



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

Satisfacción en el uso de entornos virtuales de aprendizaje en estudiantes de
5° de Secundaria de dos Instituciones Educativas, Lima

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Educación

AUTORA:

Br. Angélica María Acuña Jimenez (ORCID: 0000-0002-1101-5879)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0002-1841-0070)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios y a mi familia. Ya que Dios es mi fortaleza y mi familia siempre me inspira a seguir adelante. Gracias Dios mío por estar presente en cada momento de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a la Escuela de Posgrado que me brindó la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente. A mi asesor de tesis Dr. Noel Alcas Zapata quien supo guiarme en este camino con su amplio conocimiento y experiencia A mi revisora Dra. Maribel Chipana Fernández quien con su conocimiento y colaboración supo orientarme correctamente para poder realizar mi trabajo de investigación.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaración de Autoría

Yo, Angélica María Acuña Jimenez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Satisfacción en el uso de entornos virtuales de aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria de dos Instituciones Educativas, Lima” presentada, en 72 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Educación, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 0089-2019 –UCV. Trujillo, 28 de febrero de 2019

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 02 de agosto del 2020.



Firma

DNI: 10167750

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Satisfacción en el uso de entornos virtuales de aprendizaje en estudiantes de 5° de secundaria de dos Instituciones Educativas, Lima.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Educación.

Espero que mis modestos aportes contribuyan de alguna manera en la solución de la problemática en torno a la satisfacción del estudiante y encontrar vías adecuadas para brindar una mejor enseñanza en entornos virtuales y así lograr el aprendizaje esperado.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y la operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias

La autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Variable, Operacionalización	18
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimiento	22
2.6 Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	48
1. Matriz de consistencia	49
2. Instrumentos	52
3. Resultados del análisis de fiabilidad	53
4. Base de datos de la prueba piloto	53
5. Base de datos de las muestras	55

6. Certificados de validez de contenido	61
7. Autorización	62
8. Declaratoria de autenticidad del autor	63
9. Declaratoria de autenticidad del asesor	64
10. Acta de sustentación de tesis	65
11. Software Turnitin	66
12. Autorización de publicación en repositorio institucional	67
13. Autorización de la verificación final del trabajo de investigación	68

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción	18
Tabla 2. Población de estudiantes de la instituciones educativas	19
Tabla 3. Validez de contenido del instrumento por juicio de expertos	21
Tabla 4. Niveles y frecuencia de la variable Satisfacción en estudiantes	24
Tabla 5. Niveles y frecuencia de la dimensión contenido del aprendizaje y cumplimiento	25
Tabla 6. Niveles y frecuencia de la dimensión metodología	26
Tabla 7. Niveles y frecuencia de la dimensión espacio virtual.	26
Tabla 8. Niveles y frecuencia de la dimensión desempeño del profesor	27
Tabla 9. Niveles y frecuencia de la dimensión desempeño del estudiante	28
Tabla 10. Comparación de la satisfacción del estudiante de 5° Grado de secundaria en el uso de Entornos Virtuales de Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020	30
Tabla 11. Estadístico U de Mann Whitney Satisfacción del estudiante	30
Tabla 12. Comparación de las dimensiones de satisfacción del estudiante	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño de investigación.	17
Figura 2. Satisfacción del estudiante	24
Figura 3. Contenido del aprendizaje y cumplimiento	25
Figura 4. Metodología	26
Figura 5. Espacio virtual	27
Figura 6. Desempeño del docente	28
Figura 7. Desempeño del estudiante	29

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.

El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño descriptivo comparativo, la investigación utiliza la estadística como una de sus herramientas para el recojo, procesamiento, análisis y presentación de los resultados. Como instrumento se empleó el cuestionario. A la vez, se convocó a dos Expertos quienes en cuanto a sus tres criterios que son: relevancia, pertinencia y claridad, determinaron la validez de contenido del instrumento. Se aplicó el instrumento a una población de 140 estudiantes de quinto grado de secundaria de las I.E. 2088 República Federal de Alemania y 3048 Santiago Antúnez de Mayolo y la muestra del estudio estuvo conformada por 101 estudiantes de ambas instituciones. Para la prueba de confiabilidad se aplicó el instrumento a 20 estudiantes que reunían similares características a la unidad de análisis de lo cual se obtuvo el resultado de fuerte confiabilidad 0,851 para los 25 ítems. El muestreo fue no probabilístico intencional por conveniencia.

En relación al objetivo general, al comparar la satisfacción del estudiante del estudiante del quinto grado de secundaria, la cual se presenta con un nivel de significancia de $p=0.000<0.05$. Por lo tanto, se concluye que existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción del estudiante de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, Lima, 2020.

Palabras claves: Satisfacción del estudiante, aprendizaje, entorno virtual.

Abstract

The objective of this study was to determine the differences in the levels of satisfaction in the students of 5th grade of Secondary in the use of Virtual Learning Environments in two Educational Institutions of the UGEL 02 Lima, 2020.

The study is of quantitative approach, basic type and comparative descriptive design, the research uses statistics as one of its tools for the collection, processing, analysis and presentation of results. Likewise, the scientific method procedures will be used as a general and unitary scientific strategy. Sampling was intentional non-probability for convenience, the study sample consisted of 101 students from fifth grade of high school of I.E. 2088 Federal Republic of Germany and 3048 Santiago Antúnez de Mayolo.

In relation to the general objective, when comparing the satisfaction of the fifth grade high school student, which is presented with a significance level of $p = 0.000 < 0.05$. Therefore, it is concluded that there are significant differences in the level of satisfaction of the 5th grade Secondary student in the use of Virtual Learning Environments in two Educational Institutions of UGEL 02, Lima, 2020.

Keywords: Student satisfaction, learning, virtual environment.

I. Introducción

La situación generada por la presencia del COVID -19 a nivel mundial catalogada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud a inicios de año, ha conmocionado a la sociedad actual, son cerca de 1,300 millones de estudiantes en el mundo entero que están siendo afectados por el cierre de escuelas y universidades debido al brote de esta enfermedad (Unesco 2020) esta información se complementa con el hecho de que el 75% de los estudiantes está siendo afectado por el cierre temporal de los colegios, los sistemas educativos de 186 países han sido desbordados debido a esta tragedia en la cual estamos inmersos. Los diversos gobiernos buscan tener una respuesta efectiva al tema sanitario, a la vez desarrollan medidas para el sector educativo que disminuya el impacto en los jóvenes en edad de estudiar, considerando que en esta situación son los más desfavorecidos los que corren el riesgo de quedar excluidos de una educación básica elemental, es por ello que se debe estudiar los niveles de satisfacción en cuanto al aprendizaje que vienen recibiendo a través de entornos virtuales estudiantes del último grado de secundaria de dos instituciones educativas de Lima Norte.

El estado peruano se encuentra inmerso en la búsqueda de opciones de solución más apropiadas para superar la brecha digital que existe en nuestro país, que sean masivas, seguras y equitativas, actualmente se están utilizando los medios informáticos colectiva y abierta como la radio, la televisión y las herramientas digitales en línea para enfrentar esta situación, además esta estrategia permite involucrar de manera transversal a los estudiantes, los maestros y los padres, tal como lo confirma (Unesco 2020). La estrategia que se viene ejecutando en nuestro país es muy similar a la de la mayor parte de países Latinoamericanos y tiene como objetivo ofrecer a los niños, jóvenes, familias y maestros diversas opciones de aprendizaje inclusivo durante este período de interrupción repentina, cuyo alcance no se limite al periodo de la enfermedad, sino que permita colaborar con la posterior recuperación a mediano plazo, todos los entendidos refrieren que la solución se encuentra en una gran inversión en la educación a distancia, esto nos lleva a establecer nuevos enfoques para desarrollar sistemas de educación más abiertos y flexibles para el futuro.

Cerca de diez millones de estudiantes de los diferentes niveles y modalidades de la Educación Básica, en el Perú vieron interrumpidos sus estudios, debido a la cancelación de las

actividades educativas bajo la modalidad presencial, el gobierno peruano presentó un plan de emergencia para el sector con el propósito atenuar el impacto que el aislamiento social va a generar en el estudiantado, el 6 de Abril el Ministerio de Educación inicio al año escolar a través de la educación a distancia, con la programa Aprendo en Casa (Minedu, 2020). Este programa educativo implantado para todas las instituciones educativas públicas de la república, tiene como objetivo desarrollar parte del currículo escolar en este año, abordando principalmente saberes como el fomento de la ciudadanía y aspectos socio-emocionales de la educación; para ello utiliza juegos educativos, lecturas y estrategias de tipo lúdico que se pueden aplicar a través de la radio y televisión, ello considerando las grandes diferencias tecnológicas que existen en el Perú se convierte en un gran reto a superar; sin embargo dicho programa no está exento de dudas y reclamos, en cuanto a su inserción y la calidad del servicio que se brinda.

En la ciudad de Lima, encontramos a dos instituciones educativas públicas, la primera en el distrito de Independencia denominada Santiago Antúnez de Mayolo - 3048, la segunda se ubica en el distrito de San Martín de Porres denominada Institución Educativa República Federal de Alemania – 2088, los directivos y docentes de ambas instituciones se vieron envueltos en grandes retos y desafíos que ha planteado la educación a distancia, en primer lugar porque estos agentes educativos han tenido que capacitarse sobre la marcha generando una situación de tensión constante a esta situación se suman los reclamos de los padres de familia por una mayor cantidad de horas de clases, estableciendo comparaciones con la modalidad educativa de los colegios privados, han visto llegar una gran cantidad de alumnos provenientes de los colegios privados cuya situación económica familiar los obligó a trasladar a sus menores a instituciones educativas públicas, por último la efectividad del Programa Aprendo en Casa, se viene cuestionando debido a la ausencia de monitoreo de los aprendizajes y la casi nula evaluación que permitiría consolidar o medir el cumplimiento de los desempeños y competencias.

La presente investigación, guarda relevancia porque permitirá detectar los problemas de la educación a distancia y analizar los factores que limitan su correcta implementación, evaluando la cantidad y calidad del contenido que se imparte y relacionándolo con la opinión de los estudiantes, otro aspecto a evaluar es la metodología que están aplicando los docentes formados para una modalidad presencial, pero que por situación excepcional han tenido que

capacitarse en estrategias y técnicas de la educación virtual. El espacio virtual donde se lleva a cabo la enseñanza debe ser evaluado considerando los reclamos que se han presentado problemas que fueron previamente mencionados, encontrándose también problema relacionados con el desempeño de maestros y estudiantes. La investigación es importante porque busca generar un espacio de reflexión y debate con relación al tema, para hacer que el Programa Aprendo en casa se convierta en una verdadera oportunidad de aprendizaje para millones de estudiantes peruanos. Ante el contexto descrito nos planteamos la siguiente interrogante ¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?

En cuanto a los autores que antecedieron al estudio de esta variable a nivel internacional tenemos a Abril (2017); quien realizó un análisis de los entornos virtuales y su uso en el proceso de enseñanza-aprendizaje del programa de bachillerato. El resultado obtenido indicó que los docentes de la asignatura Informática Aplicada tienen altos niveles de dominio y uso de las tecnologías de la información y comunicación, el mismo que se demuestra en sus presentaciones. Así mismo Benavides, Villacís y Ramos (2017) analizaron el aprendizaje individual (AI) dentro del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), en su investigación de enfoque cualitativo, encontraron que el modelo de creación de conocimiento en los estudiantes universitarios es el difuso, ya que se evidencia mayor volumen de acumulación de información y adquisición de conocimiento, y no se presenta transmisión ni generación del mismo. También Gonzáles, Valdivieso y Velasco (2020), presentaron un informe en España sobre estudiantes de universidad que encuentran las redes sociales y el edublog como medio de aprendizaje, concluyendo que la población estudiantil en universidades hace mal uso de las redes sociales, utilizándola solo para comunicarse mas no con fines académicos. Utilizan las redes sociales como medio de comunicación y no con fines académicos. Los limitados conocimientos que tienen acerca del uso de los blogs y la alta satisfacción que reporto su uso, muestra que hay una gran necesidad de reforzar el uso de estas herramientas. Los blogs y las redes sociales pueden ser de gran ayuda para dotar de competencias digitales a los estudiantes de enfermería logrando un aprendizaje continuo y actualizado. Otro resultado fue el de Cedeño (2019) quienes analizaron estrategias y metodologías para optimizar los entornos virtuales de aprendizaje y dirijan al logro de aprendizajes significativos, manifiestan que a lo largo de

su investigación los entornos virtuales de aprendizaje cumplen la función innovadora en el proceso de enseñanza, siempre y cuando se tengan docentes capacitados, motivados e innovadores en el campo, diseñando estrategias especializadas e interactúen permanentemente con sus estudiantes. Por último, tenemos a González (2019) quien en su investigación se propuso diseñar y equipar un espacio aula virtual para la enseñanza de las matemáticas en estudiantes de tercer grado en Colombia, como herramienta para el fortalecimiento de la función neurocognitiva del automonitoreo, los resultados que se obtuvieron en la encuesta final arrojaron un 36% el grado de satisfacción de los estudiantes frente al estudio y aprendizaje de las matemáticas.

En relación a los trabajos previos nacionales tenemos a López (2019) tuvo como objetivo determinar que el empleo de entornos virtuales de aprendizaje mejora y perfecciona el rendimiento académico en los estudiantes de Quinto grado de la Institución Educativa, los hallazgos encontraron los errores que la población estudiantil de la institución educativa presentan en el proceso de aprendizaje haciendo ver sus dificultades y proponiendo a su vez una alternativa de solución que repare la problemática ya evidenciada. También Escudero (2018) implementó el método de análisis de los Entornos Virtuales de Aprendizaje para comprobar la relación de esta variable con la calidad educativa en estudiantes del nivel secundario de un colegio emblemático de Lima; donde finalmente comprobó que si existe relación entre los entornos virtuales de aprendizaje en calidad educativa que reciben los estudiantes. Morales y Mosquera (2016) presentaron un informe sobre las aulas virtuales de aprendizaje y el aprendizaje de las matemáticas en estudiantes de sexto grado, los resultados muestran un ρ (rho)= Coeficiente de correlación de Spearman del siguiente modo; una correlación positiva de ρ (rho) =0,705 para el nivel de conocimientos de las matemáticas, un ρ (rho)= 0,681 para la dimensión receptiva; y de ρ (rho)=0,625 para el rendimiento y dominio de las matemáticas; A partir de ello quedo evidenciado que el uso de los espacios virtuales va de la mano y está relacionado con el proceso de aprendizaje de las matemáticas en estudiantes de sexto grado del de un Centro Educativo.

Así mismo Porras (2019) analizó la importancia de la plataforma virtual en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019, la prueba de Rho de Spearman tuvo efecto significativo de 0.749; concluyendo que la plataforma virtual tiene relevancia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos. También Paxci

(2017) buscó determinar la eficacia de la aplicación de entornos virtuales para el aprendizaje de programación lineal, obteniendo como resultados que el aprendizaje del grupo experimental fue superior al del grupo control, evidenciando que los procesos que comprenden las habilidades del pensamiento son potenciados con los entornos virtuales especialmente en el tema de programación lineal, permitiéndole al educando adquirir conocimientos y habilidades cada vez más complejas, tomando conciencia de cómo aprende utilizando entornos virtuales para su aprendizaje. Por último, Caycho (2019) analizó un entorno virtual para el aprendizaje, proponiendo la implementación de un plan para la mejora de los índices de solución de problemas de matemática. A través de los resultados del informe determino que la colaboración activa y firme de los estudiantes al recibir nuevos aprendizajes en entornos virtuales era mucho mayor, demostrando una mejora en la competencia matemática de regularidad, equivalencia y cambio en un 89% de los estudiantes de primero de secundaria.

Existe mucha literatura respecto a las teorías sobre la satisfacción del usuario y los principios que la sustentan, una que destaca es la Teoría de la Equidad planteada por Stacy Adams, según indica Harrington (2004) la satisfacción se origina en el momento en que cierta parte percibe que el nivel de los servicios adquiridos en una negociación de cierta manera están compensados con sus ingresos a esa acción tales como el costo, la duración y el esfuerzo. En concordancia con este aporte, la satisfacción del usuario depende de la apreciación que haga el cliente en relación al producto consumido o adquirido, en este sentido cuanto más satisfecho se encuentre, mayor seguridad de que regrese por más y además garantiza la recomendación a otros clientes. Otra Teoría a destacar es la Atribución Causal, planteada por Harold Kelley citado por Palafox, P. (2001) expone que los usuarios ven el resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. El motivo de estar satisfecho se debe a elementos internos tales como las apreciaciones del usuario al efectuar una operación y a elementos externos como los problemas encontrados al momento de hacer una transacción, otros individuos o la suerte.

