



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

**Educación virtual y nivel de satisfacción de los estudiantes de
derecho II semestre de una universidad privada de Arequipa,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Docencia Universitaria

AUTOR:

Holgado Condori, Renny Anthony (Oicid.org/0000-0001-5738-2845)

ASESOR:

Dra. Carruitero Avila, Nancy Aida (Orcid.org/0000-0002-5138-6519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, a mis padres, a mis seres queridos y a todas aquellas personas que me apoyaron en mi desarrollo profesional.

Renny

Agradecimiento

Agradezco a todas las personas que me apoyaron y me dieron ánimos en la elaboración y fundamentación de la presente tesis. A mi asesor por la paciencia y el apoyo para poder explotar nuestras capacidades y poder obtener este título.

Renny

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variable y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1 Muestra	18
Tabla 2 Distribución de frecuencia de la variable educación virtual	21
Tabla 3 Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del estudiante	22
Tabla 4 Tabla cruzada V1*V2-Dim.1	23
Tabla 5 Tabla cruzada V1*V2-Dim2	24
Tabla 6 Tabla cruzada de la V1*V2-Dim3	25
Tabla 7 Tabla cruzada V1*V2-Dim4.....	26
Tabla 8 Prueba de normalidad de variables y dimensiones	27
Tabla 9 Prueba de correlación educación virtual*satisfacción del estudiante	28
Tabla 10 Prueba de correlación recursos de aprendizaje virtual*satisfacción del estudiante.....	29
Tabla 11 Prueba de correlación acompañamiento virtual*satisfacción delestudiante	30
Tabla 12 Prueba de correlación*colaboración virtual*satisfacción del estudiante .	31
Tabla 13 Prueba de correlación competencias*satisfacción del estudiante	32

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la educación virtual y el nivel de satisfacción de los estudiantes del II semestre de la carrera profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa 2021. El estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental, descriptivo, correlacional simple y con enfoque cuantitativo. La muestra fue comprendida por 108 estudiantes, muestreo probabilístico, para la recolección de datos se usó la encuesta, los cuestionarios fueron el instrumento, los mismos fueron validados por juicio de expertos; se determinó su confiabilidad por el alfa de Cronbach. Resultando que, un 34.26 % de estudiantes percibe que la educación virtual tiene un nivel alto; y un 44.44% señalaron un nivel medio; un 21.30% consideró que es de nivel bajo; mientras que, en la percepción de la satisfacción del estudiante se tuvo que, el 55.56% expresó que el nivel es alto; 23.15% considera que el nivel es medio; 21.30% consideran que el nivel es bajo. La conclusión, el análisis estadístico dio como resultado una sig. = 0.000 < 0.05. Asimismo, con un valor de Rho = 0.827. La educación virtual tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante de una universidad privada de Arequipa.

Palabras clave: Estudiante, universidad privada, formación profesional, educación virtual, satisfacción del estudiante

Abstract

The objective of the research work was to determine the relationship between virtual education and the level of satisfaction of the students of the second semester of the professional law degree at a private university in Arequipa 2021. The study was basic, with a non-experimental design, descriptive, simple correlational and with a quantitative approach. The sample was comprised of 108 students, probabilistic sampling, the survey was used to collect data, the questionnaires were the instrument, they were validated by expert judgment; Its reliability is calculated by Cronbach's alpha. Resulting in that, 34.26% of students perceive that virtual education has a high level; and 44.44% indicated a medium level; 21.30% demonstrated that it is of low level; while, in the perception of student satisfaction, 55.56% expressed that the level is high; 23.15% consider the level to be medium; 21.30% consider that the level is low. The conclusion, the statistical analysis resulted in a sig. = 0.000 < 0.05. Likewise, with a value of Rho = 0.827. Virtual education has a significant relationship with student satisfaction at a private university in Arequipa.

Keywords: student, private university, professional training, virtual education and student satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos, la humanidad se encuentra enfrentando una emergencia de salud debido a la difusión del virus COVID-19. Esta situación no solo perjudica a una parte de la población global, sino que también ha tenido un impacto significativo en el ámbito educativo. Así mismo la publicación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2020) en su artículo “Aprendo en casa: educación a distancia para todos” señala que, en una situación sin precedentes, más 159 países han cerrado instituciones de educación superior de manera general, esto está teniendo un impacto en el 87% de los alumnos a nivel global. En respuesta a esta situación, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la UNESCO han implementado una variedad de programas de asistencia en diferentes naciones, con el objetivo de crear soluciones apropiadas para la educación a distancia y llegar a los jóvenes que se han visto afectados.

ONU (2020) en su portal de noticias web, señaló que, en América Latina el número de estudiantes afectados por la crisis sanitaria se estima en más de 156 millones, o más del 95% de los estudiantes, incluidos los estudiantes de nivel superior (universitarios) y estudiantes de educación técnica y vocacional, en extracto todos los niveles de educación.

Del mismo modo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020) señaló que las medidas de distanciamiento social que se implementan en todo el mundo para lograr frenar la propagación del COVID-19, provocaron una recesión económica drástica, así es que ello crea un contexto de virtualización forzada entre los distintos sectores de producción; en caso del sector educación, este se vio afectado en mayor grado y tuvo que adecuar todo el sistema educativo para adaptarse a las clases virtuales, para de este modo mantener un flujo educativo adecuado; como respuesta de la virtualización forzada, la mayoría de las universidades tuvieron que optar por la virtualización de una manera rápida y arriesgada, que limitó la planificación y dificultó los canales de comunicación adecuados.

De este modo se evidencia la magnitud de la crisis que se enfrentó al inicio de la pandemia. Del mismo modo la UNESCO-IESALC (2020) en su portal web señaló que, la regulación del proceso de enseñanza y aprendizaje durante la actual pandemia en su totalidad, ha puesto en relieve una serie de caracteres educativos complejos que se deben tener en consideración a la hora de evaluar y reevaluar la calidad de enseñanza. Aquellos criterios que son importantes para construir un contexto de aprendizaje significativo constituyen la reflexiones y opciones de los estudiantes sobre determinados aspectos del proceso en el que son participantes activos, poniendo mayor interés en la satisfacción del estudiante universitario con varios aspectos de la estructura de la enseñanza y el aprendizaje virtual.

Actualmente en Perú, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2020) publicó en el portal web del diario oficial el peruano los criterios para el seguimiento y continuación del dictado de clases excepcional de los cursos universitarios mediante la virtualización, como medida para frenar y controlar el contagio del COVID 19. Como consecuencia a estado de emergencia que declaró el gobierno, asegurando la continuidad de la educación para más de un millón de estudiantes universitarios, la SUNEDU determinó estándares para realizar un monitoreo del desarrollo adecuado de la formación universitaria mediante un mecanismo de enseñanza virtual, respetando los estándares de adaptabilidad, calidad y demás requisitos previos al aprendizaje.

Así mismo, cabe señalar que ya con anterioridad la SUNEDU supervisaba la evolución de la virtualización educativa, ello con respaldo normativo del artículo 47 de la Ley Universitaria, Ley N.º 30220 (2014) en la cual limitaba la virtualización de los cursos universitarios a un máximo del 50%, teniendo en cuenta que la calidad de la enseñanza impartida por las universidades no se vería afectada. La principal consecuencia de esta ley era la falta de incentivos para que las universidades investiguen y mejoren las metodologías aplicadas en entornos virtuales y dejen de invertir en equipos, capacitación e instalaciones propicias para dichos medios; pues hoy en día ello sirvió como base para hacerle frente a esta problemática mundial.

Del mismo modo, es preciso señalar que entre los factores que generan dificultad al estudio de esta modo de enseñanza, según el diario El Comercio (2020)

en su portal web señala que, casi no existe homogeneidad entre las características económicas de la totalidad de estudiantes de nivel superior en el país, lo cual imposibilita que una gran parte de los estudiantes pueda permitirse la virtualización educativa, y hace difícil que obtengan los recursos necesarios para las herramientas (computadora portátil, computadora, Internet, cámara web, micrófono y entorno apropiado) necesarios para una lección virtual, lo cual genera insatisfacción en los estudiantes universitarios con escasos recursos.

Así también, el diario La República (2019) en su sitio web, señala que las universidades de Arequipa optaron por desarrollar sus clases de manera virtual, ya que por las medidas adoptadas por el gobierno se ven imposibilitadas de proseguir con normalidad las clases presenciales, Después de este período, todo dependerá del comportamiento del virus y de la decisión de las autoridades nacionales.

Del mismo modo el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2021) en su sitio web señala que, las clases virtuales traen consigo cierto malestar e inconformidad con los estudiantes, debido a que el déficit de equipamiento y conectividad son obstáculos para un correcto desarrollo de la formación profesional, del mismo modo ello traerá repercusiones en la calidad de enseñanza, junto a un gran malestar por parte de los estudiantes universitarios.

Así también, La Defensoría del Pueblo (2021) en su portal web señala que, no solo las instituciones educativas primaria y secundarias son afectadas por los inconvenientes de las clases virtuales, sino que las universidades de Arequipa vienen enfrentando las dificultades de los mismos, así también señalo que va por un hilo muy delgado el incurrir en la anti pedagogía respecto a las clases en línea, debido al gran número de alumnos por sesión de clases. Asimismo, exhortó a las autoridades competentes, vigilar y/o fiscalizar la implementación de las clases virtuales.

Teniendo en cuenta los antecedentes antes mencionados, en el presente trabajo se formuló la problemática siguiente: ¿cuál es la relación que existe entre la educación virtual y el nivel de satisfacción de los estudiantes del segundo semestre de la carrera profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa en el 2021?

Para poder desglosar esta problemática se apoyó en las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la relación de los recursos de la educación virtual; del acompañamiento virtual; la relación de colaboración virtual; y competencias con el nivel de satisfacción de los estudiantes del segundo semestre de la carrera profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa en el 2021?

Es importante señalar que esta investigación encuentra justificación teórica en poder, de alguna manera brindar reflexiones a otros investigadores, referente a las variables de estudio. Al mismo tiempo la investigación contribuye a que las universidades brinden una educación de calidad, la cual cubra las expectativas del estudiante dejando al mismo satisfecho por el servicio recibido.

