



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS

**LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN EN LOS
ALUMNOS DEL QUINTO GRADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
DE LA INSTITUCIÓN EMBLEMÁTICA SIMÓN BOLÍVAR,
PROVINCIA MARISCAL NIETO REGIÓN MOQUEGUA 2020**

PRESENTADO POR:

RUBEN JAVIER CHOQUE FLORES

ASESOR

JOSE LUIS ORDOÑO ALLCA

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN**

MOQUEGUA – PERÚ

2022

INDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|--|-------------|
| PÁGINA DE JURADO | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTOS | iii |
| INDICE DE CONTENIDOS | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | viii |
| RESÚMEN | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| INTRODUCCIÓN | xii |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACION | 1 |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática..... | 1 |
| 1.2. Definición del Problema | 4 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación..... | 5 |
| 1.4. Justificación y limitaciones de la Investigación..... | 6 |
| 1.5. Variables | 8 |
| 1.6. Hipótesis de la Investigación | 11 |
| CAPÍTULO II..... | 12 |
| MARCO TEÓRICO..... | 12 |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación..... | 12 |

| | |
|---|-----|
| 2.2. Bases Teóricas | 19 |
| 2.3. Marco Conceptual..... | 48 |
| CAPÍTULO II..... | 49 |
| MÉTODOLÓGÍA..... | 49 |
| 3.1. Tipo de investigación..... | 49 |
| 3.2. Diseño de investigación | 49 |
| 3.3. Población y muestra..... | 50 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 51 |
| 3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 51 |
| CAPÍTULO IV..... | 53 |
| PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... | 53 |
| 4.1. Presentación de Resultados..... | 53 |
| CAPÍTULO V..... | 109 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 109 |
| 5.1. Conclusiones | 109 |
| 5.2. Recomendaciones | 111 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 112 |
| ANEXOS | 114 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 1 | 54 |
| Tabla 2 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 2 | 55 |
| Tabla 3 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 3 | 57 |
| Tabla 4 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 4 | 58 |
| Tabla 5 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 5 | 60 |
| Tabla 6 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 6 | 61 |
| Tabla 7 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 7 | 62 |
| Tabla 8 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 8 | 64 |
| Tabla 9 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 9 | 65 |
| Tabla 10 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 10 | 66 |
| Tabla 11 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 11 | 67 |
| Tabla 12 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 12 | 69 |
| Tabla 13 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 13 | 70 |
| Tabla 14 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 14 | 71 |
| Tabla 15 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 15 | 73 |
| Tabla 16 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 16 | 74 |
| Tabla 17 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 17 | 75 |
| Tabla 18 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 18 | 77 |
| Tabla 19 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 19 | 78 |
| Tabla 20 Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 20 | 79 |
| Tabla 21 Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 1 | 81 |
| Tabla 22 Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 2 | 82 |
| Tabla 23 Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 3 | 83 |
| Tabla 24 Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 4 | 85 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 25 Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 5..... | 86 |
| Tabla 26 Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 6..... | 87 |
| Tabla 27 Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 7..... | 89 |
| Tabla 28 Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 8..... | 90 |
| Tabla 29 Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 9..... | 91 |
| Tabla 30 Prueba de Normalidad de Variable Educación Virtual | 93 |
| Tabla 31 Prueba de Normalidad de Variable Satisfacción Estudiantil | 94 |
| Tabla 32 Prueba de Correlación de Variables Educación Virtual y Satisfacción Estudiantil | 96 |
| Tabla 33 Prueba de Correlación de la Dimensión Recursos de Aprendizaje Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil..... | 97 |
| Tabla 34 Prueba de Correlación de la Dimensión Acompañamiento Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil | 99 |
| Tabla 35 Prueba de Correlación de la Dimensión Colaboración Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil | 100 |
| Tabla 36 Prueba de Correlación de la Dimensión Competencias Educativas y la Variable Satisfacción Estudiantil | 102 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Figura 1 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 1..... | 54 |
| Figura 2 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 2..... | 56 |
| Figura 3 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 3..... | 57 |
| Figura 4 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 4..... | 59 |
| Figura 5 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 5..... | 60 |
| Figura 6 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 6..... | 61 |
| Figura 7 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 7..... | 63 |
| Figura 8 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 8..... | 64 |
| Figura 9 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 9..... | 65 |
| Figura 10 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 10..... | 66 |
| Figura 11 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 11..... | 68 |
| Figura 12 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 12..... | 69 |
| Figura 13 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 13..... | 70 |
| Figura 14 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 14..... | 72 |
| Figura 15 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 15..... | 73 |
| Figura 16 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 16..... | 74 |
| Figura 17 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 17..... | 76 |
| Figura 18 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 18..... | 77 |
| Figura 19 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 19..... | 78 |
| Figura 20 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 20..... | 80 |
| Figura 21 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 1..... | 81 |
| Figura 22 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 2..... | 82 |

| | |
|--|-----|
| Figura 23 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 3. | 84 |
| Figura 24 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 4. | 85 |
| Figura 25 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 5. | 86 |
| Figura 26 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 6. | 88 |
| Figura 27 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 7. | 89 |
| Figura 28 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 8. | 90 |
| Figura 29 Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 9. | 92 |
| Figura 30 Histograma de distribución de datos de Variable Educación Virtual..... | 94 |
| Figura 31 Histograma de distribución de datos de Variable Satisfacción Estudiantil..... | 95 |
| Figura 32 Gráfico de Correlación de datos de Variable Educación Virtual y Satisfacción Estudiantil. | 97 |
| Figura 33 Gráfico de Correlación de la Dimensión Recursos de Aprendizaje Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil..... | 98 |
| Figura 34 Gráfico de Correlación de la Dimensión Acompañamiento Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil..... | 100 |
| Figura 35 Gráfico de Correlación de la Dimensión Colaboración Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil..... | 101 |
| Figura 36 Gráfico de Correlación de la Dimensión Competencias Educativas y la Variable Satisfacción Estudiantil..... | 103 |

RESÚMEN

Se realizó un estudio basado en el diseño no experimental, de nivel correlacional, con la intervención de 127 alumnos del quinto grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Secundaria “Simón Bolívar”, matriculados en el año académico 2020. El objetivo general fue identificar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.; los evaluados fueron algunas secciones de dicho plantel, se aplicó el Instrumento de Elaboración propia. Los resultados son presentados mediante tablas y figuras estadísticas. La hipótesis general fue verificada mediante el estadístico Rho de Spearman. Los resultados demostraron que existe correlación estadísticamente significativa entre la educación virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020, es decir, la variable educación virtual está asociada con la variable satisfacción en los menores de la entidad educativa. Además se notó que la relación es fuerte y directa entre las dimensiones recursos de aprendizaje virtual, acompañamiento virtual, colaboración virtual y competencias educativas y la satisfacción estudiantil, todo ello en estudiantes del quinto grado de educación secundaria de la Institución Educativa “Simón Bolívar” Moquegua, 2020.

Palabras clave: educación virtual, satisfacción, alumnos, docentes

ABSTRACT

A study was carried out based on the non-experimental design, of correlational level, with the intervention of 127 students of the fifth grade of Secondary Education of the Secondary Educational Institution "Simón Bolívar", enrolled in the academic year 2020. The general objective was to identify the relationship between virtual education and satisfaction in fifth grade students of the Simón Bolívar Emblematic Institution, Mariscal Nieto Province, Moquegua Region, 2020 .; those evaluated were some sections of said campus, the Instrument of own elaboration was applied. The results are presented through tables and statistical figures. The general hypothesis was verified using Spearman's Rho statistic. The results showed that there is a statistically significant correlation between virtual education and satisfaction in fifth grade students of the Simón Bolívar Emblematic Institution, Mariscal Nieto Province, Moquegua Region, 2020, that is, the virtual education variable is associated with the variable satisfaction in the minors of the educational entity. In addition, it was noted that the relationship is strong and direct between the dimensions of virtual learning resources, virtual accompaniment, virtual collaboration and educational competences and student satisfaction, all of this in students of the fifth grade of secondary education of the Educational Institution "Simón Bolívar" Moquegua, 2020.

Keywords: adaptation, self-esteem, students, behavior.

INTRODUCCIÓN

Sin duda bajo la coyuntura que vivimos es inminente entender que nuestras vidas han cambiado radicalmente, desde el plano social, hasta laboral, dentro de ello el tema educativo, pues la educación que estamos evidenciando que se remonta a pasar horas de horas frente a una computadora, laptop, ordenador u otro medio análogo; en tal sentido se van generando nuevas variantes de la educación, es decir las clases virtuales o clases remotas; así como las clases sincrónicas y asincrónicas, términos que son nuevos por la pandemia que azota el mundo.

Es por ello que conocer y desarrollar a profundidad estos temas se hacen vitales; pero más aún entender si esta nueva realidad llega a satisfacer o no las necesidades básicas de los alumnos, pues los horarios, la duración de la clase, la metodología de enseñanza y la mecánica de enseñanza-aprendizaje han cambiado y es menester del docente brindar calidad educativa a los alumnos que tiene a cargo.

Sobre la variable educación virtual es necesario comentar que hace referencia a que no es necesario que el cuerpo, tiempo y espacio se conjuguen para lograr establecer un encuentro de diálogo o experiencia de aprendizaje. Sin que se dé un encuentro cara a cara entre el profesor y el alumno es posible establecer una relación interpersonal de carácter educativo; empero eso no garantiza una educación acorde a las necesidades de los alumnos.

Sobre la variable satisfacción podríamos definirla como el sentimiento de placer y contento, por haber dado cumplimiento a una necesidad o gusto, que a todas luces fue

satisfecha, en tal sentido esto podemos aplicarlo en el campo de la educación, siendo hoy en día un tema muy relevante en función a los alumnos.

Se debe mencionar que la Institución Educativa Simón Bolívar es pública de nivel secundaria que forma escolares en la ciudad de Moquegua, provincia de Mariscal Nieto, donde se busca incrementar sus capacidades sociales y una firme aprendizaje académica, moral y emocional para que puedan llegar el éxito personal y profesional dentro de una sociedad coetáneo y cambiante, además es una institución educativa que discierne en el Distrito de Moquegua esta institución procura una educación de la más alta calidad en un ambiente de educación seguro, en donde nuestros alumnos logran su pleno crecimiento intelectual, moral, físico, espiritual, social y emocional; buscando los siguientes objetivos: Ganar una aprendizaje de los conocimientos acorde con la armonía de autodidáctica, incrementar inteligencia de análisis y pensamiento crítico, suscitar la curiosidad en práctica, extender las destreza de comunicación.

En tal sentido la razón de ser del presente estudio de investigación radica en conocer la educación virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto Región Moquegua 2020.

Por ello y en consecuencia en el Capítulo I, narra el Planteamiento del Problema, es decir se desglosa la realidad problemática a investigar, así como las variables de estudio que originan a la formulación del problema, de los objetivos, justificación, importancia, viabilidad y limitaciones de estudio.

En el capítulo II, se desarrolla las bases teóricas de las variables que se está investigando, las cuales son educación virtual y satisfacción estudiantil, sumado a ello los antecedentes internacionales y nacionales que avalan el estudio.

En el Capítulo III, se desarrolla la metodología, el tipo de diseño, la muestra, los criterios de inclusión y exclusión, las técnicas y el de recolección de datos, además de los aspectos éticos que se emplearon para el proceso de investigación.

En el Capítulo IV, se muestra la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y el análisis de resultados de forma descriptiva e inferencial, estableciendo las hipótesis aceptadas y variables de investigación en su integridad.

Finalmente, en el Capítulo V, se desarrollan las interpretaciones de los resultados y el análisis de la comprobación de hipótesis, concluyendo en establecer el tipo de relación existente entre la Educación Virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto Región Moquegua 2020.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El proceso educativo se aborda desde cuando nacemos, es decir desde los cuidados paternos, la relación entre madre e hijo, todas ellas son relaciones sociales conectadas en el seno familiar, amistad, escuela, entre otras experiencias que a lo largo del tiempo el ser humano va tomando y adecuando a su forma de ser mientras se desarrolla.

Cabe mencionar que es derecho de toda persona, la educación, así lo establece la Declaración Universal de Derechos Humanos, siendo uno de los

cinco derechos culturales básicos del individuo. Es necesario destacar que el derecho a la educación provee herramientas, capacidades y pensamiento crítico elementales para empoderar al ciudadano, capaces de adaptarse al cambio y por ende contribuir a optimizar en la economía y cultura de su sociedad.

Asimismo, la escolarización es un espacio transcendental que propicia la comunicación de varios grupos sociales y culturales favoreciendo la conectividad e interacción, donde se construye y transmiten valores, y actitudes compartidas que fortalecen al desarrollo del capital y cohesión social de una sociedad.

El ascenso tecnológico y los medios de comunicación no convencionales que fueron evolucionando se fueron desarrollando de forma vertiginosa a través de las nuevas tecnologías, y del mismo modo en el ascenso de los retos que les aguardan a los profesionales que se dedican o brindan principalmente un espacio a la parte práctica de su especialidad abandonando a un lado el modelo de educación convencional que se ha ido desarrollando años atrás.

Se debe añadir que la UNESCO (2013) afirma que las tecnologías llegan a amplificar una aproximación al aprendizaje, del mismo modo a aumentar y respaldar la calidad de incorporación de enseñanza. Ahora en el ámbito de la tecnología de la información. La empleabilidad de diversos medios que van a ser útiles y de gran ayuda para favorecer la comunicación entre los docentes y estudiantes.

Actualmente las nuevas formas educativas se están incrementando y muchos estudiantes y profesores se preparan para ser partícipes de estas. La investigación de las nuevas formas educativas se centra en estudiar la eficiencia y eficacia del mismo, como el uso de la TIC, que se encuentra incorporado en el escenario educativo. Asimismo el progreso de la TIC mejoró la difusión del conocimiento de forma didáctica y al alcance de todas personas que tengan acceso a internet. Por ello que el uso e inserción de las TIC en el sistema educativo ha generado un alto protagonismo en las últimas épocas.

A nivel nacional, nuestro país por temas coyunturales se ha empleado a tomar la modalidad de enseñar a distancia donde muchas instituciones educativas tuvieron que cambiar drásticamente a esta modalidad, sin embargo años atrás se daba a una baja escala con pocos medios disponibles a elevados costos.

A nivel educativo según el censo del 2017, Moquegua registra un mayor porcentaje de personas que alcanzó algún año de educación superior (44.4%), mientras que otras alcanzó la educación secundaria (38,8%). Respecto al censo 2007, se evidencia un mayor proporción de personas con nivel de educación secundaria y superior en el año 2017. Es decir que se paso de 41 mil 790 a 50 mil 775 en el año 2017 en personas que alcanzó algún año de educación secundaria. Asimismo fue para la educación superior, que se paso de 52 mil 40 a 59 mil 603 para el año 2017.

Bajo estos criterios descritos anteriormente, centramos la presente investigación al ahondar la educación virtual como la variable de análisis , sumado a ello un enfoque vital que actualmente esta evolucionando es la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar de la Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, año 2020, pues dada la coyuntura es sin duda alguna, una de las primeras investigaciones que tendrá trascendencia a nivel nacional como local.

1.2. Definición del Problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la educación virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Educativa Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua 2020?

2. ¿Qué relación existe entre el acompañamiento virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Educativa Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua 2020?

3. ¿Qué relación existe entre la colaboración virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la

Institución Educativa Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua 2020?

4. ¿Qué relación existe entre las competencias y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Educativa Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua 2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

1) Identificar la relación que existe entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020

2) Identificar la relación que existe entre el acompañamiento virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020

3) Identificar la relación que existe entre la colaboración virtual y

la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020

4) Identificar la relación que existe entre las competencias y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

1.4. Justificación y limitaciones de la Investigación

Justificación Metodológica

Las estrategias a emplear permiten augurar el devenir de los menesteres educativos que permitirán al pedagogo fortalecer sus estrategias de enseñanza-aprendizaje, es por ello que la actual investigación tiene un enfoque cuantitativo, pretendiendo obtener información de carácter numéricos, siendo las variables de la presente investigación: educación virtual y satisfacción del estudiante, y más aún siendo en esta coyuntura un tema tan álgido y llamativo como lo es el presente proyecto.

Justificación Teórica

Nos centramos en la contribución para generar reflexión sobre las implicancias de esta forma educativa y debate académico desarrollado sobre el conocimiento existente, y siendo más específico que el presente estudio busca ahondar en la relevancia de las TICs en todo el proceso de enseñanza que en gran manera ayuda al desarrollo general de la forma de enseñanza, sumando a su vez los criterios que estos permitan ser considerados en el marco de la mejora constante y permanente.

Mientras que la variable “Satisfacción del estudiante” prevalece sobre el bienestar del estudiante en función a los indicadores de trascendencia en su condición de alumno en todo el proceso de aprendizaje que puede ser útil para aportes de carácter cognitivos.

Justificación Práctica

Este criterio permite conocer de manera inmediata los elementos relevantes en el suceso de aprendizaje que viven los estudiantes y como la tecnología les permite satisfacer sus necesidades educativas constantes y permanentes.

Considerando de esta manera originaria como la educación virtual y la satisfacción del estudiante deben ser criterios intrínsecos para aseverar el proceso de aprendizaje holístico, midiendo en una de las entidades educativas más renombradas de la Provincia como lo es la Institución Educativa Simón Bolívar, cuya información que se obtenga podrá servir como dato para ser proyectado de manera local, Regional y hasta nacional, y más aún por la coyuntura que nos golpea y que es menester de toda entidad dedicada al rubro de la educación, adaptarse a los cambios que se demandan constantemente y al progreso en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Limitaciones de la Investigación

No se han estipulado limitación alguna en todo el proceso de investigación, dado que se cuenta con la venia del director de la Institución Educativa Simón Bolívar añadido a ello las coordinaciones previas con los

tutores-docentes para la aplicación de los instrumentos, así mismo se tiene el instrumento validado y el tiempo destinado para cada ítem.

1.5. Variables

1.5.1 Variable 1 (VI): La Educación Virtual

Según Gros (2011) señala que la educación virtual o en línea forma parte del núcleo central del diseño formativo. Para ello se establece y diseña actividades para que los estudiantes alcancen el conocimiento. Luego de ello se diseña el espacio y recursos que permitirán el desarrollo, esto implica focalizar la docencia. La educación virtual supone tener en cuenta varios elementos y competencias específicas que afecta en el proceso de enseñanza - aprendizaje del estudiante.

1.5.2 Variable 2 (VD): La Satisfacción del estudiante

La satisfacción significa la valoración de la calidad educativa, está refleja la eficiencia de los servicios de educación, asimismo el equipamiento que posee la institución repercute en el aprendizaje del estudiante. La visión objetiva y subjetiva del estudiante sobre el proceso de enseñanza sirve como indicador para mejorar la gestión y el desarrollo de calidad en la educación.

