraestructura adecuada, no acceso para todos de las telecomunicaciones y un déficit de conocimiento tecnológico en docentes y alumnado en general.

Minedu dispuso el inicio del año académico 2021, bajo las Resoluciones Ministerial N° 121-2021 del 09 de marzo 2021 y la Resolución Viceministerial N°155-2021 del 24 de mayo 2021 con la gestión de Ricardo David Cuenca Pareja, ministro de educación. Las mencionadas resoluciones establecen la continuidad del servicio educativo a distancia o remoto. (El Peruano,2021). De acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) “existe un 39,3% de viviendas que tienen internet, reduciéndose a 4.8% en zonas rurales”. Según Zapata (2005), “Los docentes en un porcentaje representativo al igual que la mayoría de alumnos de las zonas rurales, no se encuentran todavía preparados para enfrentar a la tecnología, porque ésta abarca la conectividad que integra todo un sistema” (p. 18). Es así, que este reto virtual se ha convertido en un problema que se tiene que superar a la brevedad posible para que el Estado haga llegar la educación virtual a todo su alumnado, y éstos adaptarse a este nuevo tipo de enseñanza, y que todavía no esperaban afrontar aún.

Durante el presente año 2021 continua la modalidad educativa a distancia, con la estrategia de aprendo casa y en comunidad anunciado por el actual presidente José Pedro Castillo Terrones y su ministro de educación Juan Cadillo. En este proceso de transición, los principales actores educativos necesariamente deben recibir la formación respectiva porque dar y recibir clases a distancia representan una labor complicada. Es así que tiene que resolver factores como ausencia de computadoras, acceso a internet y el impacto socioemocional. Finalmente, se podría determinar ¹ la satisfacción de los estudiantes al recibir la educación virtual, porque este reto implica la agrupación de una serie de elementos, los cuales deben desarrollarse de forma óptima para que las competencias que se desarrollen en favor de docentes y alumnos, permitan que los aprendizajes significativos sean los mejores y la calidad educativa sea la mejor.

Ante esto Gento (2014) menciona que la satisfacción “respecto al enfoque de calidad representa su culminación, respecto a un todo integral” (p. 54). Por el año 2012, Gento indica que el fin primordial de estos modelos implantados por una institución educativa, es que el alumno alcance el mejor nivel de satisfacción respecto a sus necesidades educativas y el alcance de lo que se haya planteado. El estudiante es considerado como un cliente interno, siendo además coagente de su educación; es decir, constituye la parte activa de su aprendizaje. Basándose también

en elementos emocionales como son su autoestima, motivación, disciplina, confianza. Todo esto le permite gestionar el conocimiento respectivo y tomar las decisiones respectivas, eso sí, tiene que ser responsable en parte de su aprendizaje, pero bajo los principios éticos respectivos.

Garduño y Flores (2015) refieren que la “educación integral que se imparte y su resultado genera la satisfacción del alumno, para lo cual se tienen que aplicar propuestas que influyan significativamente en la mejora de las instituciones educativas, interviniendo la capacitación de los docentes” (p. 3). Participando también en ésta elementos externos e internos, los cuales fortalecen la planeación estratégica y efectiva de los servicios educativos, en función a lo que los docentes necesitan. Es así que toda educación de calidad, engloba todo lo señalado, pero adicionando contar con la opinión de los alumnos. También Díaz et al. (2005) indica según “la investigación realizada a través de los cursos virtuales, tienen que satisfacer al estudiante, priorizando su orden: la función del alumno, rol del docente, su desarrollo, la gestión institucional y el acceso a la tecnología y conectividad” (p. 7).

En la región La Libertad, ciudad de Trujillo UGEL N° 03 a la que pertenece la Institución Educativa Privada Cristiano Elliot, la cual funciona mediante R.D.R. N°1944 para el nivel de Secundaria, y según el informe de la Sub Dirección Académica, tuvieron que implementar un sistema de Educación virtual, haciendo uso de la plataforma zoom y el aula virtual institucional; sin embargo siendo una modalidad de enseñanza nueva se tuvo que brindar asistencia técnica a los docentes, sobre herramientas virtuales; así mismo durante el año académico con la ayuda de la empresa privada y la Asociación de colegios (ASDIEP), se fue consolidando el aprendizaje en el uso de herramientas, los mismas que se fueron aplicando durante las sesiones de enseñanza – aprendizaje.

Justificándose realizar esta investigación, debido a que permite llegar a determinar mediante diagnósticos veraces y de mucha confiabilidad, lo que significan estos aspectos a los que las UGEL (Unidades de Gestión Educativa Local) los consideran fundamentales. Asimismo, realizar este proyecto, es fundamental porque permitirá dar a conocer diagnósticos veraces y confiables sobre cuestiones tan importantes para las UGEL. Uno de los puntos claves para proveer

de una educación a distancia ¹ de calidad en las instituciones educativas, ha sido la adaptación de metodologías y herramientas virtuales para ser utilizadas para desarrollar las actividades de aprendizaje considerando las necesidades de los estudiantes.

⁶ En el aspecto ³ teórico, la presente investigación desarrolló una investigación acerca de la educación virtual y nivel de la ³ satisfacción de los estudiantes de secundaria, lo que permitió conocer la relación y determinar la importancia de las mismas, para lo cual se usarán las teorías existentes sobre estas variables. Asimismo, la justificación práctica, implica que se aplicaron dos instrumentos, uno para cada variable los cuales ayudaron para el desarrollo de habilidades, destrezas, actitudes, necesarias en el campo del conocimiento, así, logremos demostrar la relación y el nivel de satisfacción en ambas variables, a futuro, desde una mirada objetiva, logren brindar una educación de calidad en la I.E. Cristiano Elliot.

Respecto a la justificación metodológica, la investigación siguió los procedimientos metodológicos establecidos, y a través de la encuesta respectiva y su instrumento, la información fue recogida. Luego se validó y utilizó como base de datos, implicando las dimensiones integrantes de ambas variables, la base fundamental para llegar a determinar los resultados respectivos.

En la justificación social, con el conocimiento logrado en la investigación se dio atención a la problemática, para beneficio de la sociedad en general, porque se generan recomendaciones que mejorarán sustancialmente ¹ la educación virtual en beneficio de los estudiantes.

Por lo que, se ² planteó el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la educación virtual y el nivel de satisfacción en ² estudiantes de secundaria en la Institución Educativa Privada Cristiano Elliot Trujillo?

Siendo los problemas específicos, los siguientes:

- ⁶ ¿Cuál es el nivel de educación virtual que se brinda en secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que existe en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo ?
- ² ¿Qué relación existe entre la dimensión recursos de aprendizaje de la educación

virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión el acompañamiento virtual de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot, Trujillo?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión aprendizaje colaborativo de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión competencias del estudiante de la educación virtual y el nivel satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo?

Asimismo, el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la educación virtual y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa Cristiano Elliot. Y los objetivos específicos: **OE1:** Determinar el nivel de educación virtual que se brinda en secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. **OE2:** Determinar el nivel de satisfacción que existe en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. **OE3:** Determinar la relación que existe entre la dimensión recursos de aprendizaje de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. **OE4:** Determinar la relación que existe entre la dimensión acompañamiento virtual de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. **OE5:** Determinar la relación que existe entre la dimensión aprendizaje colaborativo de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. Y **OE6:** Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias del estudiante de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.

Siendo los antecedentes de la investigación, los siguientes: Antecedentes internacionales, como el de: González (2021) en su investigación “Metodologías de enseñanza para matemáticas y su influencia en estudiantes de básica superior modalidad educación virtual en la I.E. Simón Bolívar año 2021-2022”. Investigación descriptiva, cualitativa y cuantitativa. La técnica usada fue una encuesta. Los resultados obtenidos indicaron: el 21% contestaron que los temas que se abordan son dinámicos, el 36% respondieron que a veces los temas son

dinámicos y 43% manifestaron que mucho a esta pregunta. Concluyendo que los docentes al aplicar sus metodologías de enseñanzas dentro del aula de clase virtual demuestran su efectividad, porque innovan posibilitando una mejora del rendimiento académico de los estudiantes.

Bayas y Gaibor (2020) en su investigación “Implementación de TIC en educación virtual para mejorar el aprendizaje usando el inglés como segundo idioma en niños de segundo de básica”. Con metodología investigación de acción. Usando como instrumento listas de cotejo y observación dentro del proceso de implementación, siendo el resultado logrado, una mejora notable del rendimiento académico, lo que permitió concluir que la motivación y autonomía en las clases virtuales fueron alcanzadas.

Mota et al. (2020) en su artículo “⁴Educación virtual como agente transformador de procesos de aprendizaje”. Para lo cual llevó a cabo una investigación documental y descriptiva, considerando las estadísticas proporcionadas por los ministerios de educación de Chile, Perú y Colombia en la utilización de las TIC’s, ya sea en la función de apoyo o como herramienta pedagógica en la educación impartida mediante clases virtuales. El resultado obtenido indica que implementar la educación virtual es ahora muy común, permitiendo que las instituciones educativas logren mejores resultados en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

Sanjuán et al. (2021) en su artículo “Satisfacción de educandos a distancia en tiempos de pandemia”. Fue una investigación descriptivo observacional y transversal. La muestra fueron 62 estudiantes. Empleándose la estadística descriptiva. Siendo los resultados: Un 54.84% para la dimensión organización de la enseñanza, donde fue el mayor grado de satisfacción, 22.58% para la dimensión instalaciones e infraestructura, expresaron su insatisfacción y el proceso de enseñanza aprendizaje, el 45,16 % expresaron sentiré poco satisfechos. Concluyendo ⁸que el nivel de satisfacción de los estudiantes fue poco satisfecho, existiendo insatisfacción de la mayoría, respecto a la infraestructura de los locales para desarrollar los cursos a distancia.

Asimismo, para los antecedentes nacionales, refiere Hurtado et al. (2022) en

su artículo “Educación virtual en tiempos del COVID-19, brechas y oportunidades: una revisión sistemática”. Analizaron los estudios que se han dado a conocer fruto de la Covid-19, en lo que respecta al área educativa en América Latina en todos los niveles. Siendo el resultado, la identificación de las oportunidades y dificultades que han presentado las sociedades educativas para lograr una buena compenetración con la educación virtual, los cuales se recomiendan a ser considerados dentro de las políticas pública en educación que se pueden aplicar.

Díaz et al. (2021) en su artículo “Enseñanza virtual en tiempos de pandemia”. La presencia de la Covid-19, “obligó” a que la educación se virtualice en todos sus procesos pedagógicos, sirviendo como herramienta para que operen las entidades educativas. La muestra estudiada la integraron 220 estudiantes, quienes mediante una investigación cuantitativa, no experimental y descriptiva, dieron como resultados, que existe relación positiva entre la enseñanza virtual y el rendimiento académico. Concluyendo que a pesar de la existencia de pasar abruptamente a un proceso tecnológico, ésta está logrando compenetrarse con el logro académico de los estudiantes.

Mendoza (2021) en su investigación “Educación virtual en la socialización estudiantil en una institución educativa, Chorrillos, 2021”. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico, descriptiva y diseño no experimental correlacional. Los resultados fueron: En lo que respecta a la educación virtual, el 69% tuvieron nivel desfavorable, el 20% logró nivel medianamente favorable y 11% nivel favorable. Respecto a la dimensión recursos de aprendizaje, 52% alcanzaron nivel medianamente favorable, 48% nivel desfavorable. En acompañamiento, 5% presentó nivel favorable, 67% medianamente favorable y 28% fue desfavorable. En la colaboración, 2% tuvo nivel favorable, 71% medianamente favorable y 27% fue favorable. En lo concerniente a la socialización familiar: el 9% presentaron nivel medianamente favorable y 91% desfavorable. En las habilidades sociales, 3% presentó nivel favorable, 8% medianamente favorable y 89% fue desfavorable. Concluyendo que la educación virtual tiene relación en la socialización estudiantil.