La variable educación virtual, por ejemplo, tiene como sustento teórico lo indicado por la UNESCO (2013) que señala que la expansión a la aproximación del aprendizaje mediante la tecnología puede favorecer la calidad y dar respaldo a la incorporación. La tecnología de la información da la posibilidad hacer propuestas de educación y formación más asertivas con respecto a la comunicación de docentes y alumnos en general. Del mismo modo la variable de satisfacción del estudiante, encuentra respaldo teórico en Allen (2013) quien manifiesta que, podemos entender la satisfacción del estudiante como el grado de cohesión respecto de las expectativas de los estudiantes universitarios y los resultados que se obtiene, ello como respuesta a la experiencia de aprender.

En el mismo sentido el presente trabajo de investigación evidenció como justificación práctica, poder enriquecer los conocimientos en relación a las variables antes mencionadas, del mismo modo brindar soluciones a los problemas encontrados en la presente investigación. Pues de este modo se señala la justificación práctica, así como lo indica Valderrama (2015) se evidencia la intención de los investigadores por presentar sus conocimientos, llegar a obtener su título académico, o si es el caso poder contribuir con soluciones a una determinada problemática que afecta a las empresas, organizaciones y demás, ya siendo estos públicos o privados.

En la misma línea de ideas cabe resaltar que el presente trabajo coincide con Bernal (2010) quien señala que, en una investigación, la justificación

metodológica se presenta cuando en el proyecto se propone un nuevo enfoque o una nueva estrategia con el fin de ofrecer información de alta fiabilidad y validez. También es fundamental destacar que el enfoque de la investigación en cuestión es cuantitativo, ya que se pretende recopilar datos numéricos relacionados con las variables investigadas. Para asegurar la calidad de los instrumentos utilizados, se sometieron a una validación por parte de expertos. En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, se optó por la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach.

Esta investigación sirvió para poder estudiar cuáles son los aspectos que tienen mayor relación con la satisfacción de los estudiantes universitarios, cuantificar el nivel de satisfacción, y obtener más conocimientos sobre el tema de las actividades planificadas que sean de aporte para incrementar la calidad de enseñanza del estudiante del II semestre de la carrera profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa en el 2021.

El objetivo de la presente investigación fue: lograr determinar la relación existente entre la educación virtual y el nivel de satisfacción de estudiante del segundo semestre de la carrera profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa en el 2021. Los objetivos específicos planteados en el presente trabajo de investigación fueron: establecer cómo se relaciona los recursos de educación virtual; el acompañamiento virtual; la colaboración virtual y las competencias con el nivel de satisfacción de los estudiantes del segundo semestre de la carrera profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa en el 2021.

La hipótesis general del presente trabajo de investigación, es que existe una adecuada relación entre la educación virtual y el nivel de satisfacción de los estudiantes del segundo semestre de la carrera profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa en el 2021. Así también es preciso señalar las hipótesis específicas, entre las cuales se tuvieron: existe una relación consistente entre los recursos de la educación virtual; el acompañamiento virtual; la colaboración virtual y las competencias con el nivel de satisfacción del estudiante del segundo semestre de la carrera profesional de derecho en una universidad privada de Arequipa en el 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto al ámbito internacional, con la finalidad de poder contrastar resultados de la presente investigación: Gonzales et al. (2017) en su investigación relacionada a la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria; donde señala que, ante los avances frecuentes de la tecnología, informativos y científicos, la globalización y diversidad cultural, entre demás sucesos que acontecen en la sociedad actual, puesto que la educación tiene que afrontar cambios importantes y adaptaciones para poder dar pronta respuesta a todos los involucrados en el proceso educativo. A partir de esta perspectiva de la globalización, se puede concluir que estamos experimentando una revolución en la educación, en la cual las nuevas tecnologías desempeñan un papel fundamental en la transformación de las estructuras educativas. Esto implica la búsqueda de entornos educativos más amplios que fomenten un diálogo universal, con el objetivo de acercarnos a la concepción de una educación sin limitaciones geográficas. De esta manera, estamos preparados para afrontar los desafíos actuales que enfrentamos en el ámbito educativo.

Del mismo modo, el aporte del autor Gonzales, es importante ya que refleja la perspectiva analítica utilizada en este estudio y permite ir más allá de ese concepto. Definir la universidad como una entidad unificada y homogénea con una unidad académica estable, muestra que, por el contrario, existen escenarios de tensión, los cuales están determinados por una variedad de prácticas, actuaciones y entornos, en orden de su fuerza internamente lideran los procesos de modificación de uno u otro, así mismo ello refleja que la adaptación de la educación virtual no es igual para todos los sectores universitarios.

En la misma línea de ideas, García (2021) en su tesis realizado en España, referente la educación a distancia digital, pre confinamiento, confinamiento, pos confinamiento en tiempo de Covid-19, la cual tiene como población a estudiantes de la UNED España. Asimismo, resume que la pandemia generó cambios y destrucción en una amplia gama de actividades humanas. Resalta actividades relacionadas a la enseñanza como le área más afectada a nivel mundial, debido al cierre administrativo obligatorio de los centros educativos. Concluye que se pudo

evidenciar muchos errores cometidos y por ello demediadas las todas las percepciones negativas de parte de una gran mayoría de estudiantes, docentes y familias; bastantes de estos últimos ya intransigentes a la adaptación de estos nuevos formatos novedosos.

Es importante para el presente trabajo poner en evidencia que esta crisis mundial no solo afecto a una sola actividad o industria, sino que afecto al sector de educación, orillando a adaptarse a esta crisis que se vivió, a ello resaltan los problemas de las clases virtuales en todos sus extremos, así como lo señala García Aretio en el párrafo anterior.

Así también, Arras et al. (2018) en su tesis en Veracruz-México referente a las competencias en las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el rendimiento académico en la modalidad virtual y presencial de una universidad; tesis que tuvo como objetivo general hacer un análisis comparativo a los estudiantes que hacen la mencionada maestría, la metodología que se empleo fue la analítica que sintética y teórico deductivo, el cual se concluye que respecto a las clases presenciales tiene realce la cátedra tradicional con una diferencia marcada de $T=12.185$, con un diferencial muy revelador en favor de las clases presenciales, mientras que por otro lado los estudiantes de las clases virtuales resaltan el modo de presentaciones online $T=-70387$ y $P=0.00$, debate y discusiones $T=3.005$ y $P=0.003$, estructuración de temas $T=-2.547$ y $P=0.012$, resolución de problemas $T=-2.082$ y $P=0.039$, acompañamiento personalizado $T=-3.005$ y $P=0.003$ con referencia a los métodos de elaboración que revelan un discrepancia de gran importancia en colaboración a las clases virtuales.

Balladares (2017) en su trabajo de investigación en España, estableció como su objetivo principal poder analizar la incidencia de la educación digital y la formación docente universitario en el uso de las herramientas que se adapten a los distintos habientes de aprendizaje, para así tener progresos respecto a estrategias metodológicas, informales y comunicacionales. Así también se propuso la recreación instruccional para poder mejorar la aptitud universitaria para la construcción digital de los docentes, ampliando en simultaneo su entorno profesional adecuándolo a los nuevos desafíos y haciéndolos competitivos.

En la misma dirección de ideas, Pinedo et al. (2019) en su investigación en España referente a los pensamientos y aprendizaje visible a través de las nuevas tecnologías en una universidad. En la cual resume, el proyecto promueve una mayor formación en las habilidades y estrategias de pensamiento de los profesores y futuros profesores y sus métodos de enseñanza. La formación de habilidades de aprendizaje y pensamiento también se combina con el uso de tecnologías de aprendizaje y conocimiento (TAC), se llegó a la conclusión que, el proyecto de innovación docente propuesto, es de suma importancia para la formación e implementación de aquellas estrategias que comprenden rutinas y destrezas del pensamiento, todo ello en distintas etapas de formación académica, estas siendo sistémicas e interdisciplinarias con mayor realce en la educación superior.

Es importante mencionar que el aporte en el párrafo anterior es clave ya que, ante la pandemia, estas capacidades son aún más necesarias, por lo que las TIC de hoy es muy oportuno, porque conecta dos aspectos inherentemente innovadores, como lo menciona Pinedo.

Por otro lado, se tienen los antecedentes nacionales que enriquecen la elaboración del presente trabajo, tales como: Cuadrao (2016) en su trabajo de indagación el cual señala como objetivo principal poder establecer la influencia de la aplicación del método de enseñanza virtual Blended-Learning, en el aumento el aprendizaje. Los hallazgos en el estudio mencionado previamente indican que se ha producido un incremento en las habilidades de procedimiento y cognición dentro del grupo de investigación, lo cual se podría calificar como satisfactorio en relación con el grupo de control. En cuanto a la dimensión relativa a la actitud, se evidencia una notable mejora en el aprendizaje, la cual se considera alta en la mayoría de los casos. En consecuencia, se puede concluir que la metodología de enseñanza en línea resulta adecuada para mejorar el aprendizaje de materias en general.

Cabe resaltar el aporte del autor Cuadrao, ya que señala que la enseñanza virtual tiende a ser eficaz, así mismo ello sirve como un punto de apoyo a esta investigación.

Del mismo modo, Pinedo (2017) en su indagación tuvo por objetivo principal es establecer el nivel de interacción entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en el ámbito de las buenas prácticas del sistema formativo de un CETPRO en el distrito de Caraz. El modo de estudio nos refiere a un diseño no experimental, de tipo trans versal, de enfoque cuantitativo, así también estuvo conformado por una población de 192 matriculados, siendo de este modo la muestra 74 alumnos, emprendió la encuesta como método de recolección de información. De este modo concluyo que se pudo determinar la relación existente entre las variables satisfacción del estudiante y calidad del servicio.

Es importante el aporte de Pinedo, ya que en investigación expone la relación de la satisfacción del estudiante con la calidad de servicio, y ello está estrechamente ligado con el presente trabajo respecto que existe cierta similitud en cuanto a las variables.

No obstante, también es importante el aporte de, Figueroa (2021) en su indagación donde el objetivo del trabajo de investigación fue evidenciar la relación existente entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de posgrado. En este contexto, se obtuvieron resultados de 0.944 y 0.915, considerados satisfactorios en la prueba estadística de Spearman. En lo que concierne a la percepción del nivel de educación virtual, el 65% lo considera como alta, el 30% medio, y solo el 5% bajo. En cuanto a la percepción de satisfacción, el 62% la percibe como alta, el 34% medio, y nuevamente un 5% bajo, dentro del total de estudiantes encuestados. La conclusión, el coeficiente de correlación es positivo además es significativo con un valor de $p < 0.01$.

