



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
DOCENCIA UNIVERSITARIA**

Calidad en educación virtual y satisfacción académica en los
estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Docencia Universitaria**

AUTOR:

Jara Cortez, Luis Miguel (orcid.org/0000-0003-2817-9535)

ASESORES:

Mg. Torres Cañizalez, Pablo Cesar (orcid.org/0000-0001-9570-4526)

Mg. Medina Gamero, Aldo Rafael (orcid.org/0000-0003-3352-8779)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposa, que estuvo siempre a mi lado en los momentos difíciles, y a mis hijos, Luis, Julio y Luciana porque son la motivación a buscar siempre las mejoras. A mi padre y a madre, que me dieron todo lo que necesité, siempre sus palabras fueron de aliento y constante perseverancia, a mi tía Rebeca por ser mi modelo espejo a seguir. Nada de esto hubiera sido posible sin ustedes.

Gracias infinitas y por supuesto, a Dios, por ponerlos en mi camino.

Agradecimiento

A mi docente Mg. Torres Cañizalez, Pablo Cesar que, por su guía, orientación y su paciencia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Gracias por sus orientaciones.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad para el instrumento de calidad en la educación virtual.	18
Tabla 2. Confiabilidad para el instrumento de satisfacción académica	19
Tabla 3. Escalas valoradas de la variable de calidad en la educación virtual	20
Tabla 4. Escalas valoradas de la variable de satisfacción académica	21
Tabla 5. Contingencia de las variables	22
Tabla 6. Contingencia de variable independiente y elementos tangibles.	23
Tabla 7. Contingencia de variable independiente y planificación	24
Tabla 8. Contingencia de la variable independiente y atención institucional.	25
Tabla 9. Prueba de normalidad	26
Tabla 10. Matriz de correlación entre las variables	27
Tabla 11. Correlación de la variable independiente y elementos tangibles.	28
Tabla 12. Correlación de la variable independiente y planificación	29
Tabla 13. Correlación de la variable independiente y atención institucional.	30

Resumen

La tesis titulada “Calidad en Educación Virtual y Satisfacción Académica en los Estudiantes de una Universidad de Chiclayo, 2023”, tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad en educación virtual y la satisfacción académica en los estudiantes de una universidad. La metodología es de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental - transversal, con una muestra de 161 estudiantes que fueron debidamente encuestados. En los resultados, se pudo observar que, en el análisis descriptivo se obtuvo que el nivel de aceptación se encuentra en un nivel moderado en la satisfacción académica con un 36%, al igual en un nivel moderado en la variable de calidad en la educación virtual y con respecto al análisis inferencial se determinó una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, ya que según el Rho de Spearman fue de 0.610 con un valor p de significancia de 0.000. Se concluye que las variables de estudio tienen una correlación positiva moderada, lo cual se determinó que se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 , lo cual indica que si existe relación entre las variables de estudio.

Palabras clave: Calidad en la educación virtual, satisfacción académica, elementos tangibles, planificación del estudiante, atención estudiantil.

Abstract

The thesis entitled "Quality in Virtual Education and Academic Satisfaction in the Students of a University of Chiclayo, 2023", has as a general objective to determine the relationship between the quality of virtual education and academic satisfaction in the students of a university. The methodology is of a quantitative approach, of a basic type, descriptive level - correlational and non-experimental - cross-sectional design, with a sample of 161 students who were duly surveyed. In the results, it was possible to observe that, in the descriptive analysis, it was obtained that the level of acceptance is at a moderate level in academic satisfaction with 36%, as well as at a moderate level in the variable of quality in virtual education. and with respect to the inferential analysis, a moderate positive correlation was determined between the study variables, since according to Spearman's Rho it was 0.610 with a significance p value of 0.000. It is concluded that the study variables have a moderate positive correlation, which determined that the HO was rejected and the H1 was accepted, which indicates that there is a relationship between the study variables.

Keywords: Quality in virtual education, academic satisfaction, tangible elements, student planning, student attention.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la era tecnológica abre el camino para el desarrollo de todos los aspectos de la sociedad, y como las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que crean o pueden crear un nuevo espacio virtual social (Chavez et al., 2021). Entre ellos, como la pandemia ha provocado cambios vertiginosos de la enseñanza presencial a una remota (Olivera, 2020).

Las universidades deben adaptar su servicio educativo para adaptarse a este modelo, lo que ha llevado a muchas instituciones a implementar plataformas educativas a gran escala para atender a toda la población y capacitar a su cuerpo docente para administrar entornos virtuales y aprendizaje en línea (Malpica et al., 2022).

Como eje central de la reforma educativa peruana para garantizar el aseguramiento de la calidad, es importante entender la satisfacción de los universitarios, como usuario del servicio que se les ofrecen, definida como la evaluación de los servicios educativos en relación con sus expectativas (Callasca et al., 2021). En este sentido, su medición es importante en las decisiones sobre los factores de la calidad de la universidad (Estrada et al., 2020). Es así que Pino y Alanya (2020) argumentan que la satisfacción se puede utilizar para proporcionar información valiosa para mejorar el bienestar de los estudiantes, los sistemas educativos, el liderazgo docente, etc.

Mientras que Fainholc (2020) considera que la satisfacción de los universitarios es un factor fiable en la calidad de la enseñanza; pero solo si considera la percepción de satisfacción como fuente para que los estudiantes determinen el tipo de servicio académico que reciben evaluando su desempeño y aprendizaje. En los sistemas presenciales, la satisfacción está influenciada principalmente por el aprendizaje que brinda la interacción social directa, donde los estudiantes reciben información a través de la discusión, el debate y la reflexión; se utilizan para evaluar la experiencia académica (Parola, 2020).

De esta forma, la satisfacción con el éxito crea un sentido de autosatisfacción, que puede traducirse en una sensación de bienestar porque las necesidades educativas de los estudiantes están siendo satisfechas (Barrutia et al., 2021). Sin embargo, los sistemas virtuales complican la interacción cara a cara y reducen la apertura al diálogo en evolución; aunque, Huanca et al. (2020)

ante este hecho, argumenta que los estudiantes desarrollan diferentes estrategias para comunicarse y socializar con sus pares.

En los últimos años, a nivel internacional, como en Chile, un tema preocupante es que esta nueva modalidad de deserción estudiantil; como también el estrés tecnológico y su relación con la productividad de los universitarios. Otros inconvenientes que se registraron fueron problemas de conexión, falta de espacio en la casa y distracción del entorno familiar (Armijos et al., 2022). En el caso de Ecuador, según Molina et al. (2021) indican que es el fracaso o el bajo rendimiento y la deserción por las desigualdades culturales, económicas y sociales, y especialmente por la falta de competencias necesarias para satisfacer las necesidades educativas virtuales.

Como Araya (2019) menciona que los problemas que enfrentan en Barcelona sobre la educación virtual que se trata de la falta de estrategias de aprendizaje transformador o de integración de foros u otras tecnologías de la información, pero estas mejoras no están dirigidas a ver el nivel educativo a distancia sobre las calidades de servicios que otorgan las universidades.

Los docentes peruanos tuvieron que repensar su contenido y capacitarse para utilizar las nuevas plataformas en línea. Nuevamente, para los estudiantes esto significa pasar a desafíos virtuales en diferentes niveles; estas diferencias generan posiciones difíciles y conflictivas para que los departamentos tomen las mejores decisiones a nivel metodológico y administrativo (Alvarado, et al., 2022).

Finalmente, existe un estudio de Alcántara et al. (2021) quienes analizaron la satisfacción de los universitarios en una universidad encontraron un 57,6% de satisfacción en la subdimensión aprendizaje individual, los estudiantes a veces presentan dificultades de aprendizaje, el 64,3% tienen dificultad en el trabajo en grupo, el 75,6% en clases virtuales, el 62,7% en clases de expresión de opiniones, el 70,4% y el 46% cansancio, 42% irritabilidad, 43% ansiedad, 40% negatividad, 47% ecuanimidad, 50,0% tranquilidad y 42,3% angustia.

En base a lo expuesto en los estudiantes de una universidad en Chiclayo existe problemática sobre la calidad en la educación virtual que se viene llevando los universitarios y por ende existen indicios de insatisfacción con respecto a la educación que reciben de esta modalidad, ya que no todos cuentan con internet, como también el ambiente donde realizan sus trabajos no es cómodo, derivando como problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad en la educación

virtual y la satisfacción académica en los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023?, como consiguiente los problemas específicos son los siguientes a) ¿Cuál es la relación de la calidad en educación virtual con la dimensión de elementos tangibles de una universidad de Chiclayo, 2023?; b) ¿Cuál es la relación entre la calidad en educación virtual con la dimensión de planificación de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023? y c) ¿Cuál es la relación entre la calidad de la educación virtual con la dimensión de atención institucional de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023?.

La presente investigación tiene como justificación teórica, lo cual permitirá la aplicación de conocimientos básicos y teóricos sobre la calidad en educación virtual y la satisfacción académica. En lo metodológico, la investigación aportará al análisis y la interpretación de los universitarios; lo cual se propondrá una guía de entrevista en profundidad que será validada por expertos que podría ser útil para próximas investigaciones en torno a una problemática similar. En lo práctico, se expondrá los factores determinantes de la calidad en la educación virtual para la satisfacción académica de los universitarios desde la mirada de ellos mismos quienes son parte fundamental dentro del proceso educativo.

El objetivo general del estudio determinar la relación entre la calidad en educación virtual y la satisfacción académica en los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023; siendo los objetivos específicos en primer lugar a) Determinar la relación entre la calidad en educación virtual con la dimensión de elementos tangibles de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023, seguido del objetivo b) Determinar la relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de planificación de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023 y finalmente c) Determinar la relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de atención institucional de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023.

Y como hipótesis general se tiene H_1 : Existe relación entre la calidad de educación virtual con la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023 y como H_0 : No existe relación entre la calidad de educación virtual con la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023. Y con respecto a los objetivos específicos, a) Existe relación entre la calidad en educación virtual con la dimensión de

elementos tangibles de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023, b) Existe relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de planificación de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023 y c) Existe relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de atención institucional de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para obtener los resultados de este estudio se consultaron diversos artículos científicos y estudios profesionales especializados, en los que se pueden encontrar antecedentes nacionales e internacionales.

