



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS

**INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN LA
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE ARTES PLÁSTICAS – UNJBG, 2021**

PRESENTADO POR
RAUL FELIPE VELARDE SANCHEZ

ASESOR
DR. RUBENS HOUSON PEREZ MAMANI

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

MOQUEGUA – PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	ivii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	xii
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5. VARIABLES	6
1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6.1. Hipótesis general	7
1.6.2. Hipótesis específicas	7
CAPÍTULO II	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8

2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	9
2.1.3. Antecedentes locales	10
2.2. BASES TEÓRICAS	¡Error! Marcador no definido.2
2.2.1. La tecnología en la educación	¡Error! Marcador no definido.2
2.2.2. Definición de educación virtual y sus elementos	¡Error! Marcador no definido.3
2.2.3. Dimensiones para el análisis de la educación virtual...	¡Error! Marcador no definido.5
2.2.4. Definición de satisfacción estudiantil	15
2.2.5. Factores a considerar en la satisfacción estudiantil	16
2.2.6. Dimensiones para analizar la satisfacción estudiantil	17
2.3. MARCO CONCEPTUAL	18
CAPÍTULO III	19
3. MÉTODO	19
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	19
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	20
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	20
3.3.1. Población	20
3.3.2. Muestra	20
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	21
3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	23
CAPÍTULO IV	24
4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	24
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
4.1.1. Respecto a la variable “Educación virtual”	24
4.1.2. Respecto a la variable “Satisfacción estudiantil”	39
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	51
4.2.1. Contraste de hipótesis específicas	51
4.2.2. Contraste de hipótesis general	58
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
CAPÍTULO V	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62

5.1. CONCLUSIONES	62
5.2. RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	70
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	71
ANEXO 02: INSTRUMENTOS	73
ANEXO 03: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	75
ANEXO 04: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	81
ANEXO 05: AUTORIZACIÓN PARA EL TRABAJO DE CAMPO EN LA ESCUELA PROFESIONAL	85
ANEXO 06: DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD Y AUTENTICIDAD .	86
ANEXO 07: RELACIÓN DE ENCUESTADOS (ESTUDIANTES)	87

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	<i>Operacionalización de las variables</i>	6
Tabla 2	<i>Baremo - variable “Educación virtual”</i>	22
Tabla 3	<i>Baremo - variable “Satisfacción estudiantil”</i>	23
Tabla 4	<i>Dimensión n° 01 – “Recursos de aprendizaje virtual”</i>	24
Tabla 5	<i>Dimensión n° 01 – “Recursos de aprendizaje virtual” (por ítem)</i>	26
Tabla 6	<i>Dimensión n° 02 – “Acompañamiento virtual”</i>	27
Tabla 7	<i>Dimensión n° 02 – “Acompañamiento virtual” (por ítem)</i>	29
Tabla 8	<i>Dimensión n° 03 – “Colaboración virtual”</i>	30
Tabla 9	<i>Dimensión n° 03 – “Colaboración virtual” (por ítem)</i>	32
Tabla 10	<i>Dimensión n° 04 – “Competencias para la virtualidad”</i>	33
Tabla 11	<i>Dimensión n° 04 – “Competencias para la virtualidad” (por ítem)</i>	35
Tabla 12	<i>Variable 1 – “Educación virtual”</i>	36
Tabla 13	<i>Variable 1 – “Educación virtual” (por dimensión)</i>	38
Tabla 14	<i>Dimensión n° 01 – “Infraestructura educativa”</i>	39
Tabla 15	<i>Dimensión n° 01 – “Infraestructura educativa” (por ítem)</i>	41
Tabla 16	<i>Dimensión n° 02 – “Expectativas académicas del estudiante”</i>	42

Tabla 17	<i>Dimensión n° 02 – “Expectativas académicas del estudiante”</i>	44
	<i>(por ítem)</i>	
Tabla 18	<i>Dimensión n° 03 – “Docencia”</i>	45
Tabla 19	<i>Dimensión n° 03 – “Docencia” (por ítem)</i>	47
Tabla 20	<i>Variable 2 – “Satisfacción estudiantil”</i>	48
Tabla 21	<i>Variable 2 – “Satisfacción estudiantil” (por dimensión)</i>	50
Tabla 22	<i>Chi-cuadrado en la hipótesis específica primera</i>	52
Tabla 23	<i>Chi-cuadrado en la hipótesis específica segunda</i>	53
Tabla 24	<i>Regresión logística ordinal en la hipótesis específica tercera</i>	54
Tabla 25	<i>Regresión logística ordinal en la hipótesis específica cuarta</i>	55
Tabla 26	<i>Regresión logística ordinal en la hipótesis específica quinta</i>	57
Tabla 27	<i>Regresión logística ordinal en la hipótesis específica sexta</i>	58
Tabla 28	<i>Regresión logística ordinal en la hipótesis general</i>	59

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	<i>Elementos de la educación virtual</i>	14
Figura 2	<i>Dimensión n° 01 – “Recursos de aprendizaje virtual”</i>	25
Figura 3	<i>Dimensión n° 02 – “Acompañamiento virtual”</i>	28
Figura 4	<i>Dimensión n° 03 – “Colaboración virtual”</i>	31
Figura 5	<i>Dimensión n° 04 – “Competencias para la virtualidad”</i>	34
Figura 6	<i>Variable 1 – “Educación virtual”</i>	37
Figura 7	<i>Dimensión n° 01 – “Infraestructura educativa”</i>	40
Figura 8	<i>Dimensión n° 02 – “Expectativas académicas del estudiante”</i>	43
Figura 9	<i>Dimensión n° 03 – “Docencia”</i>	46
Figura 10	<i>Variable 2 – “Satisfacción estudiantil”</i>	49

RESUMEN

La investigación busca establecer la influencia que tiene la educación virtual en el grado de satisfacción de los estudiantes que pertenecen a la Escuela Profesional de Artes Plásticas – UNJBG, 2021; de acuerdo al tipo de investigación se estableció que es básica, siendo el diseño no experimental, de nivel explicativa, la muestra está comprendida por 110 estudiantes, como técnica de investigación se estableció la encuesta con su respectivo instrumento que corresponde al cuestionario de investigación que está integrado por el enfoque de las variables cuantitativas.

Se determinó que 53,6% de estudiantes perciben en un nivel adecuada la educación virtual que reciben en su formación profesional, donde la dimensión sobresaliente es la “Colaboración virtual”; y el 53,6% considerando en un nivel regular su satisfacción por la enseñanza recibida, dando la dimensión sobresaliente es la “Docencia”.

Concluyendo que la enseñanza virtual influye de manera significativa en satisfacción estudiantil, dado el valor de chi-cuadrado = 44,140 (p. valor: 0,000) y el coeficiente de Nagelkerke que es igual a 0,406; estableciendo que existe una influencia de cada dimensión en la variable denominada “Satisfacción estudiantil”.

Palabras claves: Educación virtual, satisfacción estudiantil, docente universitario.

ABSTRACT

The main objective of the work carried out is to determine the influence of virtual education on student satisfaction at the Escuela Profesional de Artes Plásticas - UNJBG, 2021; where the type of research is pure or basic, the design being non-experimental, explanatory in scope, the sample is 110 students, the technique is the survey, the instrument is the questionnaire, and the approach is quantitative.

It was found that 53,6% of students perceive the virtual education they receive in their professional training as adequate, where the most prominent dimension is "Virtual Collaboration"; and 53,6% consider their satisfaction with the teaching received to be of a regular level, where the most prominent dimension is "Teaching".

It is concluded that virtual teaching has a significant influence on student satisfaction, given the chi-square value = 44,140 ($p = 0,000$) and the Nagelkerke coefficient = 0,406; similarly, there is influence of each of the dimensions of the independent variable on the variable "Student satisfaction".

Keywords: Virtual education, student satisfaction, university teacher.

INTRODUCCIÓN

La investigación permite determinar cómo la educación virtual logra influir en la satisfacción del estudiante de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021; puesto que uno de los aspectos que se ha visto alterada en la enseñanza universitaria, es la satisfacción del estudiante según la enseñanza recibida en estos escenarios de Covid-19, puesto que la virtualidad que se requiere para transmitir el conocimiento, ha demorado en que se implemente como camino viable en el proceso para enseñar y el aprender, debido principalmente a la falta de competencias óptimas de los docentes para ello y la infraestructura de soporte inadecuada de la entidad.

Por ello, resulta importante analizar ese nivel de satisfacción del estudiante universitario, y si ello se vería mejorado a consecuencia de optimizar estrategias centradas en brindar una mejor educación basada en herramientas virtuales.

En lo referente al desarrollo del trabajo, se aborda los niveles de satisfacción del estudiante universitario en primer capítulo se tiene la realidad del problema abordado, la justificación y relevancia de los analizado, los objetivos a priorizar y la precisión de la hipótesis.

Con respecto al segundo capítulo, se precisa que incluye los antecedentes, las bases teóricas de ambas variables, resaltan las dimensiones e indicadores aplicados, y finalmente los términos básicos.

Se tiene el capítulo tercero, donde se tiene los aspectos de la metodología, como ser el tipo y diseño, el alcance, la muestra, las técnicas e instrumentos, confiabilidad del cuestionario aplicado con su respectiva validación, otros.

En el capítulo cuarto se presentan los resultados presentados por dimensiones, además por cada ítem, que permite efectuar los contrastes de hipótesis y su discusión respectiva.

Por último, en el capítulo quinto se presentan las conclusiones y las recomendaciones, alinados con el trabajo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La ley universitaria n° 30220 (2014) señala en su artículo 6 la finalidad de la existencia de estas instituciones educativas, de lo cual se resalta que deben formar profesionales íntegros, responsables socialmente y de calidad, para lo cual se deben generar las condiciones de infraestructura, equipamiento, docencia, investigación, otros, que permitan que estudiantes satisfacción con la educación recibida; de forma paralela en el Art. 12 se crea la Superint. Nac. de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), entidad técnica, cuya labor principal es supervisar niveles de enseñanza proporcionada a la población universitaria de pre y posgrado.

Uno de los principales factores que generó esos cambios de fondo en la legislación nacional universitaria, fueron las frecuentes quejas de los estudiantes sobre el servicio recibido, es decir la existencia de insatisfacción debido a laboratorios poco implementados, filiales poco seguras, débil impulso a la

investigación, poca conectividad y servicio de internet en las aulas, otros. Por tanto, la SUNEDU, después de 6 años de trabajo de supervisión de la labor educativa, en base a 8 dimensiones claves, informa que solamente 92 de 141 universidades se han logrado licenciar, es decir, que merecen seguir brindando el servicio educativo, y la diferencia debe cerrarse en pocos años; además, que se daría prioridad al monitoreo de la calidad de servicio de forma frecuente, que permita que los estudiantes se encuentren más satisfechos con el servicio proporcionado.

En este escenario de pandemia, la problemática que ha contribuido a debilitar la satisfacción estudiantil, se relaciona como el uso de la tecnología educativa como soporte para brindar el servicio de enseñanza, ello porque las universidades públicas principalmente, estaban acostumbradas a que sus docentes dicten sus cátedras usando básicamente el enfoque tradicional presencial; por tanto, ha demorado mucho tiempo en adecuarse a esta nueva realidad, que exige que la universidad cuenten con plataformas educativas que permitan dictar los cursos que conforman las carreras profesionales, y que los docentes desarrollen las habilidades digitales para su uso y posterior aplicación de TIC en los salones.

En Tacna, la Univ. Nac. Jorge Basadre G. ha logrado obtener su licenciamiento institucional, pero esta pandemia ha desnudado lo descrito en el párrafo anterior, generando insatisfacción de los estudiantes de la universidad, que es la problemática que se desea investigar para la Escuela Profesional de Artes Plásticas, y ello como se estaría viendo influenciada por las características de la enseñanza virtual; puesto que de continuar esta situación, donde no se logra

aprovechar el pleno potencial de TIC en la formación profesional, ello estaría generando que los estudiantes reciban una débil formación, generando que no cuenten con todas las competencias plasmadas en sus perfiles profesionales, que es lo que exige el mercado para optar a una oportunidad laboral en el futuro.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cómo la educación virtual influye en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de la educación virtual en la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021?
- c) ¿Cómo los recursos de aprendizaje virtual influyen en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021?
- d) ¿Cómo el acompañamiento virtual influye en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021?
- e) ¿Cómo la colaboración virtual influye en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021?

- f) ¿Cómo las competencias para la virtualidad influyen en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021?