Sandoval (2021) en su investigación “Satisfacción de los estudiantes de quinto grado de secundaria con relación a la educación virtual en el Colegio María

Reina Marianistas del distrito de San Isidro, Lima, 2020”, Lima. De enfoque cuantitativo, diseño correlacional, transversal y descriptivo. La muestra fueron 142 estudiantes. Aplicando la técnica de la encuesta, obtuvo los siguientes resultados: El 43.66% de estudiantes indican que nunca disfrutarían más de su educación si todas sus asignaturas fueran virtuales; 27,46% señala que es una situación que se da rara vez. El 47.18% dice que nunca prefieren la educación virtual que la presencial y rara vez en un 19,72%. Además, el 37.32% refieren que a veces, la educación virtual es estimulante; y el 28.87% se inclina por rara vez. Por último, el 47.89% dice que a veces es ventajosa la educación virtual. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los estudiantes con relación a la variable educación virtual es ligeramente alto (51,03%).

Armas y Huamaní (2021) en su tesis “Actitudes hacia la educación virtual de estudiantes de nivel primaria de instituciones educativas de Lima, 2021”. Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y descriptivo. Siendo el instrumento un cuestionario y la muestra 50 estudiantes. Los resultados indicaron, que el 55% estudiantes presentan actitudes negativas hacia la educación virtual, y 45 % presenta alto nivel, es decir, las actitudes de los encuestados pueden modificarse de acuerdo a los diferentes factores durante el aprendizaje. Respecto a la dimensión percepción a la utilidad, 78% tienen poca inclinación a los beneficios de educación virtual y 20% se encuentran en el nivel alto. En la dimensión intención de adoptar la educación virtual, el 40% declaran que la pretensión de aceptar la educación virtual es nula. Concluyendo que hubo bajo nivel respecto a las actitudes adoptadas frente a la educación.

Sandoval (2021) realizó la investigación “Satisfacción de estudiantes de quinto de secundaria con relación a la educación virtual en Colegio María Reina Marianistas, San Isidro, Lima, 2020”. Paradigma positivo, enfoque cuantitativo, diseño transversal y descriptivo. Siendo la técnica usada una encuesta a muestra de 142 estudiantes. Indicando los resultados: el nivel de satisfacción respecto a la educación virtual es de 51,03%. Existiendo una minoría alta de 48,97%, insatisfecha con la educación virtual. Concluyendo, que es consecuencia del cambio inesperado del pasaje de la educación presencial a la virtual, por motivo de la pandemia.

Ramos (2021) en su investigación “Educación virtual y satisfacción en estudiantes de secundaria de la IEP Thales de Mileto-Tumbes, 2021”. Estudio de

tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal. Siendo la muestra 86 estudiantes, se usó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. Los resultados, hallaron un coeficiente de Spearman de ,035, indicando correlación positiva baja, así frente al grado de significancia bilateral de ,748, refiere que la correlación entre las variables Educación Virtual y Satisfacción fue significativa. Concluyendo, que la educación virtual se relaciona con la satisfacción en los estudiantes.

Los antecedentes locales, citan a los realizados por: Villacorta (2022) en su investigación “Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes del IV y V ciclo de las I.E. de Chugay, Huamachuco 2021”. Estudio tipo aplicado y diseño correlacional simple. Los resultados hallados muestran que, en los niveles entre las variables estudiadas, el 57.1% se sitúa en nivel medio, 26.8% en el alto y el 16.1% bajo. Asimismo, el coeficiente de Correlación Rho = .757, lo que indica nivel positivo bueno de relación entre las variables. Concluyendo que conforme los factores asociados a la educación virtual sean propicios, aumentará la satisfacción académica de los alumnos.

Soto (2020) con su tesis “Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la I.E. Nacional Santa Rosa, 2020”, Trujillo. El diseño de investigación fue descriptiva correlacional y la muestra de 45 estudiantes de secundaria. El diseño de investigación fue no experimental, y la muestra de 45 estudiantes, usando como instrumento un cuestionario. Siendo los resultados: Mayores porcentajes están en nivel normal (26%) para educación virtual y en satisfacción del estudiante (32%). Siendo necesario indicar que en educación virtual el nivel satisfecho el 25% hallado es parecido al nivel normal. Concluyendo que hay relación considerada muy fuerte entre las variables, así lo indica el coeficiente Rho de Pearson de 0.994.

De La Cruz (2021), en su tesis “Satisfacción a las clases en entornos virtuales y estrés académico en estudiantes universitarios de Trujillo, 2021”, Trujillo. Tipo de investigación básica, diseño no experimental, correlacional de corte transversal, siendo la muestra de 35 estudiantes, usando como instrumentos dos cuestionarios. Los resultados indicaron nivel bajo de satisfacción a clases en entornos y nivel moderado para el estrés académico. Concluyendo que al ser Rho de Spearman $r=0.049$, indica la no existencia de relación significativa entre ambas variables.

Considerando como bases teórico científicas: A la variable independiente, Educación virtual, Así Quintana (2018) menciona que la educación es un fenómeno que nos involucra a todos desde el nacimiento. En el siglo XVII aparece documentado el vocablo “educación”, haciendo referencia a los términos de crianza, discipular y adorar (p.30). Refiriendo que la educación sirve para la persona fortalezca sus potencialidades y las desarrolle basándose en su capacidad que posee.

Según el formato en el que se da la educación, esta puede ser presencial y no presencial (remota), este último término engloba la educación a distancia y virtual (Tourrián, 2017). La educación presencial es aquella donde el profesor y los estudiantes están en el mismo espacio y ambiente, interrelacionándose cara a cara, recurriendo a los recursos tecnológicos solamente en caso de necesitar su apoyo, dándose la comunicación profesor/estudiante, estudiante/estudiante (Tourrián, 2017, p. 16).

Por su parte, la educación a distancia es aquella donde el profesor y estudiantes por lo general pueden encontrarse en sesiones de chat, siendo la comunicación virtual, escrita o por medios tecnológicos, dándose la información por medio de materiales educativos en papel, audio, video, diapositivas, etc. (Tourrián, 2018).

Mientras que, la educación virtual, los actores (profesor, estudiante) interactúan mediante la enseñanza en línea, desde su casa o ambientes en donde se encuentre, pero en lugares distintos y momentos de tiempo que pueden ser distintos, los estudiantes controlan su acceso a los materiales, tienen libertad de revisar y/o repetir cualquier lección. Siendo más moderna la modalidad educativa de comunicación asincrónica (Tourrián, 2017, p. 17).

Es de precisar que la educación virtual señala los procesos de formación con intermediación de la tecnología. Carrasco y Baldivieso (2016) señalan que lo virtual no es igual que la modalidad a distancia, siendo la distancia relativa (p.4). Asimismo, Cárdenas (2020) indica que es indispensable para la educación virtual que se desarrollen las habilidades “aprender a aprender” y construir el conocimiento. Esto va en relación con lo que dice Pardo y Cobo (2020), que señalan que el aprendizaje en aislamiento viene a ser una educación autónoma, donde se desarrolla

sustentándose en un ecosistema digital, convirtiendo al estudiante en un aprendiz estratégico, para que así aprenda el resto de su vida (p. 2).

Saéz (2017) refiere que la “educación a nivel internacional como local, está llena de desafíos, los cuales indican que debe existir ¹ una educación de calidad, siendo necesario que se actualicen los respectivos enfoques, métodos y herramientas” (p. 99). Resaltando la actitud a tomar los protagonistas del proceso enseñanza-aprendizaje, debido a los cambios vertiginosos que se presentan actualmente en la sociedad.

Recursos de aprendizaje: Constituye una manera de organizar y gestionar el conocimiento, tomando en cuenta a las TIC, particularmente referente a los entornos virtuales que envuelve al aprendizaje.

Para Bello (2018) el aula virtual es el lugar, que permite al estudiante interactuar durante el proceso formativo del aprendizaje; la comunicación se realiza de distintas maneras; los estudiantes pueden ver a sus compañeros (participar) y el docente puede guiar los aprendizajes con intervenciones oportunas. El manejo de la clase se debe realizar dentro de las reglas de Netiqueta con respeto, en un espacio referente al proceso.

¹ **Acompañamiento virtual: el docente toma la posición de tutor** del estudiante permitiéndole construir sus propios conocimientos, en acto de confianza y empatía, diseñando formas interactivas en el escenario digital de interacción, mediante la escucha activa. Aprendizaje colaborativo: el aprendizaje constituye un proceso individual que se enriquece con actividades colaborativas facilitándoles la búsqueda de la información de cada uno y su contribución al grupo para el logro de un resultado, con el soporte de las herramientas virtuales.

Competencias del estudiante: Se manifiesta al usar las herramientas disponibles en el aula de clases. Las interacciones del estudiante deben ser visibles en un contexto sociocultural de su entorno virtual y esto implica combinar diversas cualidades personales y habilidades socioemocionales. Las interacciones del estudiante deben ser visibles en un contexto sociocultural de su entorno virtual y manifestada al utilizar las herramientas disponibles en el aula de clases. Un estudiante competente asume su propia responsabilidad en las experiencias de aprendizaje, para luego tomar decisiones.

Siendo las teorías que fundamentan la educación virtual: Constructivismo: Aparece como alternativa ante el aprendizaje memorístico, se dice que "Se opone a admitir que el aprendizaje sea receptivo y pasivo, al constituir un movimiento pedagógico contemporáneo, siendo tomado como una actividad compleja para que el estudiante elabore sus respectivos conocimientos, sustentándose en las respectivas revisiones y transformaciones" (Martínez, 2019).

En el constructivismo la enseñanza y aprendizaje se sustenta en la teoría psicogenética de Piaget, Vygotsky (zona de desarrollo próximo y sociocultural), Ausubel (teoría del aprendizaje significativo) y de Bruner (aprendizaje por descubrimiento) desde de una mirada de desarrollo humano, con una centralidad en la persona, el enfoque constructivista se alinea con el Currículo Nacional de Educación Básica Regular (CNEB, 2016), en el enfoque por competencias el que aprende construye su propio conocimiento de manera activa.

Páez y Arreaza (2018) fundamenta que "siempre son aprendices activos las personas, las cuales desarrollan su conocimiento individualmente, los aprendices deben descubrir los principios básicos" (p. 5). También Rosario (2019) diferencia el grado de construcción del conocimiento, el cual es atribuido a las relaciones sociales producto de la comunicación con los docentes, compañeros, padres y otros; por lo que, los docentes jamás deben centrar su enseñanza en el sentido tradicional, por lo que deben estructurar situaciones para que estudiantes participen de modo activo en el contenido, mediante la manipulación de los materiales y la relación social. Asumiendo que quienes aprenden realizan tareas vinculadas a la interacción social, permitiendo solucionar problemas propios de su contexto real. Ahora estas teorías presentan limitaciones debido a su elaboración realizada en tiempos donde ejercía todavía el impacto que tiene ahora la tecnología, en el aprendizaje actual.

Para construir el aprendizaje, mediante la educación virtual, es necesario considerar la teoría del conectivismo, pues se sustenta en que los entornos virtuales están totalmente relacionados con el aprendizaje y los cambios en las formas de aprender. El conectivismo, donde García (2020) indica que es permitir que los estudiantes se conecten a Internet en el aula de clases, y mediante esta acción la información la compartan, recurriendo a métodos donde ésta se evalúa

adecuadamente, siendo necesario que las conexiones se mantengan y así el aprendizaje continuo se facilite. Siendo necesario actualizar periódicamente los enfoques teóricos del aprendizaje, para intensificar el uso en las prácticas educativas.