También encontramos a la Teoría del Desempeño o Resultado, según Harrington (2004) esta teoría sostiene que la complacencia del usuario se relaciona de manera directa con el buen funcionamiento de las particularidades del producto o prestación apreciadas por el cliente. El desempeño es definido como el nivel de calidad del producto respecto al valor que se aporta por él apreciado por el usuario. Por tanto, la satisfacción, es equivalente al

importe, donde el precio es la calidad percibida en relación al importe pagado por el bien o servicio.

Las primeras investigaciones que aparecen para comprender las expectativas de satisfacción del usuario, se les conoce como las teorías del valor-expectativa, las cuales nacen con los estudios de Fishbein y Azjen, citado por Robbins y Coulter (2005) al analizar la satisfacción en el trabajo. Los fundamentos de este enfoque sobre el consumidor, se encuentra en las relaciones entre la convicción y la postura que asumen las personas que hacen uso de un servicio o adquieren un producto, se sustentan en la intensidad y convicción que se tiene sobre las características o atributos de un objeto o servicio, así como las evaluaciones que se hacen de estos, son el sustento de dicho enfoque. La satisfacción del usuario está íntimamente ligada con la calidad, en ese sentido para Juran (2007) la calidad se puede entender de muchas maneras, además que posee muchos significados, primero considera a la calidad como los rasgos o particularidades de un bien o servicio, sustentadas en las necesidades del interesado y que por ello otorgan satisfacción a través del fruto recibido. También el mismo autor nos dice que entender la calidad es comprender de manera objetiva los atributos y deficiencias del producto recibido.

Los usuarios se satisfacen al alcanzar la calidad, tal y como lo mencionan Kotler y Armstrong (2016) esta no solo se limita al bien o servicio que se recibe de manera final, ahora el usuario moderno, evalúa los procesos que están vinculados con los bienes o servicios contratados. Este enunciado se relaciona con el trabajo que se realiza a nivel educativo, ya que hablar de calidad es analizar todos los momentos y áreas que incluye el servicio que se brinda en las escuelas. Por otro lado otro clásico del management como Stoner (2006) afirmó que alcanzar la calidad y por ende la satisfacción del usuario, está muy por encima de crear servicios o productos por encima del estándar, tampoco se limita a buenos precios, la calidad en la actualidad se refiere a desarrollar servicios o productos que sean cada vez más competitivos, esto implica realizar los procesos de manera correcta para evitar cometer errores, el corregir las fallas del diseño o proceso es más costoso y más complicado. De acuerdo con Colunga (2009), lograr la calidad de los servicios se traduce en determinar cómo los beneficios se obtienen, luego de mejorar la forma como se hacen las cosas, la búsqueda de la satisfacción de los usuarios se logra con a través de la reducción de costos, gracias a una mayor presencia, mejorando los canales de comunicación, entre otros elementos. Es decir

lograr la satisfacción de los usuarios implica mejorar las características del diseño de un bien o servicio, esto se ve reflejado en las especificaciones, que a su vez tiene los atributos que tienden a cumplir y complacer las necesidades de los consumidores del servicio, tal como lo refieren Kotler y Armstrong (2016).

Alcanzar la satisfacción del estudiante en cuanto a la percepción por los servicios recibidos, se convierte en un factor en la valoración de la calidad de la educación, para Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) definen la satisfacción de los estudiantes como el reflejo de la eficiencia y efectividad que brinda una institución educativa a través de los servicios que brinda desde la perspectiva administrativo y académico. Juran (2007) conceptualiza la variable como la visión que tiene un estudiante acerca de sus creencias, percepciones y expectativas, las mismas que servirán se convierten en indicadores de cómo nos valoran nuestros usuarios, esto a su vez nos permitirá mejorar la gestión institucional en todos sus niveles. de la misma forma Chiavenato (2006) refiere que los estudiantes satisfechos se convierten en grandes referentes y divulgadores de las bondades y beneficios del servicio educativo que se brinda, esta valoración por parte de externos es una demostración de la calidad de una institución educativa. En esta valoración encontramos la satisfacción por el contenido impartido, la plana docente, la metodología de enseñanza, la pertinencia y actualización de los conocimientos, las interacciones con los maestros y compañeros, incluyendo las instalaciones y el equipamiento.

A su vez, Allen, Omori, Burrell, Mabry y Timmerman (2013), definieron a la satisfacción de los estudiantes como el nivel o grado de congruencia que existe entre las expectativas que se generaron en los estudiantes y la experiencia educativa que se vivenció al formar parte del programa de estudios. Para Palafox (2001) La satisfacción de los usuarios educativos se puede definir desde muchas perspectivas, principalmente a través del establecimiento de la relación entre satisfacción del usuario y calidad por los servicios prestados, esto se encuentra sustentado en principios muy reconocidos como el que manifiesta que para satisfacer a los usuarios se necesita hacer bien las cosas. Reafirmando lo mencionado para Kotler y Armstrong (2016) desde un enfoque más comercial nos dicen que está referido a lograr satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio externo, así como de los clientes internos, se sustenta en la indagación y propuestas de posibles alternativas de solución, evitando justificar errores. Lograr la satisfacción del aprendizaje del alumno obliga

a tener una mirada positiva sobre el trabajo que se desarrolla, aplicar reglas del buen trato con los demás, cumplir con responsabilidad lo prometido, promover un trabajo en equipo, reconocer errores y buscar enmendarlos (Dabbagh y Kitsantas, 2012).

Basándose en lo mencionado por Robbins y Coulter (2005) podemos complementar y afirmar que para alcanzar la satisfacción de los estudiantes, las organizaciones educativas deben de actuar con humildad para aprender y enseñar a otros, trabajar con orden y organización, buscar siempre generar confianza, hacer simple y sencillo aquello que es complicado. También para Harrington (2004) lograr la satisfacción del estudiante es un elemento primordial al momento de establecer la valoración de la calidad de un servicio educativo, el sustento debe estar en el buen desempeño de los factores académicos, personal humano y una innovadora propuesta educativa, sin dejar de lado aspectos tradicionales como la infraestructura y los recursos tecnológicos y educativos que se ponen a disposición. También Gento (2012) entiende que la satisfacción de los estudiantes se va a enfocar en todos los elementos los estudiantes perciben y por tanto lo van a considerar valioso e importante, esto se replica en cada programa, actividad o servicio adicional que la institución educativa brinda, de esta manera queda evidenciado que la satisfacción estudiantil es puesto a prueba de manera constante. Por último, Blázquez, Resino, Cano & Gutiérrez (2013) consideran que al ser los estudiantes los destinatarios de las propuestas educativas, les corresponde a ellos ser los evaluadores de la calidad del mismo, a pesar que puedan tener una visión parcial y subjetiva del servicio, sin embargo su opinión sobre el tema es de primer nivel para tomar decisiones estratégicas de gestión institucional.

Basado en los postulados que plantean Gento y Vivas (2003) sobre la satisfacción del usuario se puede afirmar que la importancia radica en que el usuario complacido se convertirá en un activo para la empresa ya que existe la posibilidad de que vuelva a utilizar los servicios o productos, regresará a adquirir el producto o servicio o dará buenas opiniones en relación a la compañía, en consecuencia, los ingresos se incrementarán para la empresa. Por el contrario, un usuario descontento hará una publicidad negativa ya que su insatisfacción lo comentará con otros clientes, y lo más seguro es que se queje a la empresa ya sea en mayor o menor medida, y dado el caso optará por prescindir de los servicios de la empresa para adquirir dicho producto o servicio, incluso puede decidir retirarse el mercado, según Juran (2007). De acuerdo con lo mencionado por el autor, se debe destacar que en un negocio es

fundamental saber que el objetivo fundamental es la satisfacción de las necesidades de los usuarios educativos, pues en la medida en que éste se encuentre satisfecho o insatisfecho, puede ser de beneficio o daño para la compañía, ya que la mejor publicidad o recomendación del servicio es la apreciación estudiantil y sus tutores o padres de familia.

A pesar de la situación de aislamiento social en la que nos encontramos, la misma que ha obligado a cerrar las escuelas, no debemos de perder de vista los principios de la calidad del servicio educativo, y brindar un mejor servicio, para generar mayor reconocimiento y mayores beneficios, que es el principal fin de cada institución, según lo refiere Castro (2010). El conocimiento y aplicación de los principios de la calidad, es sólo el primer paso, es relevante cumplir con una serie de requisitos primordiales relacionados con la calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio educacional, Palafox (2016).

Las instituciones deben reflejar el alto nivel de calidad de los servicios que brindan a los usuarios, la calidad de lo ofertado está vinculado con las actitudes y compromiso que asume el personal que trabaja en la organización, según Gento y Vivas (2003) se puede entender como los indicadores de satisfacción que experimentan los clientes en cada una de las actividades del programa de estudio en sus diferentes niveles y modalidades. Según Crenshaw, Hale y Harper (2011) está demostrado que sorprender de manera favorable a los usuarios, con acciones o presentes que no esperaban es la mejor manera de mantener la lealtad, sin embargo, las fallas en el servicio y las promesas incumplidas se convierten en el peor referente. Sobre la relevancia que tiene la satisfacción en la población estudiantil. Jiménez González (2011) (citado en Álvarez, *et al* 2014) precisó que determinar las razones de la satisfacción de los estudiantes, se convierten en factores claves que permiten valorar la calidad de la educación, la misma que se sustenta en la pertinencia y eficacia del programa educativo contratado, demostrando su satisfacción con las enseñanzas impartidas, la metodología de los docentes, los equipos e infraestructura y la disponibilidad para el usuario. Siguiendo esa línea Gento y Vivas (2003) manifestaron que en el aspecto educativo, los clientes o usuarios son los estudiantes, lograr la satisfacción de sus expectativas se convierte en un constante imperativo.

La satisfacción de los estudiantes por lo general es entendida como actitud a corto plazo que deviene del análisis de la experiencia educativa por parte de los alumnos, este

análisis incide positivamente cuando el rendimiento real supera o al menos cumple las expectativas de los estudiantes, según Femenía (2015). Para el mismo autor la satisfacción de los estudiantes es equivalente a una estimación positiva que la población estudiantil hace frente a las experiencias que han tenido en su proceso educativo y de aprendizaje en una institución, en concordancia con el logro de sus intereses de acuerdo a sus propias necesidades, según Palafox (2001). En la actualidad con las particularidades del sistema educativo peruano se convierte en necesario medir la satisfacción de los estudiantes, siguiendo a Gonzales, Pino y Penado (2017) la educación a distancia a sufrido una gran transformación a finales del siglo pasado, desarrollándose exponencialmente en el presente siglo. La educación a distancia se ha convertido en una propuesta alternativa para seguir desarrollando la formación educativa de las personas, evitando las dificultades y limitaciones que tiene una modalidad presencial, es decir supera las barreras geográficas, de tiempos y horarios, entre otros limitantes tradicionales y propios de un sistema educativo presencial (Crawford, 2015).

La satisfacción de un estudiante ha estado valorada como el nivel de conexión de las expectativas anticipadas y sus resultados obtenidos, en lo que se refiere a la experiencia de aprender mediante cursos virtuales, tal como lo refiere Monarca (2016). Tomar con seriedad lo que los estudiantes desean y las muestras de satisfacción que reflejan los estudiantes es un equilibrio importante para evaluación de calidad de la educación en entornos virtuales, adicional e esto, es recomendable que la satisfacción permanezca relacionada al desempeño y la retención estudiantil en los cursos virtuales, pero la evidencia empírica sobre esto todavía no es concluyente, según Nieto (2012). En efecto, se ha corroborado que la satisfacción estudiantil no es provocada por factores relacionados al curso virtual o la institución educativa. El afán de encontrar evidencias que tengan relación con la satisfacción estudiantil ha abierto puertas a cuantiosos e importantes estudios empíricos, e incluso a algunas metas análisis (García, 1987). Diversos investigadores han hallado gran cantidad de factores que inciden en los niveles de satisfacción de los estudiantes, para efectos de esta investigación, los sintetizaremos en los siguientes: a) El maestro virtual, la tecnología y las actividades en la web que se desarrollen. b) La dinámica entre maestros, estudiantes, compañeros de clases y los contenidos que se imparten. c) La practicidad para hacer uso del computador en la labor docente. d) La motivación, compromiso, perseverancia y disciplina de parte del estudiante,

para culminar el programa o curso virtual. e) Las plataformas virtuales que brindan soporte tecnológico para el desarrollo del programa virtual.

La satisfacción de los estudiantes debe ser medida y analizada de la manera más técnica posible, considerando que los estudiantes se convierten en la piedra angular que garantiza el mantenimiento y la continuidad de todas las instituciones educativas, el alumnado en general es quien mejor puede evaluarla, este principio rige para la educación propia del pregrado y para estudios de posgrado (Vargas, 2014), sin embargo considerando la naturaleza de la educación básica regular, debemos realizar una precisión para remarcar que en los niveles de educación Inicial y Primaria, los usuarios del servicio son los estudiantes pero los padres de familia son quienes toman las decisiones para matricular a sus hijos y continuar sus estudios en un colegio, según Nieto (2012). Analizar la satisfacción de los estudiantes es válido y útil si va de la mano con hechos que fomenten el cambio, el progreso continuo y la innovación; para ello es necesario recoger información de manera permanente y oportuna sobre el sentir de nuestros usuarios, de esa manera se tomarán las decisiones correctas en beneficio de la institución y de los usuarios, tal como lo afirma Pael (2001).

Los aprendizajes en pleno siglo XXI se han virtualizados, según Siemens (2014) la educación ha sido uno de los primeros ámbitos del saber humano en beneficiarse del avance tecnológico, que su único fin es la mejora en el estilo de vida de las personas, articulando espacios virtuales, tecnología digital e informática como recursos de trabajo cotidiano. Esta dinámica del ámbito educativo es propia de sociedades contemporáneas que aspiran a un mayor desarrollo, basado en la generación de conocimientos, según Ramírez (2018). Los avances y beneficios de la virtualización de los aprendizajes son más profundo y significativo, ya que las labores que se realizan en las áreas de producción que son realizados por técnicos y profesionales, están ligadas al uso y dominio de las herramientas informáticas, según Mohd, Mohd y Mohamad (2016). Esto ha conllevado a que la tecnología y las herramientas digitales sean implementados progresivamente en los procesos de enseñanza aprendizaje para que de tal forma el usuario pueda adquirir las competencias necesarias. Meléndez, Montalvo, Rama y Calcaño (2014).

En los últimos años ha cobrado vigencia el término Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA), sobre ello Nieto (2012) menciona que, en las sesiones de aprendizaje en línea, la actividad e interactuar ayuda a formar el interés en la población estudiantil en lo que a entornos virtuales se refiere. Al programar una sesión de aprendizaje se debe cuestionar en torno a las actividades y acciones que la población estudiantil debe ejecutar para conseguir los aprendizajes y conocimientos de tal forma que se adquieran las competencias previstas. Según Keeler (2014) al determinar las actividades de aprendizaje a desarrollar, se debe establecer el espacio virtual donde se va a desarrollar estas estrategias de aprendizaje, utilizando los mejores recursos que las plataformas virtuales nos presentan, como Classroom, Blackboard, Moodle, Chamilo, entre otras reconocidas plataformas virtuales educativas. No debemos olvidar que las plataformas virtuales reemplazan a los espacios físicos donde tradicionalmente se lleva a cabo las clases, sin embargo, se debe de organizar todas las actividades pedagógicas que conlleva una sesión de clases, tal como lo refiere Gu (2017). Iniciar la sesión de aprendizaje del estudiantado dentro de un entorno virtual, exige tener en cuenta una serie de elementos específicos que afectan de forma directa, y desde muchas y diferentes perspectivas, al diseño de las posibles situaciones de aprendizaje (Janzen, 2014). Es comúnmente aceptado que el modelo educativo virtual está integrado por tres elementos esenciales. a) Los recursos de aprendizaje, b) la colaboración y c) el acompañamiento. Para Ling (2016) Es imprescindible y relevante que las plataformas virtuales estén diseñadas y estructuradas de forma tal que puedan cumplir con los requerimientos de un aprendizaje de calidad en educación virtual.