Como antecedente internacional, tenemos a los siguientes autores:

En Ecuador, los autores Caisa et al. (2022) estuvo con el fin de analizar la satisfacción de cada estudiante y su relación con la calidad de los servicios de educación superior. El método fue cuantitativo, diseño transversal y una muestra de 293 estudiantes. Los hallazgos indicaron que había una fuerte correlación entre las variables. Se determinó que pueden tomar las medidas adecuadas para aumentar la satisfacción de los universitarios con los servicios educativos recibidos y así mejorar la eficiencia educativa, atraer y retener estudiantes.

En Bolivia, Choque (2021) analizo y determino el nivel de logro con base en factores y características que contribuyen a la calidad académica con base en la satisfacción de los estudiantes. Además, el método fue cuantitativo, tipo descriptivo de correlación, diseño no experimental, muestra 255 estudiantes, técnica de encuesta, instrumento cuestionario. El hallazgo más importante es que los factores y características inciden entre las variables de estudio siendo un nivel aceptable, y la calidad de la educación es justificado en relación al modelo considerado ideal. Por lo tanto, indico una relación entre las variables e indicado que se aceptó la H_1 , la calificación promedio general para esta fue alcanzable de 66,91%, lo cual es aceptable.

Ratna et al. (2020) en la investigación menciona el analizar el impacto de calidad del servicio de e-learning y el compromiso académico en el rendimiento académico a través de la satisfacción de cada estudiante. El estudio fue cuantitativo, tipo correlacional, con una prueba de 22 universitarios, y el instrumento es un cuestionario. Los hallazgos indicaron que la calidad de los servicios de e-learning, el compromiso profesional y la satisfacción de los estudiantes influyen los rendimientos académicos de cada estudiante. Por lo tanto, concluimos que estos docentes universitarios continúan desarrollando planes de enseñanzas y aprendizajes que pueden incrementar compromiso profesional de cada estudiante.

En Pakistan, Ahmad y Nawaz (2020) en su estudio, tenían como objetivo evaluar y mejorar la satisfacción de los alumnos en el aprendizaje virtual. El

método fue cuantitativo, de tipo correlacional, con una muestra de 196 estudiantes. En el resultado, encontraron que el 38,2% reportó insatisfacción con el aprendizaje en línea debido a dificultades de conectividad, ya que indicaron acceso limitado a la conexión a internet y dispositivos TIC. Por lo tanto, según el Rho de Spearman, se puede concluir que existe una correlación de 0,864 entre las variables, por lo que los docentes que optan por realizar sesiones de enseñanza a través de lecciones pregrabadas a las que los estudiantes pueden acceder en cualquier momento se vuelven más interactivos a los estudiantes, y están más interesados en el aprendizaje en línea, y muestran más interés.

En México, Surdez et al. (2019) estudio determinar la satisfacción de estudiantes con elementos de calidad educativa. El método es no experimental, transaccional, descriptivo y pertinente, con enfoque cuantitativo, utilizando una muestra de 380 estudiantes y un cuestionario. El estudio permitió identificar oportunidades para mejorar la satisfacción de los estudiantes a partir de la infraestructura de trato respetuoso y retroalimentación positiva que los docentes daban a cada estudiante, así como las oportunidades que brindan las instituciones para su desarrollo personal, así como la aclaración de las diferencias en las estadísticas de satisfacción. En consecuencia, podemos concluir que, si existe una correlación según Spearman de 0.667.

Como antecedentes nacionales tenemos a los siguientes autores:

En Apurímac, Machaca et al. (2022) determino la relación entre las percepciones sobre la calidad de los servicios de educación universitaria y la satisfacción de los estudiantes. Se utilizan métodos básicos, descriptivos, cuantitativos, correlacionales, de diseño no experimental y transversales, con una muestra de 149 universitarios, y el cuestionario fue el instrumento que utilizaron. Por lo cual hallaron que, se obtuvo una correlación directa alta de 0.765** al 95% de nivel de confianza, lo que demuestra que la calidad afecta la satisfacción con el logro. Se encontró que la confiabilidad dimensional y la satisfacción con Rho 0.739** estaban altamente correlacionadas positivamente con la capacidad de respuesta de Rho 0.775; además, la tangibilidad y la seguridad se correlacionaron con Rho 0.569** siendo una correlación positiva moderada de 0.486 y correlación positiva baja de Rho 0.362**.

En Lima, Alvarado et al. (2022) tuvo como fin analizar las relaciones entre aprendizaje virtual y satisfacciones de cada estudiante universitario durante la pandemia. Se realizó un estudio transversal de diseño correlacional con una muestra de 100 universitarios, la herramienta utilizada fue un cuestionario. Como resultado, el 57% de las personas cree que la educación virtual se desarrolla a un nivel normal y el 15% creía que se percibía mal. Por lo cual concluyo que, la docencia virtual en la educación superior está directamente relacionada con la satisfacción de los estudiantes con un 0,748, es decir, si se mejora la docencia virtual, los estudiantes se sienten mejor, lo que conlleva a una mejor motivación y rendimiento.

En Tacna, Mamani (2021) propuso analizar la educación virtual y su relación con la satisfacción de los universitarios durante la pandemia. El enfoque es cuantitativo, de tipo descriptivo correlación, diseño no experimental, muestra de 154 universitarios, como técnica utilizaron la encuesta. Los autores notaron que la mayoría calificó la educación virtual como un enfoque moderadamente positivo (61,04 %) y también reportó una satisfacción moderada (81,82 %). Por lo tanto, concluyó que el aprendizaje virtual se relaciona con la satisfacción de los universitarios con un 95% de confianza, según el Rho de Spearman de 0.567.

En Huaral, Donayre y Panta (2020) determino la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los alumnos. El estudio es cuantitativo, básico, descriptivo, diseño no experimental, transversal, se utilizaron como técnica la encuesta, el cuestionario fue el instrumento a utilizar, y la muestra fue de 127 estudiantes. Los hallazgos indicaron que el 71% de los encuestados creía que la calidad de la educación estaba en un grado óptimo, mientras que el 84% calificó la satisfacción de los estudiantes como alta. Por lo tanto, concluyeron que existe una relación significativa entre las variables ya que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,826, lo que indica un nivel alto relación, y recomendaron la actuación de los grupos de interés, en especial de la alta dirección del instituto en la ayuda a optimizar la calidad de la educación y con ello aumentar la satisfacción de los estudiantes.

Huapaya et al. (2022) determino la relación entre los factores sociodemográficos, calidad de los servicios educativos y satisfacción de estudiantes con la educación virtual en pandemia. Se realizó un diseño no

experimental descriptivo, correlacional, comparativo, de corte transversal en una muestra de 492 estudiantes. Se halló una relación directa, moderada (0,527) y significativa (0,000) entre las variables de estudio en este estudio en forma positiva. Se concluyó que, a pesar de sus limitaciones, han cambiado la dinámica de la educación; interrupción del normal desarrollo personal de la actividad universitaria durante el Covid-19; aspecto que impacta en el éxito y satisfacción de los estudiantes, especialmente en regiones con recursos limitados y experiencias educativas virtuales inadecuadas.

En la teoría del estudio, indicamos como base la variable independiente de calidad en educación virtual, que según la teoría de certificación e-learning UNIQUe desarrollado por la European Quality Foundation for e-Learning (EFQUEL) para el desarrollo de la certificación europea de calidad para e-learning. Este es un procedimiento de autenticación de mecanismo e instituciones innovadoras que promuevan el aprendizaje a través de las TIC. Después de la autoevaluación y la revisión por pares externos, las instituciones reciben una acreditación válida por tres años (Moncini y Pirela, 2021).

Además, la teoría conectivista introduce el aprendizaje en la era digital como una mixtura del constructivismo y teoría cognitiva, y también se refiere al uso de estilos de aprendizaje que los estudiantes deben considerar y cambia aún más cuando se utilizan herramientas tecnológicas. En la misma línea de trabajo, se propone la virtualización avanzada de cursos universitarios, que hace más accesible el conocimiento y la interacción a estudiantes y docentes; quienes asumen la responsabilidad de utilizar de manera intensiva y útil las herramientas tecnológicas en el desarrollo de aprendizaje del área, permitiéndoles utilizar a la comunidad educativa de manera que permitan su apropiación (Hidalgo, 2020).

Por otro lado, en Nueva Zelanda, el profesor Stephen Marshall de la Universidad Victoria de Wellington desarrolló la teoría del modelo de madurez del aprendizaje electrónico (eMM), su objetivo es ayudar a las organizaciones a comprender y evaluar sus oportunidades de aprendizaje electrónico. La idea central de desarrollar el modelo EMM es que la capacidad de una institución puede trabajar en cualquier área de educación virtual depende de su capacidad para participar en procesos de calidad que sean repetibles y escalables, y cuya demanda debería crecer (Marciniak, 2018).

Por ello, Marciniak y Gairin (2018) definen a calidad en educación virtual es la adquisición verdadera de diversas habilidades, destrezas y conocimientos desarrollado por un grupo de estudiantes a través de contenidos de aprendizaje relevante utilizando herramientas efectivas basadas en la web y respaldado por una red de servicios auxiliares.

En otra definición según, Buitrago y Sánchez (2021) indican que al crear expectativas innovadoras en la mente de cada alumno está en manos del docente, cuya tarea es adaptarse y asumir el desafío de cambiar la realidad sin perder la función educativa. Por lo tanto, la educación enfrenta desafíos asociados al cambio, incluidos los nuevos modelos educativos, procedimientos, métodos, recursos, entornos y estrategias de aprendizaje.

La calidad en la educación virtual, según Marciniak y Gairin (2018) se describen por medio de cinco dimensiones. En la primera dimensión se tiene al aprendizaje, que el estudiante tiene que hacer conexiones entre los nuevos conocimientos y los que ya tiene, y requiere una actividad intelectual, facilitada por varios procesos y cualidades relacionados con la mediación social, todos los cuales son estímulos para él (Machado y Montes, 2020).