1.5.3. Operacionalización de las Variables

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos |
|---------------------------------------|--|---|-------------------------------------|--|--|
| La Educación Virtual | <p>Según Gros (2011) señala que la educación virtual o en línea forma parte del núcleo central del diseño formativo. Para ello se establece y diseña actividades para que los estudiantes alcancen el conocimiento. Luego de ello se diseña el espacio y recursos que permitirán el desarrollo, esto implica focalizar la docencia. La educación virtual supone tener en cuenta varios elementos y competencias específicas que afecta en el proceso de enseñanza - aprendizaje del estudiante. Existen cuatro elementos en el modelo de educación virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los recursos de aprendizaje Virtual • El acompañamiento virtual • La colaboración Virtual • Las Competencias Educativas | <p>La educación virtual es una modalidad a distancia que se ha implantado en la educación básica regular de nuestro país los últimos años debido a la aparición de la pandemia y el aislamiento social que se estableció para tratar de resguardar nuestra salud. Ha tenido un avance acelerado debido a la necesidad existente y han surgido nuevas formas de llevar a cabo la labor docente en este escenario. Esta variable ha cobrado mucha importancia en este contexto.</p> | Los recursos de aprendizaje Virtual | <ul style="list-style-type: none"> • Materiales y Herramientas digitales. (Ítem 1,5) • Canales de comunicación Virtual Asíncrona (Ítem 2,4) • Canales de comunicación Virtual Síncrona. (Ítem 3). | Cuestionario a estudiantes de EBR sobre la Educación Virtual |
| | | | El acompañamiento virtual | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo pertinente de tiempos (Ítem 6) • Orientación oportuna del Docente (Ítem 7,8) • Flexibilidad y dinamismo en absolución de consultas (Ítem 9,10) | |
| | | | La colaboración Virtual | <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas y estrategias colaborativas (Ítem 11,12,15) • Interacción síncrona y asíncrona (Ítem 13,14) | |
| | | | Las Competencias Educativas | <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque por competencias. (Ítem 16,18) • Modalidad de educación a distancia (Ítem 17,19,20) | |
| La Satisfacción del Estudiante | Jiménez (citado por Álvarez, Chaparro y Reyes 2015) señala | La satisfacción del estudiante respecto a la | Calidad Educativa de la Institución | <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma virtual (Ítem 1) | Cuestionario a estudiantes de |

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos |
|------------------|--|--|-----------------------------|--|--|
| | que: La satisfacción significa la valoración de la calidad educativa, está refleja la eficiencia de los servicios de educación, asimismo el equipamiento que posee la institución repercute en el aprendizaje del estudiante. La visión objetiva y subjetiva del estudiante sobre el proceso de enseñanza sirve como indicador para mejorar la gestión y el desarrollo de calidad en la educación. | educación virtual es el grado en que se han cumplido los estándares del estudiante referente a la calidad educativa virtual y la aplicación de las competencias digitales de los docentes. | | <ul style="list-style-type: none"> • Recursos y herramientas digitales (Ítem 2) • Canales de gestión virtual (Ítem 3) | EBR sobre la Satisfacción del Estudiante |
| | | | Expectativas del estudiante | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación e interacción digital (Ítem 4) • Formación académica virtual (Ítem 5) • Retroalimentación académica (Ítem 6) | |
| | | | Labor Docente | <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias innovadoras para construcción del aprendizaje en Educación Virtual (Ítem 7,9) • Capacitación y actualización docente (Ítem 8) | |

1.6. Hipótesis de la Investigación

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre la educación virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

1.6.2. Hipótesis Específicas

1. Existe relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020

2. Existe relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020

3. Existe relación entre la colaboración virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020

4. Existe relación entre las competencias y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Balladares (2017), en su tesis sobre “Educación digital y formación del profesorado en modalidad semipresencial y virtual”, de la Universidad de Extremadura, de donde abordó el investigar la implicancia de la digital educación durante la formación sobre los docentes bajo las modalidades de E-learning y B-learning. Utilizando a la encuesta como el instrumento y la técnica, concluyendo que por medio de un curso de digital aprendizaje o virtual los catedráticos de la Universidad, ayudan a optimizar la aptitud en una oferta universitaria donde se pudo observar el progreso metodológicas de estrategias, informales y comunicacionales cabe resaltar que también dio lugar a la recreación instruccional como lo planteado en esta investigación.

Durán (2015), con el título de “La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes”, de la Universidad Politécnica Catalunya, Barcelona, España tomó el problema que enfrenta la Educación Virtual en Panamá, como caso país, dado que en los inicios del 2014, solo el 1% de un total de 745 carreras aprobadas por la Comisión Técnica Fiscalizadora de Panamá, se ofertan de manera exclusiva bajo la modalidad virtual de enseñanza y aprendizaje. Esta investigación tuvo como fines: uno, sobresalir en la educación virtual como nexo para mejorar las competencias que se requieren por el egresado universitario, y así ayudar al éxito profesional y mejorar los aprendizajes estudiantiles y dos, mantener el interés de la comunidad científico-académica del potencial que tiene la educación virtual y así estudiar también por ejemplo la formación del docente partiendo de competencias y la investigación científica desde el manejo de las TICs. El objetivo fue demostrar que la educación virtual corresponde a una alternativa didáctica para el desarrollo de competencias genéricas y para la adopción de buenas prácticas educativas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. El marco teórico que sustenta este trabajo de doctorado incluye información sobre competencias genéricas, modelos internacionales que definen competencias genéricas, las modalidades de aprendizaje utilizadas en las Universidades, actividades de aprendizaje y buenas prácticas educativas. En cuanto a los resultados del primer caso con estudiantes de pregrado, se ha potenciado el 50% de las competencias en la modalidad presencial y virtual. En el segundo caso con estudiantes de pregrado, las actividades de aprendizaje realizadas virtualmente recibieron una buena ponderación, luego de incorporar

buenas prácticas de aprendizaje en la redacción de estas actividades. Los resultados muestran que la educación virtual es un medio para optimizar tanto las habilidades como el aprendizaje en los estudiantes universitarios.

Pérez (2015), con el título de “Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la Satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta”, de la Universidad Industrial de Santander, Facultad de Fisiomecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de Bucaramanga, planteo la reevaluación de los métodos y criterios empleados en la actualidad, sobre la medición de satisfacción del estudiante, para programar una metodología que engloba todos los procesos y permite a la Universidad tener más confianza incluyendo precisión en la aproximación de la variable satisfacción, y poder tener en cuenta acciones de mejora efectivas y focalizando el aspecto que no cumple con las expectativas de los estudiantes según a la metodología. La investigación corresponde al nivel exploratorio con la recolección de datos obtenidos a través de la encuesta y entrevista. Luego de revisar la literatura en busca de metodologías con instrumentos consistentes utilizados para estimar la satisfacción y no encontrar un modelo estereotipado en la forma de estimar la satisfacción en instituciones donde se imparte educación superior que cumpla con todos los requisitos de los sistemas educativos. gestión de la calidad. Esta investigación muestra que la implementación de la metodología en los modelos SERVQUAL y 5Q es un espacio viable, ya que son los únicos que toman en cuenta dimensiones enfocadas únicamente a la educación.

Salgado (2015) con el tema “La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y docentes de posgrado de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología” nos permitió saber que los cursos que se imparten en la modalidad virtual no muestran una diferencia notable en las variables de desempeño docente e importancia que le dan los estudiantes. Asimismo, se demostró que existe una diferencia entre los cursos con mayor y menor calificación otorgada al docente en cuanto a las variables referidas y la importancia del curso, interacción, trabajo en equipo e interés en seguir aprendiendo por parte del alumno. La distinción entre cursos evaluados por encima o por debajo de la media se consideró importante como punto de partida del análisis, ya que permite, por un lado, determinar el papel que juegan algunos de los factores considerados en el modelo conceptual que se tomó como base. para el estudio y, por otro, establecer relaciones entre estos conceptos con el fin de interpretar los resultados en términos de los factores asociados a la experiencia de los estudiantes en cursos virtuales, siendo esta una de las categorías centrales de la investigación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Perez (2019), en la investigación “Nivel de satisfacción de la gestión del aula virtual y la dedicación al aula virtual de los estudiantes de la Escuela Profesional De Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Santa María, 2017” con el objetivo de determinar si la gestión actual del aula virtual, uno de los recursos tecnológicos de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, afecta el nivel satisfactorio de los alumnos, se consideraron como criterios inclusivos a los alumnos regulares matriculados en el semestre impar 2017, a través de un

esquema estructurado encuesta en tres dimensiones de análisis, satisfacción con la organización de los recursos y actividades publicados en el aula virtual, satisfacción con la utilidad de los recursos y actividades publicados en el aula virtual, y satisfacción con la interactividad y comunicación en el aula virtual, que fue aplicado a 283 estudiantes como estudiantes, se utilizó una ficha general del estudiante encuestado, con el fin de reclutar información complementaria para el análisis de las variables, los reportes encontrados en aulas virtuales dentro de la plataforma Moodle y habilitación de la herramienta que estaba dedicada a el curso, que permitió verificar la confiabilidad El tiempo en el que los estudiantes utilizan los cursos como usuarios del aula virtual. Ante esto, el resultado fue la verificación de que existe una relación directa y positiva entre las variables de estudio, determinada con el coeficiente de correlación de Spearman.

Valdez (2018), en la investigación “La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017” de la Universidad Cesar Vallejo tuvo como objetivo establecer la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. El tipo de investigación básica corresponde a un nivel descriptivo-correlacional, también con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 150 estudiantes del Instituto Nacional Materno Perinatal, la muestra estuvo conformada por 108 estudiantes y el muestreo fue probabilístico, la técnica aplicada fue una encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, los cuales fueron debidamente validados mediante juicios de expertos. y su confiabilidad determinada a través de la estadística de confiabilidad (Alpha de Cronbach, KR-

20). Se llegó a las conclusiones: (a) existe una relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0,827 de alta correlación. (b) se identificó la relación entre los recursos virtuales de aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0,757, que es una correlación moderada, y (c) se determinó la relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción. del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.861, que es alta correlación.

Cruzado (2016), en la investigación “Influencia de las percepciones del campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo- Ate, 2015” tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, Universidad Cesar Vallejo- Ate 2015. Esta investigación es de tipo básico, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 378 estudiantes, con una muestra de 191 estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo Sede Ate. Se utilizó un muestreo probabilístico no intencionado. Se utilizó la encuesta como técnica y se aplicó un cuestionario de percepción de campo virtual y otro para medir la satisfacción de los estudiantes. Mientras que el lado descriptivo percibió que la validez de constructo se ha medido elaborando la solidez interna de los instrumentos que se consideran confiabilidad, mediante el α de Crombach. Baja confiabilidad y validez de constructo del instrumento; También se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Sperman, según las variables cualitativas

categorías. Con un nivel significativo de 0,05. Por tanto, concluye que existe una relación directa y significativa entre la percepción del entorno virtual y la satisfacción de los estudiantes de ingeniería de sistemas, Universidad César Vallejo-Ate 2015. $p = 0,00$. $P < 0,05$. Así como, en el resto de dimensiones.

Ramos (2014), en la investigación “Las aulas virtuales en el rendimiento académico de los estudiantes en los programas técnicos doctrinarios administrativos en la escuela de capacitación y perfeccionamiento de la Fuerza Aérea del Perú, 2012” de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, hace la ejecución de las TIC como nuevos Paradigmas orientados en mejorar los elementos interdependientes básicos como los productos, encontrando un alto grado de satisfacción tanto en los docentes como en los estudiantes de la FAP logrando la mejora continua e integral de la gestión educativa cobrando más importancia en la aplicación, en el proceso de los programas de educación a distancia, llegando a las siguientes conclusiones:

1. El uso de las aulas virtuales favorece el rendimiento académico en el conocimiento cultural, tecnológico, político, científico, social que conforman las distintas áreas disciplinares y se consideran indispensables para la formación del estudiante.

2. El uso de las aulas virtuales se relaciona con los contenidos cognitivos intelectuales donde dichos contenidos se transforman en aprendizaje partiendo del conocimiento previo que el estudiante posee, que a su vez se interrelacionan con todas las asignaturas utilizadas en los programas técnicos doctrinarios administrativos de la FAP – 2012.

3. El uso de las aulas virtuales se relaciona con los contenidos

procedimentales porque son los logros propuestos donde el alumno es el actor principal en la realización de los procedimientos que demandan los contenidos, es decir, desarrollará su capacidad para “saber hacer” los objetivos propuestos de los programas técnicos doctrinarios administrativos de la FAP – 2012.

4. El uso de las aulas virtuales se relaciona con los contenidos actitudinales frente a los hechos, objetos, circunstancias y opiniones percibidas. Por ello se manifiestan según el resultado de los hechos que producen en el individuo. La actitud está ceñida por los valores que cada quien posee y puede ir cambiando a medida que los valores evolucionan en la mente de los estudiantes de los programas técnicos doctrinarios administrativos de la FAP – 2012.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. La Educación

2.2.1.1. Origen del Término

El termino “educación” surge en literarias obras redactadas en castellano mucho antes de finalizar el siglo XVII. Según García Carrasco y García del Dujo (1996), los términos que se utilizaban era de “criar”, que se refería a “sacar hacia adelante” sinónimo de “discipular” y “doctrino”, para señalar “disciplina”. Haciendo referencia a los cuidados, la protección y la ayuda material que brindaban los adultos hacia los sujetos en el proceso de desarrollo.

"Educación" como vocablo posee un origen etimológico doble, el cual puede ser comprendido como antinómico o complementario, según la perspectiva. Su origen latino se atribuye a los términos educere y educare.

El término educere significa "conducir fuera de", "extraer de dentro hacia fuera", entendiendo la educación como la fuente de las potencialidades de desarrollo del individuo establecido en la capacidad que tiene para ello. Este enfoque proyecta la configuración de un sujeto único e individual.

El término "educare" es muy similar al significado de "criar", "alimentar" y se enlaza con las influencias educativas o acciones que desde el exterior se llevan a cabo para formar, criar o guiar al individuo. Referido a las relaciones que se crean con el ambiente que son idóneos para potenciar las posibilidades educativas del individuo. Subyace en este significado de educación la adaptativa función además de reproductora, pretendiendo la inserción de los individuos en la sociedad a por medio la transmisión de contenidos culturales determinados. El fundador de la sociología y representante de esta forma de pensar, el sociólogo francés Durkheim, afirma que la educación se sintetiza en la inserción del individuo en la colectividad mediante el proceso de "socialización".

Durante momentos de determinados espacios históricos, ambas partes, individualidad y sociabilidad, han servido para

establecer en los procesos de educación. Actualmente esto se complementa, lo que comprende la educación como un grupo de influencias del exterior, conocido como educatividad, y por otro lado contribuye al desarrollo del potencial interno del individuo más conocido como la educabilidad.

Según Castillejo (1994) afirma que la interacción en la educación del individuo ayuda a mejorar y adecuar a las características de la persona, que comprende en el proceso interactivo del sujeto con la destreza personal de desarrollarse (educare) y las influencias del entorno. Asimismo Pagés Santacana (1997) considera que el proceso educativo gira dentro de lo individual y social.

2.2.1.2. Evolución del Término

El término educación ha ido variando al pasar el tiempo según Pitágoras: “Es temprar el alma para las dificultades de la vida.”

Para Platón: La educación es el proceso que permite al hombre tomar conciencia de la existencia de otra realidad, y más plena, a la que está llamado, de la que procede y hacia la que dirige. Por tanto “La educación es la desalineación, la ciencia es liberación y la filosofía es alumbramiento”.

Mientras que para Erich Fromm: “La educación consiste en ayudar al niño a llevar a la realidad lo mejor de él.”

Piaget: “Es forjar individuos, capaces de una autonomía intelectual y moral y que respeten esa autonomía del prójimo, en virtud precisamente de la regla de la reciprocidad.”

En tanto Willmann: “La educación es el influjo previsor, directriz y formativo de los hombres maduros sobre el desarrollo de la juventud, con miras a hacerla participar de los bienes que sirven de fundamento a la sociedad.”

Coppermann: “La educación es una acción producida según las exigencias de la sociedad, inspiradora y modelo, con el propósito de formar a individuos de acuerdo con su ideal del hombre en sí.”

Kant: “La educación, según Kant, es un arte cuya pretensión central es la búsqueda de la perfección humana.”

Guzmán (citado por Arras, Gutiérrez y Bordas, 2016), señala que la educación corresponde al proceso de comunicación que esta sujeto a la variación del contexto social y al enfoque que poseen el individuo, es decir puede tener cambios durante en el proceso.

2.2.1.3. Características de la Educación

Según Sarramona (2000), dice que la educación tiene características tales como:

- Intervención de una escala de valores.
- Proceso de humanización.

- Permanentemente proceso inacabado.
- Permite la integración social de los individuos.
- Acción dinámica del sujeto educando con otros sujetos y con su entorno.
- Elemento básico de la cultura.

Bajo otros enfoques se concluye que la educación posee tres características:

1. Se describe la influencia que el individuo recibe a partir de su natalicio a fin de que se transforme en persona, se le denomina humanización.

2. La consideración de educación atiende a dos elementos fundamentales, el sujeto que lleva a cabo la acción de educar, pudiendo ser el educador, agente o agencias educativas, por otro lado el sujeto en el que se concreta el efecto de tal acción, el educando. Considerando criterios como son: intencionalidad, comunicación, actividad, influencia y continuidad y al sujeto que se educa: socialización y individualización.

3. Se interesa por aquello que hacen tanto el educador como el educando en la relación educativa, como la enseñanza y el aprendizaje progresivamente. Se enfatizan en la enseñanza, la sistematización y la graduación, por otro lado el aprendizaje se estudia el adoctrinar, el manejo, la Figura y la

formación, lo que se busca es limitar entre los conceptos para definir cada uno es su campo y no confundirlo.

2.2.1.4. Enseñanza Virtual

Según Chen (2004) explica que la enseñanza virtual se ejecuta cuando se accede al internet desde un dispositivo donde la información es transmitida entre docentes y estudiantes a través de las diferentes plataformas digitales.

Los términos enseñanza virtual, educación a distancia, e-learning, educación virtual o aulas virtuales son cercanos, pero tienen diferencias significativas.

Mientras Martel (2004) señala que la palabra “enseñanza” en los últimos periodos ha tenido dos conversiones de la teoría educativa, educación a distancia y aulas virtuales. La primera se refiere que existe una enseñanza centrada en el estudiante a través de un modelo educativo, mientras en el segundo se refiere a la información proyectada en los canales tecnológicos y su difusión eficiente en las plataformas digitales.

Tanto la enseñanza tradicional y virtual poseen desventajas y ventajas inherentes a cada una respectivamente. A diferencia de la enseñanza tradicional, esta permite tener un mejor alcance entre profesor y alumno, además de tener una educación personalizada y una retroalimentación continua.

Mientras la enseñanza virtual los alumnos se enfocan en un parte del tema que es de su interés, suele ser una barrera los ajustes en el tiempo del proceso de enseñanza, pero a la vez permite al alumno profundizar y consultar fuentes de información de manera simultanea, usando los recursos tecnológicos. (Bravo, 2004)

Por otra parte según Alcazar (2006) señala que el término *E learning (electronic learning)*, es el canal de comunicación que lleva la enseñanza virtual. También es el uso de medios multimediales como herramientas informáticas por ejemplo CD ROMs, internet y aparatos móviles.