Según la clasificación que sustenta la variables, las dimensiones de satisfacción del estudiante, son: *Dimensión Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento*; En el contenido de la unidad de aprendizaje se busca medir elementos tales como el desarrollo de la unidad de aprendizaje, claridad y cumplimiento de los objetivos de la misma, verificando que se haya difundido de manera clara estos lineamientos y propósitos del aprendizaje, según refiere Jiménez, Terriquez y Robles (2011). Para Monarca (2016) existe en la actualidad un progresivo interés por saber y abarcar las necesidades que tiene la población estudiantil, esto parte por informar de manera clara y directa la finalidad de los cursos a seguir, ya sea presencial como virtual, para comprometerlo e involucrarlo en su propio proceso educativo.

Dimensión Metodología; Determinar las características y bondades de la metodología que emplea el curso o módulo de enseñanza se relaciona con las actividades, interacción y materiales didácticos como medio de apoyo que faciliten para una mejor comprensión de los contenidos de unidades y sesiones de aprendizaje, según Jiménez, Terriquez y Robles (2011). Los estudiantes se forman expectativas sobre el desarrollo de los cursos, el manejo que tendrán los docentes las estrategias a utilizar y los recursos que ponen a disposición de sus estudiantes, entre ellos tenemos los foros, los trabajos aplicativos. El aprendizaje de nuevo contenido en la educación virtual va de la mano con el conocimiento, uso y dominio de las nuevas tecnologías de la comunicación e información, según Iftakhar, S. (2016).

Dimensión Espacio Virtual; Conformada por el espacio de reunión o concordancia entre docentes y estudiantes, establecidos por la institución educativa, quien se encarga de establecer los lineamientos del trabajo virtual, estos deben reunir los principios de la calidad y eficiencia. Jiménez, Terriquez y Robles (2011). La calidad es elemento fundamental para que una institución sea competitiva. Para Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en el ámbito virtual, se mide en función de las plataformas virtuales en las cuales se sustenta el programa, la pertinencia, la conectividad, su rapidez. Según Gómez (2018) las versatilidades en usos son básicos para determinar la eficiencia de la plataforma, uno de los principales problemas de la deserción y/o abandono de los cursos virtuales, está relacionado con ello, esto sin dejar de lado la comunicación transversal que se brinda, considerando que esta debe ser proactiva.

En el caso del Perú aún hay la problemática de luchar con los escasos recursos tecnológicos que se tiene, lo cual dificulta al estudiante el acceso a un aula virtual y hacer uso de sus contenidos, que el servicio no se vea interrumpido o afectado por problemas técnicos, según Lozano (2008). La infraestructura es importante, relevante y tiene considerable influencia en la satisfacción ya que la calidad es un constructo multidimensional, sin embargo, en el actual contexto en que vive el país esta es reemplazada por la calidad de la plataforma virtual donde se lleva a cabo las experiencias de aprendizaje según Gros (2018).

Dimensión Desempeño del Profesor; a través de esta dimensión el estudiante emite juicio de valor sobre el desempeño de los profesores, relacionados con su nivel de conocimiento y dominio de tema, solución de tareas, motivación, puntualidad, dinámicas de grupo,

comportamiento. Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011). El elemento relevante para establecer los niveles de satisfacción en la educación a distancia está relacionado con el desempeño de los maestros en lo que a entornos virtuales se refiere. La disposición que los maestros tengan en su enseñanza para formar al estudiante académica, profesional y humanamente, es el factor principal que garantizan una óptima formación y aprendizaje, según Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) se entiende que el docente se forma profesionalmente para su práctica pedagógica adquiriendo las herramientas necesarias para saber llegar al estudiante, pero esto dependerá del espacio educativo en que el docente emplee dichas herramientas adquiridas, ya que es completamente distinto interactuar con el estudiante en un espacio presencial a uno virtual las competencias de los docentes en la enseñanza virtual son percibidas por los estudiantes, por lo tanto en la educación virtual no es suficiente el conocimiento sino las formas y las destrezas que emplea el docente para hacer llegar ese conocimiento utilizando herramientas virtuales, según Blázquez (2013).

Dimensión Desempeño del estudiante; implica una mirada introspectiva del estudiante, reflexionando sobre su accionar y relacionarlo con los resultados obtenidos, el desempeño del estudiante implica reflexionar sobre su participación, motivación, cumplimiento con tareas y trabajos, tiempo de dedicación. Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011). Las investigaciones realizadas al respecto, analizan los factores que determinan el desempeño de los estudiantes desde dos aspectos, las que se hacen para saber las expectativas del estudiante en torno a su centro de estudios y aquellas que estudian las expectativas de la población estudiantil sobre el proceso y desarrollo de enseñanza-aprendizaje, según Lozano (2008), a través de esta dimensión se busca que el estudiante se autoevalúe con relación a su compromiso, responsabilidad y dedicación en relación con los resultados obtenidos.

La finalidad y objetivo de esta investigación fue promover una reflexión y concientización sobre el conocimiento existente relacionado con la satisfacción de los estudiantes que hacen uso de entornos virtuales del aprendizaje en dos instituciones educativas públicas, en este sentido se buscó crear un debate académico donde se confronten diferentes enfoques teóricos expertos en la materia, comparando los resultados y determinando ¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas

de la UGEL 02 Lima, 2020?.

La investigación **teórica** usando como referencia las diversas fuentes consultadas, dejara extender los conocimientos con relación a una variable de por si gravitante como es la satisfacción de los usuarios de EVA en las escuelas públicas. De la misma forma, esta investigación posibilitará establecer una comparación referente a esta variable en dos colegios del estado de la Ugel 02 del Rímac, profundizar acerca de las particularidades de este conocimiento posibilitara tener una mirada reflexiva referente a los niveles de satisfacción realizando un informe en donde los resultados son objetivos e imparciales. Desde el punto de vista **metodológico** se adapta un instrumento de investigación para medir la satisfacción de los usuarios de entornos virtuales del aprendizaje en las instituciones educativas, el mismo que se ha adaptado al contexto de mencionadas instituciones, el mencionado instrumento será validado y demostrará su confiabilidad, siendo este un aporte para nuevas y futuras investigaciones. Del mismo modo, hace un aporte desde la perspectiva práctica, los resultados que se obtengan serán una fuente de reflexión y valoración sobre las potencialidades y fortalezas en cuanto al uso y manejo de los entornos virtuales del aprendizaje de las mencionadas instituciones, de esta forma también se podrá ver las limitaciones que se tenga y permitir tomar acciones oportunas en estas instituciones.

El problema general de esta investigación se refiere a ¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?, en cuanto a los problemas específicos: (a) ¿Cuáles son las diferencias significativas de los niveles del Aprendizaje y Cumplimiento en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?, (b) ¿Cuáles son las diferencias significativas de los niveles Metodología en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?, (c) ¿Cuáles son las diferencias significativas de los niveles del Espacio Virtual en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?, d) ¿Cuáles son las diferencias significativas de los niveles del Desempeño del Profesor en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?, e)

¿Cuáles son las diferencias significativas de los niveles del estudiante en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?.

La hipótesis general de esta investigación es: Existen diferencias significativas en el nivel de Satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020. En este sentido como hipótesis específicas se presenta: (a) Existen diferencias significativas de los niveles del Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento en estudiantes de Secundaria, (b) Existen diferencias significativas de los niveles Metodología en estudiantes de 5° grado de Secundaria, (c) Existen diferencias significativas de los niveles del Espacio Virtual en estudiantes de 5° grado de Secundaria, d) Existen diferencias significativas de los niveles del Desempeño del Profesor en estudiantes de 5° grado de Secundaria, e) Existen diferencias significativas de los niveles del Desempeño del estudiante en estudiantes de 5° grado de Secundaria en las instituciones mencionadas..

Como objetivo general de esta investigación se plantea Determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020. De la misma forma se presenta como objetivos específicos: (a) Determinar las diferencias significativas de los niveles del Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020, (b) Determinar las diferencias significativas de los niveles Metodología en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020, (c) Determinar las diferencias significativas de los niveles del Espacio Virtual en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020, d) Determinar las diferencias significativas de los niveles del Desempeño del Profesor en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020, e) Determinar las diferencias significativas de los niveles del Desempeño del estudiante en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque

Este trabajo de investigación responde al enfoque cuantitativo y utiliza el levantamiento de información a través de instrumentos, esta data será ordenada y tabulada, obteniendo resultados gracias a la estadística aplicada, estas permitirán comprobar las hipótesis de trabajo en base a la medición numérica y el análisis estadístico y así establecer conclusiones, según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

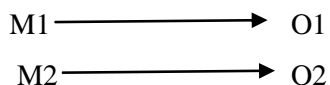
Tipo de Estudio

El tipo de estudio fue básica también denominada sustantiva por algunos autores, la investigación presentada es el resultado de la revisión teórica existente sobre la variable de estudio, esto permite la recopilación y contrastación de información sobre el tema desarrollado, promoviendo de esta forma un análisis serio y objetivo de la variable de estudio. Este procedimiento permitió generar conocimiento a partir de la postura mostrada por el autor de la investigación, Sánchez y Reyes (2006).

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, ya que desde el inicio no se tuvo la intención de manipular la variable de estudio, por el contrario solo se analizó la misma describiendo su comportamiento, es como si fuera la fotografía del momento dado, el corte que se presenta es el transversal ya que para el levantamiento de la información se realizaron encuestas a las dos Instituciones Educativas en un único tiempo determinado. El diseño general es el descriptivo comparativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Dónde su propósito es describir las variables para luego analizarlos y compararlos.



$$O1 \neq O2$$

Figura 1. Diseño de investigación

Dónde M1 y M2, se consideran a cada muestra; O1 y O2 la información (observaciones) obtenida en cada una de mencionadas muestras.

≠ Diferencia o semejanza en la satisfacción del uso de los Entornos Virtuales del Aprendizaje **entre** O1 y O2

2.2 Variable y operacionalización

2.2.1 Satisfacción del estudiante

Definición Conceptual

La satisfacción del estudiante muestra la eficacia y la calidad de servicios que recibe académicamente. Es imperativo resaltar que la población estudiantil exprese su satisfacción con las sesiones de aprendizaje, interactuando voluntariamente con sus docentes y compartiendo experiencias con sus compañeros de clase, del mismo modo hacer uso de las instalaciones y recursos tecnológicos, según Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011).

Definición operacional

La Satisfacción del Estudiante presenta cinco dimensiones: Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento, Metodología, Espacio Virtual, Desempeño del Docente y Desempeño del Estudiante, conformado a su vez por trece indicadores, haciendo un total de 25 reactivos. Esta variable será medida a través de la técnica de encuesta virtual, bajo una escala de respuestas ordinal politómica de cinco alternativas.

2.2.2 Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango de la variable
Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento	Objetivos del aprendizaje	1,2,3,	Escala Likert: Siempre (5)	Alto [19 -25] Medio [12- 18] Bajo [5 - 11]
	Importancia del contenido	4,5,		
Metodología	Técnicas y Estrategias utilizadas	6,7,8,	Casi siempre (4)	Alto [26 -35] Medio [17- 25] Bajo [7 - 16]
	Recursos utilizados	9,10,	A veces (3)	
	Nuevos formatos virtuales	11,12,	Casi nunca (2)	
Espacio Virtual	Redes sociales	13,14,15,	Nunca (1)	Alto [19 -25] Medio [12- 18] Bajo [5 - 11]
	Plataformas educativas	16,17,		

Desempeño del Docente	Dominio del tema	18,	Alto [19 -25] Medio [12- 18] Bajo [5 - 11]
	Tutoría	19,20,	
	Retroalimentación	21,22,	
Desempeño del Estudiante	Asistencia	23,	Alto [12 -15] Medio [8- 11] Bajo [3 - 7]
	Responsabilidad	24,	
	Dominio de recursos	25,	

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Es el conjunto de persona que comparten las mismas características, tal como lo refiere Hernández, et. al. (2014) quien definió a la población como el conjunto de las individuos que comparten rasgos comunes, En cuanto a la población fueron estudiantes del 5° grado de educación secundaria de las instituciones Institución Educativa 2088 - República Federal de Alemania y la Institución Educativa 3048 - Santiago Antúnez de Mayolo, el primero con 60 estudiantes y en el caso de la segunda institución 80 estudiantes.

2.3.2. Muestra

En el caso de la muestra siguiendo al autor Vara (2015) este es una parte representativa de la población conteniendo sus mismas características y comportamiento, en la presente investigación los participantes fueron 101 estudiantes de ambas instituciones, considerando el número de la población comparado con la muestra evaluada podemos decir que es representativa en cuanto a su número. La distribución del estudiantado se dio según el cuadro siguiente.

Tabla 2.

Población de estudiantes de las Instituciones Educativas

Institución Educativa	N° de Estudiantes
Institución Educativa 2088 República Federal de Alemania	52
Institución Educativa 3048 Santiago Antúnez de Mayolo	49
Total	101

Nota: Cuadro nómina de matrícula (2020)

2.3.3. Muestreo

El muestreo no probabilístico por conveniencia, es el modelo de muestreo que mejor se ajusta a las características de esta investigación, la muestra se ha seleccionado de acuerdo a este procedimiento.

Criterio de inclusión

Formaban parte de la investigación todos los estudiantes registrados en la nómina de matrícula 2020 y aquellos que se trasladaron de otras instituciones educativas hasta mayo del presente.

Criterio de exclusión

No participaron de la investigación aquellos estudiantes que no enviaron la encuesta desarrollada o cuyo formulario de respuestas este incompleto o viciado.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica empleada en este informe fue la encuesta, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) las técnicas en investigación permiten operativizar el uso de los métodos que aplica la investigación, para efectos del informe se trabajó con la encuesta donde cada individuo encuestado debe responder las interrogantes del cuestionario en condiciones semejantes, evitando criterios particulares, para que no influya los resultados.

Instrumento

Como instrumento se empleó el cuestionario, para Valderrama (2015), es el conjunto de preguntas que son aplicadas a la muestra de estudio, previamente los reactivos son producto de un orden y organización que se evidenció en la matriz de operacionalización.

Ficha técnica del instrumento

El instrumento se denomina: Satisfacción del Estudiante, fue adaptado por la bachiller Angélica María Acuña Jiménez, fue aplicado en un universo de estudio de 101 estudiantes de la Institución Educativa 2088 República Federal de Alemania (52) y de la Institución Educativa 3048 Santiago Antúnez de Mayolo (49) se propuso para el instrumento un nivel de confianza: 95.0 %, siendo ubicado el margen de error: 5.0 %, se considera que por el

tamaño de la muestra, esta es representativa, el tipo de técnica fue la encuesta, el tipo de instrumento fue el Cuestionario, la fecha del trabajo de campo se ubicó en julio del 2020, la escala de medición de respuestas del instrumento fue ordinal y el tiempo de aplicación fue de 20 minutos. El instrumento consta de 25 ítems y cada uno de ellos está formado con cinco alternativas de respuestas. Está conformada por 5 dimensiones ya mencionadas, presenta 13 indicadores que son: Objetivos del aprendizaje, Importancia del contenido, Técnicas y Estrategias utilizadas, Recursos utilizados, Nuevos formatos virtuales, Redes sociales, Plataformas educativas, Dominio del tema, Tutoría, Retroalimentación, Asistencia, Responsabilidad y Dominio de recursos

Validez

Sánchez y Reyes (2015) definieron que la validez del instrumento, caracteriza como una referencia a la capacidad de un instrumento para realizar una cuantificación de manera significativa. A la vez, se consideró a dos expertos quienes en cuanto a sus tres criterios que son: relevancia, pertinencia y claridad, finaliza como que el instrumento queda aplicable. Se invitó a dos Expertos en la materia para que emitan su veredicto haciendo uso del Juicio de Expertos, a través del gran aporte de los expertos se obtuvo la validez de contenido del instrumento, los criterios tomados en cuenta por los expertos fueron la pertinencia, la relevancia y la claridad de cada uno de los ítems, así también como su construcción a través de la matriz de operacionalización de la variable.

Tabla 3

Validez de contenido del instrumento por juicio de expertos

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Noel Alcas Zapata	Hay suficiencia
2	Doctor	Ada Calderón Alva	Hay suficiencia

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, et al (2018) definieron que es el grado de precisión en que la aplicación de un instrumento, mantiene su consistencia interna, cuando se aplica en forma reiterada. Considerando que la escala de respuestas del instrumento es politómica de Likert el índice de fiabilidad se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Se aplicó una

prueba piloto a 18 estudiantes que reunían similares características a la unidad análisis. Por cual, se obtuvo el resultado de fuerte confiabilidad 0,851 para los 25 ítems.