El conocimiento está creciendo aceleradamente en el mundo virtual, el aprendizaje es desarrollar la capacidad de construir y atravesar las redes. Siendo las características del conectivismo:

- La diversidad de opiniones es la base para el aprendizaje y el conocimiento.
- El aprender constituye un proceso donde se conectan los respectivos recursos informativos.
- El conocimiento puede estar contenido en dispositivos no necesariamente humanos.
- No importa el conocimiento adquirido sino la capacidad que se tenga para aprender.
- El aprendizaje continuo se facilita mediante conexiones que se alimenten y mantengan.
- El alumno dentro de su competencia esencial, se debe considerar a la habilidad existente si tiene que establecer las respectivas conexiones de sus ideas y conceptos.
- Un proceso de aprendizaje constituye la toma de decisiones.

Debido a los cambios en la modalidad educativa, es importante que los estudiantes y docentes, actualicen sus conocimientos en el uso de herramientas virtuales.

Jaigua (2020) indica que el conectivismo es importante porque fomenta que la tecnología se relacione a través del internet, empleándola como una herramienta para aprender, desarrollando así las competencias digitales, si se trata de innovar y mejorar el aprendizaje, siendo un aporte para lograr el aprendizaje creativo (p. 39).

Según Díaz et al. (2021) para las dimensiones respecto a la educación virtual se consideran a: Los recursos de aprendizaje: Está constituido por un grupo de procedimientos y estrategias, a los que debe poner a funcionar el estudiante al afrontar una tarea de aprendizaje. Dentro de los procedimientos se pueden citar a los recursos materiales o a los procesos cognitivos, los cuales van a ayudar en la realización de un aprendizaje significativo dentro del contexto en que se lleva a cabo. Acompañamiento virtual: Permite que el docente fomente el proceso

interactivo con los alumnos, y también entre ellos mismos; esto favorece que se realice el intercambio de información y saberes; lo cual pueden ser orientados a aprendizajes con el respectivo y continuo acompañamiento del docente la retroalimentación y fortalecimiento de contenidos y experiencias. Aprendizaje colaborativo: Viene a ser un método para aprender de manera activa, donde los estudiantes son conducidos a que desarrollen nuevas ideas y conocimientos, a través de la construcción en conjunto del conocimiento común, además de propiciar que las competencias personales y sociales se desarrollen. Y a las competencias del estudiante: Está integrada por un grupo de conocimientos y habilidades, las cuales se logran a través de la formación académica, donde prevale el conocimiento sobre las habilidades.

Siendo el marco histórico, el desarrollado a continuación, donde Mauricio (2020) indica que la educación virtual, se encuentra interrelacionada a la educación a distancia o enseñanza por correspondencia. Siendo la primera evidencia histórica existente del año 1728, en Estados Unidos, el profesor de taquigrafía Calleb Phillips pone un anuncio en el periódico que dicta cursos privados por correspondencia. En el siglo XIX, es fundado el primer instituto de idiomas por correspondencia, realizado por Charles Toussaint y Gustav Langenscheidt. Haciendo su aparición muchos cursos privados, en Europa y Estados Unidos, donde se aprovechaba el correo postal. Haciendo uso de las nuevas tecnologías en el siglo XX, para que así la educación a distancia logre mejores beneficios.

La educación no presencial es una modalidad que se remonta al cristianismo, cuando San Pablo, educaba a comunidades en expansión y dispersas. A comienzos de los cuarenta, hacen su aparición las primeras experiencias consideradas como formales, creándose en Sudáfrica la primera universidad a distancia: Unisa. Luego en 1969 se funda la Open University en el Reino Unido, la cual conforme pasa el tiempo, fue reconocida por su calidad y eficacia. En nuestro continente en el año 1945, fue México el primer país en instaurarlo.

En el Perú, la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) fue la primera en desarrollar un productivo trabajo en la modalidad de educación no presencial, posteriormente fueron adquiriendo esta modalidad más universidades al incorporar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el año 2000 (Corredor,

et al., 2017).

La facultad de educación de la PUCP en 1986, inició el primer proyecto de educación a distancia, en la que emplearon la enseñanza con material impreso, guías de trabajo y casete de audio. En 1992, la misma entidad implementó el Proyecto Calidad de Educación y Desarrollo Regional en el cual, con apoyo de centros localizados en Arequipa, Chiclayo, Lima, Puno, Tarapoto y Urubamba, implementaron la capacitación a distancia de docentes (Bedoya, 2020, p. 38).

Respecto al marco normativo, la Constitución Política reguló la educación a distancia, Ley Universitaria y Ley General de Educación, mediante la promulgación del reglamento respectivo, además de los estatutos y normas internas (Domínguez et al., 2013). Frente a estos retos educacionales, la educación no presencial aparece como opción viable, debido a su crecimiento vertiginoso, basado en la utilización de las TIC. Presentándose como una alternativa eficaz y flexible, si se trata de desarrollar programas educativos de calidad. (Patiño, 2019, p.18).

La pandemia al aspecto educativo mundial lo ha afectado de manera directa, es decir, a la comunidad educativa en general. El cierre de las I.E. por las acciones direccionadas a que el virus no se propague, originó que más de 165 millones de estudiantes de 25 países de Latinoamérica, no asistan a sus I.E., incluyendo al Perú (UNESCO, 2020).

En este contexto, el ²¹ Decreto de Urgencia N° 026-2020, dictó medidas de excepción de modo temporal para frenar a la Covid-19 en nuestro territorio, incluyéndose también las disposiciones referidas a aplicar el trabajo remoto (artículo 21) recibiendo la autorización el Ministerio de Educación, para determinar disposiciones normativas y/u orientaciones, con el objetivo que las I.E. públicas y privadas de todos los niveles, bajo su competencia, den su servicio educativo usando mecanismos de educación a distancia.

²¹ La Resolución Viceministerial N° 90-2020-MINEDU, establece que la institución educativa privada puede instaurar estrategias enfocadas al desarrollo del servicio educativo a distancia/virtual, sustentándose en sus respectivos parámetros pedagógicos referentes a su oferta educativa.

Comprendiendo el marco filosófico a Hogdes et al. (2020) quien agregaque la modalidad de enseñanza no presencial se implementó rápidamente, caracterizándose por los medios de primera y segunda generación: materiales impresos, radio y televisión; y plataformas digitales, sistemas de gestión de aprendizajes, respectivamente. Con el objetivo de mantener la interacción de los alumnos con sus instituciones educativas.

La Universidad de Navarra (2020), ha empleado diversas plataformas, para que las clases se hagan de manera virtual y sincrónica, para que así interaccionen el docente con el alumno. Siendo una de ellas el zoom, la cual ha sido adoptada por el sector educativo, sobre todo el privado, convirtiéndose en la de mayor uso en el mundo.

En la segunda variable, satisfacción de los estudiantes que es la variable dependiente: Cortada y Woods (1995, citado por Segura et al., 2019), la definen: “Como la satisfacción que tiene el cliente cuando se le entrega un producto o servicio, el cual cumple con sus expectativas o necesidades, mencionándose a los respectivos indicadores participantes en este proceso” (p.78).

Álvarez et al. (2015) mencionan que la satisfacción estudiantil es un elemento fundamental si se trata de medir la calidad educativa (presencial o virtual). Siendo el rol del docente fundamental en la educación virtual, debido a que son evaluados por sus conocimientos, por las actividades que lleva a cabo y por otros factores; labor que realizan los estudiantes.

Entablándose una relación académica, manifestándose en su eficiencia, así si el estudiante está satisfecho, es capaz de dar a conocer nuevas actitudes y conocimientos, los mismos que le permitan finalizar su semestre académico. Asimismo, Martínez (2020), señala que la satisfacción del estudiante, se origina y luego se establece de forma congruente entre las experiencias y expectativas de los alumnos y lo que se desea lograr.

En lo concerniente a medir la satisfacción estudiantil, Oliver (1997, citado por Alves et al., 2020) refiere que: “Por lo tradicional, se lo ha considerado como relleno

de un cuestionario respecto a las diversas características de un producto o servicio, para determinar las causantes o no de la satisfacción o insatisfacción” (p. 74).

Acerca de las actividades institucionales que afectan a la calidad, Bedoya (2020), precisan que “son cuatro las actividades que ejercen influencia para que el alumno aprenda (calidad, proceso evaluativo, entre otros). Siendo comunes a cualquier institución que imparte educación superior y elementos usados para evaluar la actuación institucional correspondiente” (p. 113).

La satisfacción estudiantil se encuentra asociada a las actividades educativas del contexto escolar, metodológicas, de enseñanza aprendizaje, incluyendo la problemática que ejerce influencia en la realización de las actividades estudiantiles y el docente. Además, Eyzaguirre (2016) refiere que su origen se remonta al campo de la gestión, por lo que si el estudiante está satisfecho, significa que es un elemento fundamental, si se trata de identificar si la institución educativa imparte calidad educativa o no.

En este sentido, según Vergara et al. (2018) “la satisfacción estudiantil se centra en lo que el estudiante observa, y le da la importancia respectiva. Así también sucede con el servicio educativo brindado, el cual es valorado, por su respectiva calidad educativa”. En lo que respecta a la enseñanza a distancia, abarca elementos como: la calidad de enseñanza del docente, del material, de la evaluación, de los medios técnicos y de las matemáticas. Así menciona el autor, es necesario los siguientes predictores si se trata de determinar una educación de calidad:

- La educación y su metodología.
- Los recursos personales y materiales y su disponibilidad.
- Una buena planificación y organización.
- Los recursos deben ser gestionados adecuadamente
- El liderazgo pedagógico debe ser bueno.

Considerando a los factores de la satisfacción estudiantil: Zambrano (2016) indica que éstos enfocados a su relación con la educación virtual, se convierte su interpretación en algo complejo, identificándose cuando el alumno usa adecuadamente los recursos e instrumentos inherentes a la educación virtual de manera correcta, demostrando así que tiene la respectiva capacidad de sacarla provecho.

Dentro de las estrategias para mejorar la satisfacción estudiantil: Valle et al. (2020) indica que constituyen una especie de Foda y las describe así:

Fortalezas y oportunidades

- Si se trata de potencializar la calidad educativa, es indispensable que se usen estrategias, métodos y recursos novísimos en su enseñanza.
- Adoptar políticas adecuadas y eficientes para que los estudiantes puedan acceder a la conectividad y al internet, y así se beneficie la comunidad en general.
- Las herramientas tecnológicas se deben usar a través del cumplimiento de los programas de mejoramiento y capacitación docente.

Tomás y Gutiérrez (2019) indica que “las organizaciones inteligentes se pueden presentar debido a que todos nos constituimos en aprendices, por lo que, a un infante jamás se le debe enseñar para que aprenda” (p. 3).

Respecto a las debilidades y amenazas:

- Los docentes en nuestro país, simplemente no pueden aprovechar en su totalidad las herramientas digitales porque existe una gran brecha digital, la cual se ha convertido en un gran obstáculo.
- El acompañamiento virtual no es el adecuado por la existencia de cantidad excesiva de estudiantes asignados al docente.
- Si desean que los conocimientos que se le transmiten, los asimilen correctamente, el estudiante debe dar la atención respectiva a sus clases virtuales, para que así se mantenga en un aprendizaje constante.

Surdez et al. (2018) refiere que la satisfacción con la enseñanza traspasa el aula de clases, relacionándose con los procesos de enseñanza, los recursos disponibles y, en especial con los procesos de atención al estudiante. Referente a los principales factores relacionados con la satisfacción estudiantil Cadena (2021) afirma:

Dar a conocer sus necesidades están en libertad de tener la oportunidad los estudiantes, además de sus deseos y sentir la satisfacción respectiva con su ambiente de aprendizaje. Siendo necesario que los alumnos se hagan merecedores a procedimientos de registro eficientes, comunicación abierta y canales de retroalimentación, docentes calificados, laboratorios de cómputo accesibles, sistemas de clasificación fiable, entre otros. Siendo necesario que las

universidades realicen todos los esfuerzos y así los alumnos tengan la seguridad de ser satisfechos en las áreas respectivas (p. 312).