Dentro de esta dimensión se tiene a los siguientes indicadores: evaluación, lo cual este indicador es constatar el nivel de conocimiento que los profesores universitarios responsables de la formación poseen en el ámbito de la evaluación al momento de verificar el aprendizaje; aspectos pedagógicos, lo cual este indicador Lima y Fernández (2018) lo definen como la dinámica de la relación entre finalidad, contenido, métodos, medios y evaluaciones entre las diversas formas de organización de capacitación que facilitan el uso del conocimiento pedagógico; y la tecnología, la esencia de este indicador es conocer varias aplicaciones tecnológicas y saber cómo usarlas en el campo educativo, incluido principalmente contenido relacionado con conceptos básicos en un entorno educativo (Lima y Fernandez, 2018).

En la segunda dimensión se tiene el desarrollo de competencias, se define como los medios para su desarrollo y consecución en situaciones a los que se confrontan el ámbito profesional y la sociedad, cuya utilización exige repensar, planificar y gestionar diferentes métodos de enseñanza, poniendo al alumno en el centro y adecuando la evaluación de tecnologías y herramientas (Cabero y Palacios, 2021).

En ella se tiene a los siguientes indicadores: habilidades cognitivas, este indicador indica que es el proceso de conocerse, entenderse, llevarse bien y convivir, se trata de los valores y actitudes profesionales, sociales y filosóficas que son necesarias para poder realizar la enseñanza de manera virtual (Buitrago y Sanchez, 2021); consolidación de competencias, en este indicador hace referencia en poder acceder y hacer un mejor uso los materiales digitales para el conocimiento, las oportunidades laborales y el desarrollo a través de estas tecnologías (Molina et al., 2021).

El indicador de recursos didácticos lo cual hace mención que la educación virtual se hace un aporte interesante que sugiere una estrategia de planificación de lecciones y una fuerte base epistemológica para guiar el resto del proceso, ya que requiere confiar en las habilidades y actitudes de los docentes para crear espacios virtuales que se combinan con recursos técnicos y herramientas (Buitrago y Sanchez, 2021).

Como tercera dimensión se tiene al soporte estudiantil, que se define como los tipos de tecnología que preceden a los problemas que los estudiantes pueden encontrar en el diseño del área (Rizo, 2020).

En ella se tiene a los siguientes indicadores: consultores de información, lo cual este indicador se trata del buscador de materiales y recursos de información; y también apoya a los estudiantes en el acceso a la información, en la búsqueda, avanza como en la recuperación de información utilizando herramientas tecnológicas; y el otro indicador sobre los facilitadores del aprendizaje lo cual en las aulas virtuales y los entornos tecnológicos están en cierto sentido más enfocados al aprendizaje que a la enseñanza tradicional (Rizo, 2020).

Siguiendo, en la cuarta dimensión se tienen a la evaluación, que está diseñado para poner a prueba la capacidad del alumno para responder de memoria a una pregunta o afirmación planteada por el profesor (Cabero y Palacios, 2021).

En esta se tiene a los siguientes indicadores: contenido, en este indicador Cabrero y Palacios (2021) mencionan que es la capacidad que tienen los alumnos de dirigir y gestionar su propio proceso de aprendizaje, estableciendo metas y estrategias adecuadas para alcanzarlas; en el indicador de comprensión de la actividad se menciona como la capacidad de pensar y actuar con flexibilidad utilizando el conocimiento, lo que permite a una persona adquirir

conocimiento y utilizarlo de diferentes maneras (Ocampo, 2019); y adecuación a la respuesta en este indicador, se menciona que la estrategia está diseñada para que los docentes puedan analizar, reflexionar y decidir conjuntamente qué tipo de ayuda adicional debe recibir cada sujeto y tomar medidas específicas en respuesta y efectiva a sus necesidades educativas (Castillo et al., 2019).

Y, por última dimensión tenemos a organización educativa, lo cual se define como la captación y de alguna manera comprometer el trabajo en ellos, la participación y el compromiso; en este sentido, se conceptualiza el significado de estos elementos y la relación entre ellos (Gutiérrez y Sánchez, 2022).

Se tiene a los siguientes indicadores: trabajo en equipo, lo cual este indicador lo define Gutiérrez y Sánchez (2022) que permite la autorreflexión sobre las acciones y comportamientos observados en la comunidad educativa, haciendo de cada miembro un protagonista activo y entregado a su trabajo; el indicador de participación hace mención de las diversas materias en acción colectiva contribuyen al óptimo funcionamiento de la escuela y de esta manera tratan de mejorar sistemática y continuamente la práctica docente y de esta manera incidir en la mejora del conocimiento del estudiante (Gutiérrez y Sánchez, 2022); y el indicador de compromiso la relación es importante en un momento en que el trabajo en equipo, la participación y el compromiso son aspectos clave para mantener la identidad y funcionalidad institucional (Gutiérrez y Sánchez, 2022).

Y, como variable dependiente se tiene a la satisfacción académica, que la teoría de autodeterminación (TAD), se menciona que esto es útil para estudiar los procesos que conducen a que los estudiantes se sientan insatisfechos con su entorno educativo o abandonen los estudios. La TAD señala que una variable ambiental social que promueve el bienestar en apoyar la autonomía de las figuras de autoridad permite a los docentes tener un rol importante en satisfacer las necesidades psicológicas principales de los estudiantes. El satisfacer estas necesidades es beneficioso cuando se apoya la autonomía del estudiante y se frustra cuando no se brinda dicho apoyo; no basta que los docentes apoyen la autonomía; los estudiantes necesitan reconocer que los maestros les brindan este apoyo (Tomas y Gutierrez, 2019).

En la teoría de Holmberg, estudia la interacción de instrucciones, especialmente en el proceso de comunicación, utilizando medios, materiales de aprendizaje y apoyo motivacional durante la educación a distancia; la acción es crítica y guía el incremento en las habilidades de los estudiantes por medio de una comunicación efectiva y precisa (Achhab, 2022).

Por ello, Morales y Chávez (2019) definen a la satisfacción académica como la evaluación subjetiva de los alumnos sobre los resultados y la experiencia relacionada con su educación; y se considera una variable cognitivo-afectiva porque incluye la felicidad, el bienestar y las evaluaciones de su experiencia de aprendizaje, porque si creen que su experiencia universitaria incluye condiciones de infraestructura, aprendizaje, programas y proyectos, entorno social, su desempeño y satisfacer sus expectativas; te sentirás realizado en un aspecto relacionado aquí lo forman las circunstancias personales en las que se encuentra una persona.

En otra definición, según Vergara et al. (2019) menciona que la satisfacción académica se plantea como un proceso dinámico, influenciado por las características institucionales y la forma en que los estudiantes perciben y entienden el entorno educativo. Su importancia depende de su capacidad para influir en la interpretación de la experiencia educativa, como la adaptación académica, la integración social, el bien, la constancia, el beneficio académico, el éxito académico y la conservación de los alumnos.

Y, Surdez et al. (2018) define que la satisfacción de los estudiantes se puede conceptualizarse en la sensación de bienestar que sienten los estudiantes porque creen que sus expectativas académicas se están cumpliendo, los esfuerzos para satisfacer sus necesidades educativas.

La satisfacción académica, según Surdez et al. (2018) se describe por medio de tres dimensiones. En la primera dimensión se tiene al elemento tangible que menciona al evaluar el cumplimiento de las expectativas y percepciones de los alumnos para satisfacer sus necesidades de instrucción (Olivares et al., 2022).

Dentro de esta dimensión se tiene a los siguientes indicadores: la plataforma educativa, hace referencia a desarrolla condiciones técnicas para la enseñanza en la modalidad virtual (Taveras et al., 2021); el indicador del acceso a internet, menciona Taveras et al. (2021) que los estudiantes deberían contar

con dispositivos electrónicos y buena conexión de internet, puedes obtener mucha información; y en el indicador de dispositivos usados, se indica que los teléfonos celulares no son una opción para el trabajo académico virtual si no tienes una aplicación para dichos dispositivos (Taveras et al., 2021).

Como segunda dimensión se tienen a planificación del estudiante, lo cual se define como una estrategia que se utiliza para definir metas y objetivos institucionales a alcanzar durante un período de tiempo (Peralta et al., 2020).

En ella se tiene a los siguientes indicadores: diagnóstico organizacional se trata sobre la debida aportación de información a las funciones relacionadas con el contexto, aspectos que requieren información suficiente e inequívoca para tomar decisiones oportunas (Coronel et al., 2021); y lo cual el indicador de planes estratégicos, según Coronel et al. (2021) menciona que forman un curso de acción que indica las acciones a tomar para identificar los cambios y mejoras necesarios para desempeñar con mayor eficacia las funciones correspondientes a las responsabilidades. Y, finalmente en la dimensión se tiene a la atención institucional, lo cual se define como la necesidad de conocer alternativas que varían según tu formación o preparación, tu motivación, el compromiso personal con la actividad y los alumnos, la capacidad y formas creativas de afrontar los problemas que se presentan en soluciones flexibles, encontrado en su práctica profesional (Avelino y Montoya, 2020).

Se tiene a los siguientes indicadores: orientación al estudiante, lo cual se destaca que el apoyo a la carrera es una herramienta indispensable en todo el proceso educativo; es durante la sesión de orientación que alumnos y profesores pueden adaptar de forma más personalizada las dificultades, dudas e iniciativas que surgen durante el proceso de construcción de una carrera (Avelino y Montoya, 2020); y el indicador de mediadora de perfil que menciona sobre que el introducirá al alumnado durante su autoaprendizaje en su formación básica, el profesorado de la Universidad les proporcionará los contenidos necesarios y los recursos necesarios más cercanos a sus intereses específicos en la materia (Avelino y Montoya, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Según Torres y Monroy (2020) mencionan que el estudio de tipo básica se conoce también como puro, teórico o dogmático, que se caracteriza por el crecimiento del conocimiento científico, pero no los compara con aspectos reales. Además, debe ser concisa para evitar que la profusión de palabras e información innecesarios que oscurezcan la idea central que se quiere expresar.

El nivel del estudio es correlacional porque estos estudios son relevantes y están diseñados de manera visual o de manera diferente. Como una variable, puede conocer otra estructura variable relacionada e intentar evaluar la relación, es decir, el nivel de relación entre categorías (Cifuentes, 2019).