Cruzado (2016) en su averiguación donde se determinó como objetivo principal determinar la relación entre la percepción del campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de educación superior en el distrito de Ate. En base a una metodología básica, un diseño no experimental y una muestra de 191 colaboradores, se ha llegado a la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre las variables clasificadas. Esta conclusión se respalda con un valor de p igual a 0.00, por debajo de 0.05; lo que indica una relación consistente. De la misma forma se ha observado el mismo resultado en todas las dimensiones

evaluadas en el estudio.

Así mismo, Boullosa et al. (2017) en su indagación cuyo objetivo general fue comparar los niveles de satisfacción de los estudiantes de educación superior que utilizan las aulas virtuales en el Instituto Público del Ejecito. El método es no experimental, descriptivo-comparativo y transversal. Una muestra no probabilística conformada por 123 sujetos. Se utiliza como técnica un cuestionario (Sp-DELES). Resultado, se puede concluir que la mayoría abrumadora de los estudiantes están contentos con la utilización de las aulas virtuales. Además, se observa que los estudiantes de la especialidad de comunicación tienden a expresar un nivel de satisfacción más alto en comparación con otros programas académicos.

El aporte de los autores, sirven de apoyo a la presente investigación ya que los datos nos sirven para la discusión de resultados, de este modo podremos tener una conclusión adecuada.

Ahora bien, dentro de las teorías en la que se apoya la presente investigación se tuvo las siguientes: con referencia a la primera variable, "educación virtual", Aparisi (2020) señala que la misma es también conocida como enseñanza en línea; desde este punto de vista, la educación en línea se interpreta como el conjunto de actividades que los profesores llevan a cabo de manera adicional a sus lecciones utilizando recursos relacionados con la comunicación, la instrucción y cualquier otra tarea que esté vinculada al empleo de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Así también Gros (2011) expresó que, en el contexto del aprendizaje en línea, la actividad se convierte en el elemento central del proceso de diseño educativo. Esto se debe a que, al planificar un curso, es fundamental tener en cuenta las acciones que los estudiantes deben realizar con el fin de obtener los conocimientos y habilidades deseados. Una vez que se ha establecido la acción necesaria, es esencial planificar los ambientes y recursos adecuados para llevarla a cabo de manera eficiente.

En la misma línea de ideas, Nieto (2012) la educación virtual se define como una solución integral frente a diversos desafíos, ya que amplía las oportunidades de acceso tanto para grupos sociales marginados o desatendidos como para aquellos cuyas limitaciones de tiempo y espacio lo requieren. Este enfoque se

enfoca en garantizar y mejorar la calidad de los servicios educativos ofrecidos mediante la aplicación de avances tecnológicos en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Además, fomenta la innovación en las prácticas educativas contemporáneas de manera integral y global. Del mismo modo la UNESCO (2013) dice que, la tecnología tiene la capacidad de expandir el acceso al aprendizaje, elevar la calidad educativa y promover la inclusión. Las (TIC) desempeñan un papel fundamental al permitir la entrega de educación y formación, la distribución de contenido educativo y la facilitación de la comunicación entre profesores y estudiantes.

Así también, dentro de las dimensiones que comprenden esta variable se tuvo las siguientes: los recursos de aprendizaje virtual, García (2017) indica que un recurso digital es cualquier tipo de información almacenada en formato digital. Del mismo modo, se entiende por recurso digital cualquier documento que se encripte para su manipulación y consulta informática directa, o para acceso electrónico remoto. En el mismo sentido, Zambrano et al. (2021) es cierto que los recursos virtuales de aprendizaje desempeñan un papel fundamental en la educación al emplear herramientas didácticas que fomentan el desarrollo de competencias y conocimientos en los estudiantes, especialmente en momentos difíciles, como los que hemos experimentado durante la pandemia del COVID-19.

Acompañamiento virtual, López (2015) define el acompañamiento virtual, como una acción preventiva de mantenimiento y mejoramiento del proceso formativo virtual de los estudiantes, a través del fomento del aprendizaje estratégico y autónomo, orientando a los alumnos en situaciones académicas complejas.

Colaboración virtual, Ruiz et al. (2018) enfatiza que la colaboración virtual no es más que aprendizaje colaborativo, es una tecnología educativa basada en un pequeño trabajo en equipo que fomenta el desarrollo de habilidades cognitivas y sociales a través de los medios de la tecnología, donde cada participante es responsable de aprender de todos los miembros del equipo. Por otro lado, Gross (2011) Esto se refiere a la promoción de enfoques de aprendizaje cooperativo que desempeñan un papel esencial en los procesos de comunicación e interoperabilidad entre estudiantes, lo que se conoce como "presencia social". Este

enfoque se aplica en el diseño de las actividades de aprendizaje para fomentar la interacción efectiva y la colaboración entre los estudiantes. La presentación de situaciones de aprendizaje requiere que los estudiantes coordinen acciones conjuntas, gestionen información y recursos, participen en discusiones y debates sobre sus propias opiniones, y emitan juicios críticos sobre el trabajo de sus compañeros, entre otras actividades.

Competencias, que según Aldana de Becerra y Ruiz (2010 como se citó en Rosales 2021) son las destrezas, habilidades y conocimientos que una persona debe realizar de manera efectiva. La habilidad es una característica que constituye a una persona en un campo particular.

Ahora bien, respaldando los aportes ya mencionados, cabe señalar la teoría constructivista, Navarro y Texeira (2016) señalan que, mediante este enfoque educativo, es posible estudiar desde cualquier ubicación y contar con la guía de un tutor personal. Los usuarios tienen la oportunidad de adquirir habilidades y conocimientos a través de internet, siguiendo su propio ritmo de aprendizaje y gestionando su tiempo según sus necesidades. Esto permite que el estudiante se convierta en un autodidacta y tome un papel activo en su proceso de aprendizaje. En la misma línea de ideas, resulta dable resaltar el enfoque propuesto por, Juca (2021) quien afirma que, la educación a distancia promueve una propuesta educativa en la que los estudiantes autoorganizan su aprendizaje, como un proceso autodirigido, transformando sus habilidades mentales en competencia académica, y es el docente quien dirige este aprendizaje.

Como la segunda variable se propuso “la satisfacción del estudiante”, donde Chaparro y Reyes (2017) proponen como un elemento crucial para evaluar la calidad de la enseñanza, ya que indica la efectividad de los servicios académicos y administrativos, así como la satisfacción del estudiante con las materias o asignaturas, su interacción con los profesores y sus compañeros, así como la calidad de las instalaciones y los equipos disponibles. La visión del estudiante, que se deriva de sus percepciones, expectativas y necesidades, se convierte en un indicador crucial para optimizar la gestión y el diseño de los programas de estudio.

Del mismo modo, Surdez et al. (2018) se puede comprender la satisfacción estudiantil como el nivel de bienestar que experimentan los alumnos al ver que sus expectativas académicas son satisfechas gracias a las acciones emprendidas por la institución para abordar sus necesidades educativas.

Heredia et al. (2020) señalan que, la satisfacción de los estudiantes es la respuesta de la percepción obtenida por el servicio educativo que una institución superior, así también dentro de esta se evidencia si dicha institución cubre o no las expectativas de los estudiantes.

En el mismo sentido, Zhang (2014) señala que, los estudiantes tendrán una sensación de satisfacción, dependiendo de sus condiciones antes de ingresar a la universidad, que se convertirá en parámetros a cubrir por las universidades, consciente o inconscientemente, los estudiantes buscan evidenciar su satisfacción respecto al servicio que reciben por parte de las universidades.

Mancilla et al. (2019) resaltan que, la evaluación de la calidad de la educación regularmente considera la satisfacción de los estudiantes con respecto a la enseñanza que reciben como un elemento esencial. Esta definición resalta la relación entre la satisfacción con el servicio educativo y su efectividad. Se argumenta que un estudiante contento desempeña una función esencial en la evaluación de la calidad de una institución educativa, ya que la evaluación dependerá de hasta qué punto se atienden las necesidades de los estudiantes mediante los servicios proporcionados por la institución.

Así también, dentro de las dimensiones que integran la variable de satisfacción de los estudiantes, se tuvo: la calidad de la institución, Cano (2013) la calidad de las instituciones educativas debe ser entendida y representada de manera completa, siguiendo un enfoque que abarque la totalidad y la globalidad de dichas instituciones. Esto implica considerar que todos y cada uno de los elementos que conforman una institución educativa son susceptibles de ser estudiados y analizados según criterios establecidos de calidad. En este sentido, se adopta una perspectiva holística y sistémica en la que todos los componentes interconectados contribuyen de manera integrada al resultado global. La calidad se define, por lo tanto, mediante la interacción dinámica de todos los elementos que participan en el

proceso educativo. De acuerdo con Álvarez et al. (2015) se argumenta que la calidad es el factor principal que determina la competitividad de una empresa. No obstante, dado que la calidad es una característica en constante evolución en cualquier industria, es esencial contar con herramientas apropiadas para su evaluación. En el contexto de las universidades, se requiere un sistema de evaluación y acreditación que les permita participar de manera efectiva en el proceso de globalización de la educación superior.

La expectativa del estudiante, la agencia de calidad educativa (2019) enfatiza que se refieren al nivel más alto de educación que creen que alcanzarán en el futuro. Están influenciadas no solo por el análisis de las capacidades y la conveniencia, sino también por el entorno del hogar y la escuela en el que se desarrollan los estudiantes. Chaparro y Reyes (2017) se nota un aumento significativo en el interés por comprender las expectativas de los estudiantes universitarios en lo que respecta a las condiciones que podrían mejorar su propio proceso de aprendizaje.

Docencia, Pérez (2015) en este contexto educativo, se concibe como una actividad que se lleva a cabo a través de la interacción de tres elementos fundamentales: el docente, el alumno y el objeto cognitivo. En este proceso, el profesor desempeña el papel de fuente de conocimiento, mientras que el alumno actúa como receptor de estos conocimientos de manera ilimitada. Está claro que el docente responsable de su profesión está preparado con estrategias pedagógicas que le permiten llegar a sus alumnos, pero dependerá del medio y forma que utilice.