Soto (2020) menciona a cinco dimensiones:

- **Competencias del docente:** Donde éste elabora estrategias pedagógicas para conectarse adecuadamente con el alumno, las cuales están en función a las modalidades empleadas. Son diversas las estrategias para la educación virtual, buscando que las competencias las perciban los alumnos, haciendo uso además de sus conocimientos académicos de las habilidades que posean para usar las herramientas digitales, para responder en cuanto se le requiera.

Según Valle et al. (2020), estas competencias las entiende como una manera práctica para que se articulen los conocimientos, capacidades, estrategias, habilidades y los valores, que tiene el docente, influyendo en su modo de realizar las intervenciones pedagógicas respectivas.

- **Calidad del curso virtual:** Donde realiza la evaluación de la eficacia del curso, en función a horarios flexibles; además de la calidad con que se desarrolla el curso, siempre comparando con la presencialidad.
- **Herramientas tecnológicas:** Abarca la infraestructura de red, software y hardware, elementos de necesidad si se desea llevar a cabo las clases virtuales. Permitiendo las herramientas digitales que los alumnos vivan nuevas experiencias comunicativas, no importando el lugar donde estén, porque acceden a sus clases virtuales teniendo simplemente conexión a internet, así los docentes y alumnos se contactan simultáneamente.
- **Diseño del aula virtual:** Referida a la interfaz que posee el curso virtual donde sus aspectos que se consideran, son de fácil uso del sistema y la utilidad.
- **Ambiente de desarrollo del curso virtual:** El ambiente para desarrollar un curso virtual, el ambiente sufre un cambio radical, para permitir que las formas evaluativas se diversifiquen. Y así el alumno interaccione diferente con todos los participantes. Convirtiéndose la capacidad de comunicarse en lo más importante, si es el deseo conectarse.

Indicando que el marco histórico: Etimológicamente el término “satisfacción” proviene del latín *satisfactus* formada del prefijo *satis* que significa bastante, suficiente

y el verbo *facere* traducido en hacer refiere a estar suficientemente bien hecho. Esto indica quedar contento por haber logrado las expectativas del usuario (<http://etimologias.dechile.net> › satisfecho).

Arras et al. (2019) menciona que, el principio de la satisfacción existe desde el tiempo de los Fenicios, y no fue hasta después de la segunda guerra mundial en que se elaboran estrategias, donde Japón mostró que, de manera organizada, sistemática, demostraron captar mercado por medio de la satisfacción del usuario, logrando la recuperación del país.

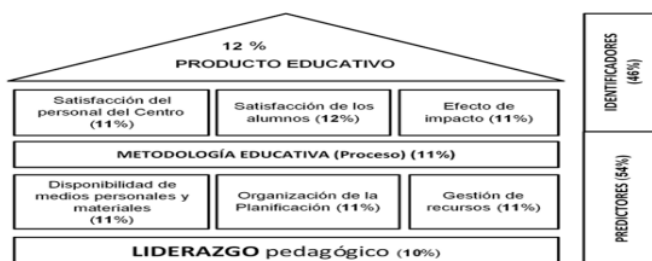
La historia existente sobre la satisfacción se encuentra de diferentes maneras esta enlazado desde la cosmovisión con la creación de Dios (Reina Valera, 2018, Génesis 1:31). De esto se puede mencionar que la satisfacción, es sentirse bien con lo obtenido, es así que la satisfacción ha ido evolucionando, relacionándose con la calidad y es aquí cuando aparecen los modelos de satisfacción.

Según Angel et al. (2019) el nivel de satisfacción estudiantil se logra con la participación adecuada de todos los actores integrantes del centro educativo, los cuales bajo un desarrollo adecuado posibilitarán un buen servicio educativo y de calidad. Así el nivel también comprende elementos físicos y emocionales (mobiliario, materiales, salud, motivación, autoestima, entre otros), acompañado, sobre todo, por el elemento económico; el cual desempeña la labor principal.

Así, el marco normativo integra: ¹⁰ El Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2016, p.6) que menciona, que una enseñanza de calidad, es tener plana docente bien capacitada, que jamás dejen de lado lo que necesitan y esperan lograr los alumnos, aplicando las estrategias adecuadas y así las competencias se desarrollen, adquiriendo sus respectivas experiencias en línea de manera positiva.

Figura 1.

Modelo de calidad del servicio educativo



Nota. Representa el modelo de un funcionamiento óptimo en la Institución para lograr una buena calidad del servicio educativo. Tomado de Angel et al. (209).

En ese sentido la norma técnica, comprende cuatro conductores que influyen para que la satisfacción de las personas, siendo aquellos presentes para bienes y servicios y coberturar las expectativas de las personas. Teniendo en cuenta lo anterior se espera que la educación virtual permita satisfacer de forma óptima las necesidades académicas.

La estructura del modelo para la Gestión de la Calidad, permite conocer los componentes que inciden en lo que valoran las personas, siendo éstos: las necesidades, expectativas, servicio, analizar calidad de servicio, el liderazgo, la cultura, entre otros; enfocados en promover bienes y servicios. Siendo necesario que la educación virtual, considere los componentes considerados básicos y que son propuestos por la gestión de calidad, para que así los estudiantes satisfagan sus necesidades.

Respecto al marco filosófico: Clemente (2020), define la satisfacción como el espacio donde se investiga el impacto de la conducta en individuos y grupos. Podemos mencionar que alcanzar algunos objetivos de vida y satisfacer las necesidades, puede predecir un buen resultado del proyecto de vida.

Clemente et al. (2020) toma en cuenta ¹¹ que: La satisfacción del estudiante constituye un factor fundamental dentro de la calidad educativa, debido a que representa la eficiencia en servicios administrativos y académicos, asimismo de las unidades de aprendizaje y de las interrelaciones profesor y alumnos. Por lo que el estudiante dentro de su visión, como consecuencia de las expectativas y necesidades, las dará uso para que sea el indicador en el mejoramiento de la gestión, y por ende para desarrollar los programas académicos.

Arras et al. (2019) sostiene respecto a la satisfacción estudiantil, es el grado para complacer las expectativas iniciales de los alumnos, así como de los resultados que ha logrado; considerando a la experiencia del aprendizaje mediante los cursos virtuales. Por supuesto que hay evidencias acerca de la aprobación del aprendizaje virtual, siendo considerada por los alumnos como una opción valedera en su formación académica. Pero lamentablemente hay instituciones educativas, que todavía no están preparadas para afrontar este cambio, debido a su total ausencia de plataformas virtuales, constituyendo una realidad evidente que refleja el contexto de la pandemia.

Considerando a los factores de la satisfacción estudiantil, donde Zambrano (2016) refiere que ésta debe estar ubicada entre lo que espera un estudiante y sus resultados. Además de considerársele un estándar elemental para evaluar la calidad de la educación virtual. Por lo demás, se la considera asociada al desempeño de los alumnos, resultando una evidencia empírica que no es considerada concluyente. Esta satisfacción se encuentra mediada por elementos, integrados con el curso. Siendo la búsqueda de evidencias de los factores asociados, objeto de diversos estudios empíricos.

Investigaciones que han llevado a identificar los siguientes factores:

- Al educador, tecnología e interactividad
- Relación docente-alumno, además del respectivo contenido académico.
- La comunidad y su respectiva percepción, realización de análisis independientes, uso práctico de la PC y lo más importante la relación con el docente.
- Presencia en la enseñanza de los aspectos cognitivos y sociales.
- El curso y su estructura, el proceso enseñanza-aprendizaje y su avance, además de la infraestructura respectiva.

Definiéndose los términos básicos:

- **Aprendo en casa.** Estrategia adoptada por nuestro país para impartir la enseñanza-aprendizaje al estudiante, desde su hogar; usando la web, radio y televisión, y que está organizada por niveles, ciclos, grados o edades según la modalidad.
- **Covid-19.** Enfermedad infecciosa ocasionada por el virus denominado SARS-CoV-2 (Hurtado et al., 2022).
- **Educación remota o educación no presencial:** Es una manera de educar a distancia, donde el profesor da clases en tiempo real, pero las realiza apoyándose en diversos medios de aprendizaje digital (Soto, 2020, p. 2).
- **Educación virtual.** Método cuyo funcionamiento se realiza de modo asincrónico, donde los profesores necesariamente no tienen que coincidir en horarios con los estudiantes para las respectivas sesiones de aprendizaje. Se parece mucho a la educación a distancia, pero utiliza rigurosamente solamente los recursos tecnológicos (Sandoval, 2021).
- **Pandemia:** Es la presencia de una enfermedad infecciosa de las personas en un área geográfica muy extensa, esto quiere decir, que afecta a diversos países y por supuesto a sus habitantes (Hurtado et al., 2022).
- **Satisfacción de los estudiantes:** Cortada y Woods (1995, citado por Segura et al., 2019), la definen: “Como la satisfacción que tiene el cliente cuando se le entrega un producto o servicio, el cual cumple con sus expectativas o necesidades, mencionándose a los respectivos indicadores participantes en este proceso” (p.78).
- **Satisfacción:** Según Mendoza (2021) se refiere a la sensación de placer que los seres humanos poseen en el instante que su deseo se ha realizado, o también cuando han cubierto una necesidad.

Formulándose las hipótesis correspondientes:

3

Hipótesis general:

H_i: Existe relación significativa entre la educación virtual y nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.

5

H_o: No existe relación significativa entre la educación virtual y nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.

Hipótesis específicas:

- Existe un buen nivel de educación virtual en estudiantes de secundaria en I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.
- Existe un regular ²⁰ nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.
- ³ Existe relación significativa entre la dimensión recursos de aprendizaje de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.
- ³ Existe relación significativa entre la dimensión acompañamiento virtual de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.
- ³ Existe relación significativa entre la dimensión aprendizaje colaborativo de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.
- ³ Existe relación significativa entre la dimensión competencias del estudiante de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.

Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Educación virtual	<p>Donde los actores (profesor, estudiante) interactúan a través de módulos de enseñanza en línea, desde su casa o ambientes en donde se encuentre, pero en lugares distintos y momentos de tiempo que pueden ser distintos, los estudiantes controlan su acceso a los materiales, tienen libertad de revisar y/o repetir cualquier lección (Sandoval, 2021).</p>	<p>Es una modalidad brindada a los estudiantes integrando las dimensiones respectivas. Para su evaluación se aplica un cuestionario de 25 ítems. Siendo la escala nominal y las alternativas: desde muy satisfecho hasta nada satisfecho.</p>	<p>Recursos de aprendizaje</p> <p>Acompañamiento virtual</p> <p>Aprendizaje colaborativo</p> <p>1 Competencias del estudiante.</p>	<p>- Recibes clases en un aula virtual.</p> <p>- Participas en foros mediante el aula virtual.</p> <p>- Se manejan recursos didácticos (pdf, vídeos y juegos interactivos) para desarrollar sesiones de aprendizaje.</p> <p>- Contenido de las áreas está debidamente organizado.</p> <p>- Desarrolla prácticas calificadas de lo aprendido.</p> <p>- El docente brinda retroalimentación en los aprendizajes.</p> <p>- Las consultas son resueltas oportunamente por el docente.</p> <p>- Se registra las participaciones de los estudiantes.</p> <p>- El docente reconoce fortalezas y debilidades de los estudiantes.</p> <p>- El docente evalúa constantemente el cumplimiento de las actividades de aprendizaje.</p> <p>- Recibes orientación sobre el uso de diversos materiales para presentar las actividades.</p> <p>- Los estudiantes participan de manera activa durante el desarrollo de la clase virtual.</p> <p>- Comparto información con mis compañeros para enriquecer nuestros conocimientos.</p> <p>- Propongo soluciones ante dificultades que se presenten durante el desarrollo de la clase virtual.</p> <p>- Organizo un horario para cumplir con todas mis actividades.</p> <p>- Demuestro una actitud positiva a lo largo del desarrollo de las actividades de aprendizaje.</p> <p>- Utilizo herramientas virtuales de aprendizaje.</p> <p>- Comparto mis conocimientos sobre tecnologías.</p> <p>- Reflexiono sobre mis avances académicos mediante una autoevaluación</p> <p>- Utilizo mis conocimientos para asumir desafíos en situaciones de mi entorno.</p>	<p>1 – 6</p> <p>7 – 13</p> <p>14 – 17</p> <p>18 – 25</p>	Cuestionario	Nominal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala De Medición
Satisfacción del estudiante	Cortada y Woods (1995, citado por Segura et al., 2019), la definen: "Como la satisfacción que tiene el cliente cuando se le entrega un producto o servicio, el cual cumple con sus expectativas o necesidades, mencionándose a los respectivos indicadores participantes en este proceso" (p.78).	Está integrado por las dimensiones respectivas, la cuales serán medidas mediante un cuestionario, de escala nominal y con alternativas desde muy satisfiecho hasta nada satisfiecho.	Competencias del docente	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas virtuales interactivas se usan para desarrollar las clases. - El docente demuestra conocimiento del tema desarrollado. - Docente domina la metodología adecuada. - Docente resuelve las consultas de los estudiantes durante la clase. 	1 –4	Cuestionario	Nominal
			1 Calidad del curso virtual	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La organización de los temas se encuentra correctamente estructurado. <input type="checkbox"/> El horario es adecuado para el desarrollo del estudiante. <input type="checkbox"/> El curso me ayuda a procesar y producir nuevos conocimientos. <input type="checkbox"/> El docente utiliza herramientas virtuales para evaluación, los aprendizajes. <input type="checkbox"/> Recibo información confiable y de calidad de los temas. 	5 –9		
			Herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dispositivos electrónicos son utilizados para participar en el curso virtual. <input type="checkbox"/> La conexión a internet está disponible. <input type="checkbox"/> Las herramientas tecnológicas están a disposición del docente. 	10 – 13		
			Diseño del aula virtual	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La estructura del aula virtual le sirve al estudiante para que se organice. <input type="checkbox"/> Las herramientas usadas en el aprendizaje son de fácil identificación. <input type="checkbox"/> El estudiante complementa su aprendizaje al tener los recursos respectivos el aula virtual. <input type="checkbox"/> La comunicación estudiante-docente es complementada por el aula virtual. 	14 – 18		
			Ambiente de desarrollo del curso virtual	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Aprender virtualmente me generó dificultad. <input type="checkbox"/> El docente utiliza técnicas grupales. <input type="checkbox"/> En el curso existe un ambiente de unión y respeto mutuo. <input type="checkbox"/> Las ideas fueron expuestas durante el curso y su desarrollo. <input type="checkbox"/> Me siento motivado de la participación activa en clases. <input type="checkbox"/> El docente demuestra empatía para interactuar con los estudiantes. 	19 – 25		

II. METODOLOGÍA

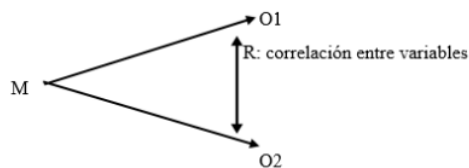
2.1 Objeto de estudio

Según el tipo de investigación fue básica, se encarga de observar y comprender los aspectos fundamentales del fenómeno y luego pasarlos a describirlos (CONCYTEC, 2018).

¹ El enfoque fue cuantitativo, descriptiva correlacional, Hernández et al., 2016, mencionan que es aquella que relaciona y analiza a las variables y permite medir el nivel de correlación existente. La presente investigación describirá la realidad tal como se muestra sin alterarla, con el fin de relacionar a la “Educación virtual” que medirá gestión pedagógica, con la “Satisfacción del Estudiante” en la I.E. Cristiano Elliot, con el fin de relacionar a las variables.

La investigación fue hipotética deductiva, partiendo de la hipótesis y luego de contrastarla se arriba a conclusiones. Para Bernal (2018), “viene a ser un procedimiento, el cual se origina de las respectivas afirmaciones hipotéticas, buscando contradecirlas, derivando conclusiones, las mismas a confrontarse con los hechos” (p. 56).

El diseño fue no experimental, donde las variables no son manipuladas, observándose dentro de su contexto original y finalmente analizarlas. Siendo el diseño transversal y correlacional simple, donde se describirá la relación existente entre las variables (Hernández et al., 2016).



Donde:

M: Muestra de 45 estudiantes de Secundaria

O1: Educación virtual

O2: Satisfacción del estudiante

r: Relación

Respecto a la población: López y Fachelli (2017) refirieron que “es el agrupamiento de elementos que constituyen el ámbito de interés en la investigación, es

decir al grupo donde se toman las unidades para la muestra, al cual se pueden extrapolar los resultados” (p. 13).

Así, la población la conformaron 75 estudiantes de secundaria de la I.E. Cristiano Elliot.

Tabla 1

Población de estudiantes de la I.E. Cristiano Elliot

Grados	Mujeres	Varones	Total
1°	12	7	19
2°	4	9	13
3°	5	8	13
4°	8	7	15
5°	10	5	15
Total	39	36	75

Nota. Obtenido de las nóminas de matrícula.

Estableciéndose los siguientes criterios de selección:

- **Criterio de inclusión:** Estudiantes matriculados en los años 1°, 2° 3° en el nivel secundaria de la I.E. Cristiano Elliot que deseen participar.
Estudiantes de 1°, 2° 3° del nivel secundaria de la I.E. Cristiano Elliot, que asistan regularmente.
- **Criterios de exclusión:** Los estudiantes con limitaciones senso-perceptivas del 1°, 2° y 3° del nivel secundaria de la I.E. Cristiano Elliot.
Estudiantes 1°, 2° y 3° del nivel secundaria con más del 30% de inasistencias a clases de la I.E. Cristiano Elliot.

Respecto a la muestra: López y Fachelli (2017) define que es el subconjunto de unidades representativas de una población o universo, el cual es seleccionado de manera aleatoria, para obtener resultados válidos.

La muestra seleccionará la constituyeron 45 estudiantes de los grados 1°, 2° y 3° del nivel secundaria de la I.E. Cristiano Elliot.

Tabla 2

Muestra de estudiantes de la I.E. Cristiano Elliot

Nivel	Varones	Mujeres	Total
1°	12	7	19
2°	4	9	13
3°	5	8	13
Total	21	24	45

Nota. Obtenido de las nóminas de matrícula.

Siendo el muestreo no probabilístico por conveniencia fue realizado. Hernández et al. (2016) refieren “Aquí es donde podrán ser elegidos la totalidad de los elementos de la población y pasar a integrar la muestra” (p.176).

Se aplicó la prueba piloto, en este caso para el muestreo se aplicó el cuestionario a un grupo de 10 estudiantes, tomados en las secciones de la población existente.

2.2 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

2.2.1 Técnicas

La investigación empleó la encuesta para recoger información de los estudiantes acerca del nivel de satisfacción en la educación virtual.

Encuesta: Constituye una “técnica investigativa teniendo toda la posibilidad de proveer las respuestas respectivas a los problemas descriptivos como la relación de variables. con el propósito de generalizar los resultados” (Bernal, 2018, p. 81).

En este estudio se empleó la encuesta para ambas variables.

Los estudiantes de la I.E.P. Cristiano Elliot respondieron la encuesta, los mismos días, así como en las mismas condiciones y horarios, para determinar la relación existente.

2.2.2 Instrumento

Es el mecanismo de medición que se usa para recabar los datos respectivos. Asimismo, el autor indica que es donde se registran los datos, los cuales representan a las variables (Hernández et al., 2016).

Cuestionario: Integrado por preguntas que están direccionadas a una o más variables que se miden (Chasteauneuf, 2009, citado por Hernández et al., 2016, p. 217).

Las preguntas se aplicaron a través de los cuestionarios, con el objetivo de obtener los datos para ser procesados y con sus resultados, conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de nivel secundaria de la I.E Cristiano Elliot

El cuestionario está organizado en una escala de satisfacción para cada variable que, fue necesario usar estadísticos sencillos representados en gráficos y tablas. Para ello se diseñaron plantillas en Excel, que sirvió para analizar los datos recogidos.

El cuestionario de la variable independiente educación virtual; estuvo conformada por 4 dimensiones: aprendizaje colaborativo, recursos de aprendizaje, competencias del estudiante y acompañamiento virtual; con un total de 25 ítems.

El cuestionario de la variable 2: Satisfacción del estudiante; estuvo conformada por 25 ítems, con preguntas organizadas en 5 dimensiones: competencias del docente, herramientas tecnológicas, calidad del curso virtual, ambiente de desarrollo del curso virtual y diseño del aula virtual.

Fue usado el Coeficiente Alfa de Cronbach cuando se midió la confiabilidad de los instrumentos aplicada a una prueba piloto, tomándose una muestra representativa de 45 estudiantes de la I.E. Elliot.

La validación de los dos cuestionarios, fue mediante juicio de tres expertos que determinaron que ambos instrumentos tengan un grado de alta confiabilidad, siendo aplicados a la muestra de estudio, y así se obtuvieron las respuestas mediante SPSS V.25, y se elaboraron las tablas y figuras respectivas, obteniendo luego estadígrafos como media, mediana, mínimo, máximo, entre otros.

Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del instrumento de la variable: Educación virtual

Alpha de Cronbach	N° de ítems
0,907	12

Confiabilidad del instrumento de la variable: Satisfacción del estudiante

Alpha de Cronbach	N° de ítems
0,92	12

1

Niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Confiabilidad	
Educación virtual	El valor del Alfa de Cronbach obtenido fue 0,907, que corresponde al nivel excelente confiable.
Satisfacción del estudiante	El valor del Alfa de Cronbach obtenido fue 0,92, que corresponde al nivel excelente confiable.

2.3 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

2.3.1 Técnicas de procesamiento

Se usó la estadística inferencial, aplicándose la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, al ser una muestra pequeña ($n < 50$), se determinó que tienen distribución no paramétrica, usando del Coeficiente Rho de Spearman para realizar la prueba de hipótesis.

El recojo de datos obtenidos con los dos cuestionarios aplicados, fueron procesados utilizando la estadística descriptiva, realizando la tabulación, elaboración de tablas y posteriormente el análisis.

2.3.2 Análisis de datos

Mediante el análisis descriptivo, los investigadores usaron las tablas de frecuencia y porcentaje con sus respectivas interpretaciones, para hallar el nivel de la educación virtual y el de satisfacción en los estudiantes.

Se usó la estadística inferencial, realizando la tabulación y codificación mediante el software Excel, para exportarse al programa SPSS V25, permitiendo la presentación e interpretación de los resultados.

2.4 Ética investigativa

Considerando el Código de ética de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y de la Declaración Universal sobre Bioética y los Derechos Humanos de la UNESCO, donde se habla de privacidad y confidencialidad de la información, no discriminación, justicia y equidad, respeto de la diversidad cultural (Minaya y Gonzales, 2011). Los resultados tienen la garantía de ser confiables y mantener el rigor científico, por ser procesados sin alteración alguna.

Se contó con la autorización de la subdirectora de nivel secundaria de la I.E. Cristiano Elliot, para aplicar los instrumentos investigativos, mediante formulario virtual y orientados por Plataforma Zoom.

En la redacción de la investigación se utilizaron las normas APA, respetando los derechos de autor, veracidad de los datos, y promoción a la conciencia ambiental, al no utilizar el papel, por estar enmarcados en un medio virtual.