En cambio, Comezaña (2005) precisa que el término “aulas virtuales” se refiere a una plataforma en línea donde se adquiere conocimiento de la interacción del educando y educador.

Según Carbonaro (2008) explica que la educación a distancia es proceso de enseñanza no presencial, donde emplea dispositivos tecnológicos con acceso a internet y se usa las mismas extrategías pedagógicas del aula presencial.

2.2.1.5. Educación Virtual

La educación virtual es llamada también “educación en línea” es el campo virtual por el cual se desarrolla el proceso y programas de enseñanza y aprendizaje.

Aprendizaje en línea representa una de las actividades de la médula central del proceso formativo. Al plantear un curso se debe cuestionar en base a la relación de actividades del estudiante que se debe realizar para lograr alcanzar el conocimiento y competencias establecidas. Es importante diseñar el espacio y recurso que ayudarán en la ejecución de la misma. En cuanto a la acción del docente frente al estudiante, significa centrar la docencia en el diseño de espacio y situación del aprendizaje. Durante el proceso del aprendizaje en línea, un entorno virtual, necesita tener una relación de específicos elementos que influyen y afectan significativamente al diseño de posibles escenarios en el aprendizaje.

Para establecer una educación virtual no implica la necesidad de tener contacto físico, de espacio y tiempo, siendo una significativa alternativa de formación educativa. Además nos permite un mayor acceso al aprendizaje y fomentar una relación interpersonal desde el espacio virtual.

A través de este enfoque, la educación virtual pretende favorecer escenarios de aprendizaje en línea con el respaldo de las TIC, que facilita el proceso de enseñanza y aprendizaje de acceso a la información por medio de la tecnología en la educación.

Por otra parte la educación virtual es propia característica de una educación a distancia, esto involucra implementar nuevas estrategias pedagógicas, tecnológicas y didácticas en la enseñanza a parte de las que ya se aplican en una educación tradicional, ya que se configura un escenario diferente.

Según Gros (2011) señala que existe tres elementos dentro la educación virtual como es: a) Recursos de aprendizaje, b) Colaboración y c) Acompañamiento. Precisa que estos componentes son importantes para lograr tener un educación virtual adecuada.

Actualmente en el Perú se ha evidenciado que la educación virtual desarrollada por el sistema educativo no práctica los elementos básicos que señala Gros, lo que indica que no se contaba con un plan de contingencia para esta modalidad, esto implica que los estudiantes no estén aprendiendo de forma adecuada. Las herramientas tecnológicas

son el soporte en este proceso de enseñanza lo que demanda planificar una clase virtual requiere un diseño instruccional en coordinación con el docente. Asimismo la educación virtual se ha centrado en enviar y recibir material de educativo en línea, que limita el aprendizaje.

Según UNESCO (2013) afirma que la tecnología permite y facilita el aprendizaje, comunicación e intercambio de información mediante las TIC lo que garantiza la calidad a la educación.

2.2.1.6. Elementos de la Educación Virtual

Dentro de los elementos de la educación virtual se encuentran:

- a) Campus virtual, que se entiende como un conjunto de elementos y servicios que una entidad brinda a un grupo de personas que desarrollan una actividad en el campo educativo. Estas actividades pueden referirse al aspecto administrativo, pedagógicos, organizativas o técnicas. Además posee un diseño técnico de los servicios que oferta la entidad al grupo de ellos. Un entorno virtual donde se desarrollan todas las actividades administrativas o académicas ligadas a la educación a distancia de forma virtual.

Esta definición se ha desarrollado desde la década de los ochenta. Según Roxanne Hiltz, define como el uso de comunicaciones a través de las computadoras para desarrollar ambientes electrónicos similares a las formas de comunicación que usualmente se emplea en una aula cotidianamente. Por donde el alumno puede acceder y desarrollar acciones en el proceso de enseñanza presencial por ejemplo comunicarse, leer información, realizar ejercicios, realizar preguntas al docente, trabajar en equipo, entre otras actividades, todo ello sin ser necesario la interacción física.

b) Clase virtual es una técnica que permite cursar algún estudio mediante el internet, este proyecta elementos motivacionales de la formación presencial, por medio de:

- Utilización de grupos que inician y culmina juntos una misma materia.

- El docente tiene el rol de facilitador, que diseña e imparte la materia.

- Interacción entre todos los participantes, facilitando la comunicación y promoviendo las actividades en grupos.

- La clase virtual puede ser sincrónica cuando se da la coincidencia o asíncrona cuando no es necesario la interactividad entre emisor y receptor producida simultáneamente.

Por otro lado UTN (2012) señala que los elementos que suelen utilizarse en aula virtual en varios formatos multimedia por ejemplos archivos de texto, imágenes, entre otros.

– Carpeta: Es un conjunto de archivos de un tema en particular que facilita el proceso de enseñanza. Por ejemplo el docente puede compartir instrumentos de evaluación.

– Url: Que significa localizador uniforme de recursos, facilita la dirección específica de una página web dentro del aula virtual y permite enlazar a sitios fuera del mismo.

– Libro: Se utiliza para exponer un tema en específico a través de capítulos o subcapítulos.

– Página: Es un conjunto de información que está en una dirección web dentro del aula virtual.

2.2.1.7. Evolución y retos de la educación virtual

Según Gros (2011) explica la preocupación del sistema educativo se debe centrar en que el estudiante virtual aprenda desde cualquier sitio que se encuentre, ya que no basta con dar la información a través de las herramientas digitales. Es por ello que el modelo de evaluación del aprendizaje debe ser replanteado para que permita conocer el avance del estudiante y saber si está logrando aprender.

Dimensiones de la educación virtual

Dimensión 1: Recursos de aprendizaje.

Según Gros (2011) señala sobre los recursos de aprendizaje se refiere a instrumentos pedagógicos que acompañan en el proceso de aprendizaje del educando para facilitar la interpretación del contenido, como pueden ser textuales o multimedia.

Por ejemplo el campus virtual constituye un recurso de aprendizaje, que viene hacer una plataforma educativa donde el acceso al conocimiento posibilita el proceso de aprendizaje. Mientras el aula virtual se refiere a un espacio específico que permite que el estudiante pueda tener acceso al material de estudio además de interaccuar con el docente y compañeros. El campus virtual está diseñada para el aprendizaje en línea y cuenta con varios recursos de aprendizaje que permite que sea más amigable con el estudiante. La aula virtual no es el único medio aprendizaje ya que puede ser combinado con otros.

Dimensión 2: Acompañamiento virtual.

De acuerdo a Gros (2011) explica que el papel del docente en el aula es de ser guía del estudiante, brindar el apoyo en el proceso de aprendizaje es necesario e importante para lograr los objetivos establecidos. El acompañamiento es la asesoría continua en una relación horizontal de estudiante y docente, este facilita la organización de los recursos y formas de colaboración e interacción, es decir una educación

personalizada.

La función del docente no solo se ajusta a transmitir conocimiento a sus estudiantes sino también a convertirse un tutor que se preocupe por el aprendizaje de sus alumnos. El rol de acompañante es fundamental para el desarrollo cognitivo del estudiante porque brinda herramientas pedagógicas y lo guía para que encuentre respuestas durante el proceso de aprendizaje.

Según Jaramillo, Osorio y Narvaéz (citado en Puerta, 2016) explica que la educación es una relación de compromiso con el prójimo, el hecho de acompañar es una acción de empatía del docente al estudiante, guiar los pasos del estudiante en el proceso de aprendizaje que incluye escuchar sus necesidades e inquietudes. Significa ayudarlo a superar dificultades y proporcionarle herramientas para su progreso personal.

Dimensión 3: Colaboración.

De acuerdo a Gros (2011) señala que las metodologías de aprendizaje colaborativo proporciona a los procesos comunicativos, un rol importante. Es el trabajo en equipos entre estudiantes en actividades de aprendizaje que permite que desarrollen habilidades para coordinar, gestionar, y argumentar sus propias ideas, haciendo que estos interactúen y formen propios juicios frente al trabajo de sus demás compañeros.

El aprendizaje colaborativo es trabajar en equipo, este promueve la interacción entre los miembros que conforman el equipo, por lo que mejora la experiencia de aprendizaje en el desarrollo de proyectos, resolución de conflictos, creación o construcción de experimentos, entre otros. Además permite al estudiante manifestar su punto de vista a través de la experiencia propia, investigación en equipo, creación de nuevos conocimientos con soporte de información del campus virtual.

El trabajo autónomo debe ser importante dentro de los enfoques metodológicos, ya que cada estudiante es distinto en la forma de aprender. Por ello es importante que aprendan a ser alumnos virtuales, necesitan orientación para su planificación de tiempo, evaluar sus avances individuales y si es necesario reorientar el proceso de aprendizaje.

Gros (2011) señala que el estudiante debe aprender a ser un estudiante virtual por lo que se deben enseñarle a utilizar las herramientas virtuales. También precisa que los trabajos grupales con aprendizaje colaborativo es importante ya que a través de ello el estudiante expresa y sustenta sus puntos de vista, siendo un aporte para su equipo. El uso de la plataforma virtual hace que sus trabajos tomen relevancia y marquen la diferencia.

Para Bravo (2007) explica que el aprendizaje en colaboración intervenido por el ordenador dio principio a las

comunicades de aprendizaje, es decir que los alumnos son participantes activos en una colectividad de aprendizaje con el objetivo de lograr tener una educación de éxito para todos, siendo responsables de su propio aprendizaje.

Explica también que para un funcionamiento del aprendizaje por parte de la comunidad es importante lo siguiente:

- La participación es abierta y horizontal, no existe jerárquias ni tratos verticales.
- Existe igualdad de condiciones sin tener en cuenta su condición o el terreno donde vivan.
- La responsabilidad es colectivo.
- Avanzar en las descubrimientos técnicas vitales que permitan que aparezcan las comunidades de aprendizaje, y proporcionar materiales de trabajo que favorezcan ambientes innovadores y flexibles.

Dimensión 4: Competencias.

Según Gros (2011) señala que el estudiante debe reconocer sus competencias, por lo cual es necesario tener un conocimiento previo de como ser competente en cuatro dimensiones: instrumental, cognitiva, relacional y la meta cognitiva. Para saber si un estudiante es competente en estas cuatro dimensiones este debe manifestar algo concreto a través de una acción. Es decir poner en práctica una competencia especifica más que “suficiente” según su necesidades y para

demostrar sus objetivos formativos.

A través de la realización de la programación del curso el alumno puede visualizar y comprender la complejidad del tema, lo que hace y sepa hacia donde ir para lograr sus competencias, por el contrario ocasiona que no logre las competencias deseadas.

Según el Ministerio de Educación (2015) precisa que la competencia es una capacidad que posee el sujeto, resultado de un serie de capacidades. Tiene la finalidad de lograr un objetivo, para hacerlo se necesita trabajar continuamente y con orientación ética. La persona competitiva es aquella que analiza antes de tomar una decisión viendo las posibles soluciones.

Una persona competitiva combina sus cualidades personales con destrezas socioemocionales, haciendo activa su relación con los demás. Esto implica que la persona va a tratar de mantener sus valoraciones personales y va controlar su impulso al momento de actuar, evaluando y escogiendo alternativas.

2.2.1.8. Modelos educativos

Según Milaret, Rama y Pérez (citado en Dominguez y Rama, 2013) la educación se desarrolla a través diversos enfoques pedagógicos que tienen como objetivo la sistematización del proceso de enseñanza - aprendizaje para conformar los modelos educativos de acuerdo al plano

sociopolítico. Los modelos educativos son esquemas conceptuales que permiten sintetizar de forma precisa los elementos de un programa de estudios, además que estos tienen vigencia porque el conocimiento se va renovando a través del tiempo por lo que es necesario actualizar o reformar el programa curricular y pedagógico.

2.2.1.9. Tecnologías de la Información y Comunicación en la Educación

Según Arras, Gutiérrez y Bordas (2016) explica que en el siglo XXI se desarrolló aún más la globalización de la tecnología, relacionando y unificando a todo el planeta, esto debido a la tecnología de la información y comunicación. La TIC es una fuente de información que permite generar espacios virtuales donde los seres humanos pueden intercambiar conocimiento de forma rápida. Hoy por hoy la tecnología está adherida a nuestra vida diaria como por ejemplo aparatos telefónicos, dispositivos electrónicos, ordenadores entre otros. Estas tecnologías permiten conectarnos a un mundo lleno de información de fácil acceso para las personas.

Según Gil (2002) indica que las TICs están vinculadas a las aplicaciones, herramientas, metodologías y técnicas que están digitalizadas en señales analógicas que brindan soporte a tiempo real.

Por otro lado, Ochoa y Cordero (2002) explica que se refiere a la estructura, componentes, aplicaciones y programas (hardware y software) que están ligadas al procesamiento de la información a través de imágenes, datos o sonidos de manera digital.

Para Thompson y Strickland (2004) señala que la tecnología de información y comunicación (TIC) son componentes y equipos electrónicos, que pueden modificar la información del desarrollo de una estructura. En la actualidad las TIC es una herramienta importante para aprovechar las ventajas en el mercado, esto dependerá mucho para lograr el éxito de una organización.

Según Graells (2000) explica que las TICS es un grupo de desarrollo tecnológico que gracias a la informática y medios audiovisuales, se ha dado la difusión del conocimiento y la información a través de las vías de comunicación. También indica que el internet constituye un elemento importante de las TICS, considerando “sociedad de la información”, precisa que gracias al internet existe el tercer mundo que es igual al “físico” y que la “imaginación” sería el segundo mundo.

Sin embargo para Juan Cristóbal Cobo señala que las TIC

son innovaciones tecnológicas que facilita el proceso y almacenamiento de la información, además de compartir la información mediante los canales de comunicación. Los dispositivos electrónicos permite que la información en red se distribuya según lo establecido de un modelo en común. El uso de ordenadores y programas permite la creación, modificación, almacenamiento, como también la protección de la información.

2.2.1.10. Influencia de la no interacción física entre el docente y estudiante en el proceso de aprendizaje enseñanza

El dictado de clases en la educación virtual, no presencial, por parte del docente es publicar y cumplir con el cronograma de clases para atender el “aula virtual”, también presentarse ante los alumnos para indicarle las pautas y como será la comunicaciones e Interacción durante el proceso de enseñanza, ya sea la comunicación a través del correo electrónico o foro de discusión. El soporte técnico de las clases, es importante para este tipo de educación a distancia, ya que son los que deben figurar en la plataforma para cualquier consulta o duda respecto al aula virtual ante el alumno o docente, el contacto con los alumnos es primordial para el desarrollo y progreso en la clase.

El rol del docente en este tipo de espacio como son las aulas virtuales en la educación es fundamental. El dominio de esta metodología de educación por parte del docente tiene que ver más allá del conocimiento de los contenidos, habilidades y

proceso para lograr un impacto positivo en el proyecto educativo a gran nivel. Según las investigaciones de Bricall (2000) afirma que al introducir de nuevas tecnologías en la educación no pretende desaparecer al docente pero obliga a establecer un equilibrio en las funciones. Por ejemplo en la metodología de enseñanza por parte del docente, debe ser más centrada y personalizada en el alumno, una educación más abierta orientada al mundo, y necesidades profesionales. No solo se trata de dar conocimientos al alumno, al contrario, es orientarlos en la selección, fiabilidad y valoración de la información, además de promover el trabajo en equipo.

La influencia en estos tiempos como son las aulas virtuales promueven un cambio en la orientación del mundo, por lo tanto cada vez más es importante una formación ética. En estos tiempos la educación es parte del interés individual y social, por lo que es necesario actuar con inteligencia, tolerancia y comunicación. Introducir cambios radicales en la educación como en sus políticas, estrategias, no se trata solo de implementar las TICs e internet para el aprendizaje en el alumno, se trata de mejorar y adecuar las estrategias en la educación. Superar los límites de comunicación y de pasar de un círculo cerrado a círculo abierto.

2.2.1.11. Nuevas Habilidades de los Docentes

La tecnología es una herramienta importante para el docente, consiste en un recurso para mejorar y desarrollar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Usar la tecnología en la mecánica educativa, es hacer parte de la metodología pedagógica del docente. Los materiales didácticos y socializadores, potencian habilidades como lingüística, artísticas o racionales, además de permitir la Interacción entre alumnos y docentes. Asimismo propicia el fácil acceso a la información y participación en proyectos y programas cooperativos y colaborativos. Es decir, es el soporte del proceso de enseñanza que transforma, agiliza y moderniza el ámbito informativo, administrativo y comunicacional de todo el sistema educativo.

2.2.2. Satisfacción del estudiante

2.2.2.1. Definición de Satisfacción

Según Oliver (1981) precisa que la satisfacción considerada como proceso de evaluación sobre la relación entre expectativa y la percepción que ejecuta una persona.

Por otro lado Jiménez (citado por Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015) señala sobre la satisfacción del estudiante es componente importante para medir la calidad de la educación, a través de esta se puede ver que tan eficiente es el servicio educativo y administrativo como la interacción de docente y

alumnos, infraestructura y equipamiento. Se considera la visión del estudiante como un indicador para mejorar la gestión y progreso de los programas de educación.

Por lo tanto se puede decir que existe dependencia entre satisfacción del servicio académico con la eficiencia. La importancia de saber si un alumno está satisfecho con la educación recibe un valor para comprobar la calidad educativa como también conocer si los servicios educativos son los adecuados.

Mientras Allen, Omori, Burrell, Mabry y Timmerman (2013) explica que la satisfacción del estudiante tiene que ver con el grado de coherencia que existe entre la expectativa del estudiante y los resultados obtenidos, es decir es subjetiva para cada estudiante respecto al proceso de aprendizaje.

2.2.2.2. Importancia de la Satisfacción del Estudiante

Según Jiménez González (2011) (citado en Álvarez et al., 2014), afirma sobre la satisfacción del estudiante siendo un componente clave en el valor que se le da a la calidad de la enseñanza, que evidencia la eficiencia del servicio administrativo como académico, su satisfacción con unidades de aprendizaje, Interacciones con su pedagogo y compañeros de clase, también un reflejo de ello es la infraestructura y el equipamiento.

2.2.2.3. Factores de la satisfacción estudiantil

Según Zambrano (2016) precisa que la satisfacción del alumno tiene que ver con el nivel de comparación de una previa expectativa del estudiante con el resultado alcanzado referente al aprendizaje virtual. Conforma una herramienta importante para medir la calidad del servicio de educación dentro de la plataforma virtual. Asimismo la satisfacción está enlazada con el desenvolvimiento y retención del estudiante en el aula virtual como también se puede concluir que estos no son los únicos factores que derterminan el aprendizaje virtual, ya que existe otros factores que no están vinculados con la institución educativa. La investigación por hallar otras factores que intervienen tambien en la satisfacción estudiantil ha dado paso a numerosas investigaciones empíricas y de análisis.