1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la educación virtual influye en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Describir el nivel de la educación virtual en la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.
- b) Describir el nivel de satisfacción estudiantil en la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.
- c) Analizar cómo los recursos de aprendizaje virtual influyen en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.
- d) Analizar cómo el acompañamiento virtual influye en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.
- e) Analizar cómo la colaboración virtual influye en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.

- f) Analizar cómo las competencias para la virtualidad influyen en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.

1.4 JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La razón de ser de la universidad, es formar profesionales que cuenten con las competencias que el mercado requiere, además de ello, que se caractericen por su solvencia moral, compromiso con el respeto al medio ambiente, prioricen los intereses de los clientes, otros; pero para ello, deben contar con requerimientos adecuados para brindar un servicio de calidad, lo cual implica, una infraestructura adecuada, equipamiento tecnológico y de laboratorios, docentes capacitados y con vocación de servicio, plataformas TIC para la enseñanza virtual, otros; en resumen, ello son las condiciones básicas, que permitirían contar con estudiantes satisfechos con el servicio educativo recibido, que es un aspecto central en los procesos de licenciamiento de las profesiones, para luego buscar la acreditación.

De ahí la relevancia de este trabajo, dado que es necesario conocer cómo opinan los estudiantes respecto a cómo consideran el servicio de educación proporcionado en la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, referente a: La infraestructura educativa, las expectativas académicas del estudiante, la docencia, otros; que permita proponer alternativas de mejora a las autoridades universitarias; además de determinar si la enseñanza virtual logra influir en los niveles de satisfacción de estudiantes respecto a la educación proporcionada.

En resumen se tiene:

- Relevancia teórica; considerando el comportamiento de la variable se sustenta en un estado del arte donde se precisan las dimensiones a usar para su medición.
- Relevancia académica; dado que la metodología usada y los diversos resultados, serán pauta para los investigadores de esta temática.
- Relevancia práctica: considerando una opción de mejora, le permitirán a los encargados competentes de implementar actividades para incrementar la satisfacción estudiantil por el servicio recibido.

1.5 VARIABLES

De manera consiguiente, se precisan las variables con sus características:

Tabla 1

Operacionalización de cada variable

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable independiente: Educación virtual.	Es la educación a distancia mediante el uso del ciberespacio, para lo cual se requiere del internet; además de ello, de que el docente y estudiantes cuenten con las habilidades digitales respectivas (Expósito & Marsollier, 2020).	- Recursos de aprendizaje virtual. - Acompañamiento virtual. - Colaboración virtual.	Materiales para la enseñanza, tecnología, conectividad. Orientación pedagógica del docente, atención de consultas, flexibilidad. Apoyo para el uso de las TIC, orientación para el manejo de la plataforma. Formación de habilidades TIC, modalidad de enseñanza.
Variable dependiente: Satisfacción estudiantil.	Coherencia entre las expectativas del estudiante y los resultados logrados a consecuencia del servicio educativo percibido (Zambrano, 2016).	- Infraestructura educativa. - Expectativas académicas del estudiante. - Docencia.	Instalaciones, servicio de apoyo, entorno universitario, TIC. Participación en foros, trabajo de los cursos, consultas al profesor, labor investigativa. Capacitaciones afines al curso, dominio del tema, uso de las TIC, interacción con el estudiante.

Nota. Fuente Propia

1.6 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Hipótesis general

La educación virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.

1.6.2 Hipótesis específicas

- a) La educación virtual en la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, es inadecuada.
- b) La satisfacción estudiantil en la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, es regular.
- c) Los recursos de aprendizaje virtual influyen significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.
- d) El acompañamiento virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.
- e) La colaboración virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.
- f) Las competencias para la virtualidad influyen significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se precisan:

2.1.1 Antecedentes internacionales

- a) Surdez et al (2018) investigaron sobre cuál es el nivel de satisfacción de estudiantes de pregrado en una universidad mexicana sobre el servicio educativo recibido; sobre la metodología se tiene que el tipo fue puro, de diseño de no experimentar, de alcance correlacional, con una muestra específica de 380 estudiantes; concluyendo que mayormente existe insatisfacción por la calidad educativa, y ello se evidencia en la dimensión de infraestructura, de forma contraria en la dimensión autorrealización existe satisfacción, en la dimensión del proceso de enseñar y aprender exista un nivel bajo de satisfacción, sobre el trato recibido existe satisfacción.

- b) Vergara-Morales et al (2018) realizaron un trabajo donde el objetivo era desarrollar un constructo en base a la Escala ESA sobre la satisfacción por el servicio educativo para analizar la satisfacción en la educación universitaria de Chile; de diseño no experimental, además la muestra corresponde a 608 estudiantes; concluyendo que en base al análisis factorial, que es adecuada la estructura unifactorial desarrollada por el ESA, y que efectivamente sirve para medir la satisfacción estudiantil en las universidades.
- c) Ruiz y Antonio (2016) efectuaron un trabajo donde se buscó efectuar una propuesta de buenas prácticas afines a la búsqueda de mejores procesos formativos a cargo de los docentes universitarios en entornos virtuales; siendo el enfoque fue cualitativo, de diseño no experimental, se lograron identificar 18 buenas prácticas pedagógicas de instrucción que se agruparon en fases (planificación, desarrollo de la didáctica y el cierre administrativo), además la propuesta se sustenta en la teoría constructivista y conectivista; se concluye que el usar aulas virtuales (e-Learning) tiene mucho potencial para impulsar la existencia de una sociedad del conocimiento, soportado con docentes usando buenas prácticas en sus labores académicas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- a) Figueroa (2021) realiza una investigación para analizar cómo la educación virtual guarda relación con niveles de satisfacción estudiantil en posgrado; investigación básica, de diseño de no experimentar, donde el enfoque es

cuantitativo, la muestra fue de 110 estudiantes; se concluyó que el 65% percibe de nivel alto la educación virtual, el 62% considera de nivel elevado su satisfacción estudiantil, y que hay relación de nivel positivo y moderado entre la educación en virtualidad y el nivel de satisfacer al estudiante ($Rho = 0,682$ y $p = 0,000$).

- b) Tacca et al (2020) efectuaron un trabajo de objetivo central el analizar cómo la inteligencia emocional que caracteriza al docente guarda relación con la satisfacción de alumnos universitarios; investigación básica, de alcance correlacional, siendo el diseño el de no experimentar, la muestra usada fue de 87 docentes y 597 estudiantes; concluyendo una relación de nivel directo y alto ($r = 0,80$) entre la inteligencia emocional y el nivel de satisfacer al estudiante, siendo el componente interpersonal el de mayor relación con la satisfacción académica.
- c) Valdez (2018) investigó sobre cómo la educación en virtualidad se logra relacionar la satisfacción del alumno; de tipo puro, de nivel correlacional, donde la muestra corresponde a 108 estudiantes, donde el diseño era el de no experimentar, se concluyó que existe relación ($Rho = 0,827$) positiva y alta entre las variables indagadas.

2.1.3 Antecedentes locales

- a) Sucso (2020) buscó analizar los niveles de infraestructura y su relación con la satisfacción estudiantil en una universidad nacional local; de alcance correlacional, diseño no experimental, donde la muestra corresponde a 92

estudiantes; concluyendo que el 56,5% percibe de nivel adecuado la gestión de la infraestructura, el 73% considera estar satisfecho con el servicio educativo, y posee una relación fuerte y positiva ($Rho = 0,821$ y $p = 0,000$) entre la forma de gestionar la infraestructura y la satisfacción estudiantil.

- b) Flores (2020) desarrolló un trabajo buscando analizar el efecto sociodemográfico y académico de la relación entre el servicio de calidad del servicio en la universidad y la satisfacción de sus estudiantes en Moquegua; de alcance explicativo, de diseño de no experimentación, la muestra de 432 estudiantes; concluyendo que existe relación en la variable de calidad de servicio sobre la satisfacción académica del estudiante, los indicadores sociodemográficos no moderan la relación calidad – satisfacción, de forma similar los indicadores académicos no moderan dicha relación.
- c) Eyzaguirre (2016) efectuó un trabajo donde el objetivo es relacionar las expectativas con la satisfacción del alumno en una universidad de la localidad; de tipo básico, de diseño de no experimentar, de nivel correlacional, siendo la muestra fue de 350 estudiantes; se concluye que mayormente existen expectativas moderadas, de forma similar respecto a la satisfacción estudiantil que es mayormente moderada, siendo el aspecto más destacado lo concerniente a la infraestructura y los servicios académicos, y se encontró que existe relación entre las variables investigadas.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.1.1 La tecnología en la educación

Arras et al (2014) definen a la educación como un proceso social centrado en comunicar, influenciado por un contexto y puntos de vista de los actores educativos (docentes y estudiantes), usando esquemas pedagógicos.

De forma similar, Nieto (2012) señala que la educación implica la transmisión de conocimientos, los cuales generan un efecto en el comportamiento y actitudes del estudiante; por tanto, se trata de un proceso de socialización, que permite a la persona integrarse a las normas, reglas y valores que caracterizan a una sociedad.

García et al (2013) resaltan que la educación es un servicio que necesariamente utiliza la tecnología para fortalecer su enseñanza en el alumno; además tiene el rol de transmitir el conocimiento a las nuevas generaciones, que requiere que sea un derecho de acceso para todos.

Arras et al (2016) resaltan el rol de las TIC en la generación de espacios virtuales que permite que las personas puedan generar conocimientos, además de interactuar fácilmente de diferentes maneras (celular, tablets, email, otros).

2.1.2 Definición de educación virtual y sus elementos

Se destaca la definición expuesta por Expósito & Marsollier (2020) quienes resaltan que se trata de la educación a distancia mediante el uso del ciberespacio, para lo cual se requiere del internet; además de ello, de que el docente y estudiantes cuenten con las habilidades digitales respectivas.

Gros y Noguera (2013) definen la educación virtual como el servicio de transmitir el conocimiento a los estudiantes, usando principalmente las TIC para el diseño formativo, donde el núcleo son las actividades que debe desarrollar el estudiante para alcanzar la competencia, para lo cual se requiere diseñar recursos y espacios que permitan ejecutarlo.

Gros y Noguera (2013) precisan que la educación virtual está conformada por 03 elementos (ver Figura 1):

Figura 1

Elementos de la educación virtual



Fuente: Gros y Noguera (2013)

- a) Recursos de aprendizaje: Implica el uso de la tecnología como soporte en el desarrollar actividades para el aprendizaje, además de ser claves para la elaboración de materiales de enseñanza.
- b) Colaboración: Implica el compartir la información con los demás y el conocimiento, mediante la utilización de las herramientas tecnológicas.
- c) Acompañamiento: Implica que el docente debe saber guiar el logro de las competencias y habilidades en el estudiante, verificando que utiliza la tecnología educativa para ello.

2.1.3 Dimensiones para el análisis de la educación virtual

El presente trabajo usará las dimensiones aplicadas por Figueroa (2021) en su investigación para evaluar las percepciones que se tienen en la enseñanza en estudiantes de posgrado, que son:

- a) Recursos de aprendizaje virtual: Implica el contar con las herramientas para la aplicación de las actividades de aprendizaje, siendo los indicadores propuestos: Materiales para la enseñanza, tecnología, conectividad.
- b) Acompañamiento virtual: Abarca la tutoría del profesor en la utilización de herramientas tecnológicas que permita cumplir con las tareas, siendo los indicadores propuestos: Orientación pedagógica del docente, atención de consultas, flexibilidad.
- c) Colaboración virtual: Implica la orientación oportuna del docente para la virtualidad, siendo los indicadores propuestos: Apoyo para el uso de las TIC, orientación para el manejo de la plataforma.
- d) Competencias para la virtualidad: Implica analizar si efectivamente la modalidad virtual contribuye en la formación de las competencias esperadas para el curso, siendo los indicadores propuestos: Formación de habilidades TIC, modalidad de enseñanza.

2.1.4 Definición de satisfacción estudiantil

Al respecto se tiene concepto dado por Valdez (2018) quien precisa que dicho indicador es clave para valorar la percepción en la educación brindado, puesto

que permite identificar su eficiencia, además de la complacencia con las unidades para aprender, con la labor docente y las características del equipamiento e instalaciones.

De forma similar, lo expuesto por Zambrano (2016) quien precisa que se considera que un estudiante está satisfecho cuando existe coherencia entre sus expectativas y los resultados logrados a consecuencia del servicio educativo percibido.

En el rubro, Fernández et al (2013) resaltan que si desea analizar la enseñanza de nivel superior, necesariamente se debe considerar el nivel de satisfacciones de estudiantes con la formación obtenida.