III. RESULTADOS

Tabla 3

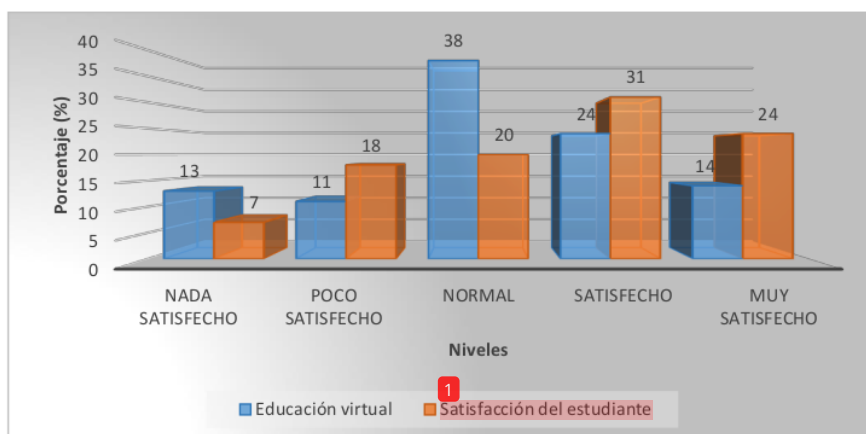
Niveles de educación virtual y satisfacción del estudiante de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

	Educación virtual	Satisfacción del estudiante
Nada satisfecho	13	7
Poco satisfecho	11	18
Normal	38	20
Satisfecho	24	31
Muy satisfecho	14	24
Total	100	100

Nota. Base de datos

Figura 2

Niveles de educación virtual y satisfacción del estudiante de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo



Nota. Tabla 3

En la tabla 3, se puede apreciar que el 24% está en el nivel muy satisfecho para la variable satisfacción del estudiante, y 14% para educación virtual, en el nivel satisfecho están el 31% y 24% respectivamente, en nivel normal 20% y 38% respectivamente, en nivel poco satisfecho 18% y 11%, y en nivel nada satisfecho 7% y 13%. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable.

18

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de educación virtual que se brinda en secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.

Tabla 4

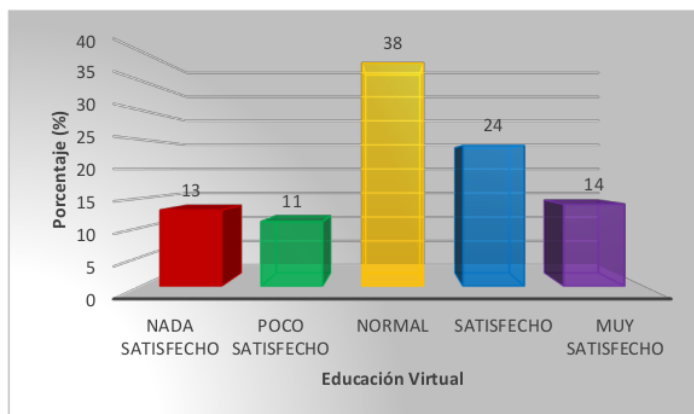
Nivel de educación virtual en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

	f	%
Nada satisfecho	6	13
Poco satisfecho	5	11
Normal	17	38
Satisfecho	11	24
Muy satisfecho	6	14
Total	45	100

Nota. Base de datos

Figura 3

Nivel de educación virtual en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo



Fuente: Tabla 4

En la tabla 4, se puede apreciar que el 14% está en el nivel muy satisfecho, 24% está en nivel satisfecho, en nivel normal 38%, en nivel poco satisfecho 11%, y en nivel nada satisfecho 13%. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de satisfacción que existe en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.

Tabla 5

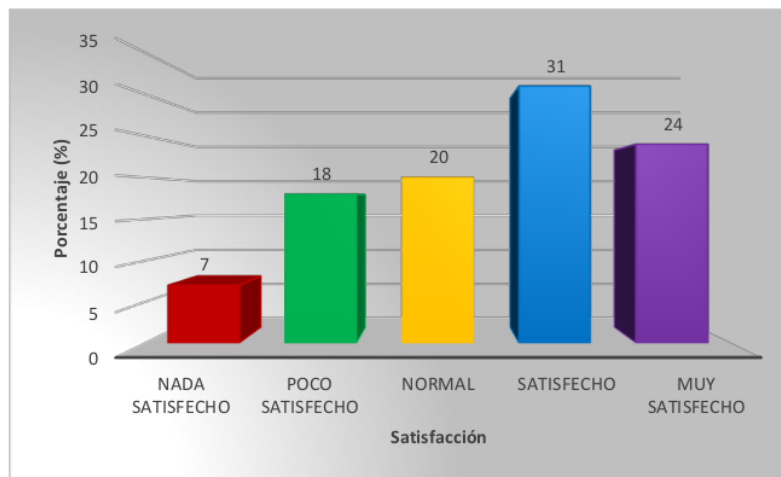
Nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

	f	%
Nada satisfecho	3	7
Poco satisfecho	8	18
Normal	9	20
Satisfecho	14	31
Muy satisfecho	11	24
Total	45	100

Nota. Base de datos

Figura 4

Nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo



Fuente: Tabla 5

En la tabla 5, se puede apreciar para la variable satisfacción, el 24% está en el nivel muy satisfecho, 31% en satisfecho, en nivel normal 20%, en nivel poco satisfecho 18%, y en nivel nada satisfecho 7%. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión recursos de aprendizaje de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.

Tabla 6

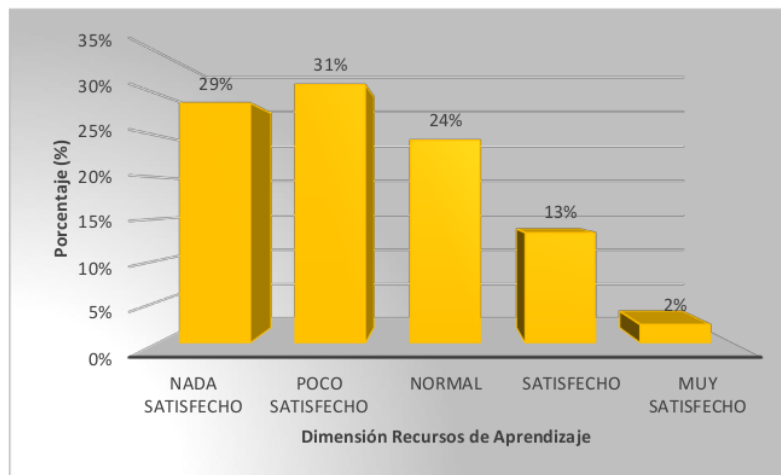
Nivel de educación virtual dimensión recursos de aprendizaje en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

	f	%
Nada satisfecho	4	9
Poco satisfecho	11	24
Normal	12	26
Satisfecho	8	15
Muy satisfecho	10	26
Total	45	100

Nota. Base de datos

Figura 5

Nivel de educación virtual dimensión recursos de aprendizaje en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo



Fuente: Tabla 6

En la tabla 6, se puede apreciar para esta dimensión, el 2% está en el nivel muy satisfecho, 13% está satisfecho, en nivel normal 24%, en nivel poco satisfecho 31%, y en nivel nada satisfecho 29%. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la dimensión acompañamiento virtual de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.

Tabla 7

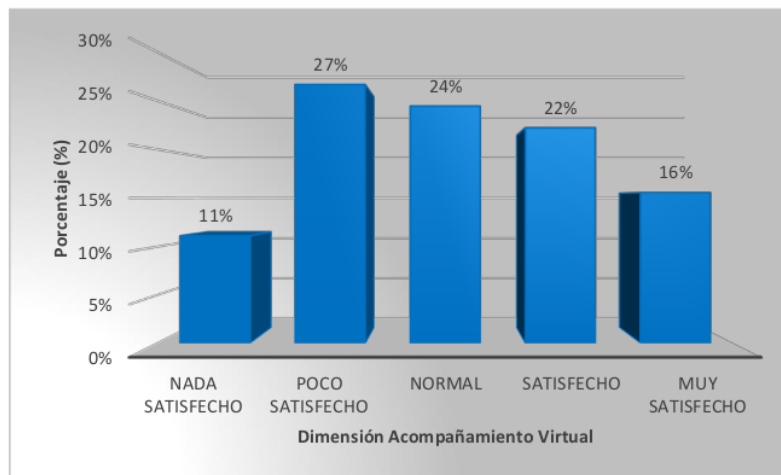
Nivel de educación virtual dimensión acompañamiento virtual en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

	f	%
Nada satisfecho	7	16
Poco satisfecho	10	22
Normal	11	24
Satisfecho	12	27
Muy satisfecho	5	11
Total	45	100

Nota. Base de datos

Figura 6

Nivel de educación virtual dimensión acompañamiento virtual en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo



Fuente: Tabla 7

En la tabla 7, se puede apreciar para la dimensión acompañamiento virtual, el 16% está en el nivel muy satisfecho, 22% en nivel satisfecho, en nivel normal 24%, en nivel poco satisfecho 27%, y en nivel nada satisfecho 11%. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la dimensión aprendizaje colaborativo de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo.

Tabla 8

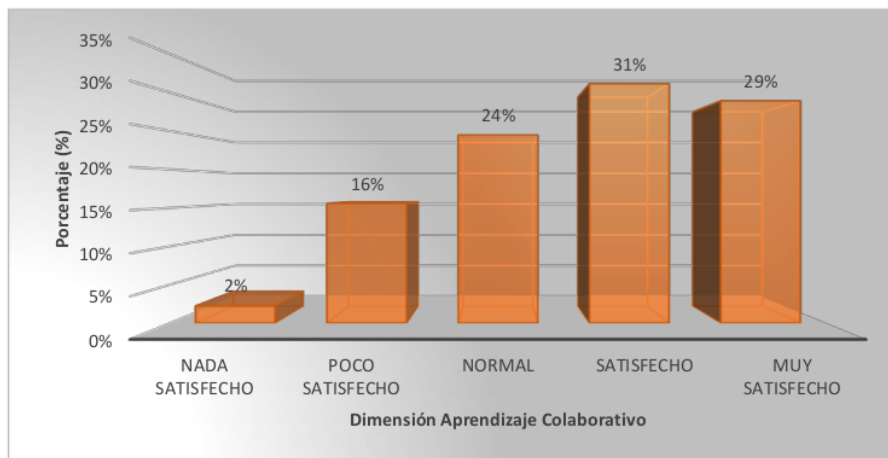
Nivel de educación virtual dimensión aprendizaje colaborativo en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

	f	%
Nada satisfecho	13	28
Poco satisfecho	14	30
Normal	11	25
Satisfecho	7	16
Muy satisfecho	1	1
Total	45	100

Nota. Base de datos

Figura 7

Nivel de educación virtual dimensión aprendizaje colaborativo en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo



Fuente: Tabla 8

En la tabla 8, se observa para la dimensión aprendizaje colaborativo, el 29% está en el nivel muy satisfecho, 31% está satisfecho, en nivel normal 24%, en nivel poco satisfecho 16%, y en nivel nada satisfecho 2%. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable.

Objetivo específico 6

Determinar la relación que existe entre la dimensión competencias del estudiante de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

Tabla 9

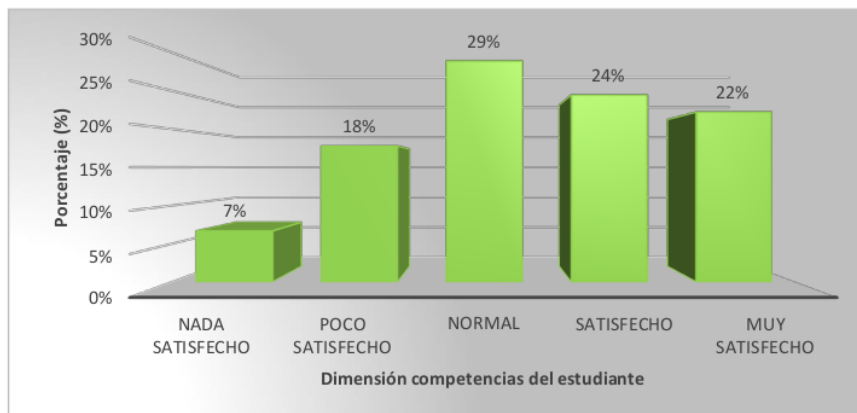
Nivel de educación virtual dimensión competencias del estudiante en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

	F	%
Nada satisfecho	10	22
Poco satisfecho	11	24
Normal	13	29
Satisfecho	8	17
Muy satisfecho	3	6
Total	45	100

Nota. Base de datos

Figura 8

Nivel de educación virtual dimensión competencias del estudiante en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo



Fuente: Tabla 9

En la tabla 9, se puede apreciar para la dimensión competencias del estudiante, el 22% está en el nivel muy satisfecho, 24% está satisfecho, en nivel normal 29%, en nivel poco satisfecho 18%, y en nivel nada satisfecho 7%. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable.