2.5. Procedimiento

Una vez culminado el instrumento se procedió la validación y la confiabilidad para aplicar a la muestra de estudio. En seguidamente, se aplicó las encuestas en las dos Instituciones Educativas y luego se realizó el vaciado de datos para proceder el resultado de la investigación. Luego de corroborar los datos se dio inicio a la investigación apoyándose en la literatura, informes y la realidad observada del entorno de los estudiantes y los problemas que impiden una adecuada satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa 2088 República Federal de Alemania y la Institución Educativa 3048 Santiago Antúnez de Mayolo.

Se comenzó a realizar sus problemas, hipótesis de trabajo y los objetivos generales a lograr, todos ellos concernientes con la satisfacción del estudiante de entornos virtuales del aprendizaje, Se comenzó a examinar la bibliografía del tema, de la misma forma los antecedentes nacionales e internacionales, se continuo con el diseño del método de investigación a utilizar y se comenzó a operacionalizar las variables, seguidamente se adaptó el instrumento para el recojo de información, el instrumento paso por el juicio de los expertos y su confiabilidad se determinó con el alfa de Cronbach, seguidamente se inició con el procesamiento de datos con el paquete estadístico SPSS versión 25, y se diseñó las tablas y resultados, finalmente se discutieron los mismos con los antecedentes. Al término de este procedimiento se realizó las conclusiones de la investigación y recomendaciones de acuerdo a la investigación realizada.

2.6. Métodos de análisis de datos

En la parte del resultado se realizó la parte descriptiva e inferencial, en las descriptivas se ve resultados tanta frecuencia y porcentajes obtenidas de la variable. El diseño del presente trabajo de investigación es descriptivo comparativo, aqui se muestra la hipótesis general y específicas, siguiendo la forma teórica del método hipotético deductivo se busca falsear las hipótesis. Se presentó la información obtenida mediante gráficos y tablas estadísticas, respetando los respectivos procedimientos estadísticos. En el tratamiento de la información se hizo del paquete estadístico del SPSS versión 25 y en lo que se refiere a la contrastación de la hipótesis y la prueba de asociación de variables se utilizará la prueba estadística de U de Mann Whitney para analizar las muestras y realizar una comparación entre ellas.

2.7. Aspectos éticos

Realizó la investigación utilizando la Resolución Directoral N° 089, se buscó informaciones de los antecedentes internacionales y nacionales. Además, se consideró para el referenciación según APA. Se presentó una solicitud a las Instituciones Educativas mencionadas para aplicar las encuestas. El encargado de la Instituciones facilitó el consentimiento.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

Niveles y frecuencia de la variable Satisfacción en estudiantes

Satisfacción del estudiante	IE 2088		IE 3048	
	República Federal de Alemania		Santiago Antúnez de Mayolo	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%
Medio	5	9.6%	4	8.2%
Alto	47	90.4%	45	91.8%
Total	52	100.0%	49	100.0%

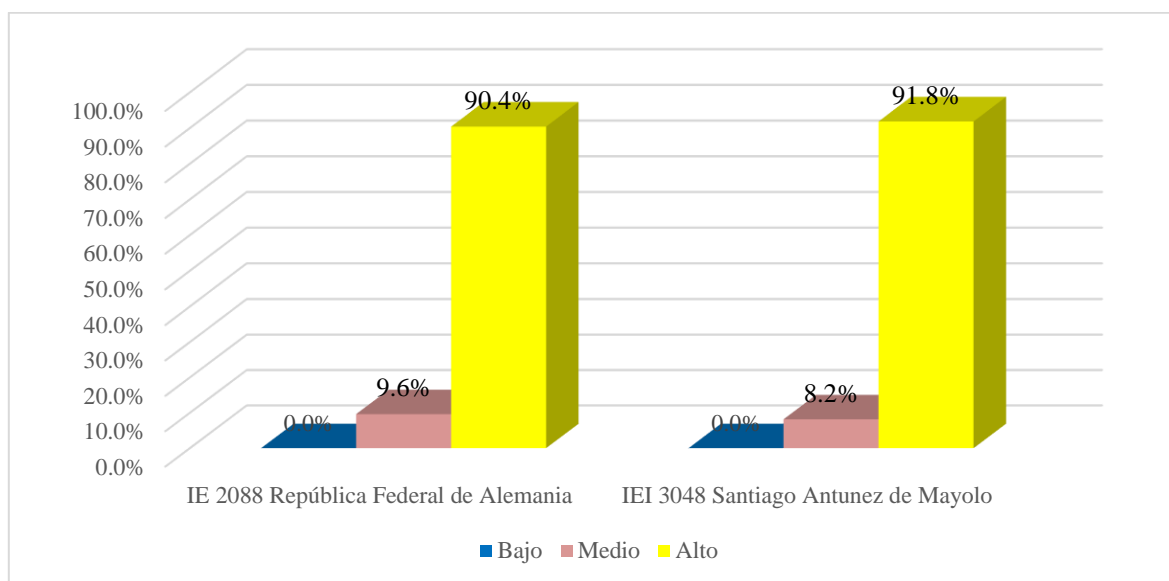


Figura 2. Satisfacción del estudiante.

Conforme a los resultados mostrados en la tabla 4, figura 2, se evidencia para la I. E. 2088 República Federal de Alemania que el 90,4% de los encuestados manifiestan que la satisfacción del estudiante es alta, el 9,6% de los encuestados señalan que la satisfacción del estudiante es promedio y ningún encuestado indican que es malo. Asimismo, el 91,8% de los encuestados señalan que es alto, el 8,2% de los encuestados señalan que la satisfacción del estudiante es medio y ningún encuestado muestran que la satisfacción del estudiante es bajo en la I.E.I. 3048 Santiago Antúnez de Mayolo.

Tabla 5
Niveles y frecuencia de la dimensión contenido del aprendizaje y cumplimiento

Contenido del aprendizaje y cumplimiento	IE 2088 República Federal de Alemania		IE 3048 Santiago Antúnez de Mayolo	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%
Medio	7	13.5%	6	12.2%
Alto	45	86.5%	43	87.8%
Total	52	100.0%	49	100.0%

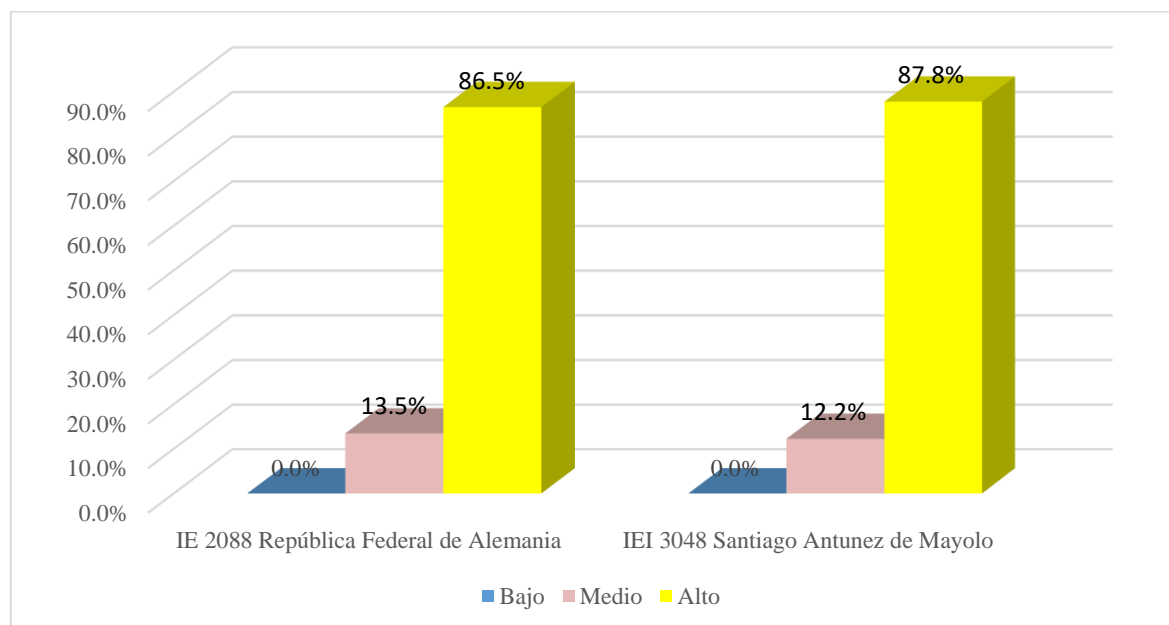


Figura 3. Contenido del aprendizaje y cumplimiento.

Según los resultados mostrados en la tabla 5, figura 3, El 86,5% de los encuestados manifiestan que el contenido del aprendizaje y cumplimiento es alto, el 13,5% de los encuestados señalan que el contenido del aprendizaje y cumplimiento es medio y 0,0% de los encuestados indican que el contenido del aprendizaje y cumplimiento es bajo en la I. E. 2088 República Federal de Alemania. Asimismo, el 87,8% de los encuestados señalan que el contenido del aprendizaje y cumplimiento es alto, el 12,2% de los encuestados señalan que el contenido del aprendizaje y cumplimiento es medio y 0,0% de los encuestados muestran que el contenido del aprendizaje y cumplimiento es malo en la I.E.I. 3048 Santiago Antúnez de Mayolo.

Tabla 6
Niveles y frecuencia de la dimensión metodología

Metodología	f	IE 2088 República Federal de Alemania	f	IEI 3048 Santiago Antunez de Mayolo
Bajo	1	1.9%	1	2.0%
Medio	10	19.2%	9	18.4%
Alto	41	78.8%	39	79.6%
Total	52	100.0%	49	100.0%

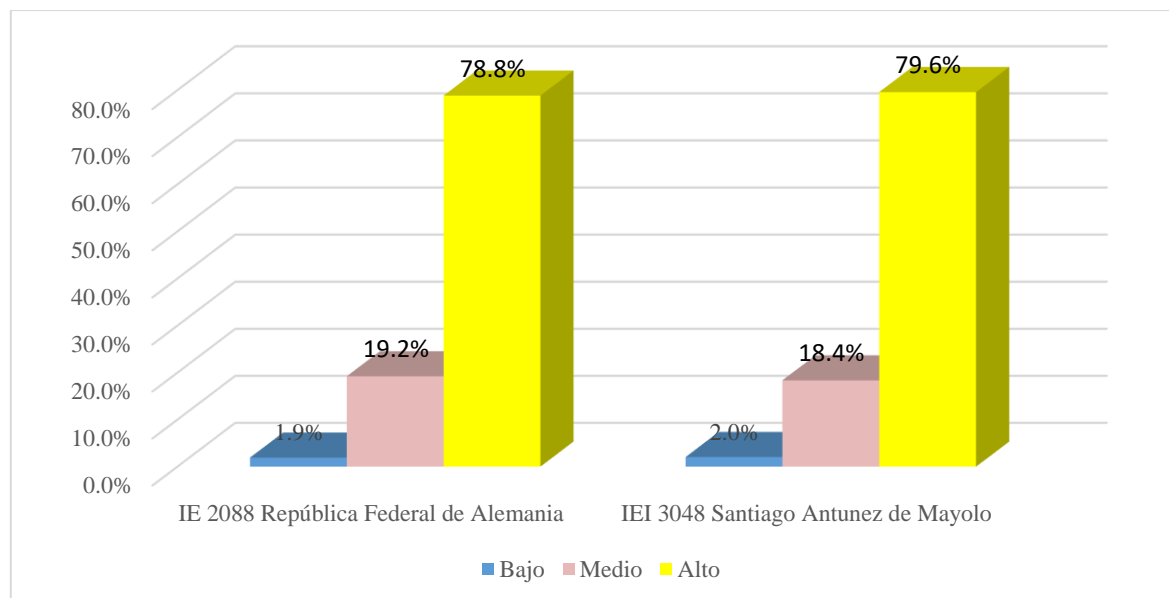


Figura 4. Metodología.

Conforme a los resultados mostrados en la tabla 6, figura 4, El 78,8% de los encuestados manifiestan que la metodología es alto, el 19,2% de los encuestados señalan que es medio y 1,9% de los encuestados indican que es baja en la I. E. 2088 República Federal de Alemania. Asimismo, el 79,6% de los encuestados señalan que la metodología es alta, el 18,4% de los encuestados señalan la metodología es media y 2,0% de los encuestados muestran que la metodología es baja en la I.E.I. 3048 Santiago Antúnez de Mayolo.

Tabla 7
Niveles y frecuencia de la dimensión espacio virtual.

Espacio virtual	f	IE 2088 República Federal de Alemania	f	IEI 3048 Santiago Antunez de Mayolo
Bajo	0	0.0%	0	0.0%
Medio	8	15.4%	8	16.3%
Alto	44	84.6%	41	83.7%
Total	52	100.0%	49	100.0%

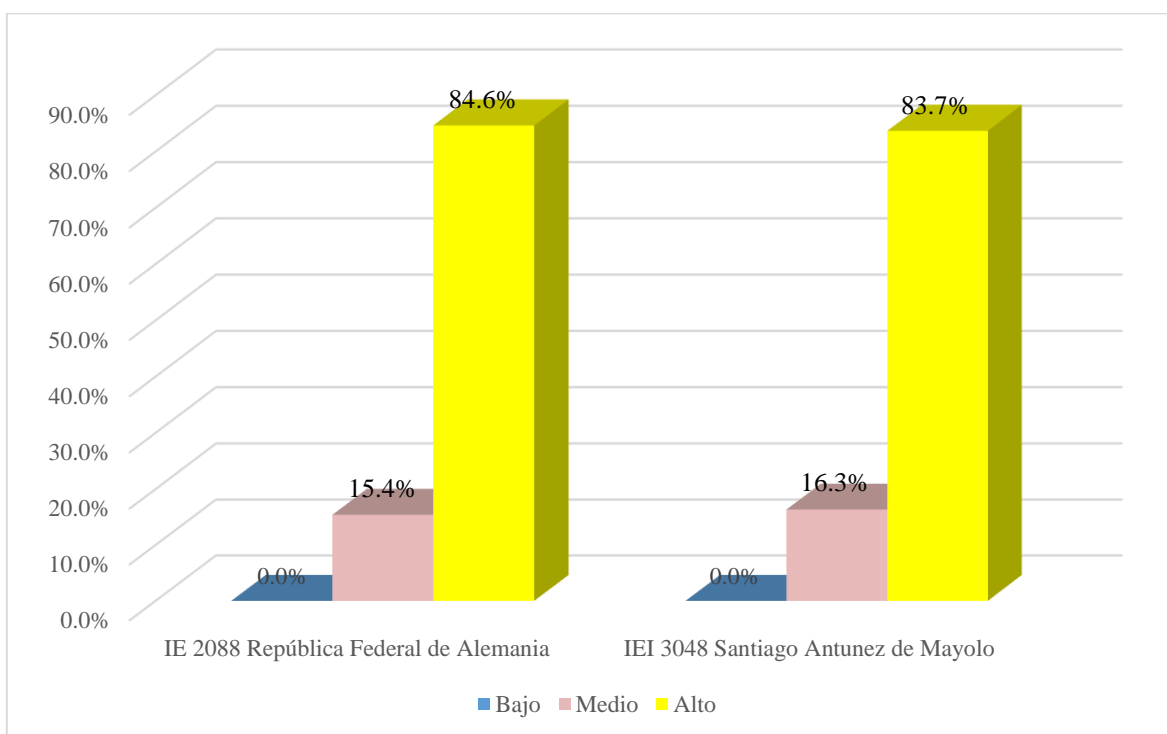


Figura 5. Espacio virtual.

Conforme a los resultados mostrados en la tabla 7, figura 5, El 84,6% de los encuestados manifiestan que el espacio virtual es alto, el 15,4% de los encuestados señalan que el espacio virtual es medio y 0,0% de los encuestados indican que el espacio virtual es bajo en la I. E. 2088 República Federal de Alemania. Asimismo, el 83,7% de los encuestados señalan que el espacio virtual es alto, el 16,3% de los encuestados señalan el espacio virtual es medio y 0,0% de los encuestados muestran que el espacio virtual es bajo en la I.E.I. 3048 Santiago Antúñez de Mayolo.