Finalmente, Allen et al (2013) definen la satisfacción de los alumnos que estudia es el grado de congruencia entre lo esperado y el resultado obtenido en el proceso de aprendizaje.

2.1.5 Factores a considerar en la satisfacción estudiantil

Zambrano (2016) describe la agrupación de diversos elementos en la satisfacción de los estudiantes, los cuales no necesariamente se asocian al curso o a la entidad educativa, como son:

- El dominio de la temática del docente, la tecnología que usa en clases, y la interacción con el estudiante.

- El asociar los contenidos obtenidos en clases con la vida.
- El uso de TIC para aprender.
- La enseñanza caracterizada por aspectos cognitivos y sociales.
- Una evaluación que permita evidenciar aprendizajes.
- La estructura del curso.
- La infraestructura educativa.

2.1.6 Dimensiones para analizar la satisfacción estudiantil

Para analizar niveles de satisfacción del alumno, se ha considerado el trabajo efectuado por Valdez (2018), quien analiza ello referente a educación virtual en entidades de enseñanza superior, siendo las dimensiones:

- a) Infraestructura educativa: Implica los aspectos físicos usados para dar el servicio educativo; considera los siguientes indicadores: Instalaciones, servicio de apoyo, entorno universitario, TIC.
- b) Expectativas académicas del estudiante: Hace referencia a lo que espera el estudiante respecto a cómo será el desarrollo de sus cursos; considera los siguientes indicadores: Participación en foros, trabajo de los cursos, consultas al profesor, labor investigativa.
- c) Docencia: Implica el dominio teórico y práctico del curso de parte de los profesores; considera los siguientes indicadores: Capacitaciones afines al curso, dominio del tema, uso de las TIC, interacción con el estudiante.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

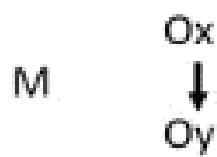
Se destacan:

- a) Enseñanza virtual: Es el compartir el conocimiento apoyándose en la tecnología educativa.
- b) Tecnología: Es conocimiento que permita hacer las cosas con mayor eficiencia y eficacia.
- c) Plataforma virtual: Es el soporte que permite interactuar entre las personas de manera virtual:
- d) Acompañamiento virtual: Es la labor del docente que permite verificar que el estudiante cumpla con sus labores usando la tecnología educativa.
- e) Satisfacción estudiantil: Implica que las expectativas del estudiante son atendidas satisfactoriamente.
- f) Calidad de servicio: Es atender las expectativas generadas con el servicio.
- g) Infraestructura educativa: Son las instalaciones física donde se imparte las clases y demás actividades administrativas.
- h) Docentes competentes: Son los profesores universitarios que se actualizan con la finalidad de mejorar la calidad de su cátedra.
- i) Vocación de servicio: Implica que le gusta ejercer su carrera, apoyar a los demás.
- j) Equipamiento educativo: Abarca los laboratorios, los equipos de cómputo, el mobiliario educativo, otros, que contribuyen en la labor docente.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para este trabajo se utilizó el tipo básico, puesto que del análisis sobre el comportamiento de las variables se buscó que el conocimiento se incremente; sobre el alcance o nivel, se tiene que es de características explicativas, puesto que se buscó determinar la influencia (relación causal) de una variable respecto a la otra variable (Hernández et al, 2014); donde el bosquejo es:



- M: Estudiante de la Escuela Profesional de Artes Plásticas – UNJBG.
- Ox: V. Independiente = “Educación virtual”.
- ↓: Influencia.
- Oy: V. Dependiente = “Satisfacción estudiantil”.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es no experimental, considerando las dos variables no están modificadas alternadamente; la información de campo se recabará por corte transversal, ello quiere inferir que es por un periodo determinado (Hernández et al, 2014).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población estudiada son alumnos de Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, siendo 153 personas en todos los años de estudio.

3.3.2 Muestra

Se han considerado lo siguiente:

- **Confiabilidad = 95% (Z = 1,96).**
- **Error = +- 5,00% (e).**
- **Probabilidad = 50% (P).**
- **Población = 153 (N).**

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$153 * 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)$$

$$n = \text{-----} = 110$$

$$(153 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)$$

Se obtuvo un valor de 110 estudiantes por encuestar; su elección fue aleatoria, usando el muestreo aleatorio estratificado; siendo el principal criterio de inclusión, que sean estudiantes con una asistencia a clases adecuada.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de investigación usada para recabar información correspondida es la encuesta, considerando los instrumentos usado es el cuestionario, que de forma específica son:

- Cuestionario sobre educación virtual.
- Cuestionario sobre satisfacción estudiantil.

Respecto a los cuestionarios, se realizaron y coordinaron respectivamente en la escuela profesional, consiguiendo el permiso respectivo (se anexa), además

de la base de datos de cada uno de los estudiantes, se tiene presente el consentimiento respectivo de cada integrante de la muestra.

Esos instrumentos están validados mediante del Juicio de Expertos (son anexados), sobre la confiabilidad se usó el estadístico Alpha de Cronbach, con una Prueba Piloto de 15 estudiantes (son anexados), siendo los resultados: 0,969 (Variable “Educación virtual”) y 0,949 (Variable “Satisfacción estudiantil”), por tanto los instrumentos son muy adecuado, deben usarse para recabar datos de campo (George & Mallery, 2003).

Los instrumentos están conformados por preguntas de 05 opciones para responder, planteados según escala ordinal.

Siendo el Baremo respectivo:

Tabla 2

Baremo - variable “Educación virtual”

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS
EDUCACIÓN VIRTUAL	Recursos de aprendizaje virtual	01, 02, 03, 04
	Acompañamiento virtual	, 05, 06, 07, 08
	Colaboración virtual	, 09, 10, 11, 12
	Competencias para la virtualidad	13, 14, 15, 16

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

Tabla 3

Baremo - variable "Satisfacción estudiantil"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	Infraestructura educativa	01, 02, 03, 04
	Expectativas académicas del estudiante	05, 06, 07, 08
	Docencia	09, 10, 11, 12

Nota. Cuestionario "Satisfacción estudiantil"

Las variables son de características cualitativas, puesto que los datos se recabaron en base al valor percibido, sobre las dimensiones y variables del estudio; por tanto, se generaron tres niveles: Inadecuado, regular y adecuado; cuyos intervalos son de igual amplitud, y sus límites son:

- Nivel inadecuado corresponde a los valores de 1,00 – 2,33.
- Nivel regular corresponde a los valores de 2,34 – 3,66.
- Nivel adecuado corresponde a los valores de 3,67 – 5,00.

3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizan los programas SPSS v.26.0 que corresponde al tratamiento de datos; para lo cual se aplicaron procedimientos de análisis: Tablas de frecuencia, figura de barras, chi-cuadrado y regresiones.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 Respecto a la variable “Educación virtual”

Los resultados obtenidos en la Tabla 4 y Figura 2 se refieren a la dimensión “Recursos de aprendizaje virtual”, donde se tiene que el 51,8% de los estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG perciben de nivel regular los recursos que para su aprendizaje virtual se han gestionado por los directivos de la facultad, el 44,5% considerando que pertenece al nivel adecuado, y el 3,6% corresponde a un nivel inadecuado.

Tabla 4

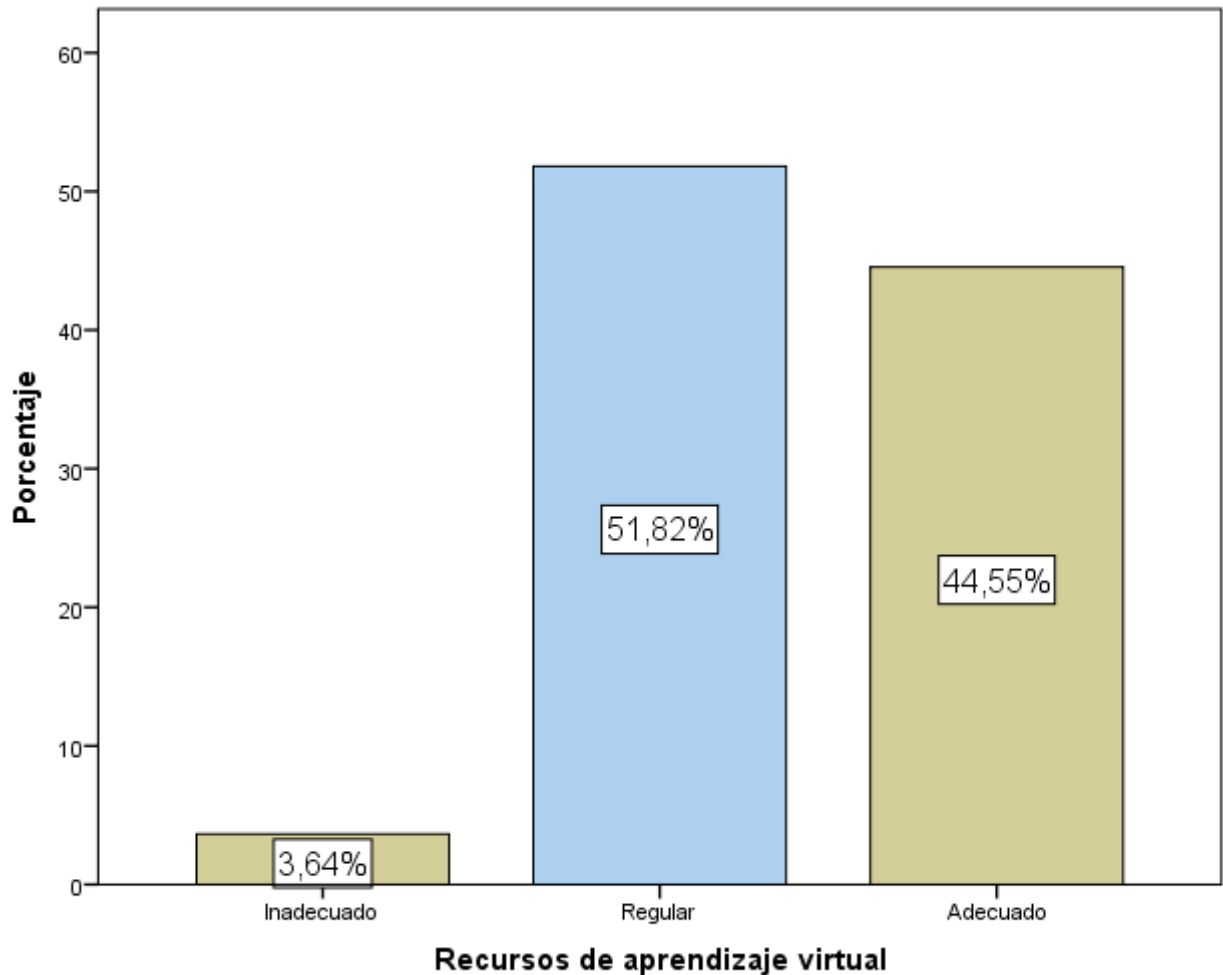
Dimensión n° 01 – “Recursos de aprendizaje virtual”

Nivel	Estudiante	%
Inadecuado	4	3,6
Regular	57	51,8
Adecuado	49	44,5
Total	110	100,0

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

Figura 2

Dimensión n° 01 – “Recursos de aprendizaje virtual”



Nota. Cuestionario “Educación virtual”

En la Tabla 5 se determinan los resultados según cada ítem que conforman la dimensión analizada, de donde se tiene que lo más destacado es que los docentes priorizan el uso de tecnología de calidad en sus clases, considerando que en la escuela profesional se debería proporcionar más condiciones básicas tecnológicas para el dictado de clases.

Tabla 5*Dimensión n° 01 – “Recursos de aprendizaje virtual” (por ítem)*

	Ítem	Estudiante	%
En clases se utilizan diversos materiales didácticos para la enseñanza.	Nunca	1	0,9
	Casi nunca	7	6,4
	A veces	31	28,2
	Casi siempre	54	49,1
	Siempre	17	15,5
Los docentes priorizan el uso de tecnología de calidad en sus clases.	Nunca	3	2,7
	Casi nunca	1	0,9
	A veces	27	24,5
	Casi siempre	56	50,9
	Siempre	23	20,9
Las clases se caracterizan por el uso de diversos recursos para lograr los aprendizajes de contenidos.	Nunca	3	2,7
	Casi nunca	5	4,5
	A veces	30	27,3
	Casi siempre	53	48,2
	Siempre	19	17,3
La escuela profesional proporciona las condiciones básicas tecnológicas para el dictado de clases.	Nunca	3	2,7
	Casi nunca	12	10,9
	A veces	36	32,7
	Casi siempre	44	40,0
	Siempre	15	13,6

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

Los resultados obtenidos en la Tabla 6 y Figura 3 según “Acompañamiento virtual”, donde se tiene que el 50,0% de los estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG perciben de nivel adecuado el acompañamiento que caracteriza al docente para lograr que se aprende el uso de las herramientas tecnológicas usadas en clases, el 44,5% considera que es de nivel regular, y el 5,5% que corresponde a los niveles de inadecuado.