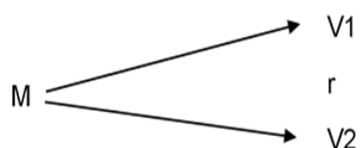
El enfoque del estudio es cuantitativo, debido a que busca recopilar y analizar datos que responderán interrogantes de investigación y probarán hipótesis preespecificadas y se basa en medidas numéricas, números y estadísticas para determinar patrones de comportamiento en las poblaciones (Marquez et al., 2020).

El método es deductivo, porque es una manera razonable de sacar conclusiones definitivas de conclusiones generales. En este método, que tiene la doble función de poder ocultar las consecuencias desconocidas de principios conocidos, este método es lo opuesto a la inducción (Arias, 2021).

3.1.2. Diseño de investigación

Arias (2021), menciona el diseño no experimental como aquel que se forma sin emplear intencionalmente las variables, esto quiere indicar que aquí no estamos cambiando a propósito estas variables independientes. En estas investigaciones no experimental, vemos fenómenos que suceden en ambientes naturales para ser analizados.

Esquema:



R: Relación entre las variables

V1: Calidad en educación virtual

V2: Satisfacción académica

M: Muestra

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Para Arias (2021) son aquellas variables que se miden, y se recopilan datos para responder preguntas de investigación. En general, el objetivo de la encuesta debe definirse en términos de variables medibles.

Variable 1: Calidad en educación virtual

Definición conceptual

Marciniak y Gairin (2018) definen que es la adquisición efectiva de diversas habilidades, destrezas y conocimientos desarrollado por un grupo de estudiantes a través de contenidos de aprendizaje relevante utilizando herramientas efectivas basadas en la web y respaldado por una red de servicios auxiliares.

Definición operacional

Por ello, la calidad de la educación virtual se enfrenta desafíos asociados al cambio, incluidos los nuevos modelos educativos. Por ello, las dimensiones para definir la variable son las siguientes: aprendizaje, desarrollo de competencias, soporte estudiantil, evaluación y la organización educativa. y la medición para estas dimensiones se realizará por medio de la escala de Likert.

Variable 2: Satisfacción académica

Definición conceptual

Surdez et al. (2018) define que la satisfacción de los estudiantes puede conceptualizarse en la sensación de bienestar que sienten los estudiantes porque creen que sus expectativas académicas se están cumpliendo, los esfuerzos para satisfacer sus necesidades educativas.

Definición operacional

Depende de su capacidad para influir en la interpretación de la experiencia educativa. Por ello, las dimensiones para definir la variable son las siguientes: elemento tangible, planificación del estudiante y atención institucional y la medición para estas dimensiones se realizará por medio de la escala de Likert.

3.2.2. Operacionalización

La operacionalización es donde se encuentra detallada las variables y dimensiones de cada una de ellas. Lo cual la operacionalización del estudio se encuentra en el Anexo 3.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Arias (2021) se dice que las poblaciones son el conjunto infinito y/o finito de objetos con similitudes o comunes. Por lo tanto, el grupo de estudio serán estudiantes de una Universidad Privada de Chiclayo de la carrera de Administración de los últimos ciclos, siendo un total de 395 estudiantes.

En cuanto a los criterios, la inclusión son los requisitos establecidos por los investigadores y la exclusión son los filtros que les impiden participar en el estudio.

Criterio de inclusión

En este estudio, los criterios de inclusión fueron estudiantes del último ciclo de la carrera de administración.

Criterio de exclusión

El criterio de exclusión fueron los estudiantes de otras carreras de la universidad.

3.3.2. Muestra

El tipo de muestreo es la probabilidad de elegir al individuo, por lo que estos tienen la misma probabilidad de elección. Además, estos individuos deben ser estadísticamente representativos, ya que esta fórmula estadística se aplicará a la población (Arias, 2021).

Para Arias (2021) la muestra es un es un subgrupo que se considera una parte representativa o universo de la población y se recopilará de la prueba y la población aparecerá de la investigación. Por lo cual, se utilizará una formula estadística para determinar la muestra.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * N * p * q}{E^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población (395)

Zu2: Nivel de confianza (95%)

p*q: Probabilidades con las que se presente el fenómeno (50%)

E: Margen de error permitido (5%)

n: Tamaño de muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 395 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (395 * 0.1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n=161$$

3.3.3. Muestreo

El muestreo es una técnica de investigación que proporciona uno o más elementos representativos de un conjunto mediante la aplicación de un método a una población, estadísticas, números obtenidos a través de cálculos o manipulaciones estadísticas (Arias, 2021).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, lo cual Arias (2021) indica que es una herramienta que se realiza utilizando una herramienta llamada cuestionario que es solo para personas y brinda información o ideas sobre sus opiniones, comportamientos. Centrándose en preguntas predeterminadas con una serie lógica y un procedimiento de respuesta paso a paso, la encuesta ahora se considera una actividad en la que todos participan o participarán al menos una vez.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento fue un cuestionario que es un instrumento para grabar datos generalizados en la investigación científica. Radica en una secuencia de preguntas que se enumeran en una tabla con una secuencia de respuestas probables para responder a los encuestados (Arias, 2021).

Validez

Según Arispe (2022) se refiere al nivel en que la herramienta mide las variables que están tratando de explicar, lo que nos permite averiguar si sacamos las conclusiones correctas.

En este estudio, la validez fue realizada por tres expertos para analizar cada pregunta, la cual se presenta en el archivo anexo.

Confiabilidad

Según Zamora y Calixto (2021) es una herramienta confiable que proporciona resultados que consisten en todas las aplicaciones. Luego, a partir de los métodos de recopilación de datos utilizados en las pruebas piloto para crear Alfa de Cronbach.

Tabla 1.

Confiabilidad para el instrumento de la variable calidad en la educación virtual.

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad en la educación virtual	0,804	15

Se observó que la confiabilidad de la herramienta de la variable independiente es 0.804, lo que representa que la herramienta utilizada para la síntesis es confiable porque se aproxima a la unidad.

Tabla 2.

Confiabilidad para el instrumento de la variable satisfacción académica

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción académica	0,856	7

Y, se observó que la confiabilidad de la herramienta de la variable dependiente es 0.856, lo que representa que la herramienta utilizada para el análisis es confiable porque se aproxima a la unidad.

3.5. Procedimientos

En el estudio se comenzará a observar las dificultades con más significancia con el fin de mejorar la satisfacción académica de cada estudiante; posterior a ello se podrá identificar cada uno de los problemas que llevan los estudiantes en cada una de las variables de estudio y así plantear el objetivo general.

Luego se realizará un cuestionario, y se revisará cada una de las preguntas para que puedan ser aplicadas a cada uno de los estudiantes y poder brindar resultados certeros. Seguido, a ello se vera la cantidad de personas que serán debidamente encuestadas que en este caso se tomara en cuenta a 161 estudiantes que se tomarán en cuenta en el estudio.

Como siguiente punto, se estableció tanto las dimensiones como indicadores de cada una de las variables de estudio, que se muestran en la matriz de operacionalización, sus dimensiones corresponderán a los propósitos. Una vez aprobado por los expertos y confirmado por el alfa de Cronbach, se elaborará y aplicará a la muestra un cuestionario pre estructurado.

Una vez que se disponga de toda la base de datos de resultados, se analizarán los resultados más relevantes de cada variable mediante el programa SPSS para identificar cada objetivo.

Por último, desarrollaremos conclusiones y recomendaciones sobre los objetivos de resultados propuestos.

3.6. Método de análisis de datos

Según Arispe (2022) mencionan que la observación de datos en los comportamientos y situaciones observados se pueden registrar de manera sistemática, eficiente y confiable, lo que permite a los observadores determinar qué se está haciendo, quién lo está haciendo, cómo se está haciendo, etc. Para este estudio se utilizará Excel y SPSS versión 27.

El estudio es de método hipotético – deductivo, lo cual Arispe (2022) menciona que es la parte de una teoría sobre cómo funcionan las cosas a partir de la cual se pueden derivar hipótesis comprobables.

Tabla 3.

Escalas valoradas de la variable de calidad en la educación virtual

Calificación	Rango	
	Desde	Hasta
Baja	15	34
Moderada	35	54
Alta	55	60

Se definen parámetros de conversión en la calidad de la educación virtual. En primer lugar, se determinan las calificaciones por las que se obtendrá la variable. La escala de medición es 3, el número de preguntas es 15 preguntas, el valor mínimo es de 1 y el valor máximo es de 4; y el valor máximo es de 60; entonces el intervalo es 20. Tan pronto como se instale el ancho del intervalo, se instala un intervalo para cada escala, que se utilizará para determinar la variable.

Satisfacción académica

Se definen parámetros de conversión en la satisfacción académica. En primer lugar, se determinan las calificaciones por las que se obtendrá la variable. La escala de medición es 3, el número de preguntas es 7 preguntas, el valor mínimo es de 1 y el valor máximo es de 4; y el valor máximo es de 28; entonces el intervalo es 9. Tan pronto como se instale el ancho del intervalo, se instala un intervalo para cada escala, que se utilizará para determinar la variable.

Tabla 4.

Escalas valoradas de la variable de satisfacción académica

Calificación	Rango	
	Desde	Hasta
Baja	7	15
Moderada	16	24
Alta	25	28

3.7. Aspectos éticos

Según Arispe (2022) es parte de un estudio que los resultados tienen que ser de forma veredita. Lo cual la investigación se cumplió en base a la guía que brinda la Universidad César Vallejo, que ha sido aprobado por medio de una resolución N.º 110-2022-VI-UCV, a la vez se respetó lo establecido por cada autor que se tomó como referencia en el estudio, como también se tuvo en cuenta el Turnitin que establece la universidad y se cumplió con las normas APA séptima edición.

Finalmente, los datos obtenidos de todos los estudiantes, será honrado de manera ética, ya que solo formará parte del estudio de dicha investigación, usando así datos para la confiabilidad de los resultados, efectuando con lo predeterminado en el código de ética admitido por resolución N.º 0470-2022/UCV.