Tabla 8
Niveles y frecuencia de la dimensión desempeño del profesor

Desempeño del profesor	f	IE 2088 República Federal de Alemania	f	IE 3048 Santiago Antunez de Mayolo
Bajo	0	0.0%	0	0.0%
Medio	5	9.6%	4	8.2%
Alto	47	90.4%	45	91.8%
Total	52	100.0%	49	100.0%

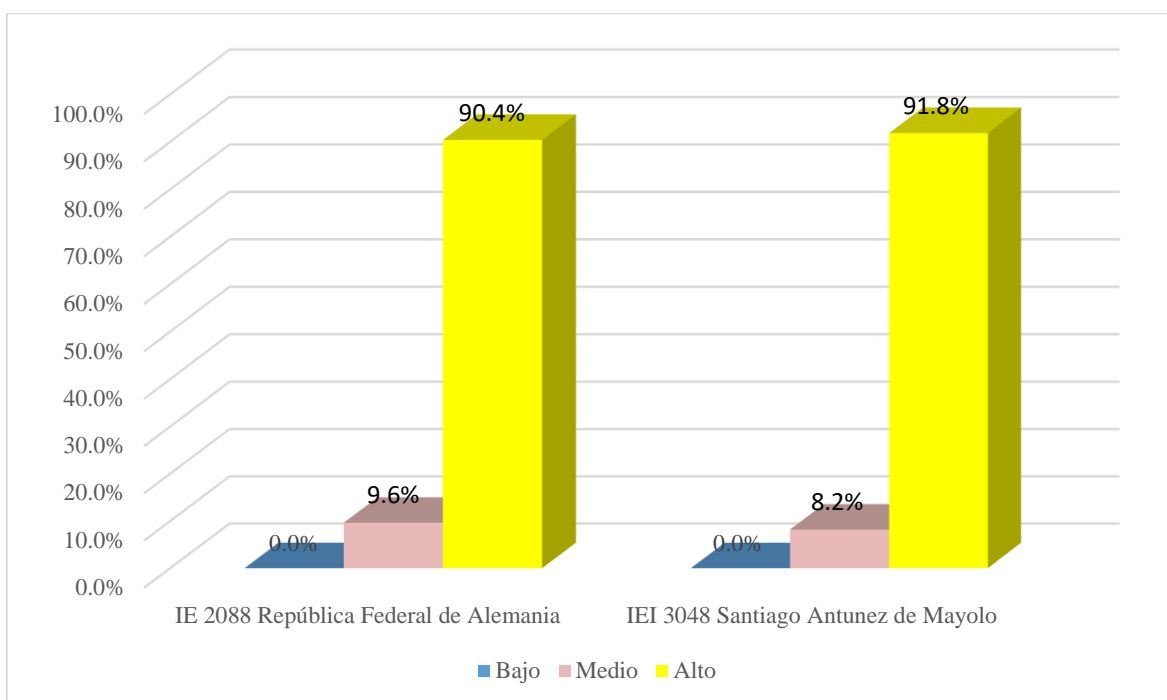


Figura 6. Desempeño del Docente.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 8, figura 6, El 90,4% de los encuestados refieren que el desempeño del profesor es alto, el 9,6% de los encuestados expresan que es medio y 0,0% de los encuestados indican que es bajo en la I.E. 2088 República Federal de Alemania. Asimismo, el 91,8% de los encuestados señala que el desempeño del profesor es alto, el 8,2% de los encuestados señalan que es medio y 0,0% de los encuestados muestran que el desempeño del profesor es malo en la I.E.I. 3048 Santiago Antunez de Mayolo.

Tabla 9
Niveles y frecuencia de la dimensión desempeño del estudiante

Desempeño del alumno	f	IE 2088 República Federal de Alemania	f	IEI 3048 Santiago Antunez de Mayolo
Bajo	1	1.9%	1	2.0%
Medio	8	15.4%	8	16.3%
Alto	43	82.7%	40	81.6%
Total	52	100.0%	49	100.0%

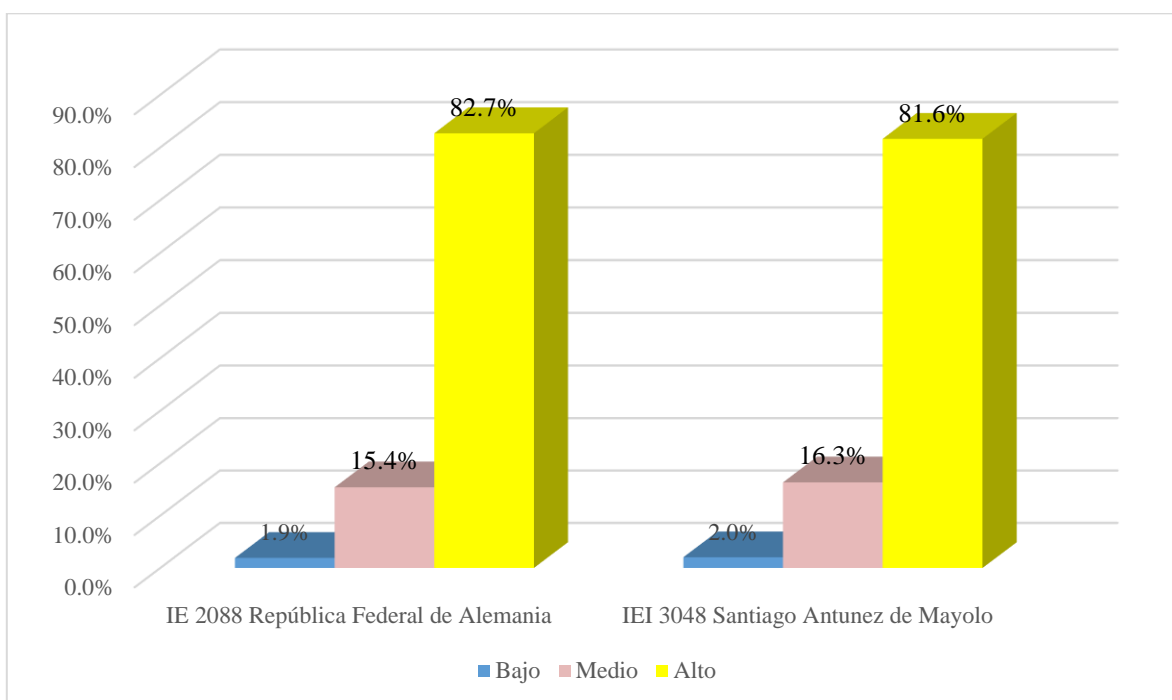


Figura 7. Desempeño del estudiante.

Según los resultados mostrados en la tabla 9, figura 7, El 82,7% de los encuestados refieren que el desempeño del alumno es alto, el 15,4% de los encuestados expresan que es medio y 1,9% de los encuestados indican que es bajo en la I.E. 2088 República Federal de Alemania. Asimismo, el 81,6% de los encuestados señala que el desempeño del alumno es alto, el 16,3% de los encuestados señalan que es medio y 2,0% de los encuestados muestran que el desempeño del alumno es malo en la I.E.I. 3048 Santiago Antunez de Mayolo.

Hipótesis general: Satisfacción del Estudiante

H₀: No existen diferencias en la satisfacción del estudiante de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.

H_a: Existe diferencias en la satisfacción del estudiante de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H₀

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H₀

Tabla 10

Comparación de la satisfacción del estudiante de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción	I.E. 2088 República Federal de Alemania	52	57,16	2972,50
	I.E.I. 3048 Santiago Antunez de Mayolo	49	44,46	2178,50
	Total	101		

En la tabla 10, se muestran los resultados de la prueba de hipótesis, al comparar los promedios de la satisfacción del estudiante, en las mediciones efectuadas en la I.E. 2088 República Federal de Alemania (57,16) y de los estudiantes de la I.E.I. 3048 Santiago Antúnez de Mayolo (44,46), se percibe la mayor cantidad de media en el grupo del estudiante de la I.E. 2088 República Federal de Alemania.

Tabla 11

Estadístico U de Mann Whitney Satisfacción del estudiante.

Estadísticos de prueba^a	
	Satisfacción
U de Mann-Whitney	953,500
W de Wilcoxon	2178,500
Z	-2,179
Sig. asintótica(bilateral)	,029

a. Variable de agrupación: Grupo

Según la tabla 11, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney, se percibe que estas diferencias son significativas para poder comparar ($p < 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción del estudiante de 5° grado de Secundaria en la satisfacción del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.

Hipótesis específica

H₀: No existen diferencias significativas en los niveles de las dimensiones que conforman la Satisfacción del estudiante de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.

Ha: Existen diferencias significativas en los niveles de las dimensiones que conforman la Satisfacción del estudiante de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0

Si $p_valor > 0,05$, aceptar H_0

Tabla 12

Comparación de las dimensiones de satisfacción del estudiante

Dimensiones	I.E.P.		Rango promedio	Sig. asintótica (bilateral)
Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento	I.E. 2088 República Federal de Alemania	52	59,74	,002
	I.E.I. 3048 Santiago Antunez de Mayolo	49	41,72	
	Total	52		
Metodología	I.E. 2088 República Federal de Alemania	49	56,19	,066
	I.E.I. 3048 Santiago Antunez de Mayolo	52	45,49	
	Total	49		
Espacio Virtual	I.E. 2088 República Federal de Alemania	52	54,61	,198
	I.E.I. 3048 Santiago Antunez de Mayolo	49	47,17	
	Total	52		
Desempeño del Profesor	I.E. 2088 República Federal de Alemania	49	55,13	,140
	I.E.I. 3048 Santiago Antunez de Mayolo	52	46,61	
	Total	49		
Desempeño del Alumno	I.E. 2088 República Federal de Alemania	52	53,83	,308
	I.E.I. 3048 Santiago Antunez de Mayolo	49	48,00	
	Total	101		

De acuerdo al análisis de la información de la tabla 12, al comparar los promedios de las dimensiones se percibe que hay diferencia de rango una mayor media en el grupo del docente de la I.E. 2088 República Federal de Alemania; sin embargo, al realizar la prueba “U” de Mann Whitney y analizar las dimensiones se observa que estas diferencias son significativas ($p < 0,05$); para la dimensión Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento, es decir, existe diferencias significativas en el nivel de la dimensión contenido del aprendizaje y cumplimiento del estudiante de 5° grado de Secundaria en el la Satisfacción del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020, por tanto para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna,

En la dimensión Metodología, los resultados con relación a la significación y correlación determinaron que ($p > 0,05$) por tanto no hay diferencias significativas; para la Dimensión Espacio Virtual se obtuvo una significancia bilateral de 0,198 no cumpliéndose

la regla de ($p < 0,05$). Similares resultados e obtuvo para las dimensiones Desempeño del Profesor y Desempeño del Alumno, cuya significancia bilateral es 0,140 y 0,308 no cumpliéndose la regla de ($p < 0,05$). Por tanto no se observa diferencias significativas entre las dos Instituciones Educativas 2088 República Federal de Alemania y 3048 Santiago Antunez de Mayolo, por tanto para las cuatro últimas dimensiones se acepta las hipótesis nulas y se rechazan las hipótesis alternas.

IV. Discusión

Conocer los niveles de Satisfacción de los estudiantes en cuanto a los aprendizajes que reciben en el contexto de los Entornos Virtuales del Aprendizaje, es un tema de actualidad y trascendencia considerando la situación que vive nuestro país y el mundo , es por ello que los resultados de esta investigación se direccionaron a responder el objetivo general de este estudio, referido a determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en las Instituciones Educativas República Federal de Alemania 2088 y Santiago Antúnez de Mayolo 3048 ambas pertenecientes a la UGEL 02 Lima, 2020. A partir de este análisis se contrastarán los resultados obtenidos con los hallados en investigaciones previas, validando con las teorías que sustentan la variable analizada.

En referencia al objetivo general planteado sobre la existencia de diferencias significativas en el nivel de Satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima. En cuanto a los resultados descriptivos es preciso resaltar que un porcentaje considerable de los encuestados tanto para la I. E. 2088 República Federal de Alemania, como para la I.E. 3048 Santiago Antúnez de Mayolo, ubicaron la satisfacción del aprendizaje recibido en un 90,4% y 91,8% respectivamente no hallándose valores para el nivel bajo. Para la comprobación de la hipótesis se realizó la prueba “U” de Mann Whitney, hallándose que estas diferencias son significativas al comparar ($p < 0,05$) obteniéndose una significancia bilateral de 0,029; en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, si existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción del estudiante de 5° grado de Secundaria en la satisfacción del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02.

Los resultados encontrados tienen sustento teórico en la propuesta de Palafox (2001) para quien la satisfacción de los usuarios educativos, se puede medir a través del establecimiento de la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad por los servicios prestados, cuyo fundamento está en un principio tradicional que nos dice que para satisfacer a los usuarios se necesita hacer bien las cosas. Así mismo en cuanto a resultados encontrados en la presente investigación, estos guardan similitud con los obtenidos por Morales y Mosquera (2016) quienes demostraron el impacto positivo que tienen las aulas virtuales de aprendizaje, en el área de matemáticas cuyos resultados muestran un ρ (rho) = Coeficiente de correlación de

Spearman del siguiente modo; una correlación positiva de ρ (rho) =0,705; de esta forma quedó demostrado que el uso de las aulas virtuales guarda relación con el proceso de aprendizaje, debido a la satisfacción de los estudiantes al trabajar en escenarios y contextos diferentes a los tradicionales. Sin embargo, estas difieren de las conclusiones a la cuales llegaron Benavides, Villacís y Ramos (2017) quienes evaluaron el aprendizaje individual (AI) dentro del Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), hallando que el modelo de generación de conocimiento en los estudiantes universitarios a través de EVA es poco claro y ambiguo, evidenciándose su eficiencia en la mayor acumulación de información y adquisición de conocimiento, dejando de lado la transmisión y generación del mismo.

Al realizar el análisis de los resultados de la variable satisfacción del aprendizaje en entornos virtuales, se infiere los factores evaluados están los relacionados con conectividad, eficiencia en la organización de las actividades virtuales, labor y metodología de los docentes, tutoría y acompañamiento, así como sobre los recursos empleados. Tratándose de instituciones educativa publicas donde el proceso de implementación de plataformas y entornos virtuales es todavía lento, queda demostrado que los directivos y maestros de ambas instituciones tienen todavía mucho espacio para mejorar los niveles de satisfacción de los alumnos, al ir implementando más recursos tecnológicos y mejorando la calidad de la labor que realizan los docentes por este medio. A medida que pasen los meses de este año lectivo donde se trabajará de manera remota, mejoraran las estrategias y metodologías de trabajo que implementan los maestros.

Respecto a la validación del primer objetivo específico, donde se afirma que existen diferencias significativas en el nivel de Satisfacción de la dimensión Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, en el año 2020, se observa que estas diferencias son significativas ($p < 0,05$); hallándose una significancia bilateral de 0,066 para la dimensión Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento, demostrando con ello que si existen diferencias significativas en el nivel de la dimensión contenido del aprendizaje y cumplimiento, por tanto para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Al realizar la comparación de los promedios de la dimensión Contenido del Aprendizaje y cumplimiento se percibe que hay diferencia de rango, con una mayor media en el grupo de estudiantes de la I.E. 2088 República Federal de Alemania (59,74). Sobre ello Gento (2012) nos sustenta que la satisfacción de los estudiantes,

se centran en todos los factores que ellos consideran como valiosos e importantes y que el proveedor les brinda como parte del servicio educativo, el mismo que se traduce en programas, actividades o servicios adicionales. De esta manera se sobreentiende que la calidad del servicio es puesto a prueba de manera constante. Sobre la importancia de los contenidos Paxci (2017) determinó la eficacia de la aplicación de entornos virtuales para el aprendizaje de programación lineal, evidenciando que los procesos que involucran las habilidades del pensamiento son potenciados con los entornos virtuales, favoreciendo la adquisición de conocimientos y habilidades cada vez más complejas, así como tomando conciencia de cómo aprende los mismos estudiantes utilizando entornos virtuales.

Así mismo con relación al segundo objetivo específico, donde se planteó que existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción de la dimensión Metodología en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, en el año 2020. Los resultados obtenidos a través de la “U” de Mann – Whitney los resultados con relación a la significación bilateral determinaron que un 0,198 ($p > 0,05$) por tanto no hay diferencia significativa, en conclusión se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Con relación a los resultados obtenidos Caycho (2019) evaluó un entorno virtual para el aprendizaje, planteando un plan para la mejora del aprendizaje de ciertas competencias matemáticas, llegando a la conclusión que los estudiantes participaban de manera activa y mostraban mejores resultados con los entornos virtuales, quedando demostrada la mejora en cuanto a los logros de la competencia matemática de regularidad, equivalencia y cambio en un 89% de los estudiantes de secundaria.