Tabla 6

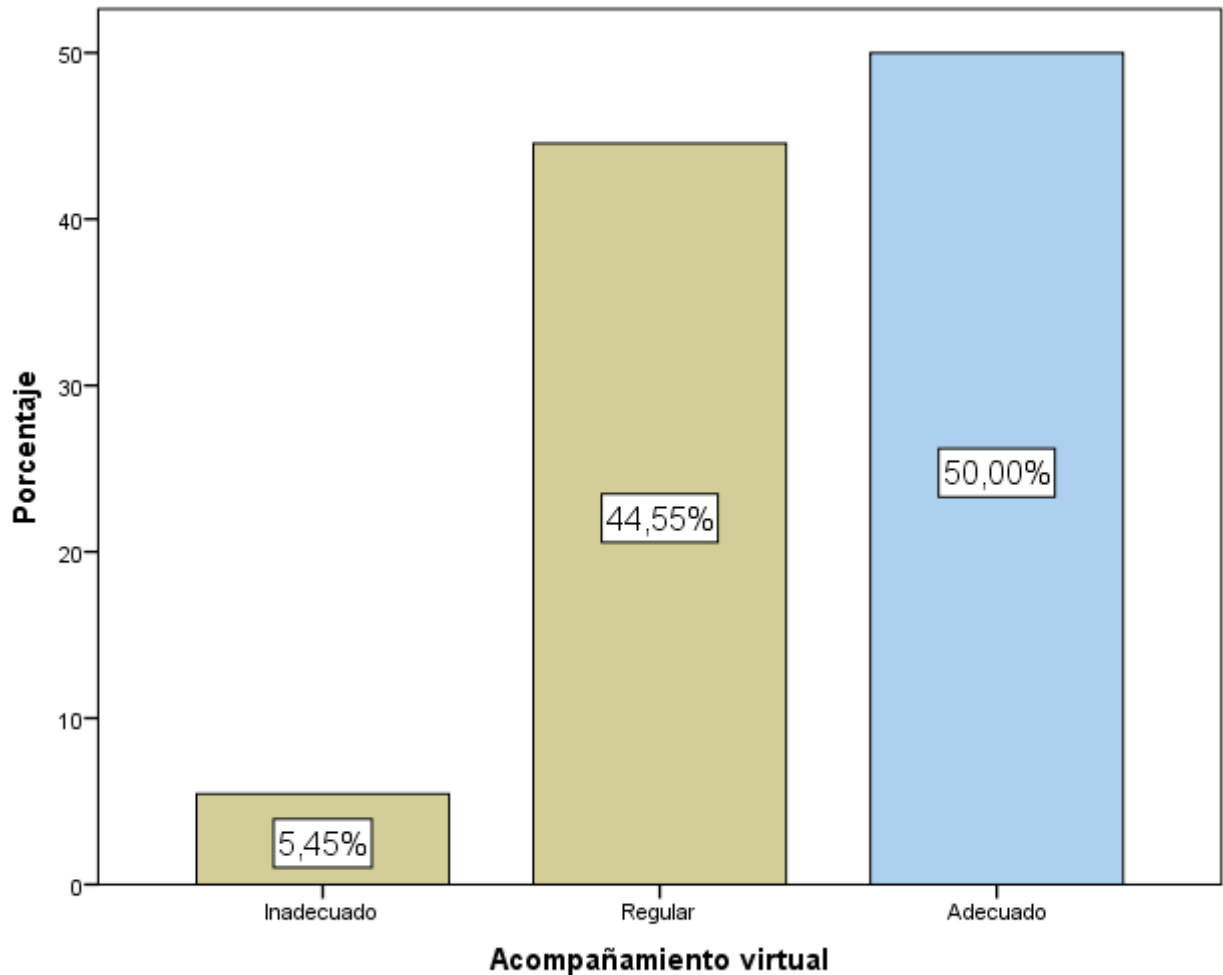
Dimensión n° 02 – “Acompañamiento virtual”

Nivel	Estudiante	%
Inadecuado	6	5,5
Regular	49	44,5
Adecuado	55	50,0
Total	110	100,0

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

Figura 3

Dimensión n° 02 – “Acompañamiento virtual”



Nota. Cuestionario “Educación virtual”

En la Tabla 7 se tienen los resultados por cada ítem que conforman la dimensión analizada, de donde se tiene que lo más destacado es que los docentes brindan un acompañamiento permanente, priorizando la virtualidad para ello, siendo el aspecto a reforzar el que exista mayor flexibilidad en los docentes para priorizar su tiempo y brindar asesoría virtual.

Tabla 7*Dimensión n° 02 – “Acompañamiento virtual” (por ítem)*

Ítem		Estudiante	%
En clases, los docentes brindan todas las orientaciones para el uso de las diversas plataformas informáticas de su curso.	Nunca	1	0,9
	Casi nunca	8	7,3
	A veces	27	24,5
	Casi siempre	53	48,2
	Siempre	21	19,1
Los docentes brindan un acompañamiento permanente, priorizando la virtualidad para ello.	Nunca	2	1,8
	Casi nunca	4	3,6
	A veces	24	21,8
	Casi siempre	55	50,0
	Siempre	25	22,7
Existe flexibilidad en los docentes para priorizar su tiempo y brindar asesoría virtual.	Nunca	2	1,8
	Casi nunca	7	6,4
	A veces	32	29,1
	Casi siempre	50	45,5
	Siempre	19	17,3
Se pueden efectuar consultas virtuales con frecuencia a los docentes.	Nunca	2	1,8
	Casi nunca	8	7,3
	A veces	25	22,7
	Casi siempre	48	43,6
	Siempre	27	24,5

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

Los resultados obtenidos en la Tabla 8 y Figura 4 se refieren a la dimensión “Colaboración virtual”, donde se tiene que el 52,7% de los estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG perciben de nivel adecuado la colaboración que se brinda por la comunidad educativa para el aprendizaje virtual, el 43,6% considera que es de nivel regular, y el 3,6% que es de nivel inadecuado.

Tabla 8

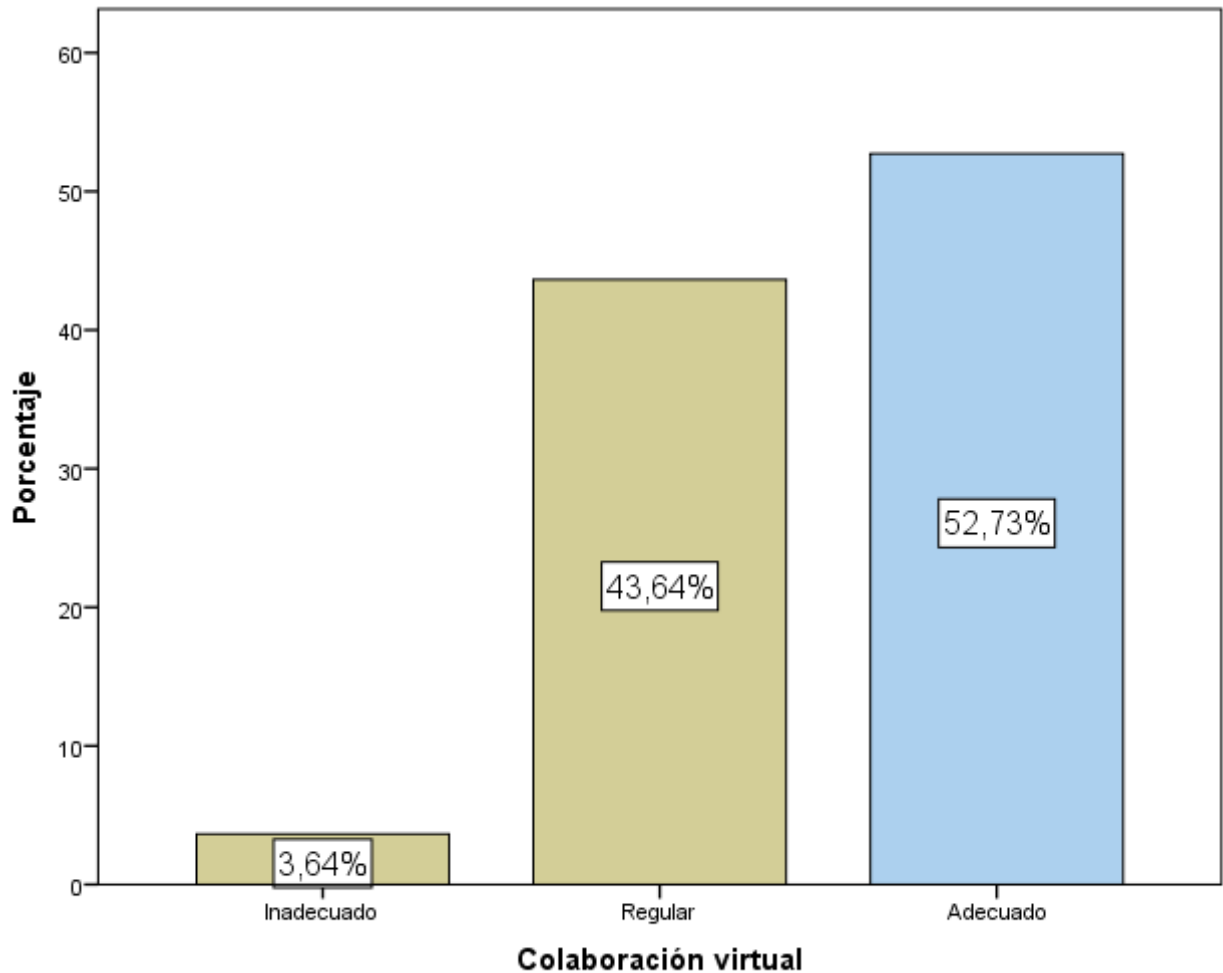
Dimensión n° 03 – “Colaboración virtual”

Nivel	Estudiante	%
Inadecuado	4	3,6
Regular	48	43,6
Adecuado	58	52,7
Total	110	100,0

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

Figura 4

Dimensión n° 03 – “Colaboración virtual”



Nota. Cuestionario “Educación virtual”

En Tabla 9 se tienen la información por cada ítem que integran el análisis, de donde se tiene que lo más destacado es que existe predisposición de los docentes para apoyar en las labores académicas de los estudiantes, mediante la virtualidad, elementos a reconsiderar que docentes establezcan dar una orientación constante a los estudiantes, usando las bondades de la virtualidad.

Tabla 9*Dimensión n° 03 – “Colaboración virtual” (por ítem)*

Ítem	Estudiante	%	
Los docentes priorizan dar una orientación constante a los estudiantes, usando las bondades de la virtualidad.	Nunca	4	3,6
	Casi nunca	4	3,6
	A veces	29	26,4
	Casi siempre	54	49,1
	Siempre	19	17,3
Existe predisposición de los docentes para apoyar en las labores académicas de los estudiantes, mediante la virtualidad.	Nunca	1	0,9
	Casi nunca	7	6,4
	A veces	20	18,2
	Casi siempre	54	49,1
	Siempre	28	25,5
En clases se proporcionan respuestas oportunas a las dudas del estudiante, aprovechando la virtualidad.	Nunca	4	3,6
	Casi nunca	3	2,7
	A veces	24	21,8
	Casi siempre	49	44,5
	Siempre	30	27,3
Los docentes buscan personalizar sus actividades virtuales de enseñanza.	Nunca	3	2,7
	Casi nunca	3	2,7
	A veces	32	29,1
	Casi siempre	47	42,7
	Siempre	25	22,7

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

La información obtenida en la Tabla 10 y Figura 5 establecen a las dimensiones “Competencias para la virtualidad”, donde se tiene que el 49,1% de los estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG que provienen del nivel de competencias que caracterizan a sus docentes para el uso de las herramientas virtuales, el 47,3% considerando que pertenecen al nivel regular, y el 3,6% que pertenecen a los niveles inadecuados.