Asimismo, por el código de ética emitido por la universidad, mi estudio se basó en la transparencia, ya que cumpliré en brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna; también se basó en el aspecto de veracidad, por lo que se actuó con precisión y exactitud, de acuerdo a la realidad de los estudiantes con respecto a nuestras variables de estudio y en el aspecto de objetividad se exige no subordinar su juicio sobre temas de auditoría al de otras personas.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Objetivo general

Análisis descriptivos de las variables de estudio.

Tabla 5.

Tabla de contingencia de la calidad en la educación virtual y satisfacción académica

		<i>Satisfacción académica</i>							
		Alto		Moderado		Bajo		Total	
<i>Calidad en la educación virtual</i>	Alto	0	0%	3	2%	0	0%	3	2%
	Moderado	12	7%	58	36%	18	11%	88	55%
	Bajo	0	0%	52	32%	18	11%	70	43%
Total		12	7%	113	70%	36	22%	161	100%

Interpretación: Se aprecia la frecuencia con la mayor correlación de aprobación, la cual está compuesta por 58 respuestas y se refiere al 36% del total, y se sitúa en la intersección del nivel “moderado” de satisfacción académica y el nivel “moderado” de calidad en educación virtual. La intersección de un grado alto en la calidad en la educación virtual y un nivel moderado en la satisfacción académica, donde la frecuencia es del 2 por ciento, da como resultado la menor frecuencia notable. Adicionalmente, cabe señalar que la satisfacción académica es alta y que el 7% de los encuestados tiene un grado moderado de calidad en su educación virtual. Sin embargo, solo el 11% de los encuestados tiene niveles bajos de satisfacción académica y un nivel moderado de calidad en la educación virtual. Además, el 32 % de los encuestados obtienen una puntuación baja en la calidad de la educación virtual y los puntajes de satisfacción académica también se encuentran en el rango medio. Un nivel bajo tanto en la variable satisfacción académica como en la calidad de la educación virtual se presenta en el 11% de la población.

Objetivo específico 1.

Análisis descriptivos en la variable de calidad en la educación virtual y la dimensión de elementos tangibles.

Tabla 6.

Tabla de contingencia de la variable de calidad en la educación virtual y la dimensión de elementos tangibles.

		Calidad en la educación virtual							
		Alto		Moderado		Bajo		Total	
<i>Elementos tangibles</i>	Alto	3	2%	33	20%	0	0%	36	22%
	Moderado	0	0%	52	32%	52	32%	104	65%
	Bajo	0	0%	3	2%	18	11%	21	13%
Total		3	2%	88	55%	70	43%	161	100%

Interpretación: Se aprecia la intersección del grado “moderado” de la dimensión de elementos tangibles, los niveles “moderado” y “bajo” de la calidad en educación virtual, y los niveles “moderado” y “bajo” de la frecuencia de aprobación que es de 52, con un porcentaje de 32% respectivamente, es donde se aprecia la frecuencia de aprobación más relevante.

En la intersección de los niveles “alto” y “bajo” de la dimensión de elementos tangibles y los niveles “alto” y “moderado” de la calidad en educación virtual es donde se encuentra la menor frecuencia relevante, a razón del 2%. Un análisis más detallado revela que el 20% de los encuestados obtienen una puntuación alta en la dimensión de elementos tangibles, mientras que la calidad para la educación virtual es moderada. La calidad en la educación virtual es baja porque el 11% de los encuestados tiene niveles bajos en los componentes tangibles.

Objetivo específico 2.

Análisis descriptivos en la variable de calidad en la educación virtual y la dimensión de planificación

Tabla 7.

Tabla de contingencia de la calidad en la educación virtual y la dimensión de planificación

		Calidad en la educación virtual							
		Alto		Moderado		Bajo		Total	
<i>Planificación</i>	Alto	0	0%	13	8%	14	9%	27	17%
	Moderado	0	0%	45	28%	53	33%	98	61%
	Bajo	3	2%	30	19%	3	2%	36	22%
Total		3	2%	88	55%	70	43%	161	100%

Interpretación: En el cruce de la dimensión nivel "moderado" de planificación y nivel "bajo" de calidad en la educación virtual, con una frecuencia de 53 equivalente a un 33 %, es donde se aprecia la frecuencia de aprobación que es más pertinente. Mientras tanto, se encontró que la frecuencia relevante más baja era del 2 por ciento en la intersección de los niveles "alto" y "bajo" de la calidad en la educación virtual y el nivel "bajo" de la dimensión de planificación.

Adicionalmente, es claro que: Por un lado, el 8% tienen un puntaje alto en la dimensión de planificación, y que la calidad para la educación virtual es moderada. El 9% cree que la planificación es muy importante y que la calidad de la educación virtual es mala. Además, el 28% indicó que su variable de calidad para la educación virtual es moderada. El 19% de los encuestados tiene baja capacidad de planificación y la calidad de la educación virtual es moderada.

Objetivo específico 3.

Análisis descriptivos en la variable de calidad en la educación virtual y la dimensión de atención institucional.

Tabla 8.

Tabla de contingencia de la calidad en la educación virtual y la dimensión de atención institucional.

		Calidad en la educación virtual						Total	
		Alto		Moderado		Bajo			
<i>Atención estudiantil</i>	Alto	0	0%	0	0%	3	2%	3	2%
	Moderado	3	2%	61	38%	11	7%	75	47%
	Bajo	0	0%	27	17%	56	35%	83	52%
Total		3	2%	88	55%	70	43%	161	100%

Interpretación: En el cruce, el nivel es “moderado” de la dimensión atención de los estudiantes y el nivel “moderado” de la calidad en educación virtual es donde se muestra la frecuencia de aprobación más significativa, constituida por 61 que se refieren al 38 por ciento de los estudiantes. En cambio, la intersección de grado "alto" y "moderado" de la dimensión atención del estudiante y los niveles "bajo" y "alto" en la variable calidad es donde se muestra la frecuencia menos significativa.

También, la variable calidad de la educación virtual es baja para el 7%, quienes tienen un grado de atención estudiantil moderado. El 17% reporta un nivel bajo de atención de los alumnos y un nivel moderado de calidad para la educación en línea. Como resultado, la variable calidad en su educación virtual es baja para el 35% de los encuestados, quienes también tienen niveles bajos en la dimensión de atención al estudiante.

Análisis Inferencial

Tabla 9.

Prueba de normalidad

	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Calidad en la educación virtual.	0,110	161	0.000
V2: Satisfacción académica	0,132	161	0.000

Interpretación: La hipótesis se tendrá en cuenta para su desarrollo durante el proceso de validación, para lo cual se tiene en cuenta para este desarrollo la prueba de normalidad, que será la encargada de determinar el nivel de significancia. Para este análisis se utilizará la prueba de Kolmogórov-Smirnov, que se aplica a muestras mayores o iguales a 50. En esta instancia, la prueba en mención se aplicó a una muestra de 161 estudiantes. Se acepta la hipótesis alternativa (H1) porque la variable satisfacción académica (0.000) y las dos variables calidad en educación virtual (0.000) ambas producen niveles de significancia asintótica bilateral, lo que indica que la distribución no es normal. Estos hallazgos llevan a la conclusión de que las pruebas no paramétricas se deben tener en cuenta al rho de Spearman, para determinar la hipótesis del estudio.

Contrastación de la hipótesis general

Tabla 10.

Matriz de correlación entre las variables

			Calidad en la educación virtual	Satisfacción académica
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Calidad en la educación virtual</i>	Coeficiente de correlación	1.000	,610*
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	161	161
	<i>Satisfacción académica</i>	Coeficiente de correlación	,610*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	161	161

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Con un valor de significancia de $0.000 < 0.05$ y un valor de correlación de 0.610, se evidencia que existe relación positiva moderada entre la calidad de la educación virtual y la satisfacción académica. Por ello, se rechaza (H_0) y se acepta (H_1), indicando la naturaleza de asociación entre las variables de investigación. Ya que al tener una mejor calidad en la educación virtual que será mejorando a través de estrategias para que los estudiantes se sientan satisfechos con el servicio que esta pagando; se tiene una mejor satisfacción académica, ya que los estudiantes tendrán una mejor confianza con sus capacidades intelectuales.

Contrastación de la hipótesis específico 1.

Tabla 11.

Matriz de correlación de la variable de calidad en la educación virtual y la dimensión de elementos tangibles.

			<i>Calidad en la educación virtual</i>	<i>Elementos tangibles</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Calidad en la educación virtual</i>	Coeficiente de correlación	1.000	,451**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	161	161
	<i>Elementos tangibles</i>	Coeficiente de correlación	,451**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	161	161

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

Interpretación: Se indica que el valor de correlación es de 0.451, por ello se muestra de que existe una correlación positiva moderada entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de elementos tangibles, con un valor de significación de $0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza (H_0) y se aprueba (H_1), por ello se concluye que si existe una relación entre la calidad de la educación virtual y la dimensión de los elementos tangibles. Ya que al tener una mejor calidad en la educación virtual se mejorará a través de los elementos tangibles ya que se necesita tener cosas novedosas para estimular la participación de los estudiantes para la adquisición de conocimientos, y tener una integración de nuevas tecnologías.

Contrastación de la hipótesis específico 2.

Tabla 12.

Matriz de correlación entre la variable de calidad en la educación virtual y la dimensión de planificación

			Calidad en la educación virtual	Planificación del estudiante
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Calidad en la educación virtual</i>	Coeficiente de correlación	1.000	,355**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	161	161
	<i>Planificación del estudiante</i>	Coeficiente de correlación	,355**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	161	161

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

Interpretación: Se puede observar, la correlación es 0.355 indicando una correlación positiva baja entre la dimensión planificación y la calidad en la educación virtual, y el valor de significación es $0.000 < 0.01$ por lo que se rechaza (H_0) y se aprueba (H_1), estos resultados sugieren que existe una relación entre la dimensión planificación y la calidad de la educación virtual. Ya que para mejorar la calidad en la educación virtual, la planificación del estudiante debe ser efectiva en todo el proceso del aprendizaje virtual para que cada uno de ellos puedan cumplir sus objetivos.

Contrastación de la hipótesis específico 3.

Tabla 13.

Matriz de correlación entre la variable de calidad en la educación virtual y la dimensión de atención institucional.