10

Tabla 10*Prueba de Normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Educación Virtual	.066	45	.200 [*]	.982	45	.017
Satisfacción del estudiante	.127	45	.067	.954	45	.020

^a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la prueba de normalidad, Shapiro-Wilk es el elegido, al ser no paramétrica (<50), siendo la significancia de $0.017 < 0.05$, por lo que usará la Correlación de Spearman, en la contrastación de hipótesis.

Tabla 11

¹ *Relación existente entre la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo*

4

Correlaciones

Rho de Spearman	Educación virtual	Educación Virtual	Satisfacción del estudiante	
			Coefficiente de Correlación	Sig. (bilateral)
		1.000	.809	
				.007
		45		45
	⁷ Satisfacción del estudiante	.809	1.000	
		.007		
		45		45

Nota. Existe relación entre variables estudiadas, el valor de significancia es < 0.05 ($p=0.007 < 0.05$). Y el coeficiente Rho de Spearman de .809, es decir, hay relación muy fuerte.

Tabla 12

² Relación que existe entre la dimensión recursos de aprendizaje de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

		Correlaciones		
			⁵ Recursos de Aprendizaje	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Recursos de Aprendizaje	Coeficiente de Correlación	1.000	.657
		Sig. (bilateral)		.002
		N	45	45
Satisfacción del estudiante		Coeficiente de Correlación	.657	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	
		N	45	45

¹⁶ Nota. Los resultados de la tabla 12, muestran la relación existente entre la dimensión recursos de aprendizaje y satisfacción del estudiante, siendo el valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.002 < 0.05$). De acuerdo al coeficiente Rho de Spearman de .657, la relación es fuerte.

Tabla 13

¹ Relación que existe entre la dimensión acompañamiento virtual de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

		Correlaciones		
			Acompañamiento Virtual	⁴ Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Educación virtual	Coeficiente de Correlación	1.000	.741
		Sig. (bilateral)		.005
		N	45	45
Satisfacción del estudiante		Coeficiente de Correlación	.741	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	
		N	45	45

⁶ Nota. La tabla 13, muestra que existe relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción del Estudiante, siendo el valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.005 < 0.05$). Al ser el coeficiente Rho de Spearman de .741, existe una relación fuerte.

Tabla 14

Relación entre dimensión aprendizaje colaborativo de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

		Correlaciones		
			Aprendizaje Colaborativo	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Aprendizaje Colaborativo	Coeficiente de Correlación	1.000	.801
		Sig. (bilateral)		.006
		N	45	45
Satisfacción del estudiante		Coeficiente de Correlación	.801	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	
		N	45	45

Nota. La tabla 11, muestra relación entre aprendizaje colaborativo y la satisfacción del estudiante, siendo el valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.006 < 0.05$). Y al ser el coeficiente Rho de Spearman de .801, existe relación muy fuerte.

Tabla 15

Relación entre dimensión competencias del estudiante de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo

		Correlaciones		
			Competencias del Estudiante	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Competencias del Estudiante	Coeficiente de Correlación	1.000	.776
		Sig. (bilateral)		.004
		N	45	45
Satisfacción del estudiante		Coeficiente de Correlación	.776	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	
		N	45	45

Nota. Se observa la relación entre la dimensión competencia del estudiante y la satisfacción del estudiante, siendo el valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.004 < 0.05$). Y al ser el coeficiente Rho de Spearman de .776, existe relación fuerte.

IV. DISCUSIÓN

² Como consecuencia de la pandemia del Covid-19, el Ministerio de Educación emitió la resolución magisterial N° 160-202, donde se implantó para el nivel secundario la educación virtual. Resultando para nuestro país un cambio brusco en el ámbito educativo, el cual ocasionó que se presentaran una serie de problemas en el aspecto tecnológico como la ausencia de acceso a internet en muchísimos lugares de nuestro país (brechas tecnológicas en varias zonas), lo cual no permite que la educación virtual sea igual para todos los alumnos. Aunado a todo esto la ausencia de capacitación de los docentes participantes fundamentales en este proceso, los que tuvieron que adaptarse y buscar las herramientas correspondientes para brindar la mejor enseñanza-aprendizaje.

⁵ Respecto al objetivo general, si existe relación entre la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. La tabla 3, indica para la variable satisfacción del estudiante: 24% está en el nivel muy satisfecho, 31% en satisfecho, 20% en normal, 18% en nivel poco satisfecho y 7% en nivel nada satisfecho. Para la variable educación virtual: 14% se encuentran en nivel muy satisfecho, 24% en nivel satisfecho, 38% en nivel normal, 11% en nivel poco satisfecho y 13% en nivel nada satisfecho. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable. Asimismo, la Tabla 11, muestra la relación, siendo $p=0.007 < 0.05$ (significancia), y al ser el coeficiente Rho de Spearman de .809, existe relación muy fuerte, aceptándose la hipótesis alterna. Resultado que concuerda con lo hallado por Mota et al. (2020), que con el transcurrir de los años la educación virtual se vuelve más común, contribuyendo con opciones de enseñanza y aprendizaje eficaces, para un buen aprendizaje significativo.

Asimismo, Soto (2020) en su estudio realizado, halló como resultados: Que existe un 28% de estudiantes que están en nivel normal en educación virtual y 32% en satisfacción. Concluyendo que el coeficiente Rho de Pearson es 0.994, por lo tanto, existe relación muy fuerte entre ambas variables. Coincide también con lo hallado por Sandoval (2021) en su investigación donde el nivel de satisfacción de educación virtual fue de 51.03%. Existiendo una minoría alta de 48,97%, insatisfecha con la educación virtual. Concluyendo, que es consecuencia del cambio inesperado del pasaje de la educación presencial a la virtual, por motivo de la pandemia. También, Villacorta (2022) en su investigación halló como resultados, que el 57.1% se sitúa en nivel medio, 26.8%

están en nivel alto y el 16.1% bajo. Siendo la Correlación de Pearson $Rho = .757$, indica nivel bueno de relación. Concluyendo que al ser los factores asociados buenos, los niveles de satisfacción académica aumentan. Por último, Buollosa et al. (2017) en su investigación, concluye que el 91% se sentían satisfechos al usar el aula virtual.

Se ratifica lo hallado, al expresar Ramos (2021) que la “educación en nuestro país como en el resto del mundo, está llena de desafíos, los cuales indican que debe existir ¹ una educación de calidad, siendo necesario que se actualicen los respectivos enfoques, métodos y herramientas” (p. 99). Resaltando la actitud a tomar los protagonistas del proceso enseñanza-aprendizaje, debido a los cambios vertiginosos que se presentan actualmente en la sociedad. Donde los actores (profesor, estudiante) interactúan a través de módulos de enseñanza en línea, desde su casa o ambientes en donde se encuentre, pero en lugares distintos y momentos de tiempo que pueden ser distintos, los estudiantes controlan su acceso a los materiales, tienen libertad de revisar y/o repetir cualquier lección (Sandoval, 2021).

Respecto a los objetivos específicos 1 y 2, determinar el nivel ³ de educación virtual y de satisfacción que se brinda en secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot, . En la tabla 4, se puede apreciar que el 24% está en el nivel muy satisfecho para ⁴ la variable satisfacción del estudiante y 14% para educación virtual, en el nivel satisfecho están el 31% y 24% respectivamente, en nivel normal 20% y 38% respectivamente, en nivel poco satisfecho 18% y 11%, y en nivel nada satisfecho 7% y 13%. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable. Resultado que guarda relación con lo expuesto por Soto (2020), quien ¹ concluyó que la educación virtual se relaciona consistentemente con la satisfacción de las ¹ estudiantes, siendo la $p = 0.000 < 0.05$, con un coeficiente Rho de Pearson de 0.994.

Ramos (2021) también llevó a cabo su investigación, donde concluye que a alta correlación de Pearson para la educación virtual (0.827), es evidente la mejora de la satisfacción del estudiante. ⁸ Asimismo, Sandoval (2021) en su investigación, sus resultados indicaron: que el nivel de satisfacción respecto a la variable educación virtual es de 51,03%, existiendo una minoría alta de 48,97%, insatisfecha con la educación ¹ virtual. Concluyendo, que es consecuencia por el cambio inesperado del pasaje de educación presencial a virtual, por motivo de la pandemia.

Sustenta positivamente, Álvarez et al. (2015) cuando mencionan que la satisfacción estudiantil es un elemento importante si se trata de medir la calidad educativa (presencial o virtual). Representando el docente un papel fundamental en la educación virtual, debido a que son evaluados por sus conocimientos, por las actividades que lleva a cabo y por otros factores; labor que realizan los estudiantes. Asimismo, Martínez (2020), señala que la satisfacción del estudiante, se origina y luego se establece de forma congruente entre las experiencias y expectativas de los alumnos y lo que se desea lograr.

En lo concerniente al objetivo específico 3, relación entre dimensión recursos de aprendizaje de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. La tabla 6, muestra que para la dimensión recursos de aprendizaje, el 2% está en el nivel muy satisfecho, 13% está satisfecho, en nivel normal 24%, en nivel poco satisfecho 31%, y en nivel nada satisfecho 29%. También, hay relación entre esta dimensión y la satisfacción del cliente, siendo $p=0.002 < 0.05$, y el Rho de Spearman .657, indica que existe una relación fuerte, aceptando la alterna. Concordando con lo expresado por Mendoza (2021), quien en su investigación halló como resultado que en la dimensión recursos de aprendizaje el 52% alcanzó un nivel medianamente favorable y el 48% nivel desfavorable. Concluyendo que existe relación.

El objetivo específico 4: Relación que existe entre dimensión acompañamiento virtual de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. La tabla 7, muestra que el 16% está en el nivel muy satisfecho, 22% está satisfecho, en nivel normal 24%, en nivel poco satisfecho 27%, y en nivel nada satisfecho 11%. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable. También la Tabla 13, muestra la relación existente entre el acompañamiento virtual y la satisfacción del cliente, siendo $p=0.005 < 0.05$. Y el Rho de Spearman de .741, hay una relación fuerte, aceptándose la hipótesis alterna. Concordando con lo hallado por Sandoval (2021) en su investigación, donde obtuvo como resultado: 34.26% indican un nivel de educación virtual alto; y alto acompañamiento virtual (0.861). Concluyendo que hay relación.

Asimismo, concuerda con Soto (2020) quién en su investigación halló como resultado, que las competencias del docente están relacionadas con el acompañamiento virtual, al

ser la sig. = 0.000 < 0.01 y el coeficiente Spearman de 0.944. Además, Mendoza (2021) en su investigación realizada, los resultados que halló para la dimensión acompañamiento, 5% presentó nivel favorable, 67% fue medianamente favorable y 28% desfavorable. Concluyendo que la educación virtual influye en la socialización estudiantil. Teóricamente, se sustenta en la labor del docente que toma la posición de tutor del estudiante permitiéndole construir sus propios conocimientos, en acto de confianza y empatía, diseñando formas interactivas en el escenario digital de interacción, mediante la escucha activa del estudiante.