Tabla 10

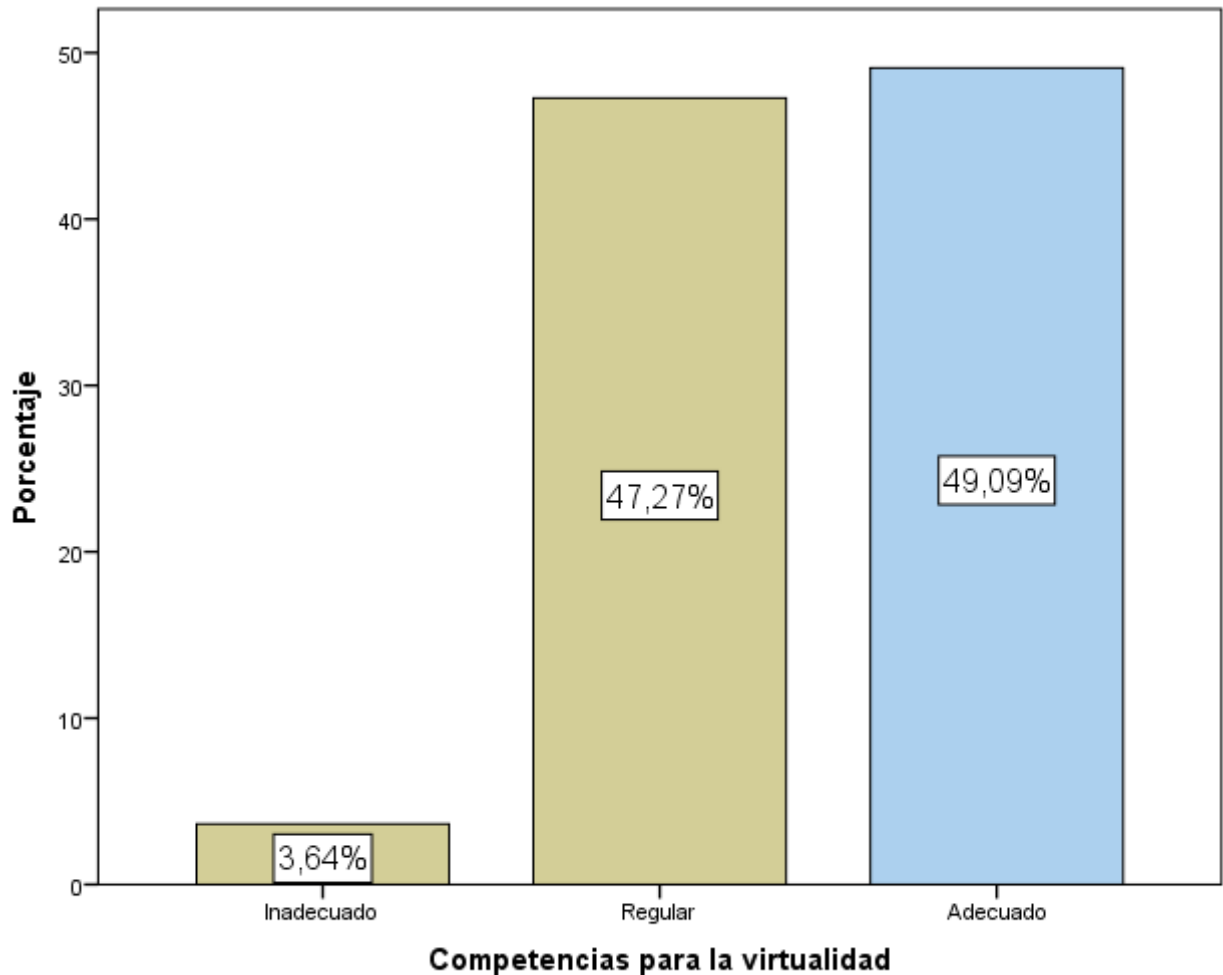
Dimensión n° 04 – “Competencias para la virtualidad”

Nivel	Estudiante	%
Inadecuado	4	3,6
Regular	52	47,3
Adecuado	54	49,1
Total	110	100,0

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

Figura 5

Dimensión n° 04 – “Competencias para la virtualidad”



Nota: Cuestionario “Educación virtual”

En Tabla 11 se tienen la información según cada ítem que integran la información analizada, considerando que se tiene que lo más destacado es que en clases se impulsa el aprendizaje por diversas modalidades de estudio, siendo el aspecto a reforzar el que en la escuela profesional se priorice el impulsar la formación de las competencias de los estudiantes para el uso de las TIC.

Tabla 11*Dimensión n° 04 – “Competencias para la virtualidad” (por ítem)*

Ítem	Estudiante	%	
En clases se prioriza la formación de competencias para el curso usando herramientas tecnológicas.	Nunca	3	2,7
	Casi nunca	3	2,7
	A veces	33	30,0
	Casi siempre	52	47,3
	Siempre	19	17,3
Los docentes cuentan con las destrezas para el uso de la tecnología en clases.	Nunca	3	2,7
	Casi nunca	1	0,9
	A veces	34	30,9
	Casi siempre	55	50,0
	Siempre	17	15,5
En clases se impulsa el aprendizaje por diversas modalidades de estudio.	Nunca	2	1,8
	Casi nunca	5	4,5
	A veces	27	24,5
	Casi siempre	50	45,5
	Siempre	26	23,6
La escuela profesional prioriza el impulsar la formación de las competencias de los estudiantes para el uso de las TIC.	Nunca	5	4,5
	Casi nunca	6	5,5
	A veces	31	28,2
	Casi siempre	56	50,9
	Siempre	12	10,9

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

La información obtenida en la Tabla 12 y Figura 6 engloban a la variable 1 “Educación virtual”, donde se tiene que el 53,6% de los estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG siendo de nivel adecuada la educación virtual que reciben en su formación profesional, el 42,7% considerando niveles regulares, y el 3,6% corresponden a un nivel inadecuada.

Tabla 12

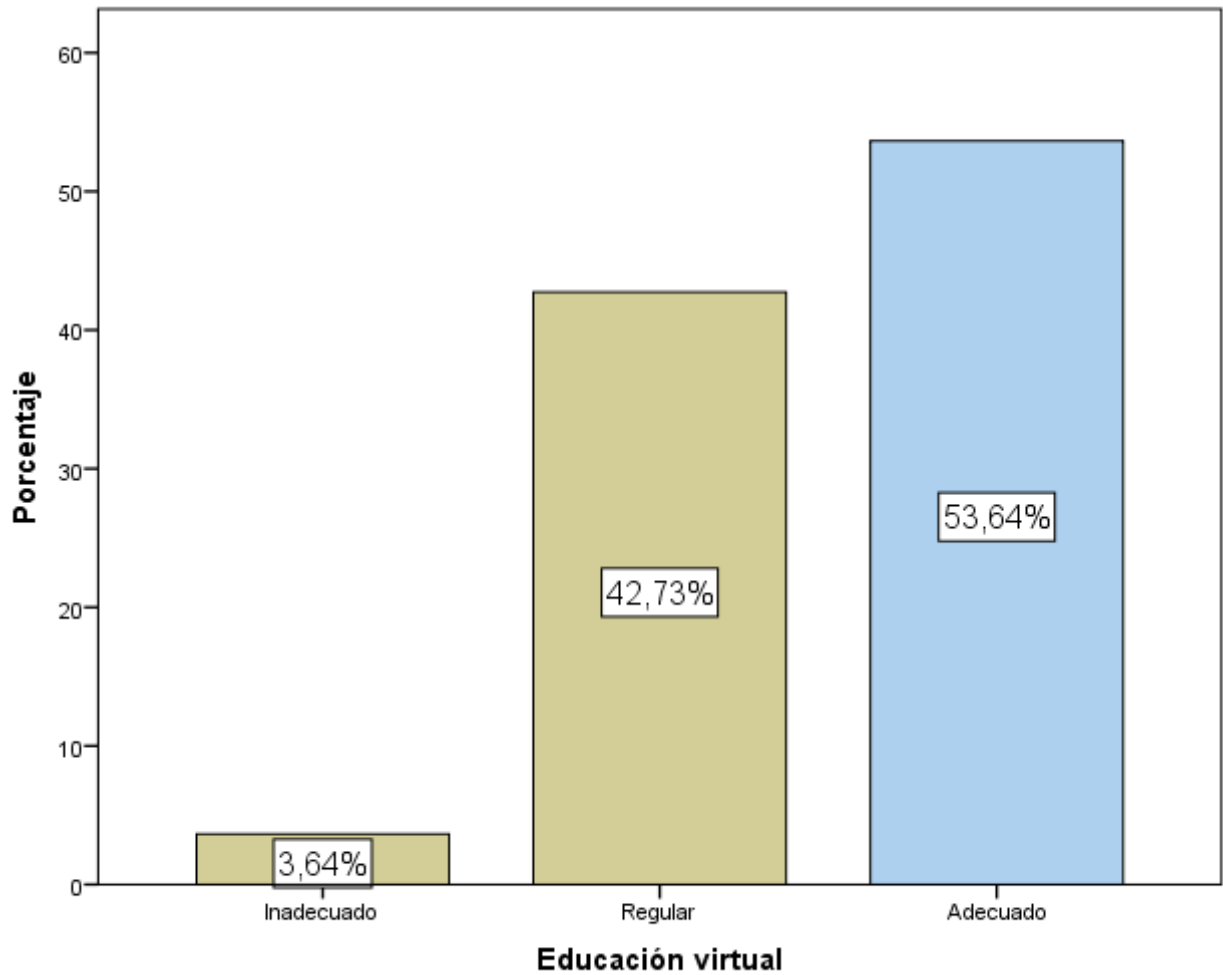
Variable 1 – “Educación virtual”

Nivel	Estudiante	%
Inadecuado	4	3,6
Regular	47	42,7
Adecuado	59	53,6
Total	110	100,0

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

Figura 6

Variable 1 – “Educación virtual”



Nota: Cuestionario “Educación virtual”

En la Tabla 13 evidencia información del comportamiento según la dimensión que conforman la variable 1, que es sobresaliente por los estudiantes es la “Colaboración virtual”, siendo la centrada a incrementar los “Recursos de aprendizaje virtual”.

Tabla 13*Variable 1 – “Educación virtual” (por dimensión)*

Dimensión		Estudiante	%
Recursos de aprendizaje virtual	Inadecuado	4	3,6
	Regular	57	51,8
	Adecuado	49	44,5
Acompañamiento virtual	Inadecuado	6	5,5
	Regular	49	44,5
	Adecuado	55	50,0
Colaboración virtual	Inadecuado	4	3,6
	Regular	48	43,6
	Adecuado	58	52,7
Competencias para la virtualidad	Inadecuado	4	3,6
	Regular	52	47,3
	Adecuado	54	49,1

Nota. Cuestionario “Educación virtual”

4.1.2 Respecto a la variable “Satisfacción estudiantil”

La información obtenida en la Tabla 14 y Figura 7 hacen referencia a las dimensiones de “Infraestructura educativa”, donde se tiene que el 59,1% de los estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG consolidándose en niveles regulares la infraestructura existente en su escuela, el 32,7% considerando niveles adecuados, y el 8,2% que pertenece a un nivel inadecuada.