El compilado de investigaciones ha identificado los siguientes factores:

- Docente, TIC, y el cambio de información entre el usuario y ordenandor.
- El trato del estudiante con el docente, y el contenido educativo impartido.
- La percepción social, constancia en los desafíos de análisis autónomos, la utilidad del uso del computador y de la interacción con el docente.
- El aprendizaje en el proceso cognitivo y social.

– Las emociones del estudiante, la conducta del docente frente a una situación determinada, calidad del contenido, y el uso correcto y adecuado del sistema de evaluación.

– La elaboración de un modelo educativo de acuerdo al escenario social, tiene mucho que ver el proceso de aprendizaje y de infraestructura.

Por otro lado Gento y Vivas (2003), (citado en Gonzales, et. al, 2017) explica, en las instituciones privadas de educación hay una atención e interés en la satisfacción del estudiante durante todo el proceso educativo, inclusive hacen un seguimiento en las necesidades, expectativas e interés de sus estudiantes para lograr el objetivo educativo.

Según Dos Santos (2016) señala que la satisfacción del estudiante es una actitud y esta resulta de la evaluación autónoma a corto plazo que se hace el estudiante pero es a través del rendimiento real que hará que este supere la expectativa de su aprendizaje.

2.2.2.4. La razón de Medir la Satisfacción de los Estudiantes

Según Gonzales, Pino y Penado (2017) señalaron que la educación a distancia constituye una alternativa de educación que fue evolucionando a través del siglo XX, este cuenta con la

flexibilidad que no se da en un educación tradicional como por ejemplo no hay las barreras geográficas, de tiempo y físicas, ya que esta alternativa propone brindar los mismos servicios de educación desde cualquier lugar del mundo. Los estudiantes son la razón de medir la satisfacción educativa, representa el nucleo central que garantiza la existencia y la permanencia del sistema educativo. La opinión objetiva o subjetiva del estudiante es considera importante dentro del ambito de educación esta brinda una referencia de la enseñamza proporcionada en las aulas que sin duda va ayudar a mejorar la calidad educativa. La visión de un estudiante es complementaria para lograr la construcción del proceso de enseñanza y aprendizaje promoviendo mejora e innovación en la medición de la calidad educativa.

2.2.2.5. Medición de la Satisfacción de los Estudiantes

Por otro lado Sánchez (2018) refiere que evaluar o medir la satisfacción de los estudiantes es un componente significativo que ayuda a mejor la calidad en la educación. Durante el proceso se identifica los factores académicos y administrativos que afectan al progreso de la calidad educativa, lo que conlleva tomar decisiones correctivas para subsanarlas.

2.2.2.6. Dimensiones de Satisfacción del Estudiante.

La opinion personal del estudiante es considerada como una valorización y supervivencia de la institución educativa, es

decir para tener éxito escolar es necesario conocer la satisfacción del estudiante.

Dimensión 1: Calidad de la Institución

Según Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), explica que la calidad es un elemento significativo para que la institución sea competente. La calidad es un componente intrínseco de cada sector, por ello es importante tener herramientas suficientes para evaluar la calidad. Por ejemplo, las universidades cuentan con un sistema de evaluación y acreditación que le permite ser parte del proceso de globalización educativo.

Las dificultades y problemas de la educación virtual que se puede percibir es que no existe una interacción directa y personalizada como en la educación tradicional, algunos estudiantes requieren de acompañamiento y asesoría continua, la sensación de no ser “atendidos” o escuchados puede ser una determinante para que los estudiantes opten por la deserción escolar. Además es importante brindar clases virtuales dinámicas practicando una comunicación cálida en todo momento entre docente y estudiante. Actualmente en el Perú aún no se supera las barreras de comunicación, conectividad e internet, siendo este uno de los problemas a parte de las ya mencionadas con las que debe lidiar el estudiante y docente. Es indudable que la calidad no estará presente para algunos estudiantes hasta que se pueda subsanar las dificultades en campo virtual.

Según Lee y Kim (2014) (citado en Dos Santos, 2016) indica que la calidad y la infraestructura en el servicio educativo, conforman componentes claves. La estructura física de la Institución educativa es decir todo lo tangible tiene impacto positivo en la satisfacción del estudiante y como también la reputación de la institución.

Dimensión 2: Expectativas del Estudiante

Por otro lado Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) señala que en la actualidad existe el interés por saber las expectativas de los estudiantes sobre la educación para optimizar las condiciones del proceso académico. Existe dos tipos de investigaciones al respecto: la primera se centra en conocer que espera el estudiante de la institución, y la segunda se centra en el estudio de las expectativas del estudiante frente a la secuencia de enseñanza-aprendizaje.

sobre la segunda investigación señalado por Álvarez, los estudiantes idealizan el manejo de enseñanza de sus docentes para el crecimiento en el proceso de aprendizaje como los trabajos aplicativos, el desarrollo del curso, la comunicación fluida e interacción, estos tipo de espacios permiten al estudiante alcanzar el ansiado “nivel” buscado y por ende conseguir la satisfacción del estudiante.

Por su parte Bauch (1999) (citado en Sánchez, 2018) señala que medir reside en comparar las expectativas del cliente

con las percepción de la prestación del servicio. Si la percepción del cliente respecto al servicio supera sus expectativas del servicio, la institución está cumpliendo en atender sus necesidades. Y si por el contrario no la superan las expectativas del cliente, la institución no brinda calidad en su servicio.

Dimensión 3: Docencia

Según Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) explica que la satisfacción del estudiante con la educación impartida va a depender de muchos factores que influyen en su formación. Uno de estos factores tiene que ver con la calidad del docente y la enseñanza que brinda.

Otro punto relevante en la modalidad de educación virtual es que el docente cuenta con estrategias pedagógicas que puedan llegar al alumno a través de las plataformas digitales que serán sus herramientas de apoyo para concretar el objetivo de enseñanza y aprendizaje. Teniendo en cuenta que las estrategias pedagógicas en un escenario virtual difiere de uno presencial, esto permitirá que los estudiantes noten estas competencias y habilidades del docente. Las herramientas virtuales no será suficiente sino la destreza para el manejo y el correcto uso de éstas al momento de transmitir conocimiento.

Según Blázquez et al. (2013) explica que docencia y reputación son dimensiones que establecen satisfacción del

estudiante a nivel académico. Por ello es indispensable el desarrollo de programas de calidad que deben de prestar atención a los aspectos social (reputación) como también la mejora de los aspectos docente.

2.3. Marco Conceptual

Educación: Proceso cognitivo de enseñanza-aprendizaje donde se produce la asimilación de información de un tema específico.

Educación virtual: Mecanismo alternativo de enseñanza-aprendizaje de manera remota.

Satisfacción: Indicador de calidad subjetivo sobre un hecho o elementos concreto.

Calidad: Medición interna del bienestar que cumple criterios objetivos para un grupo de personas.

CAPÍTULO II

MÉTODOLOGÍA

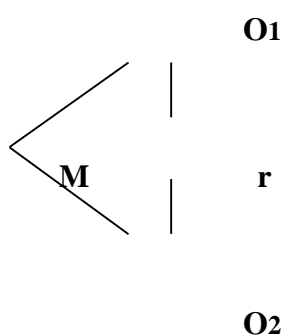
3.1. Tipo de investigación

El proyecto en curso es de tipo **Descriptivo Correlacional** porque se busca brindar un nuevo conocimiento, como es el caso de evidenciar la relación entre la educación virtual y la satisfacción como variables de intervención.

3.2. Diseño de investigación

Es un diseño es de tipo no experimental, con corte transversal, dado que se recolecta la información de los datos en un momento concreto, determinando la incidencia entre las variables, La investigación es del nivel correlacional dando a conocer el vínculo entre las variables en un momento dado.

El diseño de investigación es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1: Educación Virtual

O2 = Variable 2: Satisfacción en los Estudiantes

r = Relación entre las variables

3.3. Población y muestra

Población

La población se entiende como el total de individuos a quienes se busca investigar en el caso del presente proyecto de investigación son un total de 193 alumnos matriculados del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto Región Moquegua, en el año académico 2020.

Muestra

La muestra bajo el criterio de estratificación aleatoria optando por

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n}{N}}$$

Dónde:

n = Muestra

n₀ = Tamaño de muestra

N = Población Total

Muestra: está compuesta por 127 alumnos matriculados del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto Región Moquegua en el año académico 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a utilizar para el registro de datos será la encuesta y los instrumentos elegidos para las variables son Cuestionario a estudiantes de EBR sobre la Educación Virtual y el Cuestionario a estudiantes de EBR sobre la Satisfacción Estudiantil, son cuestionarios estructurados, con preguntas en la Escala de Likert, los cuales serán respondidos por los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto Región Moquegua matriculados en el año académico 2020.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos se procesarán utilizando el programa estadístico SPSS y Hoja de Cálculo Excel. Para describir y tabular los resultados de los Cuestionarios aplicados.

Para el Análisis Descriptivo de la Información se utilizaron:

- Tablas de Frecuencia con medidas de tendencia central.
- Gráficos Estadísticos con porcentajes.

Para el Análisis Inferencial de la Información se utilizaron:

- Prueba de normalidad de Kolmogorov
- Prueba de Correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

4.1.1. Análisis Descriptivo

4.1.1.1. Variable Educación Virtual

Analizamos los datos que corresponden a los resultados del cuestionario de los estudiantes de quinto grado de educación secundaria que son 127 individuos, El cuestionario consta de 20 Ítems que a continuación mostramos cada uno con su tabla de frecuencia con gráfico estadístico e interpretación respectiva:

Ítem 1. Los materiales y herramientas digitales que emplean los docentes en sus clases virtuales son propicios para la enseñanza a distancia.

Tabla 1
Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 1.

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|------------|
| Siempre | 34 | 26.8 |
| La mayoría de veces SI | 63 | 49.6 |
| Ocasionalmente | 20 | 15.7 |
| La mayoría de veces NO | 8 | 6.3 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 1

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 1.



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 49.6 % y 26.8 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos siempre los docentes emplean recursos digitales propicios, el 15.7 % consideran que ocasionalmente los recursos utilizados en sus clases son propicios para esta modalidad educativa y el 6.3 % y 1.6 % indican que casi no o nunca los recursos empleados contribuyen al proceso de enseñanza virtual. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que los docentes utilizan materiales y herramientas digitales propicias para la educación virtual, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 2. El aula virtual que utilizan los docentes en las clases virtuales es amigable y de fácil uso.

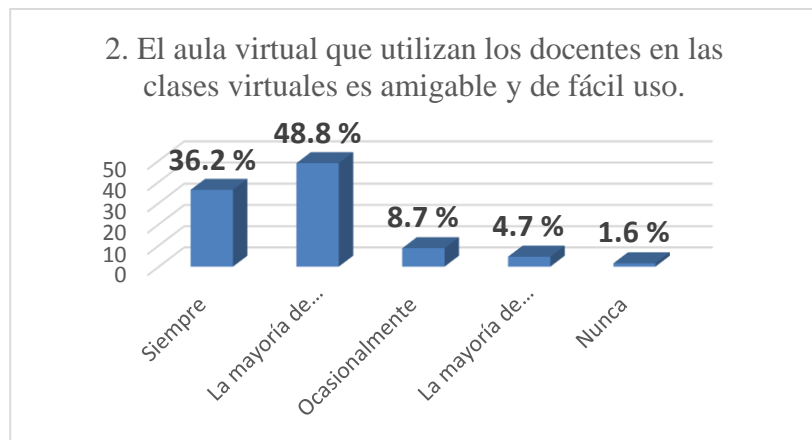
Tabla 2

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 2

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 46 | 36.2 |
| La mayoría de veces SI | 62 | 48.8 |
| Ocasionalmente | 11 | 8.7 |
| La mayoría de veces NO | 6 | 4.7 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 2

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual
- Ítem 2



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 48.8 % y 36.2 % consideran que en la mayoría de veces y siempre los docentes emplean clases virtuales amigables, el 8.7 % consideran que ocasionalmente el aula virtual utilizada para esta modalidad educativa es amigable y el 4.7 % y 1.6 % indican que casi no o nunca el aula empleada no es de fácil uso. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que el aula virtual que utilizan los docentes en las clases virtuales es amigable y de fácil uso, esto contribuye a una buena motivación para el desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 3. La plataforma de Videoconferencia utilizada es la más adecuada para las clases virtuales.

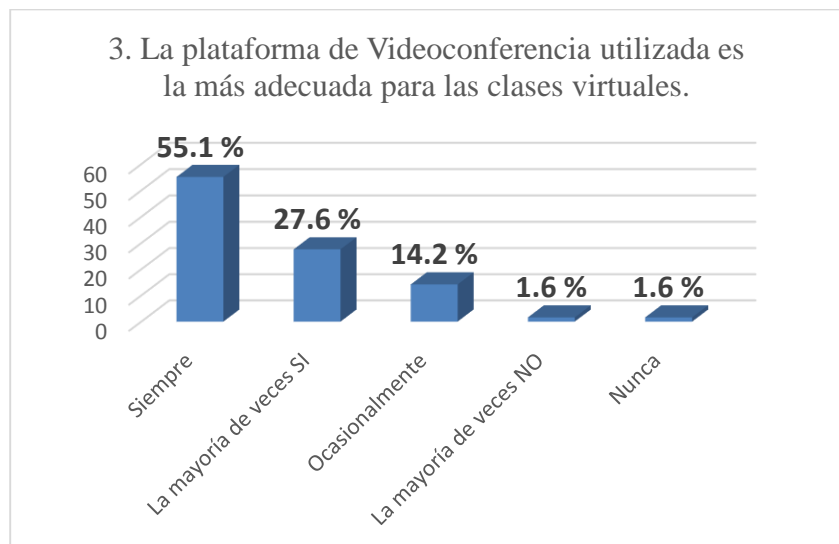
Tabla 3

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 3

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Siempre | 70 | 55.1 |
| La mayoría de veces SI | 35 | 27.6 |
| Ocasionalmente | 18 | 14.2 |
| La mayoría de veces NO | 2 | 1.6 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 3

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 3



Al visualizar los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 55.1 % y 27.6 % consideran que en la mayoría de veces y siempre los docentes emplean recursos

una plataforma de videoconferencia adecuada, el 14.2 % consideran que ocasionalmente la plataforma de videoconferencia resulta práctica en esta modalidad educativa y el 1.6 % y 1.6 % indican que casi no o nunca la plataforma de comunicación síncrona resulta adecuada en clases virtuales. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que la plataforma de videoconferencias utilizada es adecuada, esto contribuye a tener una buena comunicación en tiempo real.

Ítem 4. El programa de comunicación de mensajería instantánea es el más apropiado para las clases a distancia.

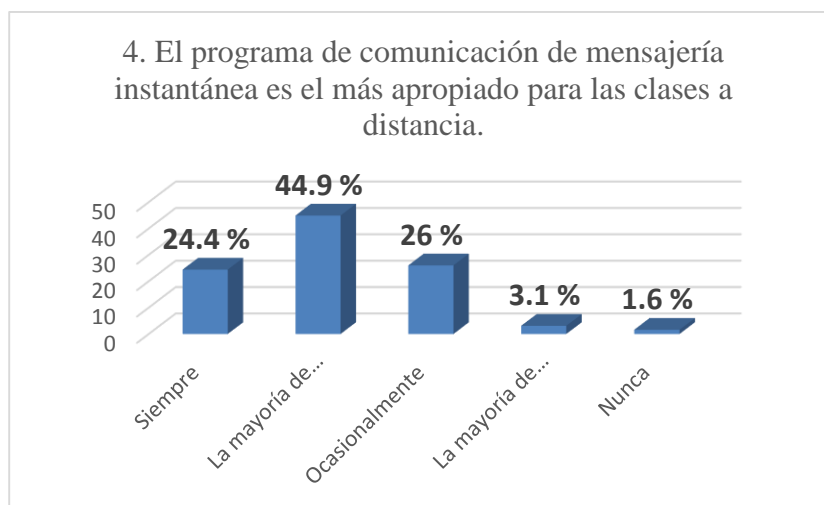
Tabla 4

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 4

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 31 | 24.4 |
| La mayoría de veces SI | 57 | 44.9 |
| Ocasionalmente | 33 | 26 |
| La mayoría de veces NO | 4 | 3.1 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 4

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 4



Al visualizar los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 44.9 % y 24.4 % consideran que en la mayoría de veces y siempre los docentes emplean una mensajería instantánea adecuada, el 26 % consideran que ocasionalmente la plataforma de mensajería resulta práctica en esta modalidad educativa y el 3.1 % y 1.6 % indican que casi no o nunca la plataforma de mensajería instantánea resulta adecuada en clases virtuales. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que el programa de comunicación de mensajería instantánea es el más apropiado para las clases a distancia, esto contribuye a tener una buena comunicación en tiempo real.

Ítem 5. Manejo sin ninguna dificultad todos los recursos de aprendizaje virtual que se utilizan para mis clases a distancia.

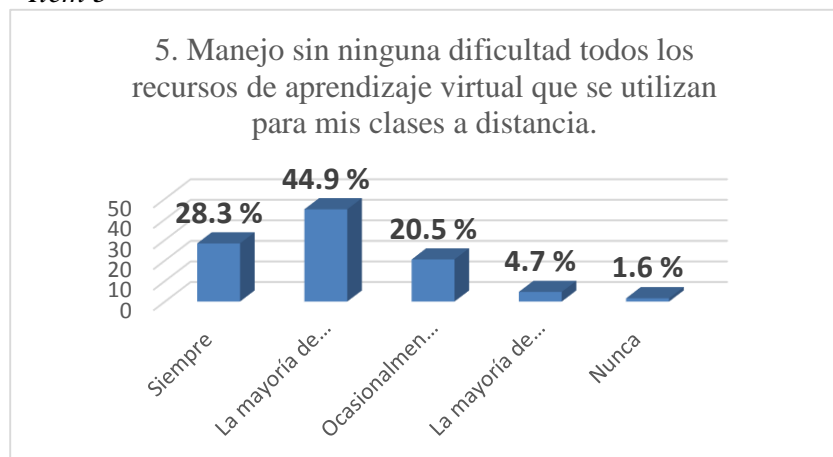
Tabla 5

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 5

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Siempre | 36 | 28.3 |
| La mayoría de veces SI | 57 | 44.9 |
| Ocasionalmente | 26 | 20.5 |
| La mayoría de veces NO | 6 | 4.7 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 5

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 5



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 44.9 % y 28.3 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos siempre manejan sin dificultad los recursos tecnológicos, el 20.5 % consideran que ocasionalmente los recursos utilizados en sus clases los manejan sin dificultad y el 4.7 % y 1.6 % indican que casi no o nunca los recursos empleados son manejados con facilidad, son complejos

en su uso. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que todos los recursos de aprendizaje virtual que se utilizan se manejan sin dificultad, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 6. El tiempo destinado para las clases virtuales de cada área es totalmente suficiente para la comprensión de cada lección.