		Calidad en la educación virtual	Atención estudiantil
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Calidad en la educación virtual</i>	1.000	,488**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	161	161
	<i>Atención estudiantil</i>	,488**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	161	161

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

Interpretación: Se puede observar que el valor de correlación es 0.488 indicando una correlación moderadamente positiva entre la variable de calidad en la educación virtual y la dimensión atención de los estudiantes, y con un valor de significación de $0.000 < 0.01$ por lo que se rechaza (H_0) y se acepta (H_1), y sugieren que existe una conexión entre la calidad en la educación virtual y la atención del estudiante. Ya que, al mejorar la calidad en la educación virtual de los estudiantes, se debe mejorar por medio de la atención estudiantil ya que esto implicaría las acciones destinadas en solucionarse por medio de las consultas del alumnado y poder garantizar las mejores experiencias para los estudiantes.

V. DISCUSIÓN

En este estudio, los hallazgos que se obtuvieron mediante la recolección de información, servirán para ayudar a equilibrar lo que hallamos con el contexto del estudio. Lo cual cabe afirmar que el aula virtual es un medio para aumentar la satisfacción de los estudiantes al promover el aprendizaje colaborativo en la educación superior, los docentes sienten que están enseñando de manera efectiva para lograr el aprendizaje deseado, y tratan de involucrar a los estudiantes en los foros utilizando videoconferencias y preparación mediante sus tareas de forma individual, porque los alumnos ahora tienen una buena relación con la tecnología, lo que facilita su aprendizaje, dominando a la perfección el aula virtual.

En los hallazgos con respecto al objetivo general fue determinar la relación entre las variables de estudio de los estudiantes de una universidad. Al respecto, Marciniak y Gairin (2018) definen a calidad en educación virtual es la adquisición verdadera de diversas habilidades, destrezas y conocimientos desarrollado por un grupo de estudiantes a través de contenidos de aprendizaje. Como también indican Buitrago y Sánchez (2021) que al crear expectativas innovadoras en la mente de cada alumno está en manos del docente, cuya tarea es adaptarse y asumir el desafío de cambiar la realidad sin perder la función educativa.

Por otro lado, en la variable de satisfacción académica, Morales y Chávez (2019) definen que es la evaluación subjetiva de los alumnos sobre los resultados y la experiencia relacionada con su educación; y se considera una variable cognitivo-afectiva porque incluye la felicidad, el bienestar y las evaluaciones de su experiencia de aprendizaje. Como también lo define Vergara et al. (2019) que es un proceso dinámico, influenciado por las características institucionales y la forma en que los estudiantes perciben y entienden el entorno educativo.

Además, en el estudio con respecto al análisis descriptivo, se revelaron que el 36% de los individuos puntuaron moderadamente bien en ambas variables. Y en el análisis inferencial se encontró una correlación positiva moderada según Rho Spearman fue de 0,610, y con una significancia de $p < 0,000$, por ello se aceptó H_1 que las variables se encuentran directamente relacionadas. Es por eso que, se debe capacitar a todos los docentes sobre las características, beneficios, recursos técnicos y principios de la educación virtual para identificar

buenas prácticas en educación que no necesariamente son aplicables o transferibles a la educación en línea; es importante fortalecer a los docentes en todos los lineamientos de la educación virtual, en la habilidad para lograr un buen proceso de binomio aprendizaje.

En la segunda parte, el acceso limitado a internet y las plataformas sobrecargadas dificultaron la tarea, y se creó una modalidad semipresencial para hacer lo mismo, pero no se pudo garantizar la calidad. La responsabilidad de los estudiantes es lo que marca la diferencia, porque, así como la presencial requiere responsabilidad, también la virtual, y cuando los estudiantes están empoderados, los estudiantes tienen los mismos recursos y aprenden más profundamente porque aprenden todos los días.

Se evidencio en el presente estudio tienen semejanza con otro estudio realizado por Ahmad y Nawaz (2020) que, según el Rho de Spearman, tiene una significativa de 0,864, por lo que los docentes deben optar por realizar sesiones de enseñanza a través de lecciones pregrabadas a las que los estudiantes pueden acceder en cualquier momento se vuelven más interactivos a los estudiantes, y están más interesados en el aprendizaje en línea, y muestran más interés.

Además, en otro estudio realizado por Alvarado et al. (2022) mencionan que el 57% de las personas cree que la educación virtual se desarrolla a un nivel normal, por ello, la docencia virtual en la educación superior se relaciona con la satisfacción estudiantes con un 0,748. En otro estudio Caisa et al. (2022) indicaron que había una fuerte correlación entre sus variables, se determinó que pueden tomar las medidas adecuadas para aumentar la satisfacción de los universitarios con los servicios educativos recibidos y así mejorar la eficiencia educativa, atraer y retener estudiantes. Y, también, Choque (2021) su hallazgo más importante es que los factores y características inciden entre las variables de estudio siendo un nivel aceptable, y la calidad de la educación es justificado en relación al modelo considerado ideal.

En el **primer objetivo específico** fue determinar la relación entre la calidad en educación virtual con la dimensión de elementos tangibles de los estudiantes.

De acuerdo a Olivares et al. (2022) indica que el elemento tangible es evaluar el cumplimiento de las expectativas y percepciones de los alumnos para satisfacer sus necesidades de instrucción. Además, en el estudio concerniente

en la variable calidad en educación virtual con la dimensión de elementos tangibles, se observó que se ubicaron en un nivel moderado con mayor índice de aceptación del 32% en el análisis descriptivo. También en el análisis de inferencia, según Rho Spearman, mostrando una correlación positiva moderada de 0,451 y un nivel de significación de $p < 0,000$, por ello se aceptó la hipótesis alternativa, lo cual indica que se relacionan directamente.

Es por eso, que se debe fortalecer los lineamientos de la evaluación formativa, enfocándose en la retroalimentación, no solo en la entrega final de las tareas de los estudiantes, sino principalmente en la elaboración de estas tareas y la intervención oportuna de los docentes como agentes de aprendizaje, contribuirá al logro de los objetivos del proceso de aprendizaje. Lo cual este hallazgo se asemeja al estudio de Surdez et al. (2019) lo cual el estudio pudo identificar oportunidades para mejorar la satisfacción de los estudiantes a partir de la infraestructura de trato respetuoso y retroalimentación positiva que los docentes daban a cada estudiante, así como las oportunidades que brindan las instituciones para su desarrollo personal, así como la aclaración de las diferencias en las estadísticas de satisfacción.

Además, en el estudio de Ahmad y Nawaz (2020) menciono que un 38,2% reportó insatisfacción con el aprendizaje en línea debido a dificultades de conectividad, ya que indicaron acceso limitado a la conexión a internet y dispositivos TIC. Como también promover los procesos metacognitivos de los estudiantes para que comparen consistentemente lo aprendido a nivel individual y grupal; la autoevaluación, la evaluación por pares y la evaluación heterogénea son mecanismos dirigidos a descubrir si el aprendizaje significativo o genuino ocurre realmente en diferentes dimensiones. Y, Mamani (2021) notaron que la mayoría calificó la educación virtual como un enfoque moderadamente positivo (61,04 %) y también reportó una satisfacción moderada (81,82 %).

Además, Machaca et al. (2022) hallaron que una correlación directa alta de 0.765** al 95% de nivel de confianza, lo que demuestra que la calidad afecta la satisfacción con el logro; además, la tangibilidad y la seguridad se correlacionaron con rho 0.569** siendo una correlación positiva moderada de 0.486 y correlación positiva baja de rho 0.362**.

En el **segundo objetivo específico** fue determinar la relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de planificación de los estudiantes.

Al respecto, Peralta et al. (2020) menciona que la planificación del estudiante es una estrategia que se utiliza para definir metas y objetivos institucionales a alcanzar durante un período de tiempo. Además, en el estudio referente al análisis descriptivo encontró que la calidad de la educación virtual y la dimensión de la planificación estudiantil se encuentran en un nivel moderado con un 33%. En el análisis inferencial se determina una correlación positiva baja que según Rho de Spearman es de 0,355 con un p-valor significativo de 0,000, y finalmente se aceptó la H_1 , lo cual indica que se relacionan directamente.

Y, como también se debe diseñar cursos donde la colaboración sea dinámica, donde los estudiantes se complementen, compartan la información que están procesando y discutan sus ideas sobre temas que son necesarios en la sociedad actual. En el resultado de Ratna et al. (2020) mencionan que los docentes universitarios continúan desarrollando planes de enseñanzas y aprendizajes que pueden incrementar compromiso profesional de cada estudiante.

Y, además, Huapaya et al. (2022) se concluyó que, a pesar de sus limitaciones, han cambiado la dinámica de la educación; interrupción del normal desarrollo personal de la actividad universitaria durante el Covid-19; aspecto que impacta en el éxito y satisfacción de los estudiantes, especialmente en regiones con recursos limitados y experiencias educativas virtuales inadecuadas.

En el **tercer objetivo específico** fue determinar la relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de atención institucional de los estudiantes.

Y en la dimensión de atención estudiantil, Avelino y Montoya (2020) mencionan que es la necesidad de conocer alternativas que varían según tu formación o preparación, tu motivación, el compromiso personal con la actividad y los alumnos, la capacidad y formas creativas de afrontar los problemas que se presentan en soluciones flexibles, encontrado en su práctica profesional. Además, en el estudio referente a la variable de calidad en la educación virtual y dimensión de atención estudiantil; lo cual en el análisis descriptivo muestra que este porcentaje es moderado siendo un 38%.

Y de acuerdo al análisis inferencial se obtuvo una correlación positiva moderada ya que fue de 0.488 según Rho de Spearman con un p-valor significativo de 0.0000, y finalmente se aceptó H_1 , lo cual indica que se relacionan directamente.

El cual, debe priorizar los fundamentos del aprendizaje transferible para que los estudiantes puedan partir de la realidad inmediata, resolver problemas en la escuela y encontrar conexiones entre el aprendizaje y la vida, los estudios de casos asociados con los cursos en línea permitirán que los estudiantes transfieran el aprendizaje de manera beneficiosa.

Y, por último, en los resultados de Donayre y Panta (2020) se debe tener una actuación de los grupos de interés, en especial de la alta dirección del instituto en la ayuda a optimizar la calidad de la educación y con ello aumentar la satisfacción.