Pues así, lo antes señalado lo respalda la "Teoría conductista", que se basa en la teoría de Ivan Pavlov (1999, como se citó en Patiño, 2018) esta perspectiva se enfoca en examinar el comportamiento que se puede observar y medir, con el propósito de controlarlo y predecirlo. Se emplean estos principios de manera constructiva para promover un comportamiento eficiente y favorecer un aprendizaje gratificante.

Zas (2002) presenta, el nivel de satisfacción del estudiante, de acuerdo a lo expuesto por el autor en relación a los indicadores de estándares de calidad, se

percibe como un fenómeno subjetivo. Esto se debe a que la satisfacción, como concepto, está directamente vinculada a lo que se aspira alcanzar en función de la consecución de ciertos resultados específicos. En este contexto, la generación de satisfacción implica que la interacción entre una entidad que busca satisfacción y un beneficiario debe llevarse a cabo, siendo la opinión de este último la que en última instancia valore este proceso.

Al respecto, Alves y Raposo (2004) la investigación acerca de la satisfacción de los estudiantes en la educación superior se ha vuelto de suma importancia para las instituciones de este ámbito. Esto se debe a que la continuidad y el éxito de estas organizaciones están directamente vinculados a su capacidad para crear una impresión positiva entre los usuarios de sus servicios, es decir, los propios estudiantes. El autor sostiene que solo a través de la completa satisfacción de los alumnos usuarios se puede alcanzar el éxito deseado de manera irrefutable. Esto implica no solo evitar la pérdida de estudiantes, sino también asegurar su permanencia en la institución. Además, se destaca que esta satisfacción puede convertirse en una reputación positiva que se difunde directamente entre la población, actuando como una forma de marketing social.

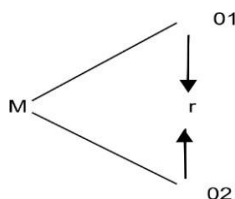
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Le presente trabajo de investigación fue de tipo básica. De este modo se puede señalar también que, el tipo de investigación fue correlacional simple, dado que tuvo por objetivo evidenciar la relación de dos variables; mientras que según el alcance temporal, fue transversal, midiendo las variables en un momento y en una sola oportunidad (Valderrama 2015).

Diseño de investigación

Este estudio tuvo un diseño no experimental debido a que las variables de educación virtual y satisfacción de los estudiantes no fueron manipuladas, solo se realizó su investigación, recordemos que un diseño no experimental se evidencia cuando, no se manipula las variables, dado que se considera para la investigación que los hechos se dieron en un tiempo pasado (Valderrama 2015).



Donde:

M = muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

R = relación de variables.

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: “Educación virtual”

Definición Conceptual

Aparisi (2020) se interpreta como el conjunto de actividades que los profesores llevan a cabo de manera adicional a sus lecciones utilizando recursos relacionados con la comunicación, la instrucción y cualquier otra tarea que esté vinculada al

empleo de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Definición operacional

La estructura del cuestionario para medir la variable educación virtual constó de 4 dimensiones y 12 ítems; se midió los aspectos: recursos virtuales de aprendizaje, ayudas virtuales, colaboración virtual y habilidades. Asimismo, se empleó la escala Likert con una calificación: totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; indiferente; de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Variable 2: “Satisfacción del estudiante”

Definición conceptual:

Surdez et al. (2018) se puede comprender la satisfacción estudiantil como el nivel de bienestar que experimentan los alumnos al ver que sus expectativas académicas son satisfechas gracias a las acciones emprendidas por la institución para abordar sus necesidades educativas.

Definición operacional

La estructura del cuestionario para medir la variable satisfacción del estudiante la cual incluyó, 3 dimensiones y 11 ítems; se midió los aspectos: calidad de la institución, expectativas de los estudiantes y docencia. Asimismo, se empleó la escala de Likert: totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; indiferente; de acuerdo; totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es la totalidad de los estudiantes matriculados de la carrera profesional de derecho segundo semestre, que es un total de 150 estudiantes.

3.3.2 Muestra

Conformada por la totalidad de los estudiantes de la carrera profesional de derecho segundo semestre que llevan los cursos virtuales, que son un total de 108.

Tabla 1

Muestra

Alumnos del segundo semestre de una universidad privada	N° matriculados	Realizan clases virtuales
Varones	82	58
Mujeres	68	50
Total	150	108

Fuente: elaboración propia

Criterios de inclusión:

- Ser alumno regular
- Estar matriculado en el semestre electivo 2 - 2021
- Asistir de manera frecuente a clases en virtuales, en su totalidadSer mayor de edad

Criterios de exclusión:

- Alumnos que abandonaron el semestre electivo 2-2021
- Alumnos que no quieren participar

3.3.3 Muestreo

El mismo fue probabilístico aleatorio estratificado, según (Otzen y Manterola 2017).

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

En este estudio, se optó por la técnica de la encuesta como método para recopilar información relacionada con las variables educativas hipotéticas y la satisfacción de los estudiantes. Para llevar a cabo esta recolección de datos, se utilizó un cuestionario especialmente diseñado con el propósito de obtener la información necesaria para la investigación. Para Valderrama (2015) la recolección de datos es un proceso que involucra la creación de un plan meticuloso de acciones destinado a recopilar información con un propósito particular. Este plan suele incluir la definición de las fuentes de datos, los métodos de recopilación, el diseño de

instrumentos como cuestionarios o entrevistas, la selección de la muestra, y el cronograma de ejecución, entre otros aspectos relevantes. El objetivo principal es asegurar que los datos obtenidos sean precisos, confiables y relevantes para la investigación o el propósito específico que se persigue.

Instrumento

En este estudio, la herramienta validada fue utilizada por Valdez (2017) en su trabajo de investigación propuso la herramienta del cuestionario, constituido por 12 ítems para la primera variable (educación virtual) y 11 ítems para la segunda variable (satisfacción del estudiante) con un total de 23 ítems. De acuerdo con Hernández et al. (2010) la fiabilidad de un instrumento y su capacidad de medición se relaciona con la medida en que su aplicación repetida en el mismo individuo u objeto genera resultados idénticos (ver anexo 04).

3.5. Procedimientos

El procedimiento que seguido, fue el siguiente:

- La elaboración y aprobación del instrumento a utilizar.
- Se solicitó los permisos correspondientes para aplicar el instrumento al director de la escuela profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa en el 2021.
- Se coordinó con los docentes el día y hora en que se aplicó el instrumento de manera virtual.
- Posteriormente se aplicó el instrumento a 108 colaboradores (muestra) mediante el aplicativo de WhatsApp.
- Los datos que se llegaron a obtener fueron evaluados estadísticamente para establecer el grado de relación de variables.
- Posteriormente se plasmó los resultados obtenidos en tablas, comparándolos con estudios anteriores, para elaborar la discusión, conclusiones y sugerencias.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recabados, fueron analizados con estadígrafos descriptivos a través de una tabla de distribución de frecuencias y su respectiva interpretación. Se pudo hacer el contraste hipotético con una estadística inferencial. Así mismo se verificó que los datos de la dimensión de las variables no siguen una distribución normal lo que permitió establecer el tipo de pruebas estadísticas no paramétricas; para ello se hizo uso del estadígrafo de Rho de Spearman (Valderrama 2015).

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación tuvo el respaldo de los alumnos y docentes que confían en la voluntad del investigador, así como su confidencialidad, por el beneficio del desarrollo educativo. En esa dirección de ideas durante todos los procesos de recolección de datos se respetará la intimidad y anonimato de los estudiantes que contribuyen a esta investigación. Adicionalmente, es importante mencionar que no se han revelado las cifras ni los detalles específicos de la información recopilada a través de la encuesta. Por otro lado, se ha mantenido el respeto a todas las citas de los autores utilizadas en el estudio, y se han incluido adecuadamente en la bibliografía según las normas y directrices apropiadas.

Asimismo, es importante resaltar el aporte de Mora (2016) se refiere a la ética de investigación científica, que es una subdisciplina de la ética general. Esta rama se enfoca en los principios de conducta moral que deben ser observados en el ámbito de la investigación científica. Aunque no proporcionaste el nombre del autor, es importante destacar que varios filósofos y expertos en ética han contribuido a la formulación de principios éticos para la investigación científica. Estos principios buscan garantizar la integridad, la honestidad y la responsabilidad en la práctica científica.

IV. RESULTADOS

Antes de iniciar con las pruebas de hipótesis, se realizó un análisis descriptivo con tablas de frecuencia, graficas de variable y dimensiones.

Aspectos descriptivos de los resultados

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la variable educación virtual

Nivel	f.	%
Bajo	23	21.3
Medio	48	44.4
Valido alto	37	34.3
total	108	100.0

En la tabla 5, se puede verificar que un 34.26% de alumnos colaboradores señalan que respecto a la educación virtual tiene un nivel alto; en tanto que un 44.44% señala que dicho nivel es medio; y un 21.30% considera que la educación virtual es de nivel bajo.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del estudiante

Nivel	f.	%
Bajo	23	21.3
Medio	25	23.1
Valido alto	60	55.6
total	108	100.0

En la tabla número 3, se puede apreciar que el 55.56% de los colaboradores manifiestan que el nivel de satisfacción es válido alto, así también un 23.15% evidencian que va en un nivel medio nivel 21.30% señalan que el nivel es bajo respecto a la satisfacción en la universidad privada de Arequipa.

Nivel de comparación satisfacción del estudiante y recursos de aprendizaje virtual.

Tabla 4

*Tabla cruzada V1*V2-Dim.1*

		V2-Dim1				
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1	Bajo	Recuento	20	0	3	23
		% del total	18.5%	0.0%	2.8%	21.3%
	Medio	Recuento	1	19	5	25
		% del total	0.9%	17.6%	4.6%	23.1%
	Alto	Recuento	3	3	54	60
		% del total	2.8%	2.8%	50%	55.6%
Total		Recuento	24	22	62	108
		% del total	22.2%	20.4%	57.4%	100.0%

De la tabla número 4, se puede apreciar que con respecto a la variable 1 y dimensión 1 “Recursos de aprendizaje”; existe un nivel alto respecto a su tendencia, donde el 50% (54 colaboradores) evidencian un nivel alto en los niveles de la dimensión 1 relacionado a un nivel de satisfacción alto; mientras que, 18.55% (20 colaboradores) perciben un bajo nivel en la dimensión 1 relacionado a un nivel de satisfacción baja.