En cuanto al tercer objetivo específico, se planteó que existen diferencias significativas en el nivel de satisfacción de la dimensión Espacio Virtual en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 en el año 2020. Encontrándose que en la dimensión Espacio Virtual se obtuvo una significancia bilateral de 0,198 no cumpliéndose la regla de ($p < 0,05$) esto se obtuvo a través de la “U” de Mann – Whitney, demostrándose que no existen diferencias significativas entre ambas instituciones con relación a la satisfacción del aprendizaje, en conclusión se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Siguiendo esa línea Gento y Vivas (2003) manifestaron que en el aspecto educativo, los

clientes o usuarios son los estudiantes, lograr la satisfacción de sus expectativas se convierte en un constante imperativo. Sobre ello el análisis teórico de Jiménez (2011) (citado en Álvarez, et al 2014) precisa que es necesario determinar los factores claves de la calidad educacional, ello se basa en la pertinencia y eficacia del programa educativo contratado, monitoreando la satisfacción con las enseñanzas recibidas, la metodología de los docentes, los equipos e infraestructura y la disponibilidad para el usuario.

En cuanto al cuarto objetivo específico sobre la existencia de diferencias significativas en el nivel de Satisfacción de la dimensión Desempeño del Profesor en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en las instituciones referidas. Se obtuvo a través de la “U” de Mann – Whitney, para el Desempeño del Profesor una significancia bilateral de 0,140, por tanto no se cumplió la regla de ($p < 0,05$). Es decir no se observan diferencias significativas entre las dos Instituciones Educativas 2088 República Federal de Alemania y 3048 Santiago Antúnez de Mayolo, por tanto se acepta la hipótesis nula y se rechazan la hipótesis alterna. Con relación a estos resultados López (2019) demostró que el uso de entornos virtuales de aprendizaje mejora el rendimiento académico en los estudiantes de una Institución Educativa, sin embargo el informe permitió identificar las falencias que presentan los estudiantes en su proceso de aprendizaje delimitando las causas de dichas dificultades, encontrándose que la labor de los maestros es fundamental tanto como tutor como especialista de los contenidos que imparte.

En cuanto al quinto objetivo específico que buscó demostrar la existencia de diferencias significativas en el nivel de Satisfacción de la dimensión Desempeño del Alumno en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje. Se obtuvo a través de la “U” de Mann – Whitney, cuya significancia bilateral es 0,308 no cumpliéndose la regla de decisión. Por tanto no se observa diferencias significativas entre las dos Instituciones Educativas de la Ugel 02, en conclusión se acepta la hipótesis nula y se rechazan la hipótesis alterna. Al realizar la comparación de los promedios de la dimensión Desempeño del Alumno se percibe que hay diferencia de rango, con una mayor media en el grupo de estudiantes de la I.E. 2088 República Federal de Alemania (53,83). Al respecto Gu (2017) nos recuerda que para la planificación y diseño de las actividades en entornos virtuales del aprendizaje, se debe tener en cuenta las características básicas de nuestros alumnos, es decir, edad, estilos de aprendizaje, formas de evaluación, recursos digitales disponibles y accesos a la red internacional.

V. Conclusiones

- Primera:** En referencia al objetivo general y al comparar el nivel de satisfacción de estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje, la cual presenta un nivel de significancia de $p=0.000<0.05$. Se concluye, que existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción del estudiante de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, Lima, 2020.
- Segunda:** En referencia al objetivo general se concluye que existe diferencia significativa en el nivel de contenido de aprendizaje y cumplimiento en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, Lima, 2020. Siendo el nivel de significancia $p=0.000<0.05$.
- Tercera:** En referencia al objetivo general se concluye que no existe diferencia significativa en el nivel de la metodología en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, Lima, 2020. Siendo el nivel de significancia $p=0.066>0.05$.
- Cuarta:** En referencia al objetivo general se concluye que no existe diferencia significativa en el nivel de espacio virtual en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, Lima, 2020. Siendo el nivel de significancia $p=0.198>0.05$.
- Quinto:** En referencia al objetivo general se concluye que no existe diferencia significativa en el nivel de desempeño del profesor en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, Lima, 2020. Siendo el nivel de significancia $p=0.140>0.05$.
- Sexto:** En referencia al objetivo general se concluye que no existe diferencia en el nivel de desempeño del estudiante de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02, Lima, 2020. Siendo el nivel de significancia $p=0.308>0.05$.

VI. Recomendaciones

- Primero: Se recomienda a los directivos de las Instituciones Educativas mencionadas, para mejorar la percepción de la satisfacción del estudiante, implementar a los profesores capacitaciones, talleres, actualizaciones sobre enseñanza en entornos virtuales del aprendizaje con personas especializadas.
- Segundo: Se sugiere a los directivos que todos los docentes deben contar con una evaluación psicológica para conocer o saber que actitud tiene cada docente frente al uso de Entornos Virtuales para el Aprendizaje y de acuerdo a ello elegir a los que mayor afinidad tengan con los entornos virtuales para poder brindar una mejor enseñanza a los estudiantes.
- Tercero: Se sugiere los directivos solicitar a la Dirección Regional de Educación que la institución cuente con un laboratorio informático más especializado y acorde a las necesidades de esta nueva era digital para potenciar el nivel de aprendizaje virtual en la población estudiantil y a su vez promover jornadas y talleres transversales de TIC para mejorar el desempeño docente.
- Cuarto: Se sugiere a los docentes analizar el desempeño del estudiante a través de sus fortalezas y debilidades, valorando sus competencias y así poder armar una estrategia que ayude al estudiante a involucrarse más con los entornos virtuales en el aprendizaje.
- Quinto: Se recomienda a los futuros investigadores trabajar con poblaciones grandes para poder extraer una muestra considerable y significativa y así la investigación pueda tener más relevancia. Así como también, capacitarse para poder innovar en lo que a comunicación virtual se refiere y demostrar resiliencia ante las dificultades que se puedan presentar.

REFERENCIAS

- Abril, X. (2017) *Entornos virtuales en el proceso de enseñanza aprendizaje de la asignatura de informática aplicada a la educación impartida en el primer año del bachillerato General Unificado en la unidad educativa Rio Verde*. Pontificia Universidad católica de Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1106/1/ABRIL%20BRAULIO%20XIMENA.pdf>
- Admiral, W., Heemskerk, I., Dam, T. y Volman, M. (2009) *Gender inclusiveness in educational technology and learning experiences of girls and boys*. Journal of Research on Technology in Education 41, nº 3 253.
- Al Darwish, S. (2017). *Teachers' Attitude Toward a Foreign Language: Factors Affecting the Target Language Teaching Process*. Vol. 5, No. 1; 2018. Retrieved from the link: <https://pdfs.semanticscholar.org/1672/c957e121318c047dcc937386d7517720fd95.pdf>
- Allen, M., Omori, K., Burrell, N., Mabry, E., y Timmerman, E. (2013). *Satisfaction with distance education*. In M. G. Moore (Ed.), Handbook of distance education. 3ra. ed. (143-154). Nueva York: Routledge.
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca*. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Angenscheidt, L. & Navarrete, I. (2017). Actitudes de los docentes acerca de la educación inclusiva. Ciencias Psicológicas, 11(2), 233-243. Recuperado del link: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v11n2/1688-4221-cp-11-02-00233.pdf>

- Balladares, J. (2017). *Educación digital y formación del profesorado en modalidad semipresencial y virtual (B- learning y E- learning)*. Universidad de Extremadura. Recuperado de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6072/TDUEX_2017_Balladares_Burgos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baş, G. & Şentürk, C. (2019). *The effect of teaching practices on pre-service teachers' sense of efficacy belief and attitude towards teaching profession*. Retrieved from the link: <http://ijocis.com/index.php/ijocis/article/view/ijocis.2019.001>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3ªed.) Colombia: Pearson Educación.
- Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., & Gutiérrez, S., (2013). *Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. Revista de Educación, 362, 458-484. doi: [10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238](https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238)
- Castro F. (2010). *Servicios de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo*. México: Trillas.
- Caycho, E. (2019). *Incentivando el uso de un entorno virtual en el área de matemática para los alumnos de primer grado de secundaria de una institución educativa privada de Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <https://search.proquest.com/openview/6a888857dba646751edf750022f44e42/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Cedeño, E. (2019). *Entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza*. ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, ISSN-e 2550-6587, Vol. 4, N°. 1, 2019. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047143>
- Colunga T. (2009). *Administración para la calidad*. México: Panorama editorial.

Crawford, A. (2015). *Google Classroom*. Recuperado de acrawf41.weebly.com/...3/7/a-crawford_emerging technology

Crenshaw, P., Hale, E. y Harper, S. (2011). *Producing intellectual labor in the classroom: The utilization of a critical thinking model to help students take command of their thinking*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/298795810_Producing_Intellectual_Labor_In_The_Classroom_The_Utilization_Of_A_Critical_Thinking_Model_To_Help_Students_Take_Command_Of_Their_Thinking

Dabbagh, N. y Kitsantas, A. (2012). Personal Learning Environments, social media, and self-regulated learning: A natural formula for connecting formal and informal learning. *The Internet and higher education*, 15(1), 3-8.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Madrid: Ed. Plaza Edición.

Engel, A; Coll, C; Membrive, A. & Oller, J. (2018, Spain). *Information and communication technologies and students' outof-school learning experiences*. Number 33, Digital Education Review. Recovered from the link: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6485867>

Escudero, F. (2018) Entornos virtuales de aprendizaje y calidad educativa de la Institución Educativa Emblemática N° 6050 “Juana Alarco de Dammert”, Miraflores. Universidad Nacional de Educación, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2342/TM%20CE-Et%203988%20E1%20-%20Escudero%20Maza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Femenía, O. (2015) *Inspección, supervisión, evaluación y calidad en un centro educativo*. Editorial Díaz de Santos, España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=meM_CwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq

[=calidad+educativa+2015&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjy58DI5_jAhUptkKHcnDGUQ6AEISDAH#v=onepage&q=calidad%20educativa%202015&f=false](https://www2.uned.es/catedraunescoead/articulos/1987/hacia%20una%20definicion%20de%20educacion%20a%20distancia.pdf)

García, L. (1987). *Hacia una definición de Educación a Distancia*. Recuperado de <https://www2.uned.es/catedraunescoead/articulos/1987/hacia%20una%20definicion%20de%20educacion%20a%20distancia.pdf>

Gento, S. y Vivas, M. (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.

Gento, S. (2012). *Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas. XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas*. Granada-España. Recuperado de <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>

Gonzales, L. (2019) *El Aula Virtual como Herramienta para aumentar el Grado de Satisfacción en el Aprendizaje de las Matemáticas*. Recuperado de Scielo <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000100203>

González, C., Valdiviezo, L. y Velasco, V. (2020) *Estudiantes universitarios descubren redes sociales y edublog como medio de aprendizaje*. Universidad de Valladolid, Uva, España. DOI <http://dx.doi.org/10.5944/ried.23.1.24213>

Gonzales, M., Pino, M., y Penado, M. (2017). *Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria*. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), pp. 243-260. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>

- Gómez, G. (2018). *Uso de las redes sociales para el desarrollo del pensamiento crítico en el aprendizaje de la filosofía antigua*. Recuperado de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/85719/1/T01565.pdf
- Gros, B. (2018). La evolución del e-learning: del aula virtual a la red. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2), 69-82. DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.21.2.20577>
- Gu, L. (2017). *Using school websites for home-school communication and parental involvement?* *Nordic Journal of Studies in Educational Policy*, 3:2, 133-143. Recovered from the link: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/20020317.2017.1338498>
- Harrington D. (2004). *La Calidad del Servicio. A la Conquista del Usuario*. Madrid McGraw Hill.
- Hernández,R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México D. F: Mc Graw-Hill.
- Iftakhar, S. (2016). *Google classroom: what works and how*. *Journal of Education and Social Sciences*. Recuperado de https://www.jesoc.com/wp-content/uploads/2016/03/KC3_35.pdf
- Janzen, M. (2014). *Hot Team: Google Classroom*. Recuperado de tlt.psu.edu/2014/12/04/hot-team-google-Classroom
- Jiménez, A., Teriquez, B. y Robles, F. (2011) *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. *Revista Fuente* Año 3 No. 6 Enero - Marzo 2011.
- Juran J. (2007). *La planificación de la calidad*. Madrid Díaz de Santos.

- Keeler, A. (2014). "15 More things you can do with Google Classroom". Recuperado de <http://www.alicekeeler.com/teachertech/2014/09/22/15-more-things-you-can-do-with-google-classroom/>
- Kotler , P., & Armstrong, G. (2016). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educación. Recuperado de <https://www.pearsoneducacion.net/peru/tienda-online/fundamentos-demarketing-13ed-ebook>
- Ling, H. (2016). *Investigating the perceptions of secondary school students in kuching, sarawak in using whatsapp for communication and learning purposes*. Wawasan Open University. Recovered from the link: http://woulibrary.wou.edu.my/theses-project/MED2016_YLHSU.pdf
- Lopez, E. (2018) *Entornos virtuales de aprendizaje para las prácticas curriculares en estudiantes de quinto grado en la institución educativa Pozo Nutrias 2*. Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2128>
- Lozano, A. (2008). *Estilos de aprendizaje y enseñanza. Un panorama de la estilística educativa*. Ciudad de México: Trillas.
- Morales, Y. y Mosquera, C. (2016) *Relación del uso de aulas virtuales y aprendizaje de las matemáticas en estudiantes de sexto grado del centro educativo Los Laureles, Barrancabermeja Colombia, 2015*. Universidad Privada Norbert Wiener, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/731/MAESTRO-Morales%20Alucema%20Yenni%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meléndez, J., Montalvo, Y., Rama, C., y Calcaño, E. (2014). *Educación virtual y a distancia en Puerto Rico. Puerto Rico: Departamento de Estado Libre Asociado*. Recuperado de <http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/2014/informe-educacion-virtual-y-adistancia-en-puerto-rico.pdf>

- Minedu. (2016). *Currículo Nacional de Educación Básica*. Lima, Perú: MINEDU.
- Mohammed, M. & Muruges, G. (2018). *Primary School Science Teachers' Attitude Towards Using Virtual Learning Environment (VLE) In Teaching Science*. Volume 1, Issue 3. Retrieved from the link: http://journals.euser.org/files/articles/ejed_v1_i3_18/Mai.pdf
- Mohd, I., Mohd, J., y Mohamad, S., (2016). *The application of Google Classroom as a tool for teaching and learning*. *Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/78487287.pdf>
- Monarca, H. (2016) *Calidad de la Educación en Iberoamérica: Discursos, políticas y prácticas*. Editorial Dykinson, S.L.. España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=PACCDwAAQBAJ&pg=PA103&dq=calidad+educativa+2016&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi29uWUtp_jAhVHrVkkHSQ1CJsQ6AEINzAD#v=onepage&q=calidad%20educativa%202016&f=false
- Nieto, R. (2012). *Educación Virtual o Virtualidad de la Educación*. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, vol. 14, n° 19, pp. 137- 150, Colombia.
- OCDE. (2016). *Estudio multidimensional del Perú*, Vol. 2, Análisis detallado. Recuperado del link: https://www.oecd.org/development/americas/RESUMEN_EJECUTIVO_MDCR_Peru.pdf
- Pael, W. (2001). *La integración usuario - institución educativa: las cinco mejores estrategias para lograr el éxito en los negocios con los usuarios*. México Prentice-Hall.
- Palafox, P. (2001). *Como brindar un servicio integral al usuario. Desarrollo de un poderoso y funcional programa de servicio al usuario*. Colombia: McGraw Hill.