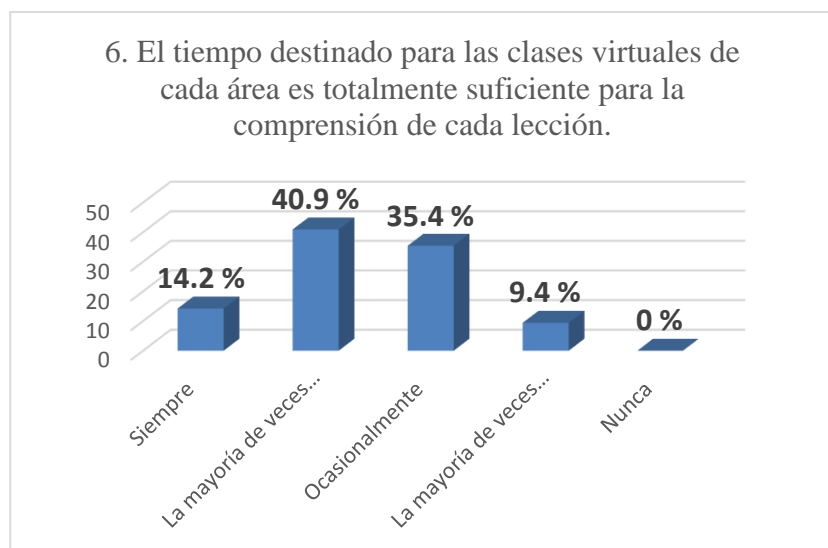
Tabla 6

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 6

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 18 | 14.2 |
| La mayoría de veces SI | 52 | 40.9 |
| Ocasionalmente | 45 | 35.4 |
| La mayoría de veces NO | 12 | 9.4 |
| Nunca | 0 | 0 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 6

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 6



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 40.9 % y 14.2 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos siempre el tiempo de clases es suficientes, el 35.4 % consideran que ocasionalmente alcanza el tiempo para una buena comprensión de la lección y el 9.4 % y 0 % indican que casi no o nunca el tiempo es suficiente. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que la mayoría de veces tiempo destinado para las clases virtuales de cada área es totalmente suficiente para la comprensión de cada lección, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 7. Los docentes de cada área orientan a los estudiantes en el momento y forma adecuada para despejar dudas presentadas en clase.

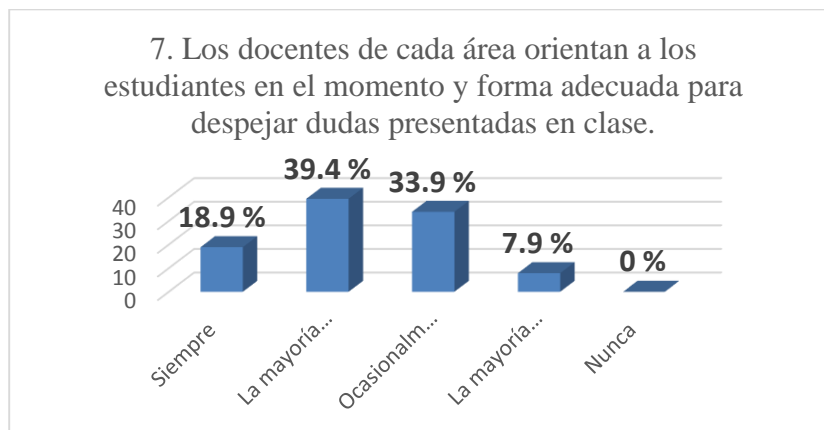
Tabla 7

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 7

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 24 | 18.9 |
| La mayoría de veces SI | 50 | 39.4 |
| Ocasionalmente | 43 | 33.9 |
| La mayoría de veces NO | 10 | 7.9 |
| Nunca | 0 | 0 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 7

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 7



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 39.4 % y 18.9 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos siempre los docentes orientan a los estudiantes, el 33.9 % consideran que ocasionalmente los docentes despejan dudas en clase y el 7.9 % y 0 % indican que casi no o nunca ven sus dudas despejadas. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que los docentes de cada área orientan a los estudiantes en el momento y forma adecuada para despejar dudas presentadas en clase, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 8. Los docentes de cada área explican el manejo de todos los recursos, materiales y herramientas interactivas que se emplearan durante el dictado de clases.

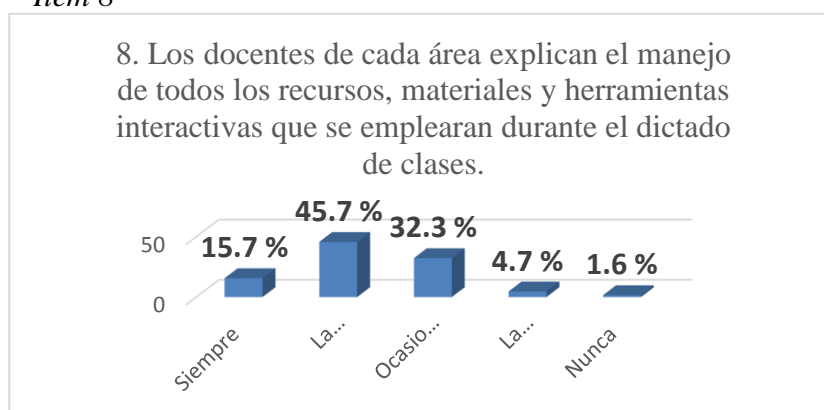
Tabla 8

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 8

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 20 | 15.7 |
| La mayoría de veces SI | 58 | 45.7 |
| Ocasionalmente | 41 | 32.3 |
| La mayoría de veces NO | 6 | 4.7 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 8

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 8



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 45.7 % y 15.7 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos siempre los docentes explican el manejo de los recursos, el 32.3 % consideran que ocasionalmente los docentes explican el manejo de recursos antes de la clase y el 4.7 % y 1.6 % indican que casi no o nunca reciben orientación del manejo de recursos digitales. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que los docentes de cada área explican el manejo de todos los recursos, materiales y

herramientas interactivas que se emplearan durante el dictado de clases, esto contribuye al buen desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Ítem 9. Los docentes manejan estrategias didácticas para hacer más dinámica la comunicación en la educación virtual.

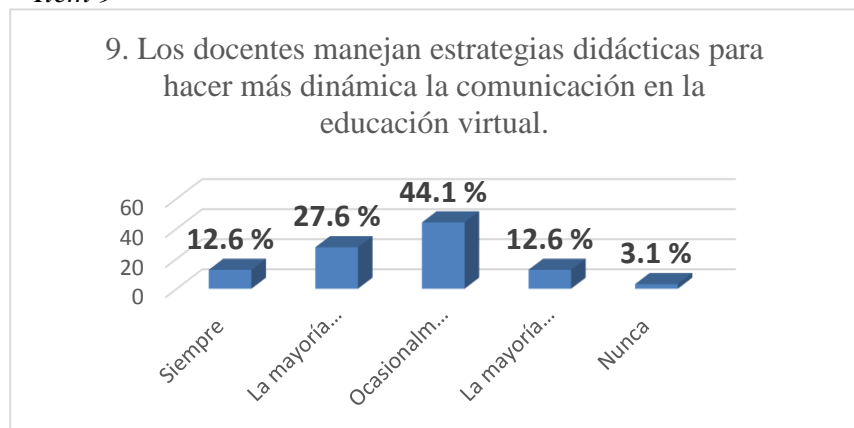
Tabla 9

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 9

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Siempre | 16 | 12.6 |
| La mayoría de veces SI | 35 | 27.6 |
| Ocasionalmente | 56 | 44.1 |
| La mayoría de veces NO | 16 | 12.6 |
| Nunca | 4 | 3.1 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 9

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 9



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 44.1 % consideran que ocasionalmente los docentes manejan estrategias didácticas en clases virtuales y el 12.6 % y 27.6 % indican que casi siempre o siempre los docentes manejan estrategias didácticas. La mayor

cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que los docentes de cada área solo en ocasiones manejan estrategias didácticas para hacer más dinámica la comunicación en la educación virtual, esto debe mejorar para lograr un buen desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Ítem 10. Los docentes brindan apoyo y acompañamiento a distancia a los estudiantes fuera del horario de clases virtuales.

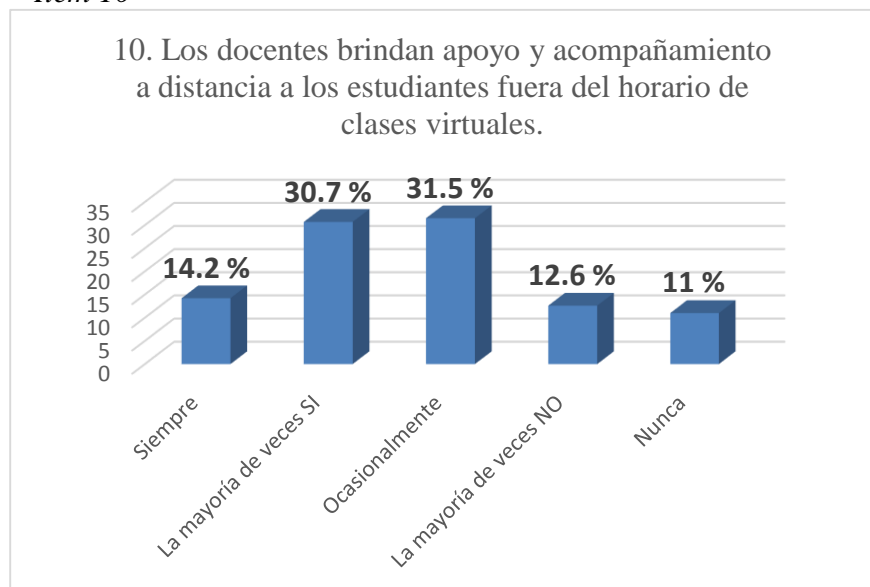
Tabla 10

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 10

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|------------|
| Siempre | 18 | 14.2 |
| La mayoría de veces SI | 39 | 30.7 |
| Ocasionalmente | 40 | 31.5 |
| La mayoría de veces NO | 16 | 12.6 |
| Nunca | 14 | 11 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 10

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 10



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 31.5 % consideran que ocasionalmente los docentes acompañan fuera de clases virtuales y el 14.2 % y 30.7 % indican que casi siempre o siempre los docentes brindan apoyo fuera del horario de clases. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que los docentes de cada área solo en ocasiones brindan apoyo y acompañamiento a distancia a los estudiantes fuera del horario de clases virtuales, esto debe mejorar para lograr un buen nivel de logro en nuestros estudiantes.

Ítem 11. En las clases virtuales utilizamos constantemente estrategias colaborativas para el trabajo en equipo.

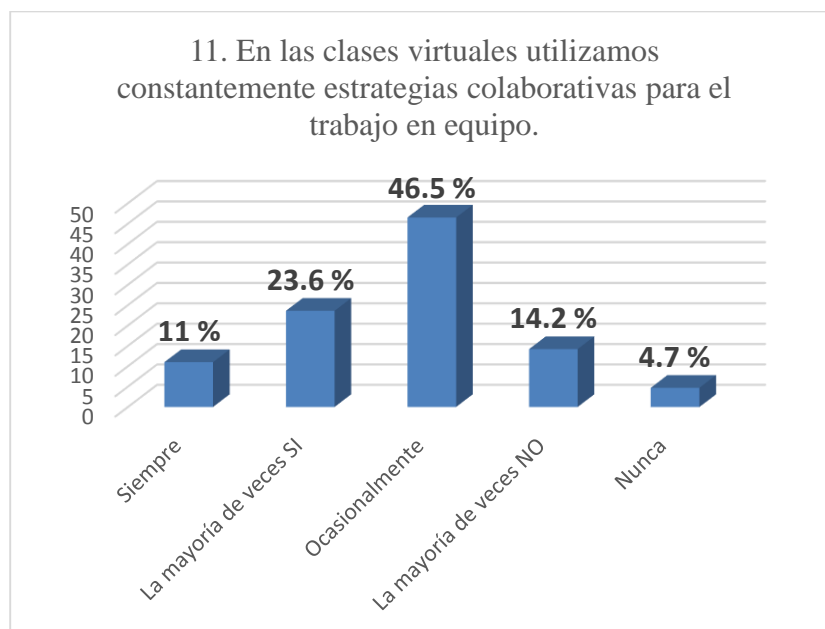
Tabla 11

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 11

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 14 | 11 |
| La mayoría de veces SI | 30 | 23.6 |
| Ocasionalmente | 59 | 46.5 |
| La mayoría de veces NO | 18 | 14.2 |
| Nunca | 6 | 4.7 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 11

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 11



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 46.5 % consideran que ocasionalmente los docentes utilizan estrategias colaborativas en sus clases virtuales y el 11 % y 23.6 % indican que casi siempre o siempre los docentes utilizan constantemente estrategias de trabajo en equipo. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que los docentes de cada área solo en ocasiones utilizan constantemente estrategias colaborativas para el trabajo en equipo, esto debe mejorar para lograr un buen nivel de logro en nuestros estudiantes en forma colaborativa.

Ítem 12. En las clases virtuales podemos editar en forma simultánea diversos recursos digitales en tiempo real.

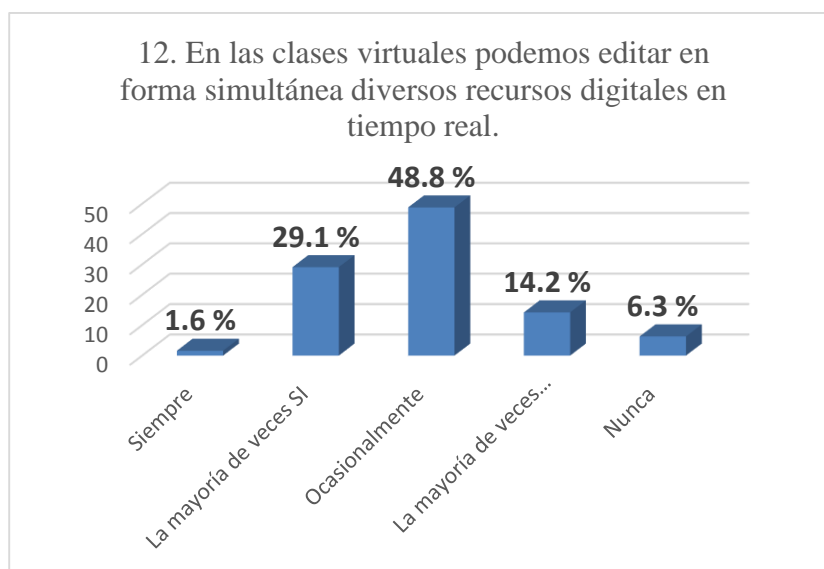
Tabla 12

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 12

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|------------|
| Siempre | 2 | 1.6 |
| La mayoría de veces SI | 37 | 29.1 |
| Ocasionalmente | 62 | 48.8 |
| La mayoría de veces NO | 18 | 14.2 |
| Nunca | 8 | 6.3 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 12

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 12



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 48.8 % consideran que ocasionalmente se puede editar en tiempo real de forma digital en clases virtuales y el 1.6 % y 29.1 % indican que casi siempre o siempre interactúan en forma simultánea en diversos programas, mientras un 14.2 % y un 6.3 % nunca y casi nunca realizan estos

procesos La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que en las clases virtuales pueden editar en forma simultánea diversos recursos digitales en tiempo real, esto debe mejorar para lograr un desarrollo óptimo en las competencias digitales de los docentes y estudiantes..

Ítem 13. Podemos interactuar durante las clases entre todos los compañeros a través del chat o mensajería instantánea.

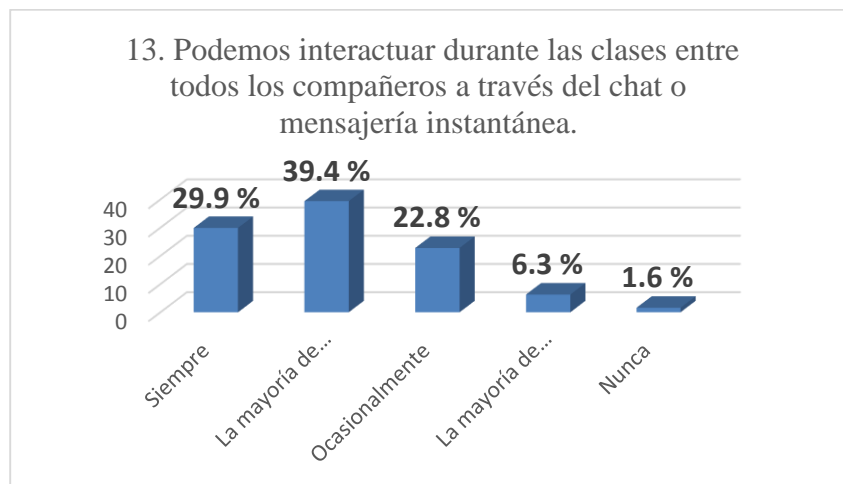
Tabla 13

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 13

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Siempre | 38 | 29.9 |
| La mayoría de veces SI | 50 | 39.4 |
| Ocasionalmente | 29 | 22.8 |
| La mayoría de veces NO | 8 | 6.3 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 13

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 13



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 39.4 % y 29.9 % consideran que

en la mayoría de veces y en algunos casos siempre los estudiantes pueden interactuar en clase, el 22.8 % consideran que ocasionalmente los pueden comunicarse con sus compañeros durante la clase y el 6.3 % y 1.6 % indican que casi no o nunca pueden hacerlo. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que pueden interactuar durante las clases entre todos los compañeros a través del chat o mensajería instantánea, esto contribuye al buen desarrollo y comunicación entre pares en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Ítem 14. El docente y los compañeros colaboran oportunamente participando de forma activa en las videoconferencias.

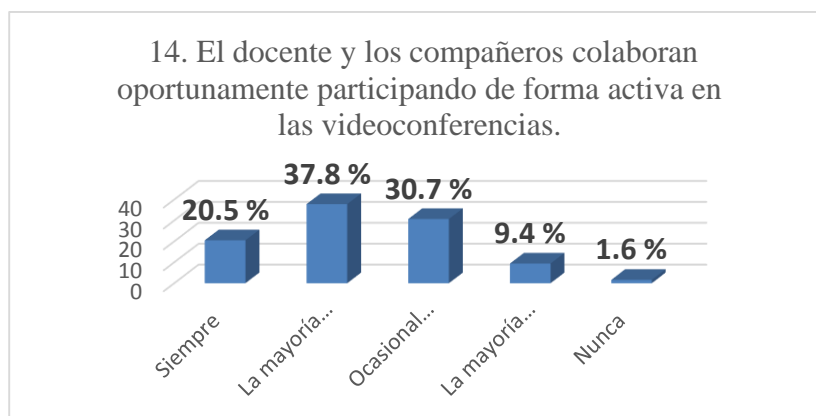
Tabla 14

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 14

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 26 | 20.5 |
| La mayoría de veces SI | 48 | 37.8 |
| Ocasionalmente | 39 | 30.7 |
| La mayoría de veces NO | 12 | 9.4 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 14

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 14



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 37.8 % y 30.7 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos ocasionalmente los docentes y estudiantes colaboran activamente, el 20.5 % consideran que siempre existe esa colaboración en la clase y el 9.4 % y 1.6 % indican que casi no o nunca se colabora activamente. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que el docente y los estudiantes colaboran oportunamente participando de forma activa en las videoconferencias, esto contribuye al buen desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Ítem 15. Las estrategias didácticas empleadas en clases permiten una atención personalizada del docente y se adecua a cada estudiante.