Niveles comparativos satisfacción del estudiante y acompañamiento virtual

Tabla 5

*Tabla cruzada V1*V2-Dim2*

		V2-Dim2				
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1	Bajo	Recuento	19	1	3	23
		% del total	17.5%	0.9%	2.8%	21.3%
	Medio	Recuento	0	23	2	25
		% del total	0.0%	21.3%	1.9%	23.1%
	Alto	Recuento	0	3	57	60
		% del total	0.0%	2.8%	52.8%	55.6%
Total		Recuento	24	22	62	108
		% del total	17.6%	25.0%	57.4%	100.0%

De la tabla número 5, se puede evidenciar que llega a existir una tendencia de nivel con nivel alto respecto a la satisfacción y la dimensión 2 “acompañamiento virtual”; existe un nivel alto respecto a su tendencia, donde el 52.8% (57 colaboradores) evidencian un nivel alto en la dimensión 2 relacionado a un nivel de satisfacción alto; mientras que, 17.5% (19 colaboradores) perciben un nivel bajo en la dimensión 2 relacionado a un nivel de satisfacción baja.

Niveles de comparación de la variable satisfacción del estudiante y la dimensión colaboración virtual.

Tabla 6

*Tabla cruzada de la V1*V2-Dim3*

		Dim3				
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1	Bajo	Recuento	16	6	1	23
		% del total	14.8%	5.6%	2.8%	21.3%
	Medio	Recuento	0	23	2	25
		% del total	0.0%	21.3%	1.9%	23.1%
	Alto	Recuento	0	10	50	60
		% del total	0.0%	9.3%	46.3%	55.6%
Total	Recuento	16	39	53	108	
	% del total	14.8%	36.1%	57.4%	100.0%	

En la tabla 6, se puede apreciar que se evidencia un nivel alto con referencia a la satisfacción del estudiante y la dimensión 3 “Colaboración virtual” en una universidad privada de Arequipa en el 2021; siendo lo más resaltante que, un 46.30% (53 colaboradores) refieren en un nivel alto a la variable 1 de estudio y la dimensión 3 propuesta para la segunda variable; mientras que, un 9.3% (10 colaboradores) indican en un nivel alto en la variable 1, mientras que en la dimensión 3 un nivel medio.

Niveles de comparación respecto a la variable satisfacción del estudiante y la dimensión competencia.

Tabla 7

*Tabla cruzada V1*V2-Dim4*

		V2-Dim4				
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1	Bajo	Recuento	20	1	2	23
		% del total	18.5%	0.9%	1.9%	21.3%
	Medio	Recuento	0	19	6	25
		% del total	0.0%	17.6%	5.6%	23.1%
	Alto	Recuento	0	4	56	60
		% del total	0.0%	3.7%	51.9%	55.6%
Total		Recuento	20	24	64	108
		% del total	14.8%	36.1%	57.4%	100.0%

En la tabla 7, se puede apreciar una tendencia de nivel alto con referencia a la variable 1 y a la dimensión 4 “Competencias”; siendo lo más relevante que; un 51.85% (56 colaboradores) evidencian en un nivel alto la variable 1 de estudio y dimensión 4 propuesta; en tanto el 3.7% (4 colaboradores) señalan que la satisfacción presenta un nivel alto, mientras que la dimensión 4 un nivel medio.

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de Kolmogorow / Smimov para las variables de estudio

Tabla 8

Prueba de normalidad de variables y dimensiones

	Estadístico	Gl	Sig.
V1: Educación Virtual	.185	108	.000
D1: Recursos de aprendizaje virtual	.271	108	.000
D2: Acompañamiento virtual	.288	108	.000
D3: Colaboración virtual	.232	108	.000
D4: Competencias	.251	108	.000
V2: Satisfacción del estudiante	.181	108	.000
D1: Calidad de la Institución	.267	108	.000
D2: Expectativas del estudiante	.165	108	.000
D3: Docencia	.230	108	.000

Los resultados presentados en la tabla anterior corresponden a la prueba de normalidad, para las variables educación virtual y nivel de satisfacción de los estudiantes cada una con sus respectivas dimensiones, para ello, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, por ser una muestra superior a 30 datos. Por consiguiente, el Sig. bilateral de las variables y dimensiones, todos los valores resultados inferior al 0.05; por lo tanto, se utilizó para la comprobación de Hipótesis la fórmula de Rho Spearman.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H1: la educación virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante de una universidad privada de Arequipa en el 2021.

Tabla 9

*Prueba de correlación educación virtual*satisfacción del estudiante*

			Var. 1	Var. 2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1.000	0.827"
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
	V2	Coefficiente de correlación	0.827"	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

Se evidencia que el sig. = 0.000 < 0.05; por lo cual se da validez a la hipótesis alterna en comparación con la nula, por ello se infiere que, existe relación entre las variables propuestas en el estudio. Así mismo el coeficiente de correlación es de un 0.827; lo cual conlleva a deducir que la correlación es alta.

Hipótesis específica N°1

H1: los recursos de aprendizaje virtual se relacionan con la satisfacción del estudiante del segundo semestre de la carrera profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa en el 2021.

Tabla 10

*Prueba de correlación recursos de aprendizaje virtual*satisfacción del estudiante*

		Var. 2	Var2-Dim1
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.757"
		N	0.000
		108	108
Spearman	V2-Dim2	Coeficiente de correlación	0.757"
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.000
		108	108

Se evidencia que el sig. = 0.000 < 0.05; por lo cual se da validez a la hipótesis alterna en contraste con la nula, por ello se infiere que, existe relación entre la las variables propuestas en sus dimensiones de estudio. Así mismo el coeficiente de correlación es de un 0.757; lo cual conlleva a deducir que la correlación es moderada.

Hipótesis específica N°2

H1: El acompañamiento virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del II semestre de una universidad privada de Arequipa 2021.

Tabla 11

*Prueba de correlación acompañamiento virtual*satisfacción del estudiante*

		Var. 2	V2-Dim. 2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	108
Spearman	V2-Dim2	Coeficiente de correlación	0.861"
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	108

Se evidencia que el sig. = 0.000 < 0.05; por lo cual se da validez a la hipótesis alterna en contraste con la nula, por ello se infiere que, existe relación entre la las variables propuestas en sus dimensiones de estudio. Así mismo el coeficiente de correlación es de un 0.861; lo cual conlleva a deducir que la correlación es alta.

Hipótesis específica N°3

H1: La colaboración virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del II semestre de una universidad privada de Arequipa 2021.

Tabla 12

*Prueba de correlación colaboración virtual*satisfacción del estudiante*

			Var. 2	V2-Dim.3
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	0.817"
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	108	108
Spearman	V2-Dim3	Coeficiente de correlación	0.817"	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	108	108

Se evidencia que el sig. = 0.000 < 0.05; por lo cual se da validez a la hipótesis alterna en contraste con la nula, por ello se infiere que, existe relación entre la las variables propuestas en sus dimensiones de estudio. Así mismo el coeficiente de correlación es de un 0.817; lo cual conlleva a deducir que la correlación es alta.

Hipótesis específica N°4

H1: las competencias de correlación se relacionan con la satisfacción del estudiante del segundo semestre de la carrera profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa en el 2021.

Tabla 13

*Prueba de correlación competencias*satisfacción del estudiante*

		Var. 2	V2-Dim. 4
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.834"
		N	0.000
		108	108
Spearman	V2-Dim4	Coeficiente de correlación	0.834"
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.000
		108	108

Se evidencia que el sig. = 0.000 < 0.05; por lo cual se da validez a la hipótesis alterna en contraste con la nula, por ello se infiere que, existe relación entre la las variables propuestas en sus dimensiones de estudio. Así mismo el coeficiente de correlación es de un 0.834; lo cual conlleva a deducir que la correlación es alta.

V. DISCUSIÓN

Para el presente trabajo de investigación, se tuvo como objetivo principal poder determinar la relación existente entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante del segundo semestre de la carrera profesional de derecho de una universidad privada de Arequipa, en el 2021. La contrastación de la hipótesis se llevó a cabo utilizando el coeficiente de correlación, y se estableció que la significancia bilateral debe ser inferior a 0.05; esto se hizo con el propósito de rechazar las hipótesis nulas y, en su lugar, aceptar las hipótesis alternas. Posteriormente, se pudo calcular el coeficiente de correlación.

En la hipótesis principal del presente trabajo de investigación se evidenció una sig. = 0.000 < 0.05; por lo cual se da validez a la hipótesis alterna en comparación con la nula, por ello se infiere que, existe relación entre las variables propuestas en el estudio. Así mismo el coeficiente de correlación es de un 0.827; lo cual conlleva a deducir que la correlación es alta; dentro de la estadística descriptiva, un 34.26% señalan que existe un nivel alto respecto a la educación virtual, en tanto un 44.44% manifiesta que este nivel es de medio; un grupo reducido de 21.30% señala que la educación virtual es de nivel bajo; de igual manera para los niveles de satisfacción se tuvo que, un 55.56% señala que existe un nivel alto, un 23.15% expresa que este nivel es medio; mientras que se evidencia un bajo nivel de satisfacción en la percepción de los encuestados con un 21.30%.

Para poder contrastar los resultados de la presente investigación no apoyamos en el autor, Cruzado (2016) en su averiguación donde se determinó como objetivo principal determinar la relación entre la percepción del campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de una universidad en el distrito de Ate. con una metodología básica, un diseño no experimental y una muestra de 191 colaboradores. La conclusión, existe una relación directa y significativa entre las variables clasificadas ($p= 0.00$. $P < 0.05$); del mismo modo en todas las dimensiones.