Tabla 14

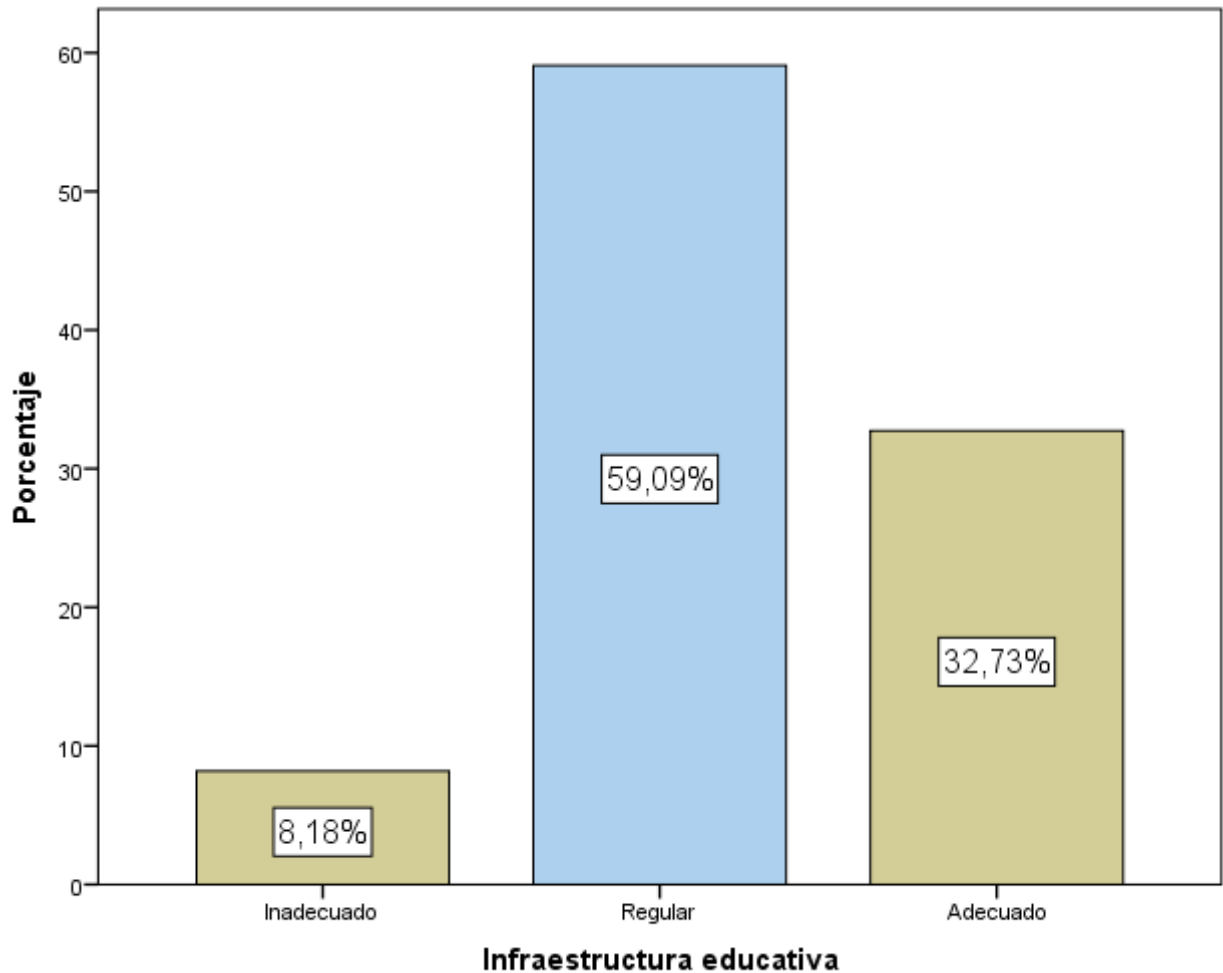
Dimensión n° 01 – “Infraestructura educativa”

Nivel	Estudiante	%
Inadecuado	9	8,2
Regular	65	59,1
Adecuado	36	32,7
Total	110	100,0

Nota. Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

Figura 7

Dimensión n° 01 – “Infraestructura educativa”



Nota: Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

En la Tabla 15 se tienen la información según cada ítem que integran la información analizada, considerando que se tiene que lo más destacado es que en la escuela profesional existen diversos servicios de apoyo a procedimientos de enseñanza y aprendizaje y los aspectos administrativos, siendo el aspecto a reforzar el que se cuente con un entorno que contribuye más al adecuado aprendizaje.

Tabla 15*Dimensión n° 01 – “Infraestructura educativa” (por ítem)*

Ítem	Estudiante	%
Las instalaciones e infraestructura de la escuela profesional contribuyen al buen servicio educativo.	Nunca	3 2,7
	Casi nunca	14 12,7
	A veces	37 33,6
	Casi siempre	38 34,5
	Siempre	18 16,4
En la escuela profesional existen diversos servicios de apoyo al proceso de enseñar y aprender y los aspectos administrativos.	Nunca	6 5,5
	Casi nunca	9 8,2
	A veces	37 33,6
	Casi siempre	38 34,5
	Siempre	20 18,2
Existe un entorno en la escuela profesional que contribuye al adecuado aprendizaje.	Nunca	5 4,5
	Casi nunca	11 10,0
	A veces	43 39,1
	Casi siempre	37 33,6
	Siempre	14 12,7
Se cuenta con tecnologías de la información que ayudan a la labor docente.	Nunca	3 2,7
	Casi nunca	17 15,5
	A veces	39 35,5
	Casi siempre	34 30,9
	Siempre	17 15,5

Nota. Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

La información obtenida en la Tabla 16 y Figura 8 hacen referencia a la dimensión “Expectativas académicas del estudiante”, donde se tiene que el 63,6% de los estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG perciben de nivel regular la generación de expectativas en los estudiantes de que se harán diversas actividades para mejorar el proceso de aprendizaje, el 30,9% considerando niveles adecuados, y el 5,5% pertenecen a un nivel inadecuada.

Tabla 16

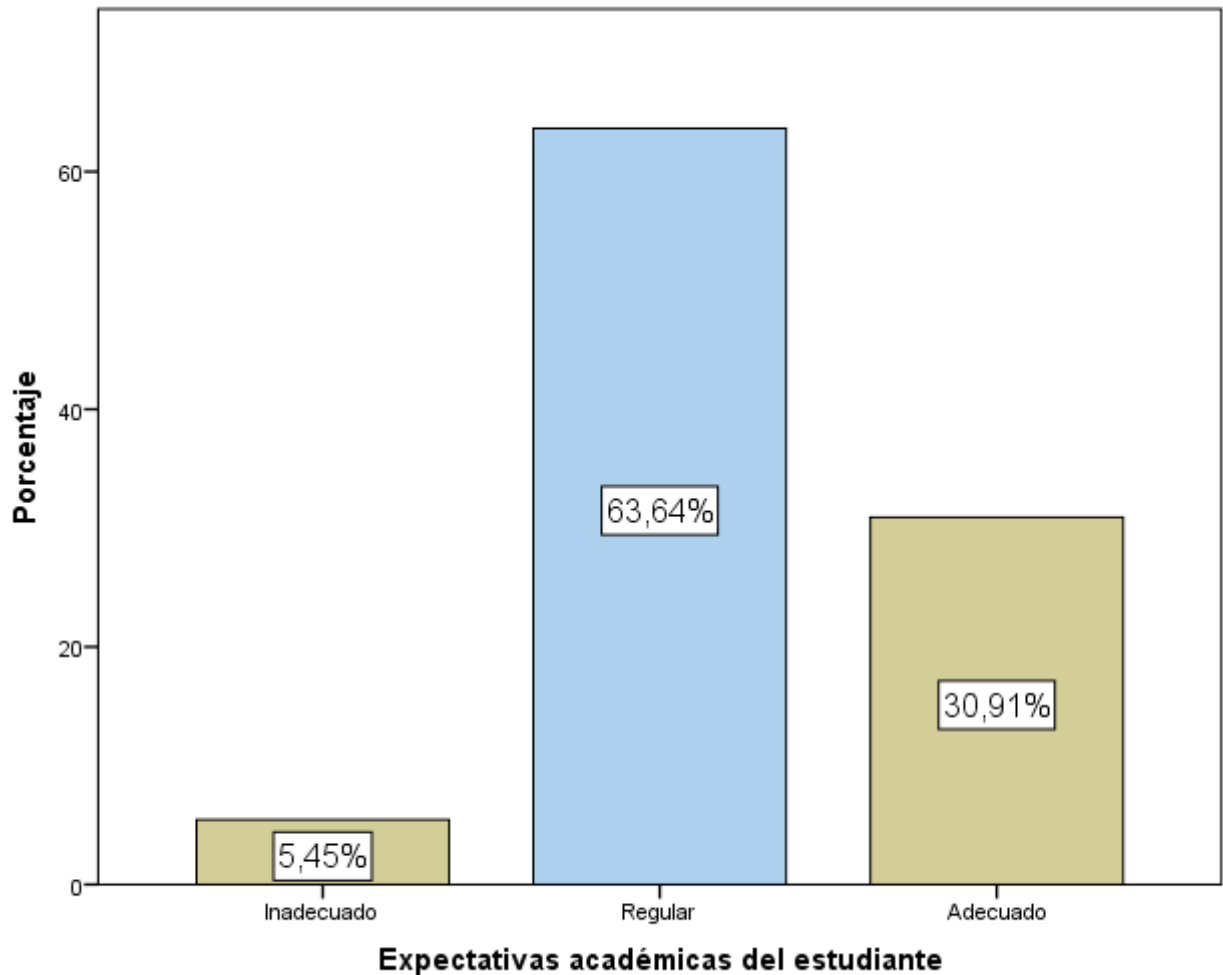
Dimensión n° 02 – “Expectativas académicas del estudiante”

Nivel	Estudiante	%
Inadecuado	6	5,5
Regular	70	63,6
Adecuado	34	30,9
Total	110	100,0

Nota. Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

Figura 8

Dimensión n° 02 – “Expectativas académicas del estudiante”



Nota: Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

En la Tabla 17 se tienen la información según cada ítem que integran la información analizada, considerando que se tiene que lo más destacado es que existe una atención oportuna de las dudas de parte de los docentes, siendo el aspecto a reforzar el que en la escuela profesional se desarrollen foros que complementan la formación universitaria.

Tabla 17*Dimensión n° 02 – “Expectativas académicas del estudiante” (por ítem)*

Ítem		Estudiante	Porcentaje
En la escuela profesional se desarrollan foros que complementan la formación universitaria.	Nunca	2	1,8
	Casi nunca	17	15,5
	A veces	49	44,5
	Casi siempre	28	25,5
	Siempre	14	12,7
Lo aprendido en la escuela profesional es acorde a las exigencias del mercado.	Nunca	6	5,5
	Casi nunca	8	7,3
	A veces	34	30,9
	Casi siempre	44	40,0
	Siempre	18	16,4
En la formación universitaria se prioriza el uso de diversos formatos virtuales.	Nunca	4	3,6
	Casi nunca	12	10,9
	A veces	30	27,3
	Casi siempre	47	42,7
	Siempre	17	15,5
Existe una atención oportuna de las dudas de parte de los docentes.	Nunca	3	2,7
	Casi nunca	14	12,7
	A veces	27	24,5
	Casi siempre	44	40,0
	Siempre	22	20,0

Nota. Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

La información obtenida en la Tabla 18 y Figura 9 hace referencia a las dimensiones de “Docencia”, considerando que se tiene que el 49,1% de los estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG percibiendo niveles regulares que caracterizan a sus profesores, el 46,4% considerando un nivel adecuado, y el 4,5% corresponde a un nivel inadecuada.

Tabla 18

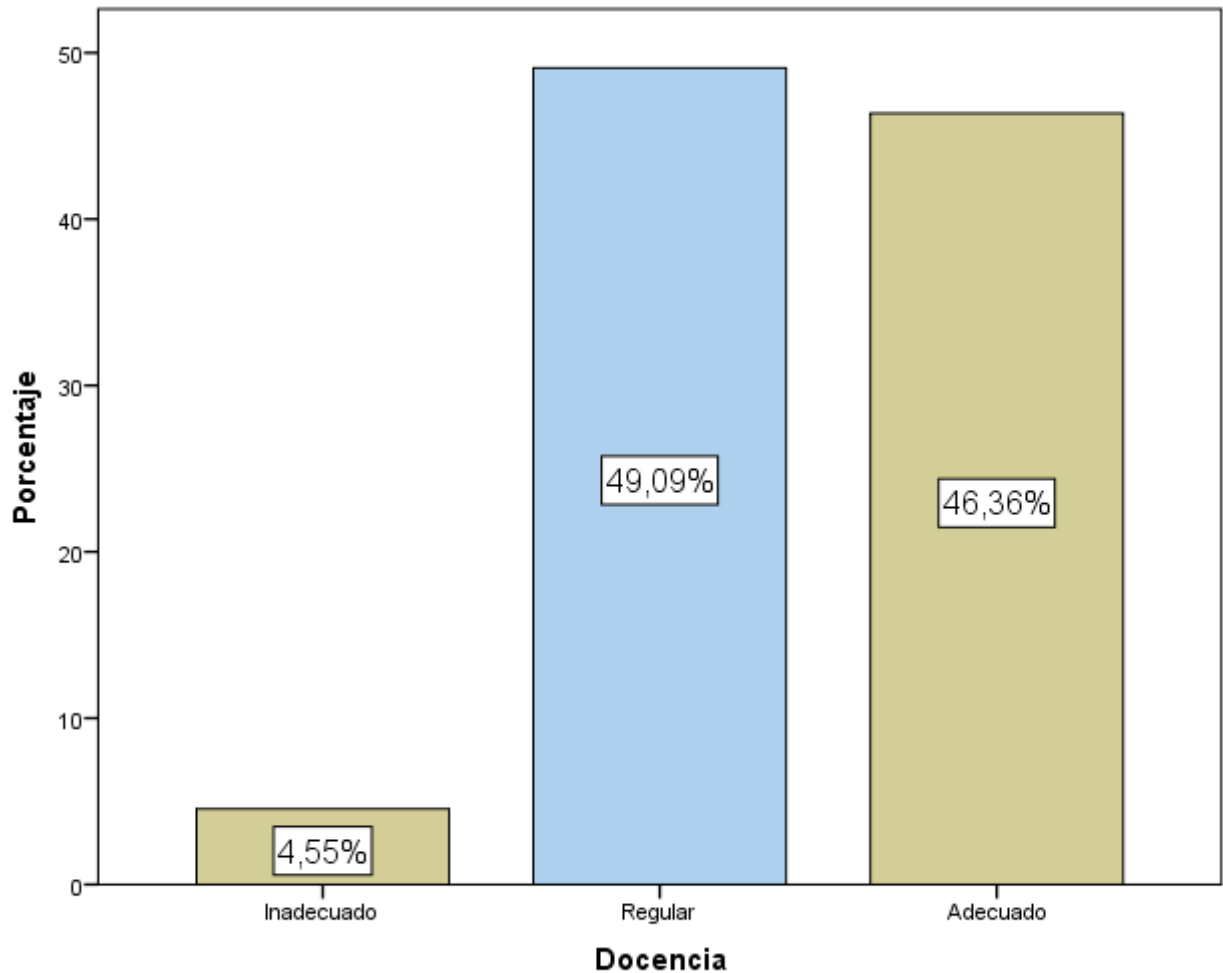
Dimensión n° 03 – “Docencia”