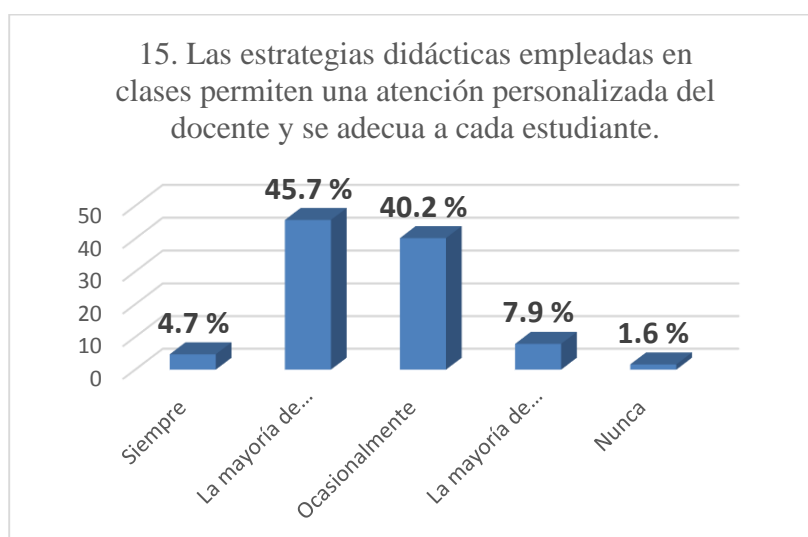
Tabla 15

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 15

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 6 | 4.7 |
| La mayoría de veces SI | 58 | 45.7 |
| Ocasionalmente | 51 | 40.2 |
| La mayoría de veces NO | 10 | 7.9 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 15

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 15



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 45.7 % y 40.2 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos ocasionalmente los docentes atienden en forma personalizada al estudiante, un pequeño porcentaje del 4.7 % consideran que siempre existe atención personalizada en la clase virtual y el 7.9 % y 1.6 %

indican que casi no o nunca se adecuan las atenciones a cada necesidad del estudiante. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que las estrategias didácticas empleadas en clases permiten una atención personalizada del docente y se adecua a cada estudiante, esto contribuye a mejorar el servicio educativo y adaptarse a estilos de aprendizaje.

Ítem 16. Considero que los temas abordados en cada área en la educación virtual son los necesarios para desarrollar mis competencias

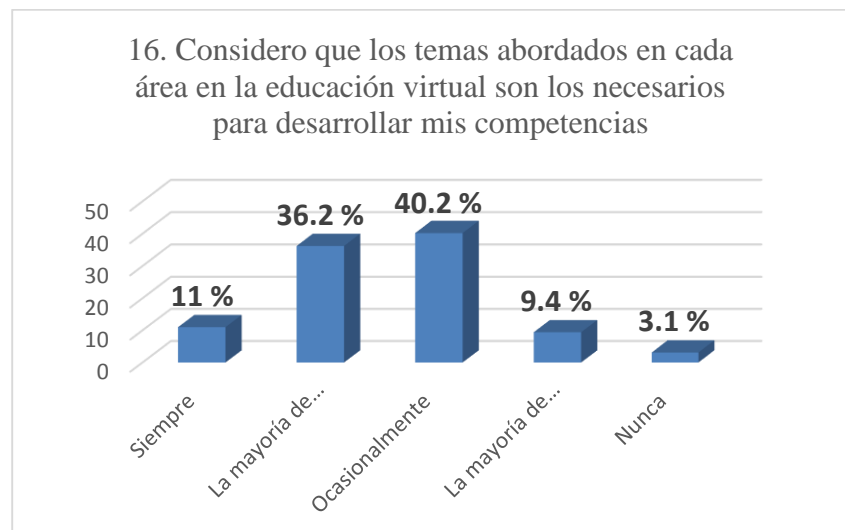
Tabla 16

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 16

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Siempre | 14 | 11 |
| La mayoría de veces SI | 46 | 36.2 |
| Ocasionalmente | 51 | 40.2 |
| La mayoría de veces NO | 12 | 9.4 |
| Nunca | 4 | 3.1 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 16

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 16



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 40.2 % consideran que ocasionalmente los docentes utilizan temas significativos en sus clases virtuales y el 11 % y 36.2 % indican que casi siempre o siempre los docentes abordan temas necesarios e importantes. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que considera que los temas abordados en cada área en la educación virtual son los necesarios para desarrollar sus competencias, esto es necesario para lograr un buen nivel de logro en nuestros estudiantes.

Ítem 17. Siento que desde que la educación es virtual aprendo más y más fácilmente.

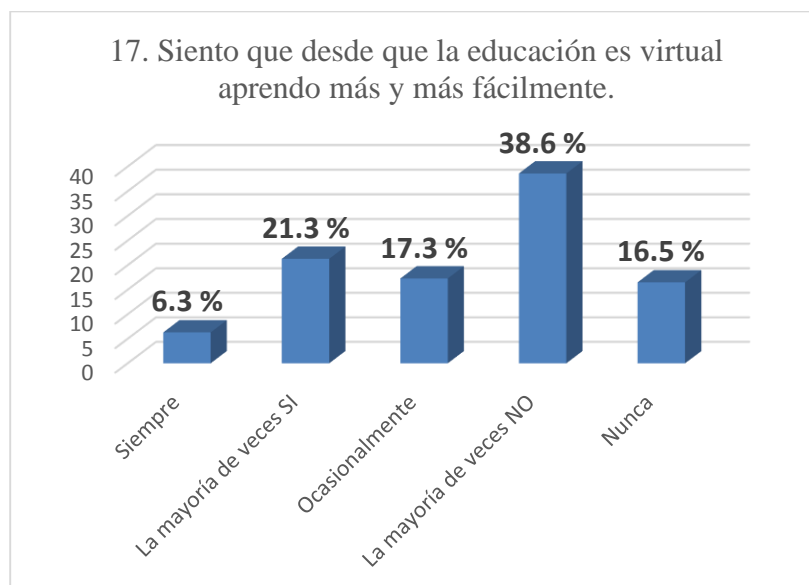
Tabla 17

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 17

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 8 | 6.3 |
| La mayoría de veces SI | 27 | 21.3 |
| Ocasionalmente | 22 | 17.3 |
| La mayoría de veces NO | 49 | 38.6 |
| Nunca | 21 | 16.5 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 17

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 17



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 38.6 % consideran que en la mayoría de veces no sienten que aprendan más, el 21.3 % consideran que en la mayoría de veces si han aprendido más que en la etapa presencial y el 17.3 % solo ocasionalmente sucede eso. También es importante observar que el 16.5 % sienten que nunca ha sucedido ello y el 6.3 % que en esta modalidad virtual ha sido mejor en ese sentido. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que sienten que desde que la educación es virtual no aprenden más ni más fácilmente en la mayoría de veces, esto es un punto que se debe tener en cuenta para mejorar la calidad educativa en educación virtual.

Ítem 18. He mejorado ampliamente el desarrollo de mis competencias digitales en entornos virtuales.

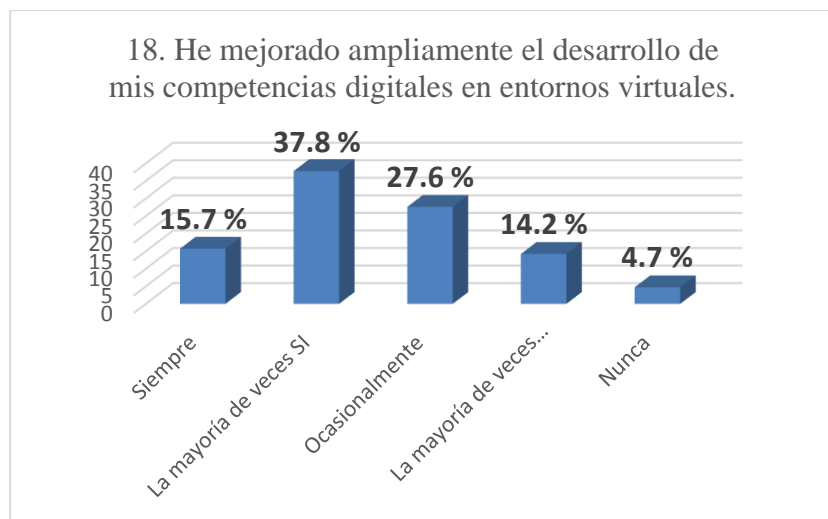
Tabla 18

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 18

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Siempre | 20 | 15.7 |
| La mayoría de veces SI | 48 | 37.8 |
| Ocasionalmente | 35 | 27.6 |
| La mayoría de veces NO | 18 | 14.2 |
| Nunca | 6 | 4.7 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 18

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 18



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 37.8 % y 27.6 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos ocasionalmente los estudiantes han mejorado sus competencias digitales, un pequeño porcentaje del 15.7 % consideran que siempre han mejorado en

estas competencias y el 14.2 % y 4.7 % indican que casi no o nunca han sentido que tienen una mejora en el manejo de entornos virtuales. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que han mejorado ampliamente el desarrollo de sus competencias digitales en entornos virtuales, esto contribuye a mejorar el servicio en esta modalidad virtual.

Ítem 19. La modalidad de educación virtual es la más adecuada para desarrollar mi nivel académico.

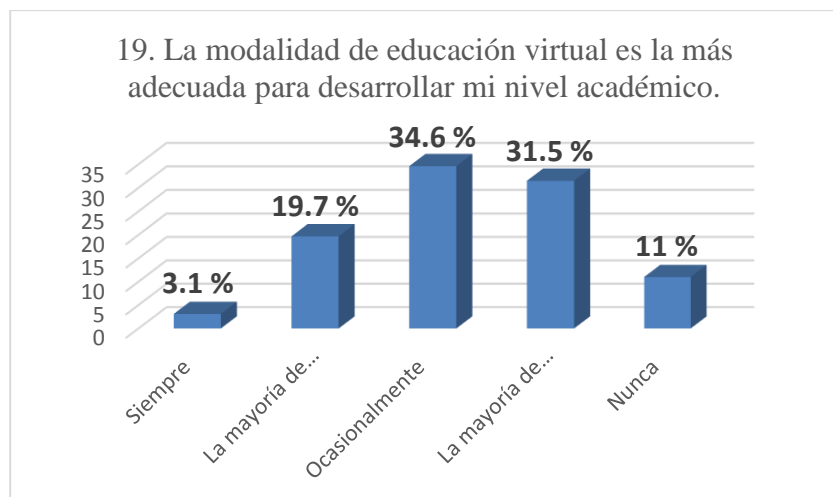
Tabla 19

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 19

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|------------|
| Siempre | 4 | 3.1 |
| La mayoría de veces SI | 25 | 19.7 |
| Ocasionalmente | 44 | 34.6 |
| La mayoría de veces NO | 40 | 31.5 |
| Nunca | 14 | 11 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 19

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual – Ítem 19



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 34.6 % consideran que en la mayoría de veces ocasionalmente desarrollan su nivel académico, el 31.5 % consideran que en la mayoría de veces no han desarrollado su nivel académico y el 19.7 % indica que sí. También es importante observar que el 11 % sienten que nunca ha sucedido ello y el 3.1 % que en esta modalidad virtual ha sido mejor en ese sentido. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que la modalidad de educación virtual no es la más adecuada para desarrollar su nivel académico, esto es un punto que se debe tener en cuenta para mejorar la calidad educativa en educación virtual.

Ítem 20. Mi formación en valores se desarrolla mejor a través de la educación virtual.

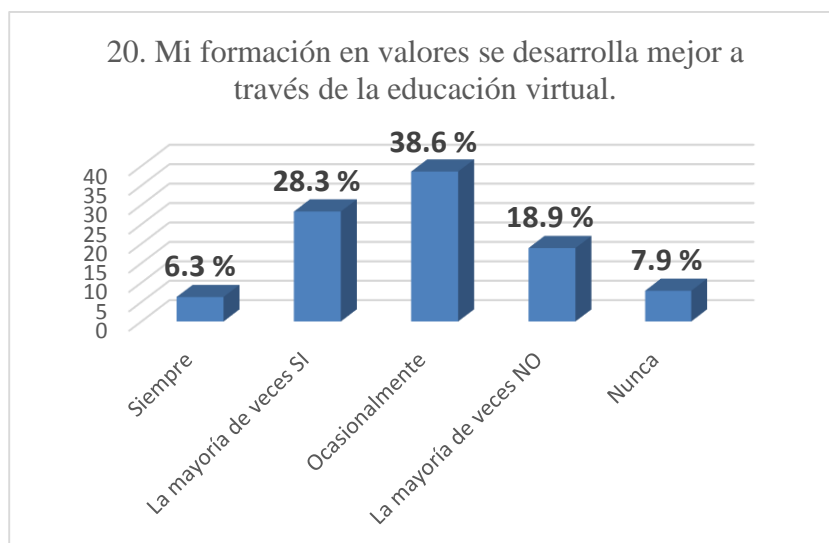
Tabla 20

Frecuencias de Datos de la Variable: Educación Virtual - Ítem 20

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 8 | 6.3 |
| La mayoría de veces SI | 36 | 28.3 |
| Ocasionalmente | 49 | 38.6 |
| La mayoría de veces NO | 24 | 18.9 |
| Nunca | 10 | 7.9 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 20

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Educación Virtual
– Ítem 20



Observando los datos obtenidos podemos apreciar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 38.6 % consideran que ocasionalmente desarrollan su formación en valores, el 28.3 % consideran que en la mayoría de veces si han desarrollado su formación en valores y el 18.9 % indica que no. También es importante observar que el 7.9 % sienten que nunca ha sucedido ello y el 6.3 % que en esta modalidad virtual ha sido mejor en ese sentido. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que la formación en valores se desarrolla mejor a través de la educación virtual solo de forma ocasional, esto es un punto que se debe tener en cuenta para mejorar la calidad educativa en formación en valores en la educación virtual.

4.1.1.2. Variable Satisfacción Estudiantil

Ítem 1. Estoy satisfecho con la plataforma que se emplea en la Institución para la educación virtual en mis clases a distancia.

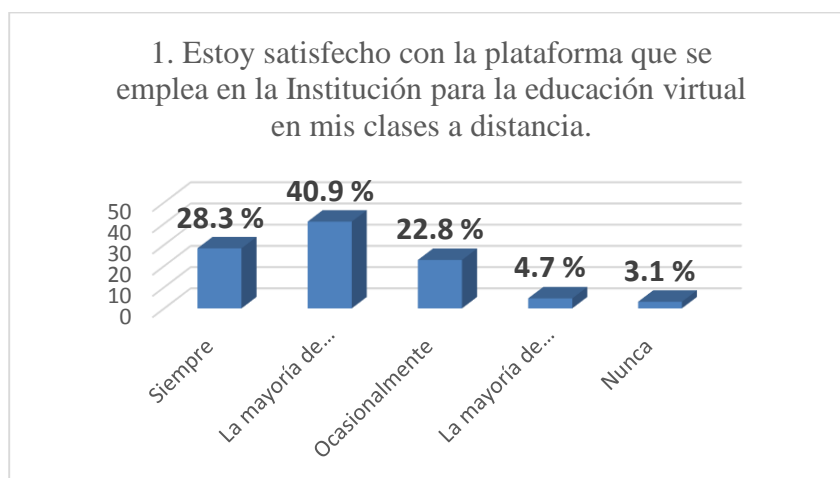
Tabla 21

Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 1.

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Siempre | 36 | 28.3 |
| La mayoría de veces SI | 52 | 40.9 |
| Ocasionalmente | 29 | 22.8 |
| La mayoría de veces NO | 6 | 4.7 |
| Nunca | 4 | 3.1 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 21

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 1.



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 40.9 % y 28.3 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos siempre los estudiantes están satisfechos con la plataforma empleada, el 22.8 % consideran que ocasionalmente se sienten satisfechos y el

4.7 % y 3.1 % indican que casi no o nunca se sienten satisfechos con la plataforma empleada. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que están satisfechos con la plataforma que se emplea en la Institución para la educación virtual en las clases a distancia, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 2. Los recursos y herramientas digitales disponibles que se utilizan en mi institución en la educación a distancia mejoran ampliamente la calidad educativa.

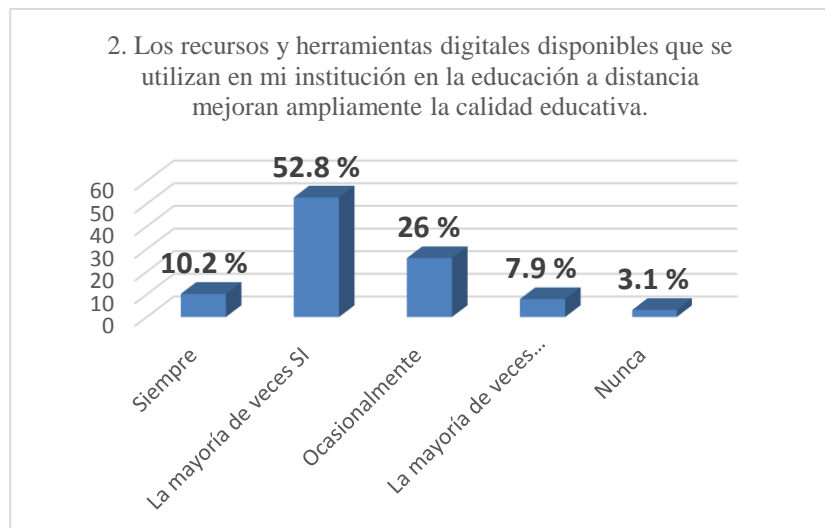
Tabla 22

Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 2.

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Siempre | 13 | 10.2 |
| La mayoría de veces SI | 67 | 52.8 |
| Ocasionalmente | 33 | 26 |
| La mayoría de veces NO | 10 | 7.9 |
| Nunca | 4 | 3.1 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 22

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 2.



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 52.8 % y 26 % consideran que en la mayoría de veces y ocasionalmente los recursos utilizados mejoran la calidad educativa, el 10.2 % consideran que siempre se emplean recursos y mejoran la calidad y el 7.9 % y 3.1 % indican que casi no o nunca los recursos empleados contribuyen a mejorar la calidad educativa. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que los recursos y herramientas digitales disponibles que se utilizan en mi institución en la educación a distancia mejoran ampliamente la calidad educativa, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 3. Los mecanismos digitales de apoyo y soporte que me brinda la Institución contribuyen a mejorar la calidad de la enseñanza.