- Paxsi, Y. (2017). *Entornos virtuales para el aprendizaje de programación lineal en estudiantes de secundaria*. Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8783>
- Porras, P. (2019). *Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019*. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42926>
- Ramírez, A. (2018) *Pedagogía y calidad educativa: En la era digital y global*. Ecoe Ediciones, Colombia. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Odo3DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+educativa+2017&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjA0Malt5_jAhVSpFkKH TT9CUoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=calidad%20educativa%202017&f=false
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*”, Pearson Educación Octava Edición. México. Recuperada de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=oVHIFmFi_ToC&oi=fnd&pg=PA2&dq=desempe%C3%B1o+laboral+libros&ots=MSr1dxwCKI&sig=C9rjPGYT76zY
- Sam Liu, C. & Lee, T. (2015). *Service quality and price perception of service: Influence on word-of-mouth and revisit intention*. Recupérate of the link: <https://fardapaper.ir/mohavaha/uploads/2018/10/Fardapaper-Service-quality-and-price-perception-of-service-Influence-on-word-of-mouth-and-revisit-intention.pdf>
- Siemens, G. (2014). Digital Learning Research Network. *Learnspace*, November. Recuperado de <http://www.elearnspace.org/blog/2014/11/18/digitallearning-research-network-dlrn/>
- Sosa, J. (2016) *Aplicación de estrategia didáctica basada entornos virtuales en el aprendizaje de estudiantes de secundaria en la institución educativa N° 89002*. Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19751?locale-attribute=es>

Stoner H. (2006). *Administración moderna*. México LIMUSA

Tobón, S. (2014). *Formación integral y competencias. Pensamiento Complejo, currículo, didáctica y evaluación*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Torff, B., & Tirota, R. (2010). *Interactive whiteboards produce small gains in elementary student's selfreported motivation in mathematics*. *Computers & Education*, 54(2), 379-383. Recuperado de: https://moodle.asw.waw.pl/pluginfile.php/69311/mod_resource/content/0/IWBstudentmotivationresearch.pdf

UNESCO (2008) *Convivencia democrática, inclusión y cultura de paz: lecciones desde la práctica educativa innovadora en América Latina*. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000162184>.

Unesco (2020). Respuesta de COVID 19. Recuperado de <https://en.unesco.org/covid19>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Perú: Macro.

Vargas, M. (2014). *La construcción del conocimiento y la adquisición de la competencia del pensamiento crítico en estudiantes universitarios: análisis del discurso en un entorno de enseñanza presencial y virtual*. doi: <https://doi.org/10.14201/gredos.127926>

Vroman, K; Arthanat, S. & Lysack, C. (2015). “Who over 65 is online?” *Older adults' dispositions toward information communication technology*. *Computers in Human Behavior*. Retrieved from the link: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50682371/5494430f0cf2456f1e9d885c.pdf?responsecontentdisposition=inline%3B%20filename%3DWho>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Satisfacción en el uso de entornos virtuales de aprendizaje en estudiantes de 5° de Secundaria de dos Instituciones Educativas, Lima.							
Autor: Br. Angélica Maria Acuña Jiménez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuáles son las diferencias significativas en los niveles de satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Específico 1 ¿Cuáles son las diferencias significativas de los niveles del Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?</p> <p>Específico 2 ¿Cuáles son las diferencias significativas de los niveles Metodología en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?</p> <p>Específico 3 ¿Cuáles son las diferencias significativas de los niveles Espacio Virtual en estudiantes</p>	<p>Objetivo general: Determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Específico 1 Determinar las diferencias significativas de los niveles del Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p> <p>Específico 2 Determinar las diferencias significativas de los niveles Metodología en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p> <p>Específico 3 Determinar las diferencias significativas de los niveles Espacio Virtual en estudiantes</p>	<p>Hipótesis general: Existen diferencias significativas en el nivel de Satisfacción en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Específica 1 Existen diferencias significativas de los niveles del Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p> <p>Específica 2 Existen diferencias significativas de los niveles Metodología en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p> <p>Específica 3 Existen diferencias significativas de los niveles Espacio Virtual en estudiantes de 5° grado de</p>	Variable 1: Satisfacción en estudiantes - Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento	Objetivos del aprendizaje Importancia del contenido	1,2,3, 4,5,	Ordinal Siempre (5)	Alto [19 -25] Medio [12- 18] Bajo [5 - 11]
			Metodología	Técnicas y Estrategias utilizadas Recursos utilizados	6,7,8, 9,10,	Casi siempre (4) A veces (3)	Alto [26 -35] Medio [17- 25] Bajo [7 - 16]
Espacio Virtual	Nuevos formatos virtuales	11,12,	Casi nunca (2)	Alto [19 -25] Medio [12- 18] Bajo [5 - 11]			

<p>de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?</p> <p>Específico 4 ¿Cuáles son las diferencias significativas de los niveles Desempeño del Profesor en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?</p> <p>Específico 5 ¿Cuáles son las diferencias significativas de los niveles Desempeño del Alumno en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020?</p>	<p>de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p> <p>Específico 4 Determinar las diferencias significativas de los niveles Desempeño del Profesor en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p> <p>Específico 5 Determinar las diferencias significativas de los niveles Desempeño del Alumno en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p>	<p>Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p> <p>Específica 4 Existen diferencias significativas de los niveles Desempeño del Profesor en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p> <p>Específica 5 Existen diferencias significativas de los niveles Desempeño del Alumno en estudiantes de 5° grado de Secundaria en el uso de Entornos Virtuales del Aprendizaje en dos Instituciones Educativas de la UGEL 02 Lima, 2020.</p>	<p>Desempeño del Profesor</p> <p>Desempeño del Alumno</p>	<p>Redes sociales</p> <p>Plataformas educativas</p> <p>Dominio del tema</p> <p>Tutoría</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Asistencia</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Dominio de recursos</p>	<p>13,14,15,</p> <p>16,17,</p> <p>18,</p> <p>19,20,</p> <p>21,22,</p> <p>23,</p> <p>24,</p> <p>25,</p>	<p>Nunca (1)</p>	<p>Alto [19 -25] Medio [12- 18] Bajo [5 - 11]</p> <p>Alto [12 -15] Medio [8- 11] Bajo [3 - 7]</p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo</p>	<p>Población: La población del presente estudio estará constituida por 180 estudiantes de 5° de secundaria de ambas instituciones.</p> <p>Tipo de muestreo:</p>	<p>Variable 1:Satisfacción en estudiantes</p> <p>Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011)</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento adaptado de: Valdez, E. (2017)</p> <p>Monitoreo: Angélica Maria Acuña</p> <p>Año: 2020</p> <p>Ámbito de Aplicación: Instituciones Educativas República Federal de Alemania 2088 y Santiago</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Los datos de la muestra, se procesaran en el programa estadístico SPSS versión 24.0, donde se elaboraran tablas de y figuras para el análisis descriptivo y comparativo, de las variables y dimensiones. Para la prueba de hipótesis se empleará el coeficiente de correlación de (rho) Spearman, que es una medida de correlación que mide el grado de relación o asociación de las variables en estudio, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p>			

<p>Método:</p> <p>Descriptivo, deductivo.</p> <p>hipotético</p>	<p>No probabilístico Intencional por Conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra respecto a la población indicada, se encuestó a 120 estudiantes de 5° grado de secundaria de ambas instituciones.</p>	<p>Antúnez de Mayolo 3048.</p> <p>Forma de Administración: Individual - Virtual</p>	
--	---	---	--

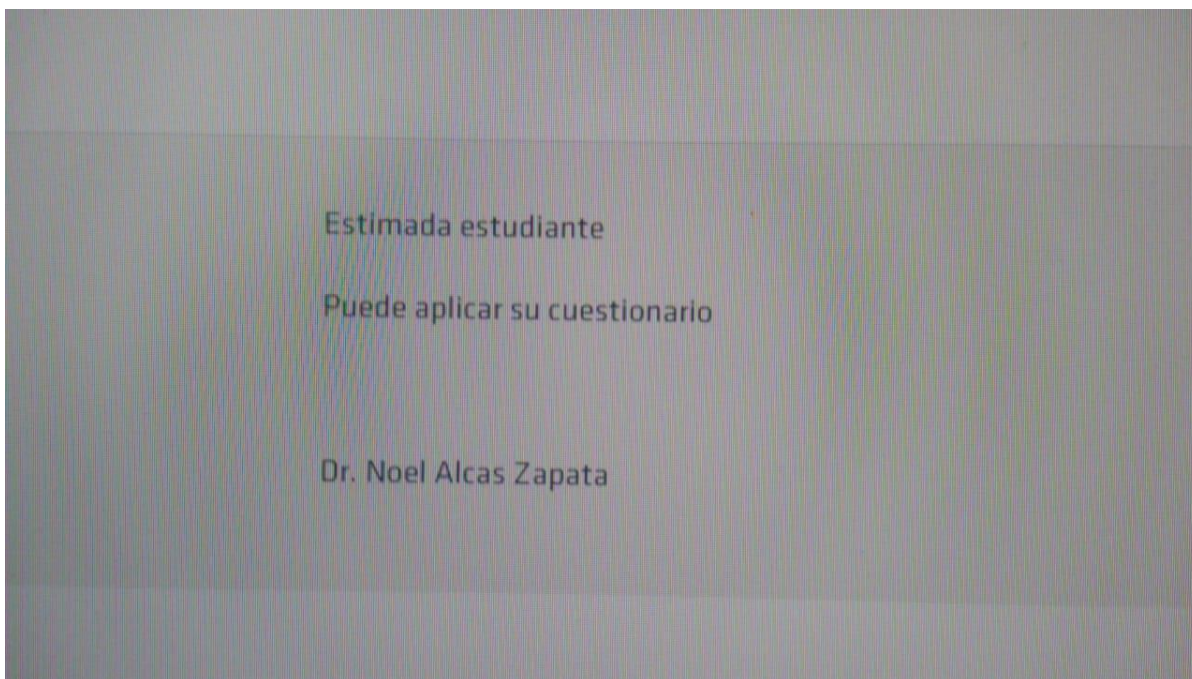
2. Instrumentos

TEST DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Estimados estudiantes a continuación les presento una lista de interrogantes las cuales deben responder con toda sinceridad para no desviar el diagnostico que estamos realizando.

N°	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
01	Los docentes presentan al iniciar cada clase o tema los objetivos que buscan alcanzar.					
02	Los docentes explican al inicio de clases cuales son las estrategias y recursos que utilizarán					
03	Los docentes orientan y explican el procedimiento sobre la actividad o reto de la clase					
04	Los docentes explican cuáles son las competencias o capacidades que se buscan alcanzar					
05	Los docentes refieren cual es la importancia para la vida diaria de la clase a desarrollar.					
06	Los docentes se encuentran capacitados para el desarrollo de las clases virtuales.					
07	Los docentes promueven el dialogo y debate de ideas permanente en clase.					
08	Los docentes utilizan dinámicas de grupo virtual para hacer más participativas las clases					
09	Los docentes complementan sus clases con videos y enlaces web interesantes relacionados al tema.					
10	Los docentes utilizan materiales creados por ellos como papelotes, gráficos, dibujos, mapas etc.					
11	El WhatsApp se utiliza como un espacio de generación de ideas.					
12	Los docentes realizan clases en línea interactuando con los estudiantes y también hacen uso de correos electrónicos.					
13	Recibe información por parte de los docentes de las clases y contenidos a través del WhatsApp					
14	Los docentes mantienen una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.					
15	Comparte con sus compañeros información en los WhatsApp sobre las clases que recibes de tu colegio.					
16	La presentación y organización del WhatsApp fue amigable para permitirle desarrollar sus estudios.					
17	Los WhatsApp estuvieron disponibles cuando quise acceder a ella.					
18	Los docentes demuestran dominio y conocimiento de los temas que exponen					
19	Los docentes le orientan de manera clara y precisa ante las dudas que se le presentan.					
20	Recibe apoyo del tutor para realizar sus tareas virtuales.					
21	La retroalimentación que brindan los docentes resulta útil para que los estudiantes consoliden su aprendizaje.					
22	Los docentes responden los mensajes de los estudiantes aclarando las dudas que tienen					
23	Asiste de manera puntual a sus clases de educación a distancia.					
24	Cumple con las tareas y trabajos que le asignan los docentes.					
25	Considera que domina todos los recursos virtuales que le brindan en la escuela.					

3. Resultados del análisis de fiabilidad



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Ada calderón Alva DNI: 19846084

Especialidad del validador: Metodóloga

Lima, 07 de julio del 2020

Ada Calderón Alva
Dra. Ada CALDERÓN ALVA
DCE 0065

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

4. Base de datos de la prueba piloto

RESULTADOS: Encuesta Piloto.

INSTRUMENTO: Cuestionario - Satisfacción del Estudiante

AÑO:

2020

ESCALA:

1.-Nunca

2.-Casi nunca

3.-A veces

4.-Casi siempre

5.-Siempre

N°	D1					D2							D3					D4					D5		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4
2	5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	4	3	3	3	2	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	5	2	5	4	4	3	5	5	5	4
4	4	3	3	5	3	2	5	2	5	2	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	5
5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4
6	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	4	3	4	2	5	3	4	4
7	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3
8	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
9	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	2	5	4	2	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3
10	5	4	4	5	4	5	5	2	3	2	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3
11	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	3	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3
12	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4
13	4	4	5	5	3	4	5	3	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4
14	5	4	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4
15	5	4	5	5	3	5	3	3	4	2	1	1	5	3	3	1	2	5	5	5	3	4	4	5	4
16	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
17	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	1	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3
18	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4

5. Base de datos de la muestra

RESULTADOS IE 2088 República Federal de Alemania

INSTRUMENTO: Cuestionario - Satisfaccion del Estudiante

AÑO: 2020

ESCALA:

1.-Nunca

2.-Casi nunca

3.-A veces

4.-Casi siempre

5.-Siempre

Bajo [5 - 11]

Medio [12- 18]

Alto [19 -25]

Bajo [7 - 16]

Medio [17- 25]

Alto [26 -35]

Bajo [5 - 11]

Medio [12- 18]

Alto [19 -25]

Bajo [5 - 11]

Medio [12- 18]

Alto [19 -25]

Bajo [3 - 7]

Medio [8- 11]

Alto [12 -15]

Bajo [25 - 58]

Medio [59 - 92]

Alto [93 -125]

N°	D1						D2						D3						D4					D5					T1_SAT	N1_SAT							
	Estud	1	2	3	4	5	S1_D1	N1_D1	6	7	8	9	10	#	#	S1_D2	N1_D2	13	14	15	16	17	S1_D3	N1_D3	18	19	20	21			22	S1_D4	N1_D4	23	24	25	S1_D5
1	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	3	5	5	29	3	5	5	5	4	4	23	3	5	5	5	4	5	24	3	4	4	4	12	3	108	3
2	3	4	4	5	5	21	3	5	5	3	5	4	5	4	31	3	5	3	5	4	1	18	2	5	5	3	3	5	21	3	5	3	3	11	2	102	3
3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	5	3	5	5	29	3	5	4	2	5	4	20	3	5	5	5	5	4	24	3	5	5	5	15	3	113	3
4	4	5	5	5	5	24	3	5	4	3	5	4	5	5	31	3	5	5	4	5	4	23	3	5	5	4	4	5	23	3	5	5	4	14	3	115	3
5	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	3	5	5	13	3	123	3
6	4	5	4	4	5	22	3	4	4	3	4	4	4	4	27	3	4	4	4	3	4	19	3	5	4	3	3	4	19	3	4	4	3	11	2	98	3
7	5	5	5	5	3	23	3	5	4	3	5	3	5	4	29	3	5	4	3	5	4	21	3	5	5	5	5	4	24	3	5	5	5	15	3	112	3
8	4	4	5	4	4	21	3	4	5	3	5	4	4	5	30	3	5	5	5	4	4	23	3	4	5	4	5	5	23	3	4	5	4	13	3	110	3
9	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	5	5	34	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	124	3
10	4	3	5	5	4	21	3	5	4	3	5	2	5	3	27	3	5	5	4	5	5	24	3	5	4	5	5	5	24	3	3	4	5	12	3	108	3
11	5	3	4	5	3	20	3	4	3	1	4	1	3	3	19	2	4	3	4	4	3	18	2	4	5	1	3	5	18	2	5	5	1	11	2	86	2
12	5	5	5	5	4	24	3	4	5	4	4	4	5	4	30	3	5	4	4	5	3	21	3	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	11	2	107	3
13	4	4	3	5	4	20	3	4	4	3	4	3	5	5	28	3	4	3	3	5	3	18	2	4	4	3	5	3	19	3	4	4	3	11	2	96	3
14	5	5	4	4	4	22	3	5	5	4	5	3	4	3	29	3	5	5	1	5	4	20	3	5	5	4	4	5	23	3	5	4	4	13	3	107	3