En base en esta investigación, se debe desarrollar una nueva herramienta de evaluación para medir la satisfacción de los estudiantes con la educación virtual, agregando una nueva dimensión a las habilidades digitales de docentes y estudiantes; de esta forma se puede comparar la satisfacción de los estudiantes con este estudio, no aparecen otras dimensiones.

Cabe señalar que, dentro de la universidad, ciertas materias se aprenden en aulas virtuales a través de la plataforma Moodle, lo que conlleva su uso específico para satisfacer aquellas cátedras que no pueden cumplirse en su totalidad, así como la satisfacción de los estudiantes. Los estudiantes pueden usar el salón de clases de manera efectiva.

También cómo sucede; algunos estudiantes no pueden completar las tareas por falta de internet en casa o sobrecarga del sistema, actualmente 6 de cada 100 personas no tienen internet en casa por estabilidad financiera o incluso seguro en lugares donde no hay motivos para tales fondos y donde hay acceso hay costos altos que no se pueden cubrir.

Los resultados muestran que cuanto mejor sea la docencia virtual, mayor será el nivel de satisfacción de los estudiantes, y que se pueden lograr mejoras en todos los aspectos, un esfuerzo conjunto de instituciones, docentes, estudiantes y administrativos. Es por ello que los resultados alcanzados en este proceso de adaptación deben ser evaluados e implementados adecuadamente para lograr una educación de calidad que satisfaga las necesidades de todos los

integrantes. Por ello, se recomienda evaluar las necesidades educativas de los estudiantes cada semestre a medida que se adaptan al modelo virtual y luego introducir el aprendizaje combinado para comprender dónde deben mejorar las universidades y tomar medidas para aumentar la satisfacción de los estudiantes.

En este apartado se demuestra el desarrollo de las actividades de la UCV y se considera alcanzado el objetivo general del estudio. Otro aspecto que determina lo que se puede lograr en la calidad de la educación virtual es el grado de importancia, la integración de los recursos técnicos, la posibilidad de utilizar herramientas para brindar a los estudiantes las instrucciones necesarias durante el trabajo independiente, lo que considera un complemento de educación virtual a la educación presencial.

En el estudio, no hubo limitaciones en el proceso de investigación, ya que los estudiantes brindaron la cobertura necesaria para realizar investigaciones para determinar la calidad de la educación virtual y la satisfacción académica con el fin de medir la satisfacción de los estudiantes universitarios con su desempeño. Se desarrolla en un aula virtual, y se busca de manera consistente, constante y suficiente la mejora y la innovación, demostrando las decisiones correctas para realizar el trabajo.

Y, finalmente cabe señalar que la función de los profesores virtuales incluye el proceso de comprensión de las herramientas a su disposición que pueden ser utilizadas para enseñar y mejorar la materia. Los profesores virtuales son vistos como facilitadores del aprendizaje y las actividades colaborativas, al igual que los modelos de aprendizaje enfrentan grandes desafíos en el entorno virtual. Hoy, la educación superior merece especial atención por parte del país y sus ciudadanos, por ser considerada el principal motor del desarrollo social y económico del país; además de comprender el papel básico de los maestros para servir mejor a los maestros existentes que lo necesitan. Preparar y formar nuevos docentes cuya tarea sea sensibilizar a los futuros alumnos de cara a una educación semipresencial donde prima la educación virtual.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. En el objetivo general, se encuentra en un nivel moderado, con una aceptación del 36%. Además, se obtuvo una correlación positiva moderada de 0,610 según Rho Spearman con un nivel de significancia de $p < 0,000$; por ello se rechazó (H_0) y se aceptó (H_1), lo cual indica que están directamente relacionadas.

SEGUNDA. En el primer objetivo, la relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de elementos tangibles es moderada, siendo un 32%. Y, según Rho Spearman, existe una correlación positiva moderada entre la calidad de la educación virtual y la dimensión elementos tangibles de 0.451, con un nivel de significancia de $p < 0.000$ y por ello se rechazó (H_0) y se aceptó (H_1).

TERCERA. En el segundo objetivo determinar la relación entre la variable calidad de la educación virtual y la dimensión planificación estudiantil se encuentra en un nivel moderado con un 33% de aceptación. Y, además, existe una correlación positiva baja que fue un 0.355 según Rho Spearman y finalmente se encontró un nivel de significancia de $p < 0.000$, se rechazó (H_0) y se aceptó (H_1).

CUARTA. En el tercer objetivo, cuando se quiere determinar la relación entre la variable de la calidad de la educación virtual y la dimensión de la atención del estudiante, se encuentra en un nivel moderado con una proporción del 38%. Lo cual, se indicó que existe una correlación positiva moderada entre la variable calidad en la educación virtual y la dimensión atención de los estudiantes, la cual fue de 0.488 según Rho de Spearman y resultó significativa en $p < 0.000$, lo cual finalmente se rechazó (H_0) y se aceptó (H_1).

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a los docentes desarrollen nuevas habilidades al enseñar en línea, es decir, no solo estén satisfechos con los mismos métodos de enseñanza en el sistema presencial, sino que también adopten otros métodos de enseñanza, como dar a los estudiantes de aprender por enseñanza en línea.
- 2.** En cuanto al primer objetivo específico, se recomienda a la universidad proponer mejorar el diseño de recursos de aprendizaje mediante el uso de software especializado que pueda generar más contenido educativo utilizado en los cursos, y proponer, por ejemplo, la gamificación (un método de innovación) y otras propuestas convincentes.
- 3.** En cuanto al segundo objetivo específico, se recomienda a los estudiantes, propongan fortalecer los lineamientos de la evaluación formativa, enfocándose en la retroalimentación (o feedback), no solo en la entrega final de los trabajos de los estudiantes, sino principalmente en la intervención oportuna de los docentes durante la preparación. de estas tareas como promotor del aprendizaje contribuirá al logro de las metas de los estudiantes.
- 4.** Y, por último, en el tercer objetivo específico se recomienda a la universidad ofrecer plataformas adecuadas que posibiliten a los docentes maximizar sus competencias y ofrecer a los estudiantes en educación de calidad para así mantener el prestigio de la universidad

REFERENCIAS

- Achhab, A. (2022). Distance Learning Theories. *Revista internacional tecnológica educativa docentes*, 13(2) 37-46.
<https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/293/815>
- Ahmad, F., y Nawaz, M. (2020). Evaluation and Improvement of students' satisfaction in Online learning during COVID-19. *International council for open and distance education*, 12(4). 495-507
<https://dx.doi.org/10.5944/openpraxis.12.4.1153>
- Alcántara, M., Caro, E., Solís, M., y López, H. (2021). Niveles de satisfacción estudiantil en una facultad de ingeniería por la virtualización de la enseñanza durante la pandemia de COVID 19. *Revista Ciencia Latina*, 5(3).3723. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/560/726>
- Alvarado, G., Ponce, J., Hernández, R., y Chiri, P. (2022). Docencia virtual y satisfacción estudiantil en tiempos de pandemia. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(26). 2219-2227
<https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/734/1457>
- Araya, L. (2019). *Calidad de servicio en educación superior a distancia*. Tesis de posgrado, Universidad de Barcelona.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1
- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación (1º ed.). *Enfoques Consulting EIRL*.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Armijos, J., Egaña, S., Ziller, K., y Armijos, J. (2022). Impacto de las clases virtuales en estudiantes universitarios durante el COVID-19. *Revista Andina de Educación*, 6(1). 618
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/ree/article/view/3666/3829>
- Avelino, J., y Montoya, C. (2020). Attention to Diversity: Impact on the Professional learning of Pedagogy-Psychology Students. *Revista de*

Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional, 8(2). 1390-9789.
<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rif/article/view/221/301>

Barrutia, I., Danielli, J., Seminario, R., y Monzón, P. (2021). Qualitative Analysis of the Level of Satisfaction with Virtual Education in University Students in Times of Pandemic. *New Trends in Qualitative Research*, 7(2).220-228
<https://www.publi.ludomedia.org/index.php/ntqr/article/view/322>

Buitrago, B., y Sánchez, H. (2021). Pedagogical and technological competences of the teacher for instructional design in university virtual education. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(2). 82-100
<https://latinjournal.org/index.php/ipsa/article/view/1054/864>

Cabero, J., y Palacios, A. (2021). The Evaluation of Virtual Education: e-Activities. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(2). 169-188
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/233085/Cabero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caisa, E., Garcer, A., y Vite, J. (2022). Effects of the quality of academic service: an approach to student satisfaction in the province of Tungurahua (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe* (29). 2011-2106.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/318/3183287007/3183287007.pdf>

Callasca, J., Gutiérrez, K., Cotrado, E., Campos, H., Ayhuasi, K., Velarde, R., y Huanco, D. (2021). Percepción sobre educación virtual en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud, en tiempos de COVID-19. *Revista Médica Basadrina*, 15(4). 3-15.
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/1248/1421>

Castillo, N., Castillo, O., y Jiménez, B. (2019). Búsqueda y acceso y uso de información por estudiantes de primer ingreso del centro regional universitario de Veragua. *Revista Colegiada De Ciencia*, 1(1). 43-54.
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/revcolciencia/article/view/1020>

Chávez, M., Rivera, V., y Haro, G. (2021). Percepción de la educación virtual en instituciones de educación superior 2020. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 20(1). <http://doi.org/10.33789/enlace.20.1.81>

- Choque, R. (2021). Educational quality and student satisfaction in the faculty of economic and administrative sciences of the Adventist university of Bolivia. *Revista boliviana de educación*, 3(4). 2710-0537. <https://revistarebe.org/index.php/rebe/article/view/285/852>
- Cifuentes, A. (2019). Tendencias en metodología de investigación en Psicoterapia: Una aproximación epistemométrica*. *Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(2). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1794-99982019000200002
- Coronel, A., Carbajas, T., Llamaza, D., y Reyes, I. (2021). Strategic planning. Educational case study Universidad Federico Villarreal. *Revista Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttextpid=S2007-78902021000200016
- Donayre, L., y Panta, L. (2020). Educational quality and satisfaction of the students of the international business administration study program at the instituto de education superior Huando, distrito de Huaral, 2020. *Revista Big Bang Faustiniiano*, 9(3). <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i3.638>
- Estrada, E., Gallegos, N., Mamani, H., y Huaypar, K. (2020). Actitud de los estudiantes universitarios frente a la educación virtual en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Brasileira de Educação do Campo*, 5. 2525-4863. <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/campo/article/view/10237/17383>
- Fainholc, B. (2020). La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. *Revista de Educación a Distancia*, 12. 2-7. <https://www.um.es/ead/red/12/fainholc.pdf>
- García, J., y García, M. (2022). The evaluation for competitions in the process of formation. *Revista Cubana de Educación Superior*, 41(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S0257-43142022000200022