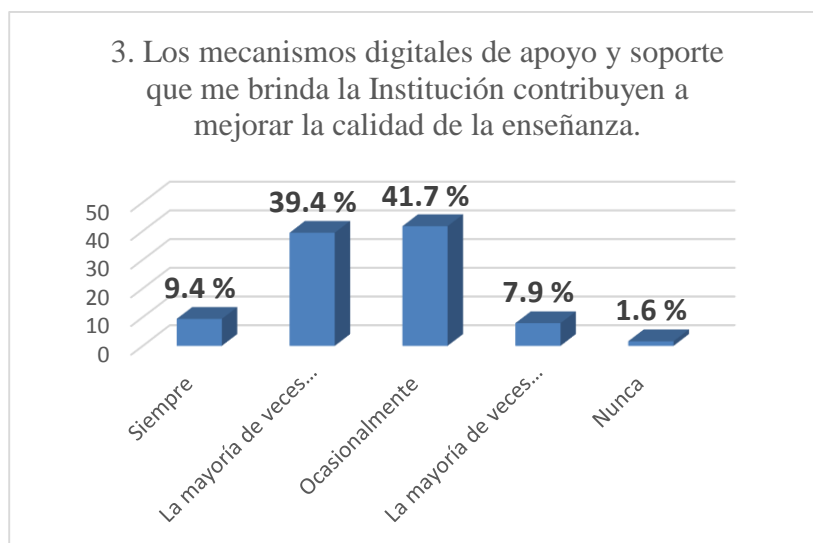
Tabla 23

Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 3.

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 12 | 9.4 |
| La mayoría de veces SI | 50 | 39.4 |
| Ocasionalmente | 53 | 41.7 |
| La mayoría de veces NO | 10 | 7.9 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 23

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 3.



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 41.7 % y 39.4 % consideran que en la mayoría de veces y ocasionalmente los soportes y apoyos ayudan a mejorar la calidad de la enseñanza, el 9.4 % consideran que siempre los apoyos utilizados en sus clases son propicios para mejorar la calidad de la enseñanza y el 7.9 % y 1.6 % indican que casi no o nunca los recursos empleados contribuyen una mejora de calidad. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que los mecanismos digitales de apoyo y soporte que me brinda la Institución contribuyen a mejorar la calidad de la enseñanza., esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 4. Los espacios de interacción digital como los foros o similares que el docente establece en sus clases satisfacen mis expectativas educativas.

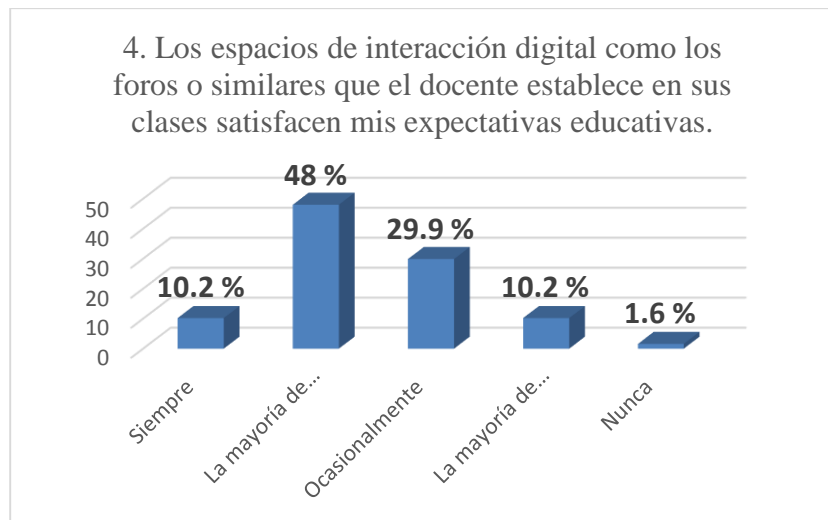
Tabla 24

Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 4.

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|------------|------------|
| Siempre | 13 | 10.2 |
| La mayoría de veces SI | 61 | 48 |
| Ocasionalmente | 38 | 29.9 |
| La mayoría de veces NO | 13 | 10.2 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 24

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 4.



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 48 % y 29.9 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos ocasionalmente los espacios de interacción satisfacen las expectativas, el 10.2 % consideran que siempre los foros y otros recursos usados satisfacen sus expectativas y el 10.2 % y 1.6 % indican que casi

no o nunca los recursos empleados satisfacen sus expectativas en este proceso de enseñanza virtual. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que los espacios de interacción digital como los foros o similares que el docente establece en sus clases satisfacen las expectativas educativas., esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas y mejora de la calidad.

Ítem 5. La forma en que se realizan las clases virtuales satisface mis expectativas de formación académica.

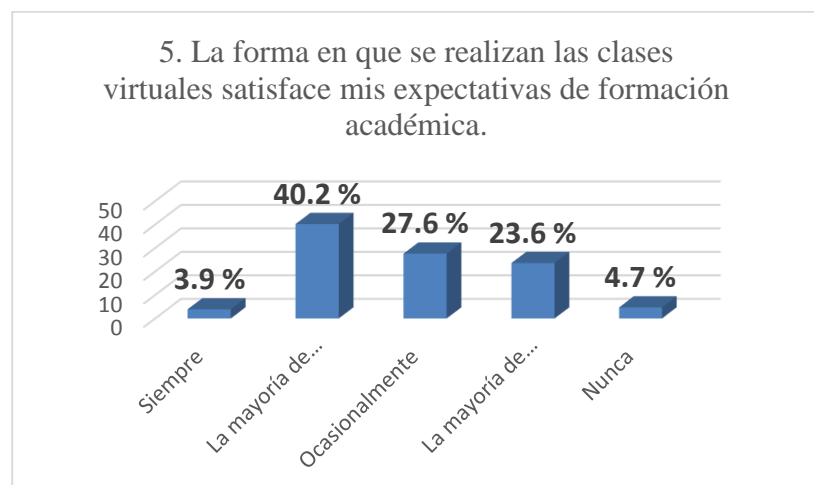
Tabla 25

Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 5.

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 5 | 3.9 |
| La mayoría de veces SI | 51 | 40.2 |
| Ocasionalmente | 35 | 27.6 |
| La mayoría de veces NO | 30 | 23.6 |
| Nunca | 6 | 4.7 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 25

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 5.



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 40.2 % y 27.6 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos ocasionalmente la forma de desarrollar la clase satisfacen las expectativas, una pequeña cantidad del 3.9 % consideran que siempre el desarrollo de clases satisfacen sus expectativas y el 23.6 % y 4.7 % indican que casi no o nunca la forma de desarrollo de las clases satisfacen sus expectativas en este proceso de enseñanza virtual. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que la forma en que se realizan las clases virtuales satisfacen las expectativas de formación académica, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas y mejora de la calidad.

Ítem 6. El docente responde inquietudes brindando respuestas que satisfacen mis necesidades como estudiantes

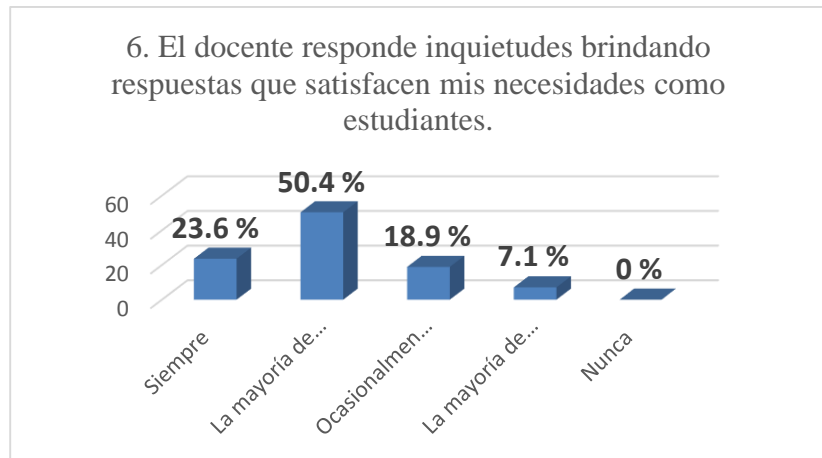
Tabla 26

Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 6.

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 30 | 23.6 |
| La mayoría de veces SI | 64 | 50.4 |
| Ocasionalmente | 24 | 18.9 |
| La mayoría de veces NO | 9 | 7.1 |
| Nunca | 0 | 0 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 26

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 6.



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 50.4 % y 23.6 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos siempre los docentes responden satisfactoriamente a las inquietudes, el 18.9 % consideran que ocasionalmente lo hacen y el 7.1 % indican que casi no realizan estas respuestas oportunas. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que el docente responde inquietudes brindando respuestas que satisfacen las necesidades como estudiantes, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 7. El docente es innovador en el dictado de las clases virtuales de su respectiva área manteniendo su atención y motivación constante

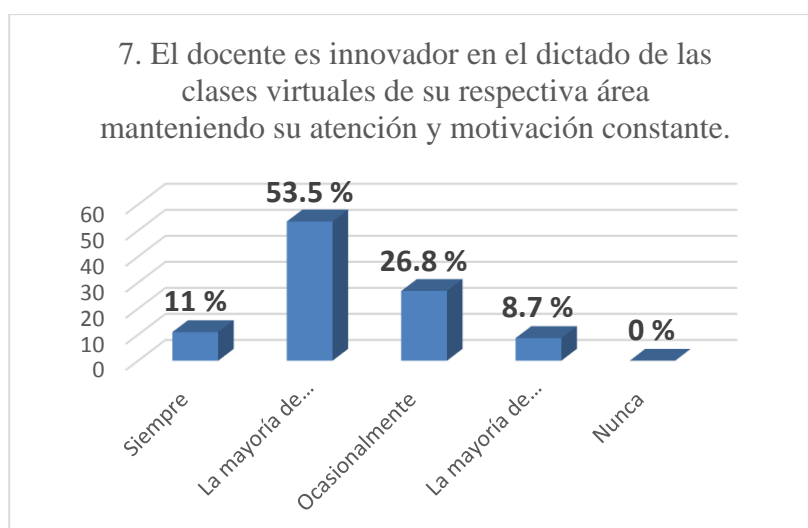
Tabla 27

Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 7.

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 14 | 11 |
| La mayoría de veces SI | 68 | 53.5 |
| Ocasionalmente | 34 | 26.8 |
| La mayoría de veces NO | 11 | 8.7 |
| Nunca | 0 | 0 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 27

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 7.



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 53.5 % y 26.8 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos ocasionalmente los docentes innovan en sus clases, el 11 % consideran que siempre los recursos utilizados en sus clases son innovadores para esta modalidad educativa y el 8.7 % indican que casi no son

innovadores ni motivadores los docentes. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que el docente es innovador en el dictado de las clases virtuales de su respectiva área manteniendo su atención y motivación constante, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 8. El docente está totalmente capacitado para poder manejar y dictar clases de manera virtual.

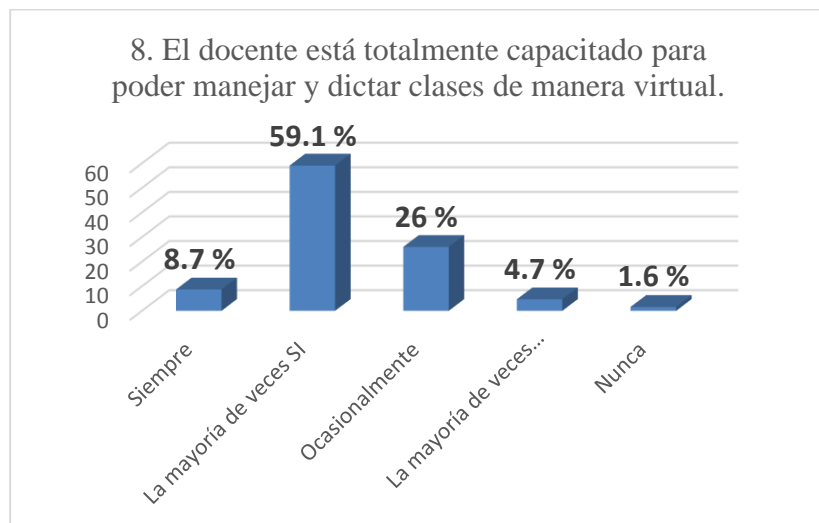
Tabla 28

Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 8.

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------|------------|------------|
| Siempre | 11 | 8.7 |
| La mayoría de veces SI | 75 | 59.1 |
| Ocasionalmente | 33 | 26 |
| La mayoría de veces NO | 6 | 4.7 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 28

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 8.



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 59.1 % y 26 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos ocasionalmente los docentes están debidamente capacitados para sus clases virtuales, el 8.7 % consideran que siempre los docentes demuestran estar capacitados y el 4.7 % y 1.6 % indican que casi no están capacitados en el manejo de entornos virtuales. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que el docente está totalmente capacitado para poder manejar y dictar clases de manera virtual, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

Ítem 9. El docente brinda observaciones claras y objetivas de manera asertiva para dar la oportunidad de mejorar a los estudiantes.

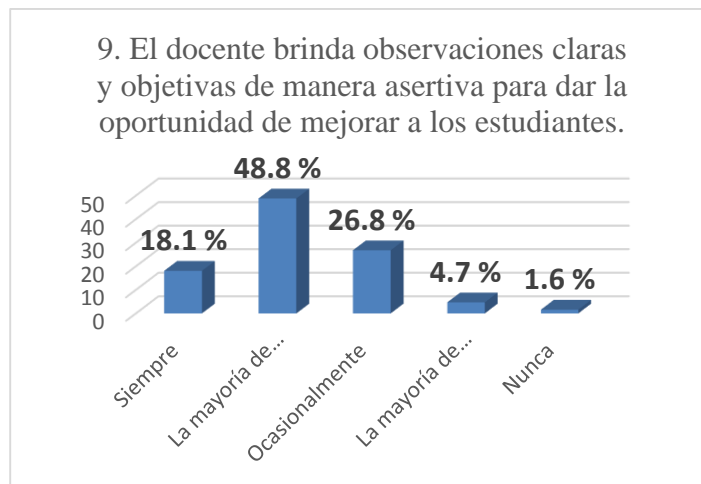
Tabla 29

Frecuencias de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 9.

| ESCALA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 23 | 18.1 |
| La mayoría de veces SI | 62 | 48.8 |
| Ocasionalmente | 34 | 26.8 |
| La mayoría de veces NO | 6 | 4.7 |
| Nunca | 2 | 1.6 |
| TOTALES | 127 | 100 |

Figura 29

Gráfico Estadístico de Datos de la Variable: Satisfacción Estudiantil - Ítem 9.



Observando los datos obtenidos podemos interpretar que el mayor porcentaje de estudiantes con un 48.8 % y 26.8 % consideran que en la mayoría de veces y en algunos casos ocasionalmente los docentes brindan observaciones claras en sus clases virtuales, el 18.1 % consideran que siempre los docentes dan oportunidad de mejorar a sus estudiantes y el 4.7 % y 1.6 % indican que casi no brinda observaciones claras. La mayor cantidad de porcentaje de estudiantes ha determinado que el docente brinda observaciones claras y objetivas de manera asertiva para dar la oportunidad de mejorar a los estudiantes, esto contribuye al buen desarrollo de las competencias educativas.

4.1.2. Análisis Inferencial

En primer lugar, analizamos nuestra distribución de datos para asegurarnos si son normales o anormales, para establecer con que formula trabajaremos la Correlación. Para ello aplicaremos la Prueba de Normalidad de Kolmogorov por ser nuestra cantidad de sujetos de la muestra mayor a 50.

4.1.2.2. Prueba de Normalidad de la Variable Educación Virtual

Tabla 30

Prueba de Normalidad de Variable Educación Virtual

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

| | | Educación Virtual |
|------------------------------------|---------------------|---------------------|
| N | | 127 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 70,3465 |
| | Desviación estándar | 10,98945 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluta | ,060 |
| | Positivo | ,054 |
| | Negativo | -,060 |
| Estadístico de prueba | | ,060 |
| Sig. asintótica (bilateral) | | ,200 ^{c,d} |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

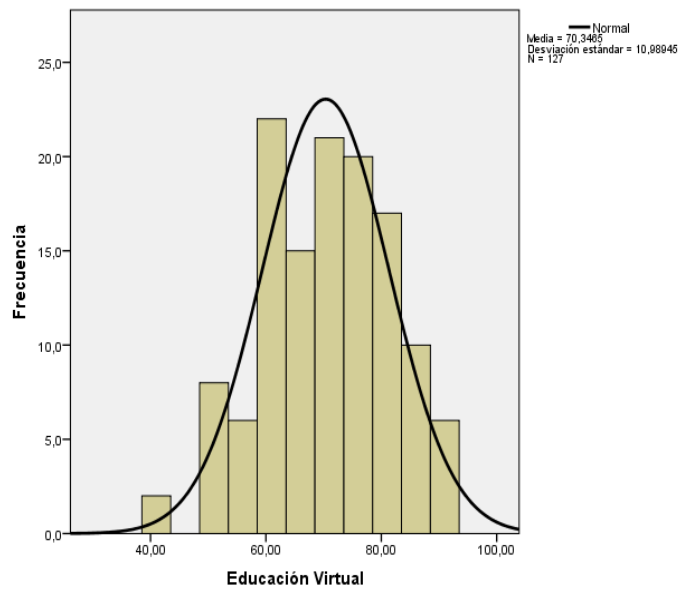
c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

El nivel de significancia es 0,20 lo cual es mayor a 0.05, esto significa que la distribución es normal o simétrica. Lo podemos observar en el siguiente histograma:

Figura 30

Histograma de distribución de datos de Variable Educación Virtual



En el cual notamos claramente la simetría y reafirmamos que la distribución de los datos de la Variable Educación Virtual es normal o simétrica.

4.1.2.3. Prueba de Normalidad de la Variable Satisfacción Estudiantil

Tabla 31

Prueba de Normalidad de Variable Satisfacción Estudiantil

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

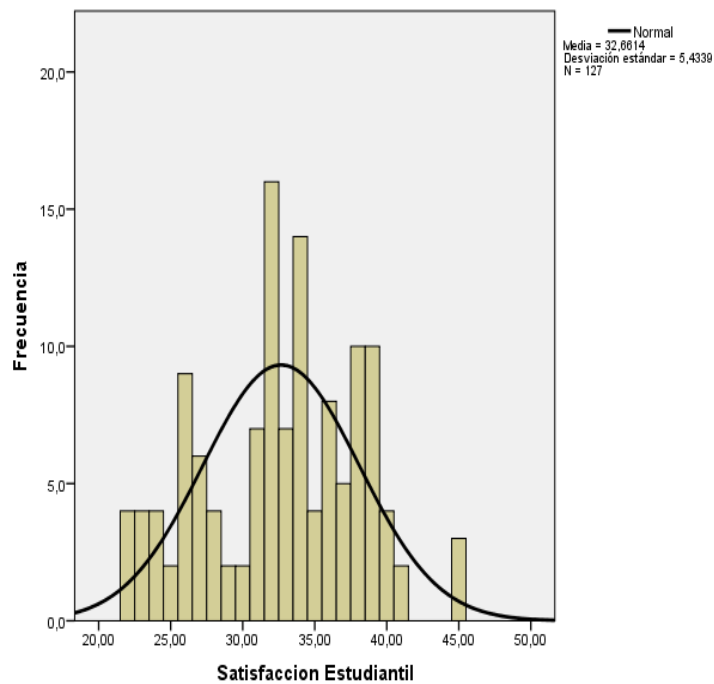
| | | Satisfacción Estudiantil |
|------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| N | | 127 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 32,6614 |
| | Desviación estándar | 5,43390 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluta | ,105 |
| | Positivo | ,080 |
| | Negativo | -,105 |
| Estadístico de prueba | | ,105 |
| Sig. asintótica (bilateral) | | ,002 ^c |

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

El nivel de significancia es 0,002 lo cual es menor a 0.05, esto significa que la distribución es anormal o asimétrica. Lo podemos observar en el siguiente histograma:

Figura 31

Histograma de distribución de datos de Variable Satisfacción Estudiantil



En el cual notamos claramente la asimetría y reafirmamos que la distribución de los datos de la Variable Satisfacción Estudiantil es anormal o asimétrica.