Nivel	Estudiante	Porcentaje
Inadecuado	5	4,5
Regular	54	49,1
Adecuado	51	46,4
Total	110	100,0

Nota. Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

Figura 9

Dimensión n° 03 – “Docencia”



Nota: Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

En la Tabla 19 se tienen la información según cada ítem que integran la información analizada, considerando que se tiene que lo más destacado es que los docentes se caracterizan por sus habilidades para interactuar con las personas de su entorno, siendo el aspecto a reforzar el que los docentes demuestran más su experiencia práctica y dominio de los aspectos teóricos de su curso.

Tabla 19*Dimensión n° 03 – “Docencia” (por ítem)*

Ítem		Estudiante	Porcentaje
Los docentes demuestran su experiencia práctica y dominio de los aspectos teóricos de su curso.	Nunca	5	4,5
	Casi nunca	9	8,2
	A veces	25	22,7
	Casi siempre	50	45,5
	Siempre	21	19,1
Los docentes se caracterizan por sus habilidades para interactuar con las personas de su entorno.	Nunca	2	1,8
	Casi nunca	6	5,5
	A veces	28	25,5
	Casi siempre	50	45,5
	Siempre	24	21,8
Los docentes se capacitan con frecuencia.	Nunca	5	4,5
	Casi nunca	5	4,5
	A veces	40	36,4
	Casi siempre	43	39,1
	Siempre	17	15,5
Existe una retroalimentación constante de los docentes sobre el rendimiento del estudiante.	Nunca	5	4,5
	Casi nunca	8	7,3
	A veces	29	26,4
	Casi siempre	46	41,8
	Siempre	22	20,0

Nota. Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

La información obtenida en la Tabla 20 y Figura 10 hace referencia a las variables “Satisfacción estudiantil”, donde se tiene que el 53,6% evidencia información de estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG clasificándose en un nivel regular su satisfacción por la enseñanza recibida, el 41,8% considerandolo como un nivel adecuada, y el 4,5% que pertenece a un nivel inadecuada.

Tabla 20

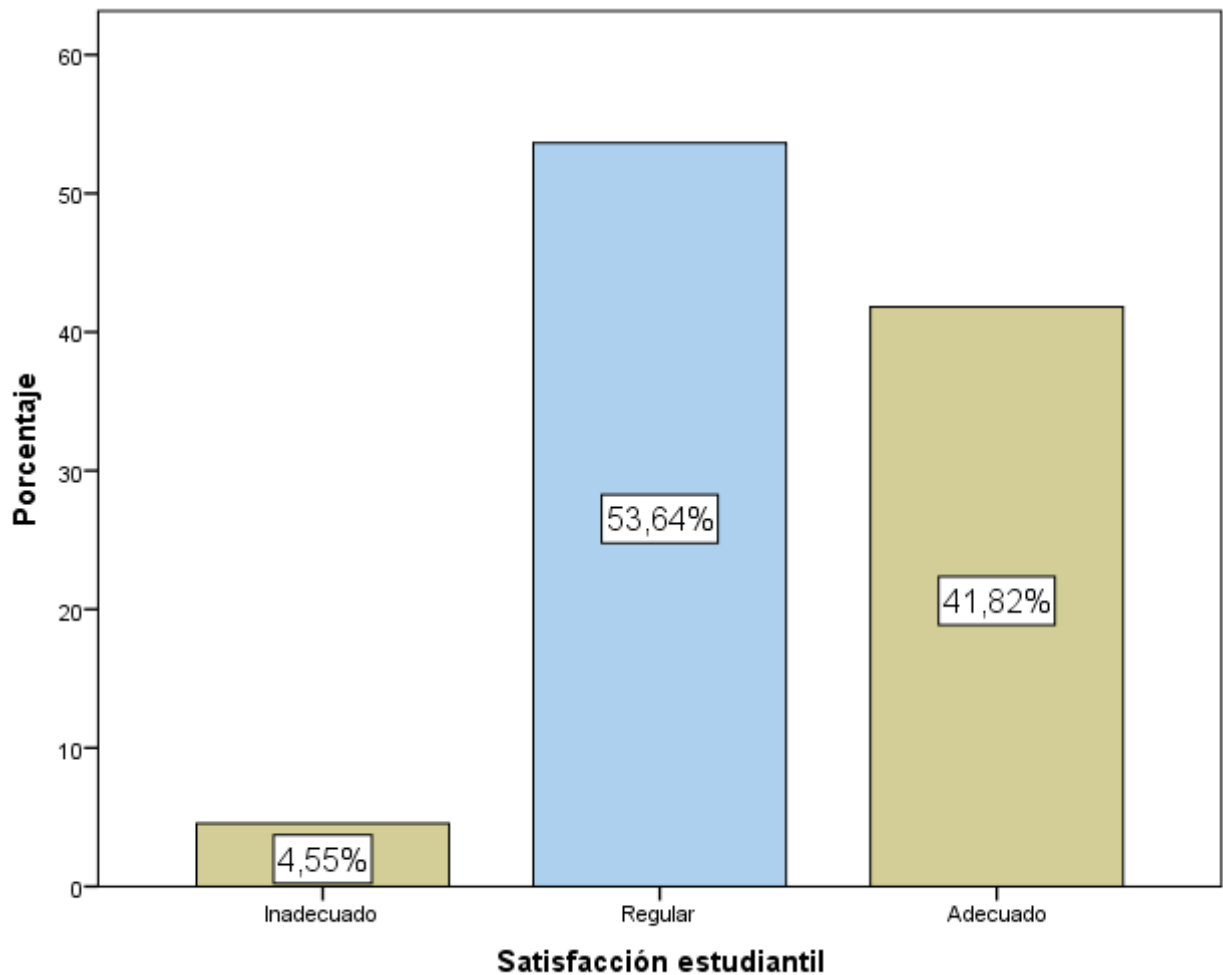
Variable 2 – “Satisfacción estudiantil”

Nivel	Estudiante	Porcentaje
Inadecuado	5	4,5
Regular	59	53,6
Adecuado	46	41,8
Total	110	100,0

Nota. Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

Figura 10

Variable 2 – “Satisfacción estudiantil”



Nota. Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

En la Tabla 21 se evidencia información del comportamiento de la dimensión que conforman la variable 2, sobre sobresalientes por los estudiantes es la “Docencia”, siendo la centrada a mejorar la “Infraestructura educativa”.

Tabla 21*Variable 2 – “Satisfacción estudiantil” (por dimensión)*

Dimensión		Estudiante	Porcentaje
Infraestructura educativa	Inadecuado	9	8,2
	Regular	65	59,1
	Adecuado	36	32,7
Expectativas académicas del estudiante	Inadecuado	6	5,5
	Regular	70	63,6
	Adecuado	34	30,9
Docencia	Inadecuado	5	4,5
	Regular	54	49,1
	Adecuado	51	46,4

Nota. Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1 Contraste de las hipótesis específicas

- a) La hipótesis específica primera precisa que “La educación virtual en la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, es inadecuada”.

Se debe precisar si la cantidad de elementos considerados en las frecuencias de los tres niveles son similares, se tiene:

H_0 : La cantidad de elementos en los niveles de la educación virtual es similar.

H_1 : La cantidad de elementos en los niveles de la educación virtual es diferente.

En la Tabla 22 se presenta valores de chi-cuadrado = 45,618 (p.valor: 0,000), considerando valores de “p” es menor al 5% de significación, se pasa al rechazo de H_0 , por tanto la cantidad de elementos en los niveles de la educación virtual es diferente, y existe un valor más alto. Por tanto, al revisar la información mostrada en la Tabla 12, se tiene que el 53,6% del estudiante de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG evidencia niveles adecuados la educación virtual que reciben en su formación profesional, es decir no es inadecuada.

Tabla 22

Chi-cuadrado en la hipótesis específica primera

	Educación virtual
Chi-cuadrado	45,618
gl	2
Sig. asintótica	0,000

Nota. Cuestionario “Enseñanza virtual”

- b) La hipótesis específica segunda precisa que “La satisfacción estudiantil en la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, es regular”.

Se debe precisar si la cantidad de elementos considerados en las frecuencias de los tres niveles son similares, se tiene:

H₀: La cantidad de elementos en los niveles de la satisfacción estudiantil es similar.

H₁: La cantidad de elementos en los niveles de la satisfacción estudiantil es diferente.

En la Tabla 23 se presenta el valor de chi-cuadrado = 43,327 (p.valor: 0,000), considerando valores de “p” es menor al 5% de significación, se pasa al rechazo de H₀, por tanto la cantidad de elementos en los niveles de la satisfacción estudiantil es diferente, y existe un valor más alto. Por tanto, al revisar los resultados mostrados en la Tabla 20, se tiene que el 53,6% del

estudiante de la Escuela Profesional de Artes Plásticas – UNJBG perciben de nivel regular su satisfacción por la enseñanza recibida.

Tabla 23

Chi-cuadrado en la hipótesis específica segunda

	Satisfacción estudiantil
Chi-cuadrado	43,327
gl	2
Sig. asintótica	,000

Nota. Cuestionario “Satisfacción estudiantil”

- c) La hipótesis específica tercera precisa que “Los recursos de aprendizaje virtual influyen significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021”.

Las hipótesis de investigación son:

H₀: No existe influencia.

H₁: Existe influencia.

En la Tabla 24 se presentan los valores de chi-cuadrado = 33,206 (p.valor: 0,000), que implica que los recursos que provienen y derivan del aprendizaje virtual logran influenciar en el niveles de satisfacción estudiantil, se obtuvo también el coeficiente de Nagelkerke = 0,320, que consideran en 32,0% las

variaciones en satisfacción del estudiante por ser parte de la universidad son generadas por los cambios en el uso de los recursos para el aprendizaje virtual; por tanto, se considera el rechazo de H_0 , estableciendo que los recursos que provienen y derivan del aprendizaje virtual influyen significativamente en la satisfacción del alumno que pertenece a la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.

Tabla 24

Regresión logística ordinal en la hipótesis específica tercera

<i>Información de ajuste de los modelos</i>				
Modelo	Logaritmo de la verisimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	46,733			
Final	13,527	33,206	2	0,000
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell		0,261		
Nalgerkerke		0,320		
McFadden		0,180		

Nota. Ambos cuestionarios

- d) La hipótesis específica cuarta precisa que “El acompañamiento virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021”.

Las hipótesis de investigación son:

H_0 : No existe influencia.

H_1 : Existe influencia.

En la Tabla 25 se presenta el valor de chi-cuadrado = 30,358 ($p = 0,000$), que implica que el acompañamiento virtual logran influenciar en el nivel de satisfacción estudiantil, se obtuvo también el coeficiente de Nagelkerke = 0,297, implicando que en 29,7% las variaciones en la satisfacción del estudiante es parte del centro de estudios son generado por el nivel de acompañamiento del docente en las actividades académicas virtuales; por tanto, se deriva al rechazo de H_0 , con lo cual el acompañamiento virtual influye significativamente en la satisfacción de los alumnos que pertenecen a la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.