15	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	125	3
16	4	4	5	5	5	23	3	4	4	5	5	5	5	4	32	3	5	4	5	5	5	24	3	5	4	5	5	4	23	3	5	4	5	14	3	116	3
17	5	4	3	3	4	19	3	4	3	2	5	4	3	4	25	2	5	4	4	4	5	22	3	5	4	4	5	4	22	3	5	5	4	14	3	102	3
18	5	5	4	4	5	23	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	123	3
19	4	3	4	5	2	18	2	5	4	2	4	2	4	3	24	2	5	4	4	5	4	22	3	5	4	2	4	4	19	3	4	4	4	12	3	95	3
20	5	3	3	3	3	17	2	3	3	2	3	3	5	4	23	2	3	3	3	3	3	15	2	3	4	2	4	2	15	2	3	3	3	9	2	79	2
21	3	3	3	4	3	16	2	2	4	3	4	2	4	4	23	2	5	4	3	4	4	20	3	5	4	5	5	4	23	3	4	4	4	12	3	94	3
22	5	4	5	5	5	24	3	4	5	5	5	5	5	3	32	3	5	4	5	5	5	24	3	5	4	5	5	4	23	3	5	3	4	12	3	115	3
23	5	5	4	5	4	23	3	4	5	3	5	3	5	3	28	3	5	5	5	5	5	25	3	4	3	5	4	5	21	3	5	5	4	14	3	111	3
24	4	4	5	5	4	22	3	5	5	4	5	3	5	3	30	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	15	3	113	3
25	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	5	5	5	34	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	5	14	3	122	3
26	5	4	4	4	5	22	3	4	5	3	4	2	5	3	26	3	5	4	3	5	4	21	3	5	4	5	5	5	24	3	5	5	4	14	3	107	3
27	5	5	5	5	4	24	3	4	5	4	5	4	5	5	32	3	5	5	5	1	5	21	3	5	5	3	5	5	23	3	3	5	4	12	3	112	3
28	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	3	3	5	5	30	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	15	3	118	3
29	4	4	4	4	4	20	3	3	4	2	3	3	4	4	23	2	4	3	3	4	4	18	2	5	3	5	4	2	19	3	5	4	4	13	3	93	3
30	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	5	4	4	5	32	3	5	5	5	5	4	24	3	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	15	3	120	3
31	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	4	4	28	3	5	5	3	5	4	22	3	5	5	3	5	5	23	3	4	4	4	12	3	105	3
32	5	4	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	5	3	5	2	2	17	2	3	5	5	4	3	20	3	2	2	1	5	1	81	2
33	3	4	4	2	3	16	2	5	5	3	3	2	4	3	25	2	4	4	4	5	3	20	3	5	3	3	4	3	18	2	5	5	4	14	3	93	3
34	3	3	4	4	2	16	2	2	4	1	3	1	4	1	16	1	5	4	5	3	4	21	3	4	3	3	3	3	16	2	3	3	2	8	2	77	2
35	4	4	4	5	3	20	3	4	5	2	5	4	5	3	28	3	5	4	4	4	5	22	3	4	4	3	4	4	19	3	5	5	5	15	3	104	3
36	5	5	5	5	4	24	3	3	4	5	5	5	4	3	29	3	5	5	5	4	5	24	3	5	4	3	5	4	21	3	5	5	5	15	3	113	3
37	5	5	4	2	3	19	3	5	5	2	5	3	5	1	26	3	5	4	5	5	5	24	3	5	4	4	5	4	22	3	5	5	4	14	3	105	3
38	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	3	3	3	29	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	14	3	118	3
39	5	5	5	5	4	24	3	5	5	5	5	5	5	4	34	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	5	14	3	122	3
40	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	4	4	33	3	5	5	5	5	3	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	4	14	3	120	3
41	5	5	5	5	4	24	3	5	5	4	5	4	5	1	29	3	4	5	5	5	4	23	3	5	4	4	5	4	22	3	5	5	4	14	3	112	3
42	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	125	3

43	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	4	3	5	2	27	3	4	5	5	5	5	24	3	4	5	4	5	5	23	3	3	4	4	11	2	110	3
44	4	5	5	4	4	22	3	5	5	3	3	3	4	4	27	3	4	4	3	3	3	17	2	5	4	3	4	3	19	3	4	4	4	12	3	97	3
45	4	5	5	4	4	22	3	5	5	3	3	3	4	4	27	3	4	4	3	3	3	17	2	5	4	3	4	3	19	3	4	4	4	12	3	97	3
46	5	5	5	5	3	23	3	3	5	1	5	3	5	3	25	2	5	3	5	5	3	21	3	5	5	3	5	3	21	3	5	5	5	15	3	105	3
47	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	3	5	4	32	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	122	3
48	3	5	5	5	5	23	3	4	4	5	3	4	5	3	28	3	5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	114	3
49	5	3	5	4	4	21	3	5	5	2	4	3	5	2	26	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	3	5	4	22	3	5	5	5	15	3	108	3
50	4	3	4	3	3	17	2	4	3	2	4	2	3	5	23	2	4	4	3	4	4	19	3	4	3	2	3	3	15	2	4	5	4	13	3	87	2
51	5	4	5	3	4	21	3	5	4	5	5	5	4	2	30	3	4	5	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	115	3
52	5	5	4	4	5	23	3	4	5	5	5	5	5	5	34	3	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	4	5	24	3	3	5	4	12	3	117	3

RESULTADOS

INSTRUMENTO: Cuestionario - Satisfaccion del Estudiante

AÑO: 2020

ESCALA:

1.-Nunca

2.-Casi nunca

3.-A veces

4.-Casi siempre


5.-Siempre

N°	D1							D2							D3						D4						D5					T2_SAT	N2_SAT				
	Estud	1	2	3	4	5	S2_D1	N2_D1	6	7	8	9	10	11	12	S2_D2	N2_D2	13	14	15	16	17	S2_D3	N2_D3	18	19	20	21	22	S2_D4	N2_D4			23	24	25	S2_D5
1	3	3	4	3	4	17	2	5	4	1	5	3	4	4	26	3	5	4	3	5	4	21	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	104	3
2	3	1	5	4	2	15	2	3	5	5	4	3	2	2	24	2	5	5	3	2	3	18	2	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	11	2	87	2
3	4	4	5	3	3	19	3	4	5	3	4	3	4	3	26	3	5	5	3	5	5	23	3	4	5	5	4	4	22	3	5	5	5	15	3	105	3
4	5	4	5	5	4	23	3	4	4	3	5	2	3	4	25	2	5	4	5	5	5	24	3	5	4	3	4	3	19	3	3	4	3	10	2	101	3
5	4	3	5	3	3	18	2	5	5	2	4	2	5	3	26	3	5	5	5	5	5	25	3	5	4	5	5	5	24	3	5	5	5	15	3	108	3
6	3	4	5	5	4	21	3	4	4	3	4	2	5	5	27	3	5	5	4	5	5	24	3	5	3	5	5	5	23	3	5	4	4	13	3	108	3
7	5	3	4	5	5	22	3	5	5	5	3	5	5	4	32	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	3	3	21	3	4	5	5	14	3	114	3
8	5	5	5	4	5	24	3	5	5	4	3	2	5	4	28	3	5	5	5	4	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	116	3
9	3	3	4	3	5	18	2	5	5	1	3	1	4	2	21	2	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	5	3	21	3	3	5	5	13	3	97	3
10	3	2	2	3	3	13	2	3	3	2	1	2	3	2	16	1	3	2	4	4	4	17	2	2	3	5	4	5	19	3	5	3	3	11	2	76	2
11	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	125	3
12	5	5	4	4	4	22	3	3	4	5	4	4	5	4	29	3	5	3	4	4	5	21	3	5	4	4	5	4	22	3	5	5	4	14	3	108	3
13	4	5	4	4	4	21	3	4	5	4	4	3	4	4	28	3	4	4	3	3	3	17	2	4	3	4	3	4	18	2	4	5	5	14	3	98	3
14	4	4	5	5	5	23	3	5	5	5	5	4	5	5	34	3	5	5	5	5	4	24	3	4	4	5	5	5	23	3	5	5	5	15	3	119	3
15	5	3	4	5	3	20	3	5	4	3	5	5	3	4	29	3	5	4	4	3	5	21	3	5	3	5	1	2	16	2	5	5	5	15	3	101	3
16	4	4	5	5	4	22	3	5	5	5	5	3	4	4	31	3	5	5	5	4	4	23	3	5	4	4	4	5	22	3	5	5	4	14	3	112	3

17	1	1	4	3	4	13	2	4	5	1	3	4	3	1	21	2	5	5	3	4	4	21	3	4	4	1	4	5	18	2	5	3	4	12	3	85	2
18	3	3	3	4	4	17	2	5	2	2	3	4	5	3	24	2	5	4	2	5	3	19	3	5	3	3	4	4	19	3	4	5	5	14	3	93	3
19	3	2	3	4	3	15	2	3	4	2	3	3	4	4	23	2	4	3	5	5	5	22	3	4	3	4	4	3	18	2	3	5	3	11	2	89	2
20	3	4	5	5	5	22	3	3	5	2	3	4	5	3	25	2	5	5	3	5	5	23	3	4	4	3	4	3	18	2	4	4	4	12	3	100	3
21	3	3	5	3	3	17	2	5	5	5	5	5	5	5	35	3	5	4	5	4	5	23	3	5	5	5	3	5	23	3	5	5	5	15	3	113	3
22	5	4	5	5	5	24	3	4	5	3	2	4	5	5	28	3	5	5	5	3	3	21	3	5	4	3	3	3	18	2	4	5	3	12	3	103	3
23	5	4	5	5	4	23	3	5	4	5	4	4	5	5	32	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	4	5	5	24	3	5	4	5	14	3	117	3
24	5	4	5	5	4	23	3	3	5	5	5	3	5	5	31	3	5	5	5	4	3	22	3	5	4	5	5	4	23	3	3	3	3	9	2	108	3
25	5	5	5	5	3	23	3	4	5	5	3	5	5	4	31	3	5	5	4	5	5	24	3	4	5	3	5	4	21	3	5	3	1	9	2	108	3
26	3	3	3	4	3	16	2	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	4	4	3	11	2	78	2
27	3	5	4	5	4	21	3	5	5	5	4	4	5	5	33	3	5	5	4	5	4	23	3	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	12	3	114	3
28	3	3	5	5	3	19	3	4	5	4	3	3	5	4	28	3	5	4	3	3	5	20	3	4	4	3	3	5	19	3	5	5	5	15	3	101	3
29	3	3	3	3	4	16	2	3	3	2	4	4	5	4	25	2	3	2	4	3	4	16	2	4	2	3	4	2	15	2	2	5	2	9	2	81	2
30	4	3	4	3	3	17	2	3	4	3	4	4	4	5	27	3	3	4	3	4	5	19	3	3	3	4	3	4	17	2	4	5	4	13	3	93	3
31	3	4	5	5	5	22	3	4	5	3	4	3	4	5	28	3	5	4	3	4	5	21	3	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	11	2	106	3
32	5	4	5	3	3	20	3	5	5	5	5	5	4	5	34	3	5	4	3	4	5	21	3	4	4	5	5	5	23	3	4	4	4	12	3	110	3
33	5	4	5	5	4	23	3	3	3	2	4	4	5	5	26	3	5	4	3	4	4	20	3	4	5	4	3	4	20	3	5	4	3	12	3	101	3
34	5	5	5	5	5	25	3	5	5	3	3	4	5	3	28	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	4	5	24	3	5	5	5	15	3	117	3
35	4	5	4	5	5	23	3	5	5	1	3	3	5	4	26	3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	113	3
36	4	5	4	4	4	21	3	4	4	5	4	3	4	4	28	3	5	5	4	4	3	21	3	5	4	4	4	4	21	3	5	5	3	13	3	104	3
37	4	4	3	4	4	19	3	5	5	5	5	4	5	5	34	3	5	5	4	5	3	22	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	15	3	115	3
38	3	5	5	5	3	21	3	5	5	3	3	1	4	4	25	2	5	4	2	5	4	20	3	5	5	5	5	4	24	3	5	5	4	14	3	104	3
39	4	4	3	4	3	18	2	4	5	1	3	3	5	1	22	2	5	4	5	3	5	22	3	5	4	4	4	5	22	3	5	4	5	14	3	98	3
40	3	3	4	4	4	18	2	4	3	3	3	2	4	3	22	2	4	4	3	3	4	18	2	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	10	2	87	2
41	5	5	5	4	5	24	3	5	4	4	2	2	5	5	27	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	4	4	13	3	114	3
42	4	2	5	4	4	19	3	4	4	3	3	3	3	3	23	2	5	4	3	5	4	21	3	3	5	5	4	5	22	3	5	4	3	12	3	97	3
43	3	3	3	3	4	16	2	4	4	3	2	2	4	3	22	2	5	5	4	4	3	21	3	4	5	5	4	5	23	3	5	4	3	12	3	94	3
44	4	3	4	3	3	17	2	4	3	1	2	1	3	3	17	2	4	4	2	2	3	15	2	4	3	3	2	4	16	2	4	4	3	11		76	2

45	2	1	5	3	2	13	2	4	5	5	3	4	5	1	27	3	4	3	4	3	3	17	2	5	4	4	4	4	21	3	5	4	3	12	3	90	2
46	5	5	4	4	4	22	3	4	4	5	4	4	4	4	29	3	4	4	4	5	5	22	3	5	5	5	4	5	24	3	5	5	4	14	3	111	3
47	3	3	5	4	3	18	2	4	5	1	2	1	3	2	18	2	5	5	1	3	3	17	2	3	4	5	2	5	19	3	4	3	3	10	2	82	2
48	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	5	3	33	3	5	5	5	5	4	24	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	4	13	3	120	3
49	5	4	5	4	5	23	3	5	5	5	5	4	5	4	33	3	5	5	5	4	4	23	3	5	5	5	4	4	23	3	5	4	4	13	3	115	3

6. Certificado de validez y contenido

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Contenido del Aprendizaje y Cumplimiento								
1	Los docentes presentan al iniciar cada clase o tema los objetivos que buscan alcanzar.	X		X		X		
2	Los docentes explican al inicio de clases cuales son las estrategias y recursos que utilizarán	X		X		X		
3	Los docentes orientan y explican el procedimiento sobre la actividad o reto de la clase	X		X		X		
4	Los docentes explican cuáles son las competencias o capacidades que se buscan alcanzar	X		X		X		
5	Los docentes refieren cual es la importancia para la vida diaria de la clase a desarrollar.	X		X		X		
Dimensión Metodología								
6	Los docentes se encuentran capacitados para el desarrollo de las clases virtuales.	X		X		X		
7	Los docentes promueven el dialogo y debate de ideas permanente en clase.	X		X		X		
8	Los docentes utilizan dinámicas de grupo virtual para hacer más participativas las clases	X		X		X		
9	Los docentes complementan sus clases con videos y enlaces web interesantes relacionados al tema.	X		X		X		
10	Los docentes utilizan materiales creados por ellos como papelotes, gráficos, dibujos, mapas etc.	X		X		X		
11	El WhatsApp se utiliza como un espacio de generación de ideas.	X		X		X		
12	Los docentes realizan clases en línea interactuando con los estudiantes y también hacen uso de correos electrónicos.	X		X		X		
Dimensión Espacio Virtual								
13	Recibe información por parte de los docentes de las clases y contenidos a través del WhatsApp	X		X		X		
14	Los docentes mantienen una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	X		X		X		
15	Comparte con sus compañeros información en los WhatsApp sobre las clases que recibes de tu colegio.	X		X		X		
16	La presentación y organización del WhatsApp fue amigable para permitirle desarrollar sus estudios.	X		X		X		
17	Los WhatsApp estuvieron disponibles cuando quise acceder a ella.	X		X		X		
Dimensión Desempeño del Docente								
18	Los docentes demuestran dominio y conocimiento de los temas que exponen	X		X		X		
19	Los docentes le orientan de manera clara y precisa ante las dudas que se le presentan.	X		X		X		
20	Recibe apoyo del tutor para realizar sus tareas virtuales.	X		X		X		
21	La retroalimentación que brindan los docentes resulta útil para que los estudiantes consoliden su aprendizaje.	X		X		X		
22	Los docentes responden los mensajes de los estudiantes aclarando las dudas que tienen	X		X		X		
Dimensión Desempeño del Estudiante								
23	Asiste de manera puntual a sus clases de educación a distancia.	X		X		X		
24	Cumple con las tareas y trabajos que le asignan los docentes.	X		X		X		
25	Considera que domina todos los recursos virtuales que le brindan en la escuela.	X		X		X		

7. Autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 4 de agosto de 2020
Carta P. 534-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

MAG.
ROSA EDELMIRA NOLASCO LÓPEZ
DIRECTORA
IEI 3048 SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ACUÑA JIMENEZ, ANGELICA MARIA; identificada con DNI N° 10167750 y con código de matrícula N° 7000495778; estudiante del programa de MAESTRÍA EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

SATISFACCIÓN EN EL USO DE ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES DE 5° DE SECUNDARIA DE DOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, LIMA

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ACUÑA JIMENEZ, ANGELICA MARIA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