El objetivo específico 5, relación que existe entre la dimensión aprendizaje colaborativo de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria en la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. En la tabla 8, se puede apreciar que 29% está en nivel muy satisfecho, 31% está satisfecho, en nivel normal 24%, en nivel poco satisfecho 16%, y en nivel nada satisfecho 2%. Es decir, el nivel de relación se puede considerar aceptable. Además, que la tabla 14, muestra relación entre aprendizaje colaborativo y la satisfacción del estudiante, siendo el valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.006 < 0.05$), y el coeficiente Rho de Spearman de .801, existe una relación muy fuerte, aceptándose la hipótesis alterna. Resultado que guarda similitud con el hallado por Soto(2020), donde el aprendizaje colaborativo se relaciona fuertemente con el curso virtual de las estudiantes (Sig. = 0.000 < 0.01) y el coeficiente Rho de Pearson de 0.978. Asimismo, Sandoval (2021) halló en su investigación, que a mejor educación virtual (0.827-alta), la colaboración virtual también mejora (0.817-alta), por lo tanto, mejora la satisfacción del estudiante.

También Mendoza (2021) en su investigación halló como resultado para la colaboración, 2% presentó nivel favorable, 71% medianamente favorable y 27% fue favorable, concluyendo que la educación virtual influye en la socialización estudiantil. Bello (2018) refiere que el aprendizaje constituye un proceso individual que se enriquece con actividades colaborativas facilitándoles la búsqueda de la información de cada uno y su contribución al grupo para el logro de un resultado, con el soporte de las herramientas virtuales.

El objetivo específico 6, acerca de la relación entre dimensión competencias del estudiante de la educación virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria

en la I.E. Los resultados de la tabla 9, 22% está en nivel muy satisfecho, 24% está satisfecho, en nivel normal 29%, en nivel poco satisfecho 18%, y en nivel nada satisfecho 7%. También la tabla 15 muestra relación existente entre la dimensión competencia del estudiante y la satisfacción del cliente (sig $p=0.004 < 0.05$), con Rho de Spearman de .776, hay una relación fuerte, aceptándose la hipótesis alterna. Resultado que lo ratifica Mendoza (2021) quien en su investigación halló para las competencias del estudiante: 9% tuvo nivel medianamente favorable y 91% desfavorable, por lo tanto, la educación virtual ejerce influencia en la socialización estudiantil. También, Soto (2020) halló relación entre estas dos variables (fuerte), al ser el coeficiente Pearson de 0.944. Asimismo, las competencias están fuertemente relacionadas con el curso virtual, al ser la Sig. = 0.000 < 0.01 y el coeficiente Rho de Pearson de 0.981, es decir, es muy fuerte.

De acuerdo a Bello (2018) se manifiesta al usar las herramientas disponibles en el aula de clases, por lo que las interacciones del estudiante deben ser visibles en un contexto sociocultural de su entorno virtual y esto implica combinar diversas cualidades personales y habilidades socioemocionales.

Presentando esta investigación, diversas fortalezas que ayudaron a potenciarla académicamente, asimismo, su aplicación contribuyó a comprender como la educación virtual fortalece la socialización de los estudiantes, mediante las competencias respectivas, que transmiten el aprendizaje que enriquecen las actividades de tipo colaborativas, las que permiten realizar la búsqueda de la información, la que es realizada usando las respectivas herramientas virtuales. Entre las fortalezas, se pueden citar a: Estrategias, métodos, recursos, entre otros.

Respecto a las limitaciones, existieron académicas como virtuales; todas ellas influyeron de alguna manera para sustentar mejor esta investigación; pero con las herramientas existentes, de algún modo se las reemplazó; y los conocimientos pudieron ser transmitidos para una asimilación más adecuada; y el aprendizaje se mantenga constante.

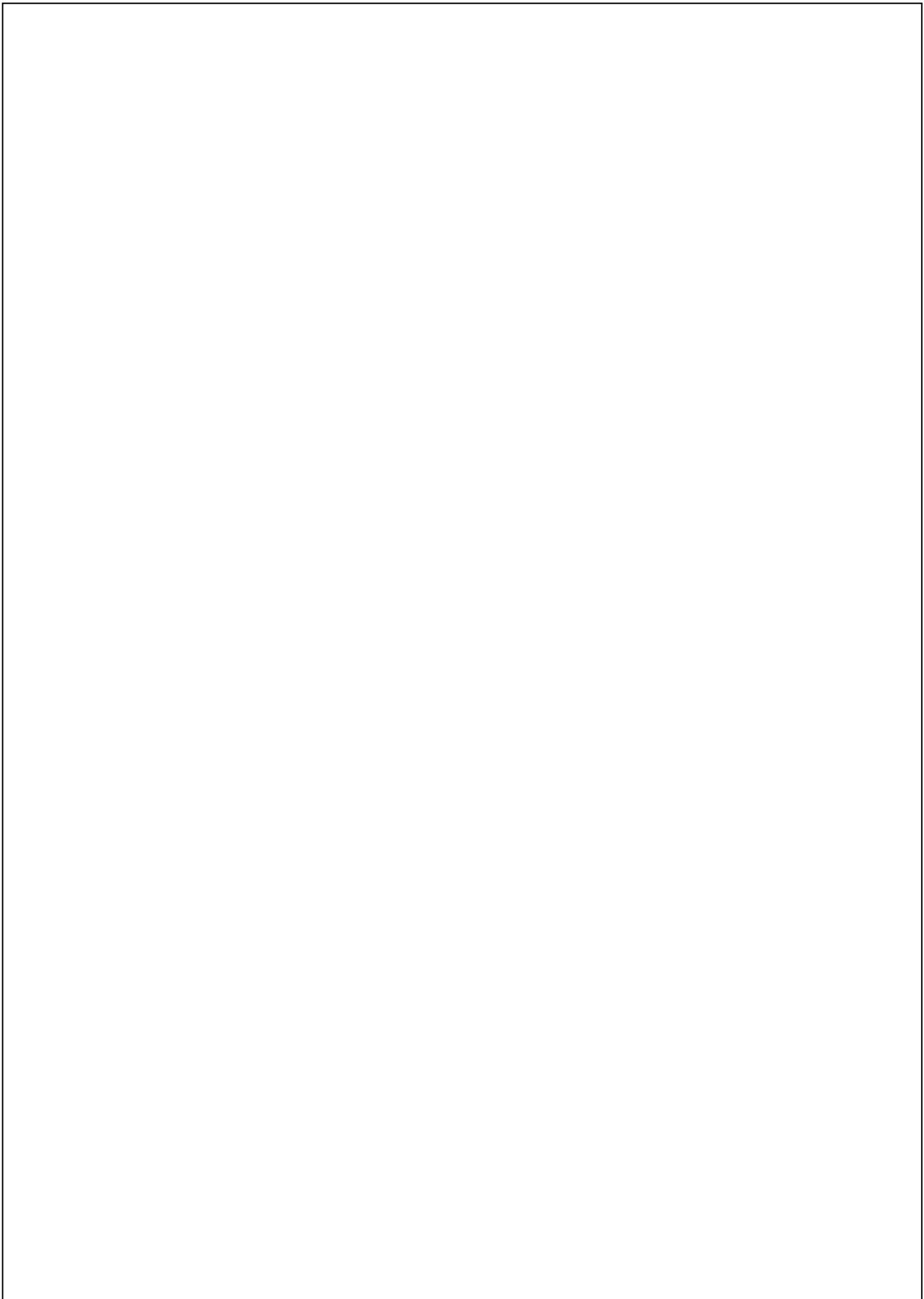
V. CONCLUSIONES

- 1.- ¹ Existe relación entre educación virtual y nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. Al ser el valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.007 < 0.05$) y Rho de Spearman de .809, hay relación muy fuerte entre ambas variables, aceptándose la hipótesis alterna.
- 2.- Los niveles de ⁶ educación virtual y satisfacción del estudiante, que se brinda en secundaria de la I.E.P. Cristiano Elliot Trujillo. Dan a conocer que el 24% de éstos están en el nivel muy satisfecho para ⁴ la variable satisfacción del estudiante, y 14% para educación virtual, en el nivel satisfecho están el 31% y 24% respectivamente, en nivel normal 20% y 38% respectivamente, es decir, de los niveles hallados los porcentajes son considerados como aceptables, siendo opinión de los estudiantes que la educación virtual les brinda también la oportunidad de lograr una buena enseñanza-aprendizaje.
- 3.- Existe ³ relación entre la dimensión recursos de aprendizaje y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria, al ser el valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.002 < 0.05$) y Rho de Spearman de .657, existe una relación fuerte, aceptándose la hipótesis alterna. Resultado que se corrobora descriptivamente al hallar en la tabla 6 que existe un 39% que afirma existe nivel satisfecho en los estudiantes.
- 4.- Existe ³ relación entre la dimensión acompañamiento virtual y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria, al ser el valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.005 < 0.05$) y Rho de Spearman de .741, existe una relación fuerte, rechazándose la hipótesis nula. Resultado que lo corrobora descriptivamente lo hallado en la tabla 7 donde el 62% de los estudiantes está en el nivel satisfecho.
- 5.- Existe ³ relación entre la dimensión aprendizaje colaborativo y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria, al ser el valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.006 < 0.05$) y Rho de Spearman de .801, existe una relación muy fuerte, rechazándose la hipótesis nula. Resultado que lo corrobora descriptivamente lo hallado en la tabla 8 donde el 84% de los estudiantes están en nivel satisfecho.

- 6.- ³ Existe relación entre la dimensión competencias del estudiante y el nivel de satisfacción en estudiantes de secundaria, al ser el valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.004 < 0.05$) y Rho de Spearman de .776, existe una relación fuerte, rechazándose la hipótesis nula. Resultado que lo corrobora descriptivamente lo hallado en la tabla 9 donde el 78% de los estudiantes están en nivel satisfecho.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.- A la dirección académica de la I.E.P. Cristiano Elliot de Trujillo, en lo posible revisar la modalidad existente de educación virtual para así poder determinar cuáles son las áreas que se necesita mejorar y las acciones a adoptar.
- 2.- A la dirección académica de la I.E.P. Cristiano Elliot de Trujillo, pedirles a los estudiantes protagonistas de este proceso, a que den a conocer sus opiniones, propuestas e ideas producto de este cambio tan drástico en su enseñanza-aprendizaje, los mismo que ayudarán para mejorar esta educación virtual.
- 3.- Pedir a la dirección académica de la I.E.P. Cristiano Elliot de Trujillo que, por medio de los docentes, se proceda a considerar los factores sociales, emocionales y económicos a lo largo del desarrollo de las clases, por ser un aprendizaje nuevo y lleno de inconvenientes.
- 4.- A los directivos de la I.E, llevar a cabo un plan de mejora respecto a la educación virtual, en coordinación con las autoridades de la Ugel respectiva. Debido a que esta pandemia ha cogido desprevenida a las autoridades educativas respectivas, perjudicando así a millones de estudiantes peruanos.
- 5.- A la dirección de la I.E, implementar adecuadamente y con la tecnología respectiva los recursos de aprendizaje virtuales en el nivel de secundaria, porque sólo así, se podrá ayudar a que los estudiantes mejoren su aspecto social familiar;es decir, se hace muy necesario que tengan acceso a laptops o tablets.
- 6.- Los directores y educadores deben implementar talleres extra curriculares de acompañamiento virtual, con el objetivo que los estudiantes realicen sus tareas académicas, y a la vez puedan afrontar positivamente la diversidad de aprendizaje que se ha generado.
- 7.- Los PP.FF. deben reforzar las actividades de colaboración virtual para que los niños alcancen las habilidades sociales respectivas, y así puedan mejorar su disciplina acompañado de su autodeterminación.



EDUCACIÓN VIRTUAL Y RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA, INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CRISTIANO ELLIOT TRUJILLO

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 5%

2 repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet 2%

3 repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet 1%

4 hdl.handle.net Fuente de Internet 1%

5 Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante 1%

6 repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet 1%

7 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante 1%

pirhua.udep.edu.pe

8	Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
13	1library.co Fuente de Internet	<1 %
14	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %

20

repositorio.unica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

21

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 16 words

Excluir bibliografía

Apagado