Ahora bien, en el presente trabajo de investigación la hipótesis específica N°1 tuvo una sig. = 0.000 < 0.05; por lo cual se da validez a la hipótesis alterna en contraste con la nula, por ello se infiere que, existe relación entre las variables propuestas en sus dimensiones de estudio. Asimismo, el coeficiente de correlación

fue de un 0.757; lo cual conlleva a deducir que la correlación es moderada. Dentro de la estadística descriptiva con respecto a la variable 1 y dimensión 1 “Recursos de aprendizaje”; existe un nivel alto respecto a su tendencia, donde el 50% (54 colaboradores) evidencian un nivel alto en los niveles de la dimensión 1 relacionado a un nivel de satisfacción alto; mientras que, 18.55% (20 colaboradores) perciben un bajo nivel en la dimensión 1 relacionado a un nivel de satisfacción baja.

Este resultado se corrobora con Cuadrao (2016) en su trabajo de indagación el cual señala como objetivo principal poder establecer la influencia de la aplicación del método de enseñanza virtual Blended-Learning, en el aumento del aprendizaje. Los hallazgos en el estudio mencionado previamente indican que se ha producido un incremento en las habilidades de procedimiento y cognición dentro del grupo de investigación, lo cual se podría calificar como satisfactorio en relación con el grupo de control. En cuanto a la dimensión relativa a la actitud, se evidencia una notable mejora en el aprendizaje, la cual se considera alta en la mayoría de los casos. En consecuencia, se puede concluir que la metodología de enseñanza en línea resulta adecuada para mejorar el aprendizaje de materias en general.

La hipótesis específica N°2, la cual tuvo una sig. = 0.000 < 0.05; por lo cual se da validez a la hipótesis alterna en contraste con la nula, por ello se infiere que, existe relación entre las variables propuestas en sus dimensiones de estudio. Así mismo el coeficiente de correlación es de un 0.861; lo cual conlleva a deducir que la correlación es alta; dentro de la estadística descriptiva se pudo evidenciar que llega a existir una tendencia de nivel con nivel alto respecto a la satisfacción y la dimensión 2 “acompañamiento virtual”; existe un nivel alto respecto a su tendencia, donde el 52.8% (57 colaboradores) evidencian un nivel alto en la dimensión 2 relacionado a un nivel de satisfacción alto; mientras que, 17.5% (19 colaboradores) perciben un nivel bajo en la dimensión 2 relacionado a un nivel de satisfacción baja.

Figuroa (2021) en su indagación donde el objetivo del trabajo de investigación fue evidenciar la relación existente entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de posgrado. En este contexto, se obtuvieron resultados de 0.944 y 0.915, considerados satisfactorios en la prueba estadística de Spearman. En lo que concierne a la percepción del nivel de educación virtual, el

65% lo considera como alta, el 30% medio, y solo el 5% bajo. En cuanto a la percepción de satisfacción, el 62% la percibe como alta, el 34% medio, y nuevamente un 5% bajo, dentro del total de estudiantes encuestados. La conclusión, el coeficiente de correlación es positivo además es significativo con un valor de $p < 0.01$.

Ahora bien, la hipótesis específica N°3 evidenció una $sig. = 0.000 < 0.05$; por lo cual se da validez a la hipótesis alterna en contraste con la nula, por ello se infiere que, existe relación entre las variables propuestas en sus dimensiones de estudio. Así mismo el coeficiente de correlación es de un 0.817; lo cual conlleva a deducir que la correlación es alta. Asimismo, dentro de la estadística descriptiva se evidencia un nivel alto con referencia a la satisfacción del estudiante y la dimensión 3 “Colaboración virtual” en una universidad privada de Arequipa en el 2021; siendo lo más resaltante que, un 46.30% (53 colaboradores) refieren en un nivel alto a la variable 1 de estudio y la dimensión 3 propuesta para la segunda variable; mientras que, un 9.3% (10 colaboradores) indican en un nivel alto en la variable 1, mientras que en la dimensión 3 un nivel medio.

Boullosa et al. (2017) en su indagación cuyo objetivo general fue comparar los niveles de satisfacción de los estudiantes de educación superior en el Instituto Público del Ejército que utilizan las aulas virtuales. El método es no experimental, descriptivo-comparativo y transversal. Una muestra no probabilística conformada por 123 sujetos. Se utiliza como técnica un cuestionario (Sp-DELES). Resultado, se puede concluir que la mayoría abrumadora de los estudiantes están contentos con la utilización de las aulas virtuales. Además, se observa que los estudiantes de la especialidad de comunicación tienden a expresar un nivel de satisfacción más alto en comparación con otros programas académicos.

Dentro del trabajo de investigación, en la hipótesis específica N°4, se evidenció la $sig. = 0.000 < 0.05$; por lo cual se da validez a la hipótesis alterna en contraste con la nula, por ello se infiere que, existe relación entre las variables propuestas en sus dimensiones de estudio. Así mismo el coeficiente de correlación es de un 0.834; lo cual conlleva a deducir que la correlación es alta. Asimismo, dentro de la estadística descriptiva se puede apreciar una tendencia de nivel alto

con referencia a la variable 1 y a la dimensión 4 “Competencias”; siendo lo más relevante que; un 51.85% (56 colaboradores) evidencian en un nivel alto la variable 1 de estudio y dimensión 4 propuesta; en tanto el 3.7% (4 colaboradores) señalan que la satisfacción presenta un nivel alto, mientras que la dimensión 4 un nivel medio.

Respecto a ello, Arras et al. (2018) en su tesis tuvo como objetivo general hacer un análisis comparativo a los estudiantes que hacen la mencionada maestría, la metodología que se empleo fue la analítica que sintética y teórico deductivo, el cual se concluye que respecto a las clases presenciales tiene realce la cátedra tradicional con una diferencia marcada de $T=12.185$, con un diferencial muy revelador en favor de las clases presenciales, mientras que por otro lado los estudiantes de las clases virtuales resaltan el modo de presentaciones online $T=-70387$ y $P=0.00$, debate y discusiones $T=3.005$ y $P=0.003$, estructuración de temas $T=-2.547$ y $P=0.012$, resolución de problemas $T=-2.082$ y $P=0.039$, acompañamiento personalizado $T=-3.005$ y $P=0.003$ con referencia a los métodos de elaboración que revelan un discrepancia de gran importancia en colaboración a las clases virtuales.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, el análisis estadístico dio como resultado una sig. = $0.000 < 0.05$. Asimismo, con un valor de $Rho = 0.827$. Se concluye que se presenta una relación directa considerable entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Arequipa en el 2021.
2. Respecto al objetivo específico 1, el análisis estadístico dio como resultado una sig. = $0.000 < 0.05$. Asimismo, con un valor de $Rho = 0.757$. Se concluye que se presenta una relación directa considerable entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Arequipa en el 2021.
3. Respecto al objetivo específico 2, el análisis estadístico dio como resultado una sig. = $0.000 < 0.05$. Asimismo, con un valor de $Rho = 0.861$. Se concluye que se presenta una relación directa considerable entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Arequipa en el 2021.
4. Respecto al objetivo específico 3, el análisis estadístico dio como resultado una sig. = $0.000 < 0.05$. Asimismo, con un valor de $Rho = 0.817$. Se concluye que se presenta una relación directa considerable entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Arequipa en el 2021.
5. Respecto al objetivo específico 3, el análisis estadístico dio como resultado una sig. = $0.000 < 0.05$. Asimismo, con un valor de $Rho = 0.834$. Se concluye que se presenta una relación directa considerable entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes de una universidad privada de Arequipa en el 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Considerando la relación entre ambas variables, se sugiere a la Universidad Privada de Arequipa que priorice el desarrollo de nuevos cursos de educación virtual. Además, se podría enfocar en capacitar a docentes expertos en las materias académicas para que puedan diseñar proyectos educativos en entornos virtuales de alta calidad. Esto se basa en la premisa de que una educación virtual de mayor calidad tiende a mejorar la satisfacción del estudiante.
2. Se recomienda a la universidad que refuerce sus habilidades en el diseño de recursos educativos utilizando software especializado. Esto posibilitará la creación de materiales didácticos más atractivos y efectivos para sus cursos, incorporando enfoques innovadores como la gamificación, una metodología que introduce elementos de juego en el entorno educativo. Esta sugerencia se fundamenta en la premisa de que a medida que los recursos de aprendizaje se perfeccionen, la satisfacción de los estudiantes experimentará un incremento notable.
3. En consonancia con lo anterior, se sugiere que la Universidad Privada de Arequipa brinde capacitación a sus docentes en el manejo del campus virtual. De esta manera, los profesores podrán orientar y guiar de manera efectiva las consultas de los estudiantes y proporcionar retroalimentación oportuna sobre las actividades realizadas por los alumnos. Esta capacitación contribuirá a mejorar el acompañamiento virtual, lo que, a su vez, tendrá un impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes.
4. Otra recomendación importante es incorporar en la planificación de los cursos actividades virtuales en grupo que estimulen la colaboración entre los participantes con el fin de lograr metas académicas. Una plataforma Moodle proporciona herramientas que pueden emplearse con este fin. Es esencial tener presente que una mayor colaboración en entornos virtuales tendrá un efecto positivo en la satisfacción de los estudiantes.
5. Asimismo, se sugiere considerar que los alumnos realicen actividades académicas que estén directamente relacionadas con su formación profesional, permitiéndoles aplicar su aprendizaje para adquirir nuevas competencias.

REFERENCIAS

- Agencia de calidad de la educación. (mayo 2019). Expectativas Educativas.
https://archivos.agenciaeducacion.cl/Expectativas_educativas.pdf
- Allen, (2013). *Satisfaction with distance education*. In M. G. Moore (Ed.), *Handbook of distance education*. (3ra. ed.) (143-154). Nueva York: Routledge,
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: El Ejemplo de la Universidad de Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público*, 1(1), pp. 73-88.
- Arras, A., Torres, C. y Fierro, L. (2018). Competencias en TIC y rendimiento académico en las universidades Autónoma de Chihuahua y Veracruzana.
https://www.researchgate.net/publication/236982288_Competicencias_en_TIC_y_rendimiento_academico_en_las_universidades_Autonomas_de_Chihuahua_y_Veracruzana
- Aparisi, L. (2020). Modelos pedagógicos en la educación virtual.
https://www.researchgate.net/publication/340720945_Modelos_pedagogicos_en_la_educacion_virtual
- Balladares, J. (2017). *Educación digital y formación del profesorado en modalidad semipresencial y virtual (B- LEARNING y E- LEARNING)*.
<https://www.uasb.edu.ec/publicacion/educacion-digital-y-formacion-del-profesorado-en-modalidades-semipresencial-y-virtual-b-learning-y-e-learning-estudios-de-caso/>
- Banco interamericano de desarrollo (26 de febrero del 2020). *La educación superior en tiempos de pandemia*.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-educacion-superior-en-tiempos-de-COVID-19-Aportes-de-la-Segunda-Reunion-del-Di%C3%A1logo-Virtual-con-Rectores-de-Universidades-Lideres-de-America-Latina.pdf>.