4.1.2.4. Prueba de Correlación entre Educación Virtual y Satisfacción

Estudiantil

Podemos concluir con los resultados de la prueba de normalidad que al tratarse de una distribución de datos anormal en una de las variables utilizaremos la prueba de relación para datos No Paramétricos de Spearman, para establecer si existe una correlación entre la Educación Virtual y la Satisfacción Estudiantil.

Tabla 32

Prueba de Correlación de Variables Educación Virtual y Satisfacción Estudiantil

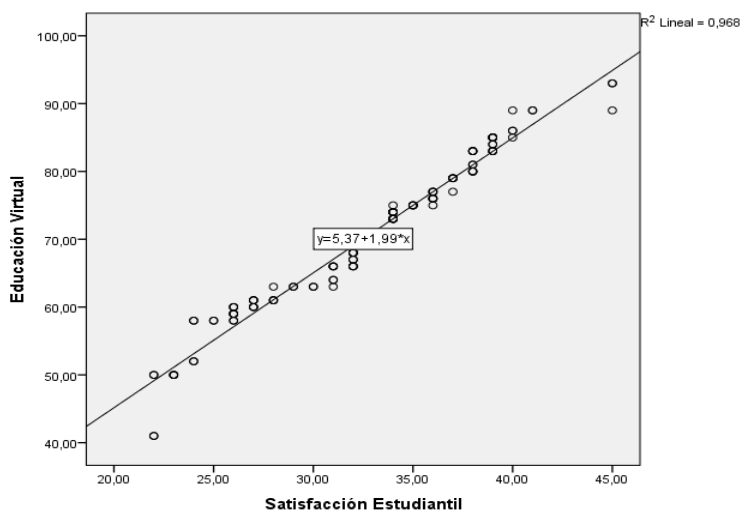
| | | | Correlaciones | |
|-------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|
| | | | Satisfacción Estudiantil | Educación Virtual |
| Rho de Spearman | Satisfacción Estudiantil | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,996** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 127 | 127 |
| Educación Virtual | Educación Virtual | Coeficiente de correlación | ,996** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 127 | 127 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En el cuadro notamos que el nivel de significancia es 0,0 lo cual es menor a 0.05, por consiguiente, es la relación existe.

Figura 32

Gráfico de Correlación de datos de Variable Educación Virtual y Satisfacción Estudiantil.



En el gráfico podemos visualizar que existe Correlación entre las variables Educación Virtual y Satisfacción Estudiantil.

4.1.2.5. Prueba de Correlación entre los recursos de Aprendizaje Virtual y Satisfacción Estudiantil

Tabla 33

Prueba de Correlación de la Dimensión Recursos de Aprendizaje Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil

Correlaciones

| | | | Recursos de Aprendizaje Virtual | Satisfacción Estudiantil |
|-----------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Recursos de Aprendizaje Virtual | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,990** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 127 | 127 |
| | | | ,990** | 1,000 |

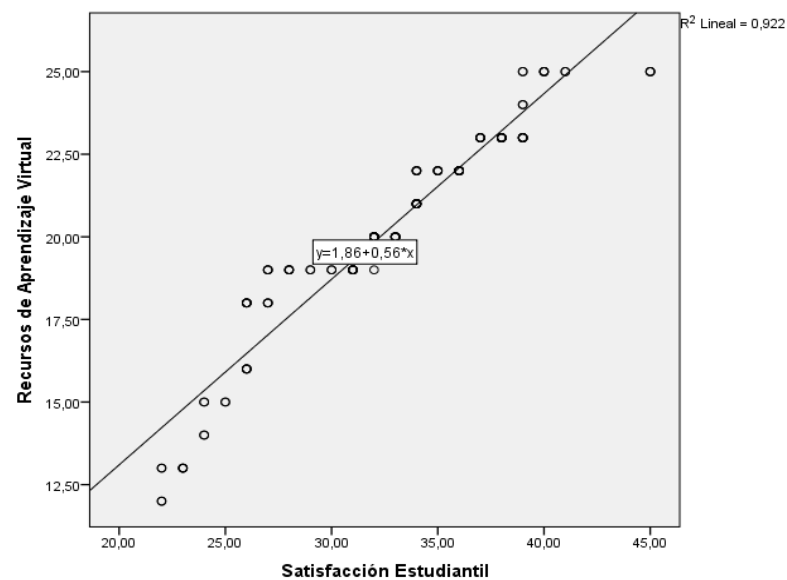
| | | | |
|--------------|------------------|------|-----|
| Satisfacción | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| Estudiantil | N | 127 | 127 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En el cuadro notamos que el nivel de significancia es 0,0 lo cual es menor a 0.05, por consiguiente, es la relación existe.

Figura 33

Gráfico de Correlación de la Dimensión Recursos de Aprendizaje Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil.



En el gráfico podemos visualizar que existe Correlación entre la Dimensión Recursos de Aprendizaje Virtual y Satisfacción Estudiantil.

4.1.2.6. Prueba de Correlación entre el acompañamiento virtual y Satisfacción Estudiantil

Tabla 34

Prueba de Correlación de la Dimensión Acompañamiento Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil

Correlaciones

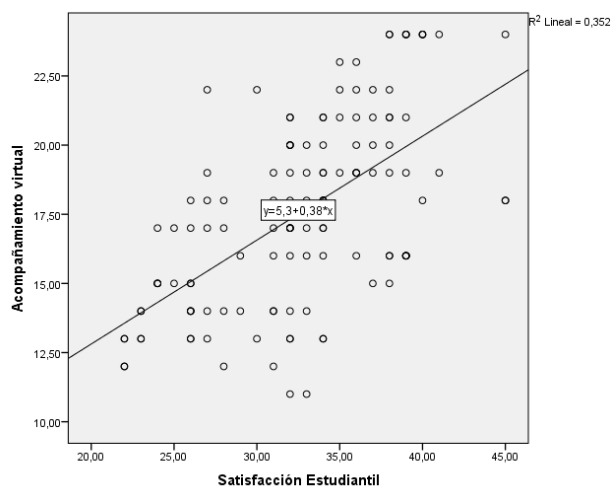
| | | | Acompañamien to virtual | Satisfacción Estudiantil |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Acompañamien to virtual | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,598** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 127 | 127 |
| Satisfacción Estudiantil | Satisfacción Estudiantil | Coeficiente de correlación | ,598** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 127 | 127 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En el cuadro notamos que el nivel de significancia es 0,0 lo cual es menor a 0.05, por consiguiente, es la relación existe.

Figura 34

Gráfico de Correlación de la Dimensión Acompañamiento Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil.



En el gráfico podemos visualizar que existe Correlación entre la Dimensión Acompañamiento Virtual y Satisfacción Estudiantil.

4.1.2.7. Prueba de Correlación entre la colaboración Virtual y Satisfacción Estudiantil

Tabla 35

Prueba de Correlación de la Dimensión Colaboración Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil

Correlaciones

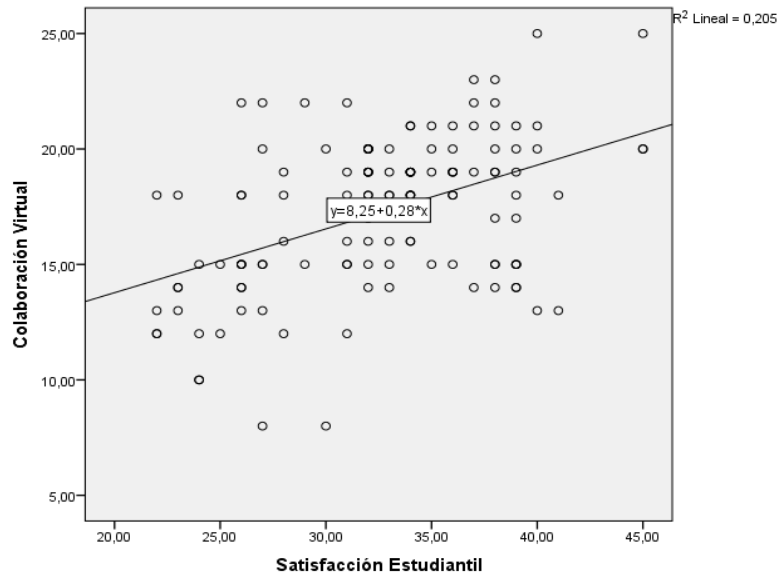
| | | | Colaboración Virtual | Satisfacción Estudiantil |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Colaboración Virtual | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,403** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 127 | 127 |
| Satisfacción Estudiantil | Satisfacción Estudiantil | Coefficiente de correlación | ,403** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 127 | 127 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En el cuadro notamos que el nivel de significancia es 0,0 lo cual es menor a 0.05, por consiguiente, es la relación existe.

Figura 35

Gráfico de Correlación de la Dimensión Colaboración Virtual y la Variable Satisfacción Estudiantil.



En el gráfico podemos visualizar que existe Correlación entre la Dimensión Colaboración Virtual y Satisfacción Estudiantil.

4.1.2.8. Prueba de Correlación entre las Competencias Educativas y Satisfacción Estudiantil

Tabla 36

Prueba de Correlación de la Dimensión Competencias Educativas y la Variable Satisfacción Estudiantil

Correlaciones

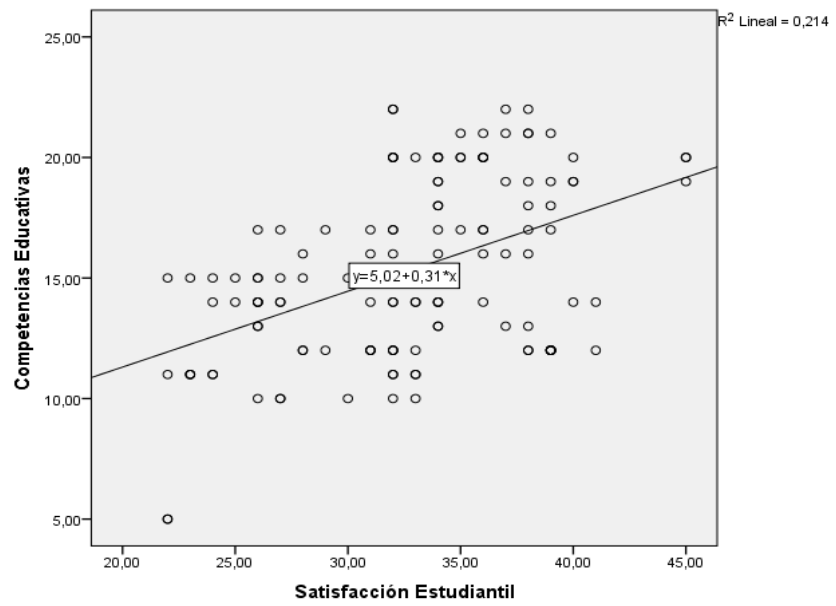
| | | | Competencias Educativas | Satisfacción Estudiantil |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Competencias Educativas | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,417** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 127 | 127 |
| | | Satisfacción Estudiantil | Coeficiente de correlación | ,417** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 127 | 127 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En el cuadro notamos que el nivel de significancia es 0,0 lo cual es menor a 0.05, por consiguiente, es la relación existe.

Figura 36

Gráfico de Correlación de la Dimensión Competencias Educativas y la Variable Satisfacción Estudiantil.



En el gráfico podemos visualizar que existe Correlación entre la Dimensión Competencias Educativas y Satisfacción Estudiantil.

4.2. Comprobación de Hipótesis

4.2.1. Comprobación de Hipótesis Principal

Ho. No existe relación entre la educación virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

Ha. Existe relación entre la educación virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

Planteamiento Estadístico de la Hipótesis General:

Ho: $r = 0$

Ha: $r \neq 0$

Análisis:

Según el resultado obtenido del nivel de correlación es de 0,996, por lo que concluimos en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que nos refiere que si existe una correlación entre la Educación Virtual y la Satisfacción Estudiantil y es considerada Muy Fuerte.

4.2.2. Comprobación de Hipótesis Derivadas

4.2.2.2. Hipótesis Derivada 1

Ho. No existe relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

Ha. Existe relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

Planteamiento Estadístico de la Hipótesis General:

Ho: $r = 0$

Ha: $r \neq 0$

Análisis:

Según el resultado obtenido del nivel de correlación es de 0,990, por lo que concluimos en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que nos refiere que si existe una correlación entre los Recursos de Aprendizaje Virtual y la Satisfacción Estudiantil y es considerada Muy Fuerte.

4.2.2.3. Hipótesis Derivada 2

Ho. No existe relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

Ha. Existe relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

Planteamiento Estadístico de la Hipótesis General:

Ho: $r = 0$

Ha: $r \neq 0$

Análisis:

Según el resultado obtenido del nivel de correlación es de 0,598, por lo que concluimos en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que nos refiere que si existe una correlación entre el Acompañamiento Virtual y la Satisfacción Estudiantil y es considerada Moderada.

4.2.2.4. Hipótesis Derivada 3

Ho. No existe relación entre la colaboración virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

Ha. Existe relación entre la colaboración virtual y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

Planteamiento Estadístico de la Hipótesis General:

Ho: $r = 0$

Ha: $r \neq 0$

Análisis:

Según el resultado obtenido del nivel de correlación es de 0,403, por lo que concluimos en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que nos refiere que si existe una correlación entre la Colaboración Virtual y la Satisfacción Estudiantil y es considerada Moderada.

4.2.2.5. Hipótesis Derivada 4

Ho. No existe relación entre las competencias educativas y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

Ha. Existe relación entre las competencias educativas y la satisfacción en los alumnos del quinto grado de educación secundaria de la Institución Emblemática Simón Bolívar, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, 2020.

Planteamiento Estadístico de la Hipótesis General:

Ho: $r = 0$

Ha: $r \neq 0$

Análisis:

Según el resultado obtenido del nivel de correlación es de 0,417, por lo que concluimos en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que nos refiere que si existe una correlación entre las Competencias Educativas y la Satisfacción Estudiantil y es considerada Moderada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al relacionar las variables Educación Virtual y Satisfacción Estudiantil a través de la prueba de relación de Spearman se obtuvo resultados con un nivel de significancia menor al 5% siendo el valor obtenido en el coeficiente de 0.996 por ello se establece que existe correlación entre ambas variables y es Fuerte.

Al relacionar la variable Educación Virtual en su Dimensión 1: Recursos de Aprendizaje Virtual con la Variable Satisfacción Estudiantil a través de la prueba de relación de Spearman se obtuvo resultados con un nivel de significancia menor al 5% siendo el valor obtenido en el coeficiente de 0.990 por ello se establece que existe correlación entre los valores comparados y es Fuerte.

Al relacionar la variable Educación Virtual en su Dimensión 2: Acompañamiento Virtual con la Variable Satisfacción Estudiantil a través de la prueba de relación de Spearman se obtuvo resultados con un nivel de significancia menor al 5% siendo el valor obtenido en el coeficiente de 0.598 por ello se establece que existe correlación entre los valores comparados de tipo Moderada.

Al relacionar la variable Educación Virtual en su Dimensión 3: Colaboración Virtual con la Variable Satisfacción Estudiantil a través de la prueba de relación de Spearman se obtuvo resultados con un nivel de significancia menor al 5% siendo el valor obtenido en el coeficiente de 0.403 por ello se establece que existe correlación entre los valores comparados de tipo Moderada.

Al relacionar la variable Educación Virtual en su Dimensión 4: Competencias Educativas con la Variable Satisfacción Estudiantil a través de la prueba de relación de Spearman se obtuvo resultados con un nivel de significancia menor al 5% siendo el valor obtenido en el coeficiente de 0.417 por ello se establece que existe correlación entre los valores comparados de tipo Moderada.

5.2. Recomendaciones

Al apreciar las conclusiones del presente trabajo de investigación podemos observar que ambas variables se correlacionan y por ello se recomienda que se pueda promover de forma colaborativa la variable independiente en el contexto educativo para lograr un mejor resultado que se vea reflejado en el aumento de la segunda variable y en el desarrollo de competencias de los estudiantes.

Las tablas y gráficos de análisis Descriptivo nos dan en este sentido mucha información relevante respecto a la situación actual de cada variable, tanto de la Educación Virtual a distancia que se viene dando estos últimos años, así como la Satisfacción Estudiantil respecto al servicio educativo.

Se espera que el presente estudio pueda servir de base para la toma de decisiones en las instituciones educativas de nuestra región en mejora de la calidad educativa y de las diversas dimensiones de la educación en su modalidad virtual que venimos desarrollando.

BIBLIOGRAFÍA

- Arras, A., Gutiérrez, M., y Bordas, J. (2016). *Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual 2010, 2014 y 2015*. *Apertura*, 9 (1), pp 110-125. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n1/2007-1094-apertura-9-01-00110.pdf>
- Allen, M., Omori, K., Burrell, N., Mabry, E., y Timmerman, E. (2013). *Satisfaction with distance education*. In M. G. Moore (Ed.), *Handbook of distance education*. 3ra. ed(143-154). Nueva York: Routledge,
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., & Gutiérrez, S., (2013). *Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. *Revista de Educación*, 362, 458-484. doi: 10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238.
- Dos Santos, M.(2016) *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. *Revista de la Educación Superior* 45 (178) 79–95. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048>

Gonzales, M., Pino, M., y Penado, M. (2017). *Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria*. RIED. Revista Iberoamericana de

UTN (2016). *Recursos educativos en un entorno virtual de aprendizaje*. Costa Rica:

Tecnología

educativa <http://ftp.campusvirtual.utn.ac.cr/elearning/%20Recursos%20EVA.pdf>

Cordero, D. P. (2017). *Diagnostico Situacional del Uso de Aulas Virtuales en el Desarrollo Académico en los Docentes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno*. Puno, Peru.

Definición y Objetivo de las Plataformas Educativas. (1 de mayo de 2017) Obtenido de Blog Tecnología Educativa: <http://edilsmedinawed20.blogspot.com/2017/05/que-son-las-plataformasvirtuales-y.html>.

Núñez, F. B. (2016). *Aplicación del Aula Virtual y su influencia en el Aprendizaje en el Área de Matemática en los Alumnos del Primer Grado del Nivel de Educación Secundario de la I.E "Monseñor Juan Tomis" Chiclayo*. Lambayeque.

Puma, R. S. (2015). *Factores que influyen en el rendimiento Académico del área de Matemáticas en estudiantes de la I.E.S "Pedro Vilcapaza"*.