Tabla 25

Regresión logística ordinal en la hipótesis específica cuarta

<i>Información de ajuste de los modelos</i>				
Modelo	Logaritmo de la verisimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	45,782			
Final	15,424	30,358	2	0,000
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell		0,241		
Nalgerkerke		0,297		
McFadden		0,164		

Nota. Ambos cuestionarios

- e) La hipótesis específica quinta precisa que “La colaboración virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof de Artes Plásticas – UNJBG, 2021”.

Las hipótesis de investigación son:

H₀: No existe influencia.

H₁: Existe influencia.

En la Tabla 26 se presenta los valores de chi-cuadrado = 45,426 (p.valor: 0,000), que implica que la colaboración virtual logran influenciar en niveles de satisfacción del estudiante, se obtuvo también el coeficiente de Nagelkerke = 0,416, implicando que 41,6% las variaciones en la satisfacción del alumno por ser parte del centro de estudios son generadas por el nivel de colaboración virtual para promover las diversas tareas académicas; por tanto, se deriva al rechazo de H₀, considerando las colaboraciones e influencia significativa en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.

Tabla 26

Regresión logística ordinal en la hipótesis específica quinta

<i>Información de ajuste de los modelos</i>				
Modelo	Logaritmo de la verisimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	56,296			
Final	10,871	45,426	2	0,000
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell		0,338		
Nalgerkerke		0,416		
McFadden		0,246		

Nota. Ambos cuestionarios

f) La hipótesis específica sexta precisa que “Las competencias para la virtualidad influyen significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021”.

Las hipótesis de investigación son:

H₀: No existe influencia.

H₁: Existe influencia.

En la Tabla 27 se presenta el valor de chi-cuadrado = 41,330 (p.valor: 0,000), que implica una competencia para lograr la virtualidad en el nivel de satisfacción del alumno, se obtuvo también el coeficiente de Nagelkerke = 0,385, implicando en 38,5% las variaciones en la satisfacción del estudiante por ser parte de la universidad son generadas por el nivel de competencias para la virtualidad de los docentes; por tanto, se deriva al rechazo de H₀, considerando una competencia para la virtualidad influyen significativamente en la satisfacción del estudiante de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.

Tabla 27

Regresión logística ordinal en la hipótesis específica sexta

<i>Información de ajuste de los modelos</i>				
Modelo	Logaritmo de la verisimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	52,367			
Final	11,037	41,330	2	0,000
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell		0,313		
Nalgerkerke		0,385		
McFadden		0,224		

Nota. Ambos cuestionarios

4.2.2 Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general señala que “La educación virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021”.

Las hipótesis de investigación son:

H₀: No existe influencia.

H₁: Existe influencia.

En la Tabla 28 se presenta el valor de chi-cuadrado = 44,140 (p.valor 0,000), que implica que la enseñanza virtual logra influenciar en el nivel de satisfacción estudiantil, se obtuvo también el coeficiente de Nagelkerke = 0,406,

implicando que en 40,6% las variaciones en la satisfacción del estudiante por ser parte del centro de estudios son generadas por el nivel de enseñanza virtual proporcionada por los docentes; por tanto, se procede a rechazar H_0 , con lo la enseñanza virtual influye significativamente en la satisfacción del estudiante de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021.

Tabla 28

Regresión logística ordinal en la hipótesis general

<i>Información de ajuste de los modelos</i>				
Modelo	Logaritmo de la verisimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	55,073			
Final	10,932	44,140	2	0,000
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell		0,331		
Nalgerkerke		0,406		
McFadden		0,239		

Nota. Ambos cuestionarios

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El resultado obtenido permiten concluir que la enseñanza virtual presenta una influencia significativa en el nivel de satisfacción estudiantil en la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021; considerando el valor de chi-cuadrado = 44,140 ($p = 0,000$) y del coeficiente de Nagelkerke = 0,406; implicando la función de las autoridades universitarias desean priorizar mejoras de satisfacciones estudiantiles que son parte de la entidad, deben priorizar los recursos para fortalecer la enseñanza

virtual, principalmente en las competencias para aprovechar todas sus potenciales y en contar con una mejor infraestructura.

Dichos resultados concuerdan con el trabajo de Surdez et al (2018), quienes concluyen que mayormente existe insatisfacción por la calidad educativa, y ello se evidencia en la dimensión de infraestructura; puesto que se encontró que el 53,6% de los estudiantes perciben de nivel regular su satisfacción por la enseñanza recibida, siendo la dimensión focalizada a mejorar la “Infraestructura educativa”.

Complementandose con la investigación de Vergara-Morales et al (2018) quienes concluyen que el constructo propuesto permite medir adecuadamente los niveles de satisfacción que son parte del servicio educativo en las universidades; puesto que dicha propuesta se ha considerado, lo cual ha permitido obtener un elevado nivel de confiabilidad de las respuestas, para el análisis respectivo.

También se concuerda con los resultados de Figueroa (2021), quien concluye que el 65% alumnos perciben de nivel alto la educación virtual y el 62% de nivel elevado su satisfacción estudiantil, y que presenta una relación moderada y directa que corresponde a las variables ($Rho = 0,682$ y $p = 0,000$); puesto que mayormente los estudiantes perciben de nivel adecuado la enseñanza virtual recibida y también de nivel regular su satisfacción por el servicio educativo, y existe influencia significativa de la enseñanza sobre la satisfacción estudiantil.

Se complementa con la investigación de Valdez (2018), concluyendo una relación de nivel directo y alta ($Rho = 0,827$) entre la educación en virtualidad y la

satisfacción del alumno; puesto que se obtuvo que se presenta una relación entre la satisfacción del alumno y la educación virtual..

Finalmente se presenta concordancia con la información revelada por Flores (2020), concluyendo que existe influencia de la calidad percibida del servicio sobre la satisfacción académica de alumnos; puesto que se obtuvo que la calidad de educación virtual logra influir en el nivel de satisfacción del alumno universitario.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. La enseñanza virtual influye significativamente en la satisfacción del estudiante de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021; dado el valor de chi-cuadrado = 44,140 (p.valor: 0,000) y un coeficiente de Nagelkerke = 0,406; que implica si la gestión universitaria prioriza implementar estrategias para la mejora de la satisfacción de alumnos que perciben por los servicios de educación brindados, ello debería darse a través del fortalecimiento de la educación virtual, con mejor infraestructura y docentes mejor preparados para ello.
2. El 53,6% de los estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG perciben de nivel adecuada la educación virtual que reciben en su formación profesional, siendo la dimensión sobresaliente la “Colaboración virtual” y la centrada a mejorar los “Recursos de aprendizaje virtual”.

3. El 53,6% de los estudiantes de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG se percibe y encuentra en nivel regular su satisfacción por la enseñanza recibida, siendo la dimensión sobresaliente la “Docencia” y la centrada a mejorar la “Infraestructura educativa”.
4. Los recursos de aprendizaje virtual influyen significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 33,206 ($p = 0,000$) y un coeficiente de Nagelkerke = 0,320.
5. El acompañamiento virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 30,358 ($p = 0,000$) y el coeficiente de Nagelkerke = 0,297.
6. La colaboración virtual influye significativamente en la satisfacción estudiantil de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG, 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 45,426 ($p = 0,000$) y el coeficiente de Nagelkerke = 0,416.
7. La virtualidad influyen significativamente en la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Artes Plásticas – UNJBG, 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 41,330 ($p = 0,000$) y el coeficiente de Nagelkerke = 0,385.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Al Director de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG se le sugiere centrarse en la mejora de la dimensión “Recursos de aprendizaje virtual” dando las facilidades para la aplicación de diversos materiales didácticos para la enseñanza; ello permitirá que el nivel de satisfacción estudiantil mejore de forma significativa.
2. Al Director de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG se le sugiere que para mejorar el nivel de educación virtual efectuar las gestiones respectivas ante las autoridades universitarias para proporcionar las condiciones básicas tecnológicas para el dictado de clases, tanto de infraestructura como de competencias digitales de los docentes.
3. Al Director de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG se le sugiere para mejorar el nivel de satisfacción estudiantil, se coordine con todos los docentes que prioricen el proporcionar una retroalimentación constante sobre el rendimiento a cada de sus estudiantes, permita mejorar su desenvolvimiento académico.
4. Al Director de la Escuela Profesional de Artes Plásticas – UNJBG se le sugiere supervisar que los docentes prioricen el uso de tecnología de calidad en la planificación de sus clases; ello permitirá que el nivel de satisfacción estudiantil mejore de forma significativa.
5. Al Director de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG se le sugiere recomendar y supervisar que los docentes brinden un acompañamiento

permanente a sus estudiantes, priorizando la virtualidad; ello permitirá que el nivel de satisfacción estudiantil mejore de forma significativa.

6. Al Director de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG se le sugiere coordinar con los docentes, que en las clases se proporcionen respuestas oportunas a las dudas del estudiante, aprovechando la virtualidad; ello permitirá que el nivel de satisfacción estudiantil mejore de forma significativa.
7. Al Director de la Esc. Prof. de Artes Plásticas – UNJBG se le sugiere el priorizar el impulso a la formación de las competencias de los estudiantes para el uso de las TIC; ello permitirá que el nivel de satisfacción estudiantil mejore de forma significativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Allen, M., Omori, K., Burrell, N., Mabry, E. & Timmerman, E. (2013). *Satisfaction with distance education*. In M. G. Moore (Ed.), *Handbook of distance education*. Nueva York: Routledge, 3ra. Edición, pp. 143-154.
- Arras, A., Gutiérrez, M. y Bordas, J. (2016). Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual 2010,2014 y 2015. *Revista Apertura*, 9 (1), pp. 110-125.
- Arras, A., Valencia, A. y Tejedor, F. (2014). Perspectiva de estudiantes sobre escenarios de aprendizaje, condiciones de la docencia y competencias en TIC en las modalidades presencial y virtual. *Revista Apertura*, 6 (1), pp. 60-73.
- <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/555>
- Eyzaguirre, O. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. *Revista Veritas Et Scientia - UPT*, 5(1), pp. 16 - 25.
- <https://doi.org/10.47796/ves.v5i1.211>
- Expósito, C. & Marsollier, R. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio. *Educación y Humanismo*, 1-22.
- Fernández, D., Ferrer, R., y Reig, A. (2013). Entornos virtuales: predicción de la satisfacción en contexto universitario. *Revista de Medios y Educación*, pp. 167-181.

- Figueroa, R. (2021). *Relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del postgrado de la Universidad Católica de Santa María – Arequipa 2020*; tesis para el grado de maestro de educación superior de la Universidad Católica Santa María; <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2204960>
- Flores, V. (2020). Efectos moderados en la relación entre calidad del servicio universitario y la satisfacción académica estudiantil en la Universidad Nacional Licenciada de Moquegua, 2019. Tesis de maestría de gestión empresarial – UNJBG; <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3954>
- García, A., Angarita, J. y Velandia, C. (2013). Implicaciones pedagógicas del uso de las TICs en la educación superior. *Revista de Tecnología*, 12(3), pp. 36-56.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Allyn & Bacon: 11.0 Update (4.^a ed.).
- Gros, B. y Noguera, I. (2013). Mirando el futuro: evolución de las tendencias tecnopedagógicas en educación superior. *Revista Científica de Tecnología Educativa*, vol. 2, núm. 2, pp. 130-140. <http://www.uajournals.com/campusvirtuales/es/revistaes/numerosanteriores.html?id=85>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. V Edición.
- Ley n° 30220. (2014). *Ley universitaria*. http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf

- Nieto, R. (2012). Educación virtual o virtualidad de la educación. Colombia: *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19, pp. 137-150.
- Ruiz, C. & Antonio, A. (2016). Propuesta de buenas prácticas de educación virtual en el contexto universitario. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, (49).
<https://revistas.um.es/red/article/view/257681>
- Sucso, W. (2020). *Gestión de la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Economía Agraria de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, año 2019*. Tesis de maestría en gerencia y administración de la educación de la UNJBG;
<http://www.repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4073>
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- Tacca, D., Tacca, A., & Cuarez, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1), e1085.
<https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Valdez, E. (2018). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017*; tesis para el grado de maestro en gestión pública de la Universidad César Vallejo;
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21504>

- Vergara-Morales, J., Del Valle, M., Díaz, A. y Pérez, M. V. (2018). Adaptación de la escala de satisfacción académica en estudiantes universitarios chilenos. *Psicología Educativa*, 24, 99-106. <https://doi.org/10.5093/psed2018a15>
- Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, pp. 217-235.