- Boullosa, C., Ramírez Bustamante, P. y Juzcamaita, H. (2017). Satisfacción del uso del Aula Virtual en Estudiantes de Segunda Especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Del Ejército. [Para optar por el grado de Maestro en Docencia y Gestión Universitaria, Universidad Marcelino Champagnat].
<https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/429/45.%20Tesis%20%28Boullosa%20Ramirez%2c%20Huaylinos%20Bustamante%20y%20Juzcamaita%20Montes%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.) Colombia: Pearson Educación.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cano, M. (2013). La calidad en el ámbito de la educación.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/educacion2002-1.pdf>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos. cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima: San Marcos
http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., & Reyes Pérez, D. E. (2015). 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).
<https://doi.org/10.15366/reice2015.13.2.001>
- Cruzado, C. (2016). *Percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo- Ate, 2015*. [Tesis de Magistratura en Docencia Universitaria, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7619>

Cuadrao, L. (2016). El método de enseñanza virtual y su influencia en el aprendizaje de histopatología. [Tesis para el grado académico de Doctor en Estomatología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5044>

Departamento de educación de los Estados Unidos (15 de agosto del 2018) *Evaluación de métodos probados en el aprendizaje en línea: un metaanálisis y examen de la educación virtual*, recuperado de: <https://www2.ed.gov/espanol/news/pressreleases/2021/091521.html>.

García, G. (25 de noviembre de 2014). Espacio de Taller de Diseño. Obtenido de Medios Técnicos: <https://tallerdibujoest85.wordpress.com/tag/medios-tecnicos/>

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”. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/10908>

García, L. (2014). *Bases, mediaciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad. Madrid: Síntesis.*

García Aretio, L. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *RIED-Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*, 24(1), 09–32. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>

García Aretio, L. (2017) Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, vol. 20, núm. 2, 2017, pp. 9-25 Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia Madrid, Organismo Internacional. <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331453132001.pdf>

Diario Gestión (23 de julio de 2020). Obtenido de Cinco mil colegios privados ya no abrirían sus puertas el 2021, estima asociación de escuelas particulares:

<https://gestion.pe/peru/coronavirus-%20peru-cinco-mil-colegios-privados-ya-no-abririan-sus-puertas-el-2021-%20estima-asociacion-de-escuelas-particulares-nndcnoticia/?ref=gesr>

Gonzales, K. (2021). “Educación virtual del discurso teórico a las prácticas pedagógicas en la educación superior de Colombia”.

<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/EDUCACION-VIRTUAL-DEL-DISCURSO-TEORICO-A-LAS-PRACTICAS/5412170.html>

Gonzales, M. (2021). “Factores relacionados a la satisfacción de la educación virtual de los estudiantes de medicina de la universidad de San Agustín”.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/cb2834f5-6168-4cd9-894e-2b49d697b49a>

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

<https://www.redalyc.org/journal/3314/331450972013/html/>

Gros, B. (2011). *Evolución y retos de la Educación Virtual. Construyendo el Elearning del siglo XXI*. Barcelona: Editorial UOC. Disponible en:

<http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/66735/0082012>

Heredia, F., Ramos, E., Ordinola, A. y Chuquicusma, D. (2020). Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. *Conrado*, 16(76), 245-253.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442020000500245

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed.) México: McGraw.Hill/Interamericana Editores S.A.

Juca, F. (2016). La educación a distancia, una necesidad para la formación de los profesionales. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 106-111. Recuperado en 18 de septiembre de 2023, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100016&lng=es&tlng=es.

Jose Gascon (2016). *El problema de la educación matemática entre la secundaria y la universidad*, disponible en :

https://www.researchgate.net/publication/277042975_El_problema_de_la_Educacion_Matematica_entre_la_Secundaria_y_la_Universidad/link/5710bfd608ae19b186945e4b/download

Ley N°30220 (9 de julio del 2014). Ley universitaria.

<https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>.

López, C. G. (2015). El desarrollo de competencias profesionales en los Entornos Virtuales de Aprendizaje en ingenierías. El caso de la ingeniería en informática. Tesis Doctoral, Universidad de Granada, Granada, España. <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/43515/26082329.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Maldonado, Fernando (2016). *La educación a distancia, una necesidad para la formación de los profesionales*. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 106-111.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100016&lng=es&tlng=es.

Mancilla, A., Ángeles de Jesús, J., & Orosco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 7(21), 71-81.

<https://integracion-academica.org/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-de-retencion-en-uicui>

- De la Mora, F. (octubre de 2016). Código de ética de Investigación Científica y Tecnológica. Recuperado de:
<https://www.utic.edu.py/investigacion/index.php/reglamentos/codigo-de-etica-de-investigacion-cientifica-y-tecnologica>
- Nieto, R. (2012). EDUCACIÓN VIRTUAL O VIRTUALIDAD DE LA EDUCACIÓN. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 14(19), 137-150.
<https://www.redalyc.org/pdf/869/86926976007.pdf>
- Navarro, E. y Texeira, A. (2016). Constructivismo en la Educación virtual. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/304347794_Constructivismo_en_la_Educacion_virtual
- Naciones Unidas [ONU]. (10 de mayo del 2020). *Noticias ONU, mirada global*, recuperado de:
<https://news.un.org/es/story/2020/03/1471822>.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35, 227-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Perez, F. (2015). *Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño validación de un instrumento de medida*. *Revista Scielo*, vol. 29, pp. 81-101.
file:///C:/Users/pc/Downloads/3452-13483-1-PB%20(1).pdf
- Pérez, J. (2015). *Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la Satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta*. [(Tesis). Universidad Industrial de Santander]
- Patiño, L. (2018). TEORÍAS Y MÉTODOS CONDUCTISMO Y ENFOQUE COGNITIVO. Fundación Universitaria del Área Andina
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3530/68%20TEOR%C3%8DAS%20Y%20M%C3%89TODOS%20CONDUCTISMO%20Y%20ENFOQUE%20COGNITIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pinedo, R., Gil, C., Hernández, C. y Ruiz, I. (2019). *Pensamientos y aprendizaje visible a través de las nuevas tecnologías universidad Valladolid España* recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/48723>
- Pinedo, E. (2017) *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar*
- Puerta, C. (2016). *El acompañamiento educativo como estrategia de cercanía impulsadora del aprendizaje*. Medellín, Colombia: Revista virtual Universidad Católica del Norte 49 (1). Recuperado de: <http://e-RIED>. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 20(1), pp. 243-
- Rosales, M (2021). Diseño curricular por competencias y la calidad en la educación. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar.
- Rufo Alberto, Figueroa Banda (2020) “*Relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales de posgrado de la universidad católica santa maría – Arequipa*” Disponible en <file:///C:/Users/User/Downloads/B4.2210.MG.pdf>
- Ruíz, E., Galindo, L., Martínez, N. y Galindo, R. (2016). EL APRENDIZAJE COLABORATIVO EN AMBIENTES VIRTUALES. Editorial Centro de estudios e investigaciones para el desarrollo docente.
- Santos, (2016) *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Revistade la Educación Superior 45 (178) 79–95. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU]. (10 de abril del 2020). *Criterios para supervisar el dictado excepcional de asignaturas mediante mecanismos de educación no presencial*. <https://www.sunedu.gob.pe/sunedu-supervisara-educacion-no-presencial-universidades-medidas-control-prevencion-covid-19/>

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

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2013). USO DE TIC EN EDUCACIÓN EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. Análisis regional de la integración de las TIC en la educación y de la aptitud digital (e-readiness).

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219369>

Unesco IESALC (30 de marzo del 2020) *satisfacción de los estudiantes respecto a la experiencia de aprendizaje en el entorno de educación virtual impuesto por el Covid – 2019*. recuperado de:

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2190>.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2020). Aprendiendo en casa: educación a distancia para todos <https://www.unesco.org/es/articles/aprendiendo-en-casa-educacion-distancia-para-todos>

Valderrama, S. (2015). Pasos para la elaboración de proyectos de investigación científica.

Valdez, E. (2017). La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Tesis para optar el Grado académico de Maestro em Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21504>

Valencia, A. (2016). *Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua*. (Tesis de maestría). Universidad de Salamanca, España.

[https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124240/1/DDOMI_Valencia ArrasAnnaKarina_Tesis.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124240/1/DDOMI_Valencia_ArrasAnnaKarina_Tesis.pdf)

Zambrano-Orellana, G., Moreira-Ponce, M, Morales-Zambrano, F. y Amaya-Conforme, D. (2021). Recursos virtuales como herramientas didácticas aplicadas en la educación en situación de emergencia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927025>

Zhang (2014) Satisfacción con la vida y sus correlatos entre estudiantes universitarios en China.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S187620181300186>

Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Revista Electrónica Psicología Científica. Recuperado de <http://psicologiacientifica.com>.

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: EDUCACIÓN VIRTUAL				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
¿Cómo influye el nivel de satisfacción de los estudiantes en la educación virtual, en la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021?	Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en la educación virtual, en la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021.	El nivel de satisfacción de los estudiantes en la educación virtual, en la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021, es de satisfecho.	Recursos de aprendizaje virtual	Materiales didácticos	1	Ordinal	[3-6] Bajo
				Calidad de tecnología	2		[7-10] Medio
				Recursos de aprendizaje	3		[11-15] Alto
			Acompañamiento virtual	Orientación del tutor	4		[3-6] Bajo
				Flexibilidad	5		[7-10] Medio
				Consultas virtuales	6		[11-15] Alto
			Colaboración virtual	Orientación Apoyo	7		[4-9] Bajo
				Respuesta oportuna	8		[7-15] Medio
				Personalización	9		[16-20] Alto
					10		
Competencias		11	[2-4] Bajo				
		12	[5-7] Medio				
	Formación de competencias		[8-10] Alto				
	Modalidad de estudio						

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensión	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE			
¿Cómo influye los recursos de la educación virtual en la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021?	Establecer cómo influye los recursos de la educación virtual en la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021.	los recursos de la educación virtual en la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021, influye de manera positiva.					
¿Cómo influye el acompañamiento virtual en la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021?	Establecer cómo influye el acompañamiento virtual en la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021.	El acompañamiento virtual en la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021, influye de manera positiva.	Calidad de la institución	Instalaciones e Infraestructura	13	Ordinal	[4-9] Bajo
¿Cómo influye la colaboración virtual en la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021?	Establecer cómo influye la colaboración virtual en la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021.	La colaboración virtual en la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021, influye de manera positiva.		Servicios de apoyo	14		[7-15] Medio
¿Cómo influye las competencias y la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021?	Establecer cómo influye las competencias y la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021.	Las competencias y la satisfacción del estudiante de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021, influye de manera positiva.		Entorno propicio	15		[16-20] Alto
				Tecnologías de la comunicación	16		

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<i>Educación virtual</i>	Recursos de aprendizaje virtual	Materiales didácticos Calidad de tecnología Recursos de aprendizaje	1 2 3	Ordinal de tipo Likert. Totalmente de acuerdo = 5. De acuerdo = 4. Indiferente = 3. En desacuerdo = 2. Totalmente en desacuerdo = 1.	[3-6] Bajo [7-10] Medio [11-15] Alto
	Acompañamiento virtual	Orientación del tutor Flexibilidad Consultas virtuales	4 5 6		[3-6] Bajo [7-10] Medio [11-15] Alto
	Colaboración virtual	Orientación Apoyo Respuesta oportuna Personalización	7 8 9 10		[4-9] Bajo [7-15] medio [16-20] Alto
	Competencias	Orientación Apoyo Respuesta oportuna Personalización	11 12		2-4] Bajo [5-7] Medio [8-10] Alto
<i>Satisfacción del estudiante</i>	Calidad de la Institución	Instalaciones e Infraestructura Servicios de apoyo Entorno propicio Tecnologías de la comunicación	1 2 3 4	Ordinal de tipo Likert. Totalmente de acuerdo = 5. De acuerdo = 4. Indiferente = 3. En desacuerdo = 2. Totalmente en desacuerdo = 1.	[3-6] Bajo [7-10] Medio [11-15] Alto
	Expectativas del estudiante	Foros calificados Trabajo aplicativo Nuevos formatos virtuales Preguntas al tutor	5 6 7 8		[3-6] Bajo [7-10] Medio [11-15] Alto
	Docencia	Capacitación Habilidades para interactuar Observaciones del tutor	9 10 11		4-9] Bajo [7-15] medio [16-20] Alto

Anexo 03. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para la variable satisfacción del estudiante

Estimado(a) Sr(a).

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Indiferente (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

Variable 1: Satisfacción del estudiante						
Dimensión 1: Calidad de la institución		1	2	3	4	5
1	El aula virtual fue amigable para desarrollarmis estudios.					
2	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.					
3	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.					
4	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.					
Dimensión 2: Expectativas del estudiante		1	2	3	4	5
5	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.					
6	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje					

7	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual					
8	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.					
Dimensión 3: Docencia		1	2	3	4	5
9	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.					
10	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.					
11	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles					

Fichas técnicas

Ficha técnica del instrumento para medir la variable educación virtual.

Autor: Enrique Bernardo Valdez Betalleluz

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.
Tiempo:	10 min
Lugar:	Instituto Nacional Materno Perinatal
Fecha de aplicación:	Julio 2018
Administrado a:	Individual
Niveles:	3. Alto 2. Bajo 1. Medio
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 4 Dimensión 1: 1-3 Dimensión 2: 4-6 Dimensión 3: 7-10 Dimensión 4: 11-12
Escala:	Ordinal tipo Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Descripción:	Si las respuestas son altas: valor de escala*total ítems $12 \times 5 = 60$. Si las respuestas son bajas: valor de escala*total ítems $12 \times 1 = 12$. Rango= $14 - 3 = 11$ $X = 15$
Baremos:	Nivel alto= 44-60 Nivel medio= 28-43 Nivel bajo=12-27

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario para la variable educación virtual

Estimado(a) Sr(a)

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Indiferente (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

Variable 2: Educación virtual						
Dimensión 1: Recursos de aprendizaje virtual						
		1	2	3	4	5
1	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.					
2	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.					
3	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.					
Dimensión 2: Acompañamiento virtual						
		1	2	3	4	5

4	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.					
5	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.					
6	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso					
Dimensión 3: Colaboración virtual		1	2	3	4	5
7	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.					
8	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.					
9	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.					
10	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.					
Dimensión 4: Competencias		1	2	3	4	5
11	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.					
12	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.					

Ficha técnica del instrumento para medir la variable satisfacción del estudiante

Aspectos	Detalles
complementarios	
Objetivo:	Determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.
Tiempo:	10 min
Lugar:	Instituto Nacional Materno Perinatal
Fecha de aplicación:	Julio 2018
Administrado a:	Individual
Niveles:	3. Alto 2. Bajo 1. Medio
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 3 Dimensión 1: 1-4 Dimensión 2: 5-8 Dimensión 3: 9-11
Escala:	Ordinal tipo Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Descripción:	Si las respuestas son altas: valor de escala*total ítems 11x5=55. Si las respuestas son bajas: valor de escala*total ítems 11 x1=11. Rango= 13*3x=55 X=14
Baremos:	Nivel alto= 40-55 Nivel medio= 26-39 Nivel bajo=11-25

Anexo 04. Confiabilidad

Según Hernández *et al* (2010) la confiabilidad de un instrumento y medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

La confiabilidad en este estudio nos diagnostica que tan seguro son los datos de la encuesta, igualmente suministra autenticidad en ello, para el cual se utilizó el siguiente rango:

Rangos de Alfa de Cronbach

Rango nivel de confiabilidad

[0.7 – 0.8]	Bueno
[0.8 – 0.9]	Muy Bueno
[0.9 – 1.0]	Excelente

Fuente: Elaboración propia

Alfa de Cronbach - Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.875	23

Fuente: Software SPSS v. 23

Por otra parte, al estudiar el cuadro se refleja que el alfa de Cronbach tiene como resultado del 0.875; que quiere decir que presenta una muy buena confiabilidad del instrumento.

Microsoft Excel interface showing a spreadsheet for Cronbach's Alpha calculation. The spreadsheet is titled "CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH" and "ALFA DE CROMBACH - SATISFACCION DEL CLIENTE".

Summary statistics:

- Total Sujetos = 15
- Var-Total = 14.07
- Preguntas = 11
- Media = 4.40, 3.40, 4.60, 3.40, 4.47, 4.53, 4.4, 3.33333, 4.46667, 3.46667, 3.46667
- Varianza = 0.26, 0.26, 0.26, 0.26, 0.27, 0.27, 0.26, 0.24, 0.27, 0.27, 0.27
- Cuenta = 15, 15, 15, 15, 15, 15, 15, 15, 15, 15, 15
- Suma de Varianzas = 2.89
- Formula: $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{is}^2}{S_T^2} \right] = 0.87406$

Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Total
1	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	49
2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	40
3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	49
4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	40
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	40
6	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	50
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	40
8	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	42
9	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	40
10	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	47
11	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	44
12	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	43
13	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3	44
14	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	48
15	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	43

Navigation bar: ALFA DE CROMBACH Interpretación

Calibri 11 A A Ajustar texto Número

Pegar Fuente Alineación Número Estilos

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

L5 : X ✓ fx =SI(ESERROR((C7/(C7-1))*(1-(G6/C6))),"" ,(C7/(C7-1))*(1-(G6/C6)))

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH

ALFA DE CROMBACH - EDUCACION VIRTUAL

Total Sujetos= 15

Var-Total= 15.17 Suma de Varianzas= 3

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right] = 0.875$$

MAGNITUD: MUY ALTA

Preguntas= 12

Media= 3.33 4.53 4.40 4.27 3.60 3.27 3.6 3.3 3.6 3.4 4.4 4.5

Varianza= 0.24 0.27 0.26 0.21 0.26 0.21 0.26 0.24 0.26 0.26 0.26 0.27

Cuenta = 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15 15

Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Total
1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	53
2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	41
3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	42
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	53
5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	41
6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	42
7	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	46
8	3	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	46
9	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	50
10	3	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	45
11	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	46
12	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	50
13	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	46
14	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	46
15	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	46

ALFA DE CROMBACH Interpretación

The screenshot shows a Gmail interface in a web browser. The browser's address bar contains the URL: mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm#sent/QgrcHsbjpppINSkMNGTRXGk8dpbQlpVQwJ. The Gmail search bar at the top contains the text "in:sent". On the left sidebar, the "Enviados" (Sent) folder is selected. The main content area displays an email with the subject "Autorización de uso de instrumento de investigación". The sender is "Renny Anthony Holgado Condori" with the email address "anthonhc@gmail.com" and a secondary address "para eval100@hotmail.com". The email text reads: "buenas noches señor Enrique Bernardo Valdez Betalleluz, le saluda el licenciado Renny Anthony Holgado Condori estudiante de la UCV, el motivo por el cual le escribo es que vengo desarrollando una investigación denominada " Nivel de satisfacción de la educación virtual en los estudiantes de la carrera profesional de derecho II semestre de una universidad privada 2021", por lo cual, solicito me autorice hacer uso del instrumento de evaluación que utilizó en su investigación denominada "La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017", para optar el grado de Maestro en Gestión Pública. sin más que decir, agradezco su pronta respuesta." Below the text are buttons for "Responder" and "Reenviar". The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Escribe aquí para buscar.", several application icons, and the system tray with the date "7/11/2021" and time "23:06".



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRUITERO AVILA NANCY AIDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "EDUCACIÓN VIRTUAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE DERECHO II SEMESTRE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE AREQUIPA, 2021", cuyo autor es HOLGADO CONDORI RENNY ANTHONY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRUITERO AVILA NANCY AIDA DNI: 18182370 ORCID: 0000-0002-5138-6519	Firmado electrónicamente por: NCARRUITEROA el 20-01-2022 22:48:34

Código documento Trilce: TRI - 0283373