- Gutiérrez, E., y Sánchez, A. (2022). School climate and collegiate work in a virtual modality in a public educational institution. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 21(45).
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-51622022000100168yscript=sci_arttextytIng=en
- Hidalgo, L. (2020). Los modelos educativos en la educación virtual universitaria. *Revista científica de la facultad de humanidades*, 9(1).
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/450/1521>
- Huanca, J., Supo, F., Sucari, R., y Supo, L. (2020). El problema social de la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia, Perú. *Revista Innovaciones Educativas*, 22(11).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttextypid=S2215-41322020000300115
- Huapaya, G., Jarama, R., Sumiré, R., y Sumiré, E. (2022). Quality of Service and Satisfaction of University Students with Virtual Education in Times of Pandemic: A sociodemographic perspective. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico* (17).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8750580>
- Lima, S., y Fernández, F. (2018). Distance learning in virtual environment for teaching and learning. Teaching reflections. *Revista Atenas*, 3(39).
<https://www.redalyc.org/journal/4780/478055149003/html/>
- Machaca, J., Cahuana, R., y Machaca, R. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1780
- Machado, E., y Montes, N. (2020). Competencies, curriculum and learning at the university. Examining prior concepts and configuring a new definition. *Revista Transformación*, 16(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextypid=S2077-29552020000300405

- Malpica, L., Cruz, T., y Gálvez, E. (2022). Calidad educativa en educación superior en tiempo de pandemia por el COVID –19. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(22). <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/406/826>
- Mamani, M. (2021). Virtual teaching and satisfaction of the Nursing student of a public university of Tacna during the pandemic. *Revista Investigación e Innovación*, 1(2). <https://doi.org/10.33326/27905543.2021.2.1231>
- Marciniak, R. (2018). Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes. *RIED-Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*, 21(1). <https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16182>
- Márquez, L., Cuetera, L., y Cartay, R. (2020). Desarrollo y crecimiento económico: análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista Dialnet*, 26(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384417>
- Molina, T., Benavides, M., Arias, W., y De la Consolación, G. (2021). Virtual University Education: A Real Possibility of Training or Improvised Response to the Health Emergency. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(1). <https://acortar.link/QewUMg>
- Molina, T., Lizcano, C., Álvarez, S., y Camargo, T. (2021). Crisis estudiantil en pandemia ¿Como valoran los universitarios la educación virtual? *Revista Conrado*, 17(80). <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-283.pdf>
- Moncini, R., y Pirela, W. (2021). Virtual teaching strategies used with higher education students for meaningful learning. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(1). www.doi.org/10.47666/summa.3.1.13
- Morales, M., y Chávez, J. (2019). Academic satisfaction in university students: associated school and personal variables. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 6(12).
- Ocampo, A. (2019). Understanding in action: an analysis of its levels and qualities. *Revista Sección Psicopedagogía*, 16(2).

<http://revela.uncoma.edu.ar/htdoc/revela/index.php/psico/article/view/2556/pdf>

Olivares, G., Fernández, M., y Ruiz, E. (2022). The virtual education in the context of the Medical Education in times of Covid-19. *Revista Científica Del Amazonas*, 5(9).
<https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/61/124>

Olivera, E. (2020). Satisfacción académica de los estudiantes universitarios en el marco de la educación virtual. *Revista Científica de Comunicación Social Bausate* (2).
<http://revistacientifica.bausate.edu.pe/index.php/brc/article/view/33/50>

Parola, A. (2020). Educación en tiempos de pandemia: reflexiones de alumnos y profesores sobre la enseñanza virtual universitaria en España, Italia y Ecuador. *Revista latina de comunicación social*, 78(1).
<https://iris.unito.it/handle/2318/1760385>

Peralta, E., Surdez, E., y García, J. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Revista investigación operacional*, 41(3). <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-16.pdf>

Pino, N., y Alanya, S. (2020). Percepción de la educación virtual universitaria y su impacto en lo social en tiempos de la epidemia COVI-19. *Revista Aletheia*, 8(1).
<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/aletheia/article/view/2421/2713>

Ratna, J., Sunaryanto, S., y Ma'ruf Nuris, D. (2020). Does Student Satisfaction Mediate the Correlation between E-learning Service Quality, Academic Engagement and Academic Achievement? *Journal of accountng and busines education*, 5(1).
<http://journal2.um.ac.id/index.php/jabe/article/view/12699>

Rizo, M. (2020). Role of the professor and the student in virtual education. *Revista multi ensayos*, 6(12).
<https://www.camjol.info/index.php/multiensayos/article/view/10117/11795>

- SUNEDU. (2020). Resolución N°039-2020-SUNEDU-CD. <https://www.sunedu.gob.pe/resolucion-del-consejo-directivo-n-039-2020-sunedu-cd/>
- Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C. (2018). Student Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education. *Revista Educación y Educadores*, 21(1). <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Surdez, E., Sandoval, M., y Lamyi, C. (2019). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Revista Educación y Educadores*, 27(1). <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/7769/4721>
- Taveras, L., Paz, A., Silvestre, E., Montes, A., y Figueroa, V. (2021). University students' satisfaction with virtual classes in the framework of the pandemic by COVID-19. *Revista de Educación Mediática y TIC*, 10(2). <https://doi.org/10.21071/edmetic.v10i2.12908>
- Tomas, J., y Gutiérrez, M. (2019). Contributions of the self-determination theory in predicting university students' academic satisfaction. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2). <https://revistas.um.es/rie/article/view/328191/266151>
- Torres, A., y Monroy, J. (2020). El problema de la definición del Problema de Investigación. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula* (13). <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/5265/9468>
- Vergara, J., Del Valle, M., Diaz, A., y Pérez, M. (2019). Adaptation of the Academic Satisfaction Scale in Chilean university students. *Revista Psicología Educativa*, 24. <https://acortar.link/QewUMg>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la tesis

Título	Calidad en Educación Virtual y Satisfacción Académica en los Estudiantes de una Universidad de Chiclayo, 2023						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable: Calidad en la educación virtual				
¿Cuál es la relación entre la calidad en la educación virtual y la satisfacción académica en los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023?	Determinar la relación entre la calidad en educación virtual y la satisfacción académica en los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023	H ₁ : Existe relación entre la calidad de educación virtual con la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023 H ₀ : No existe relación entre la calidad de educación virtual con la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023.	Marciniak y Gairin (2018) definen que la calidad de la educación virtual es la adquisición efectiva de diversas habilidades, destrezas y conocimientos desarrollado por un grupo de estudiantes a través de contenidos de aprendizaje relevante utilizando herramientas efectivas basadas en la web y respaldado por una red de servicios auxiliares.				
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles de rango
¿Cuál es la relación de la calidad en educación virtual con la dimensión de elementos tangibles	Determinar la relación entre la calidad en educación virtual con la dimensión de	Existe relación entre la calidad en educación virtual con la dimensión de elementos tangibles de los estudiantes de una	Aprendizaje	Evaluación Aspectos pedagógicos Tecnología	1 al 3	Ordinal	Bajo Moderado Alto

de una universidad de Chiclayo, 2023?	elementos tangibles de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023.	universidad de Chiclayo, 2023	Desarrollo de competencias	Habilidades cognitivas Consolidación de competencias Recursos didácticos	4 al 6		
			Soporte estudiantil	Consultores de información Búsqueda Facilitadores del aprendizaje	7 al 9		
¿Cuál es la relación entre la calidad en educación virtual con la dimensión de planificación de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023?	Determinar la relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de planificación de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023	Existe relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de planificación de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023	Evaluación	Contenido Comprensión de la actividad Adecuación a la respuesta	10 al 12		
			Organización educativa	Trabajo en equipo Participación Compromiso	13 al 15		
Variable: Satisfacción académica							
Surdez et al. (2018) define que la satisfacción de los estudiantes se puede conceptualizarse como la sensación de bienestar que sienten los estudiantes porque creen que sus expectativas académicas se están cumpliendo, los esfuerzos para satisfacer sus necesidades educativas.							

			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles de rango
¿Cuál es la relación entre la calidad de la educación virtual con la dimensión de atención institucional de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023?	Determinar la relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de atención institucional de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023.	Existe relación entre la calidad en la educación virtual y la dimensión de atención institucional de los estudiantes de una universidad de Chiclayo, 2023.	Elemento tangible	Plataforma educativa Acceso a internet Dispositivos usados	1 al 3	Ordinal	Bajo Moderado Alto
			Planificación del estudiante	Diagnostico organizacional Planes estratégicos	4 al 5		
			Atención institucional	Orientación al estudiante Mediadora de perfil	6 al 7		
Metodología de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos		Escala a utilizar			

<p>Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo – Correlacional Diseño: No experimental - Transversal</p>	<p>Población: 395 estudiantes Tipo de muestreo: La muestra probabilística. Tamaño de muestra: 161 estudiantes</p>	<p>Variable 1: Calidad en la educación virtual Técnicas: Encuesta Autor: Jara Cortez, Luis Miguel Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Virtual. Variable 2: Satisfacción académica Técnicas: Encuesta Autor: Jara Cortez, Luis Miguel Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Virtual.</p>	<p>DESCRIPTIVA: El estudio de la averiguación se procesará por medio de la herramienta de SPSS 27 el cual nos arrojará tablas de frecuencia, gráfico de barras y el coeficiente de alfa de Cronbach, que nos ayudará con la prueba de fiabilidad</p>
--	--	--	---

Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Calidad en educación virtual	Marciniak y Gairin (2018) definen que la calidad de la educación virtual es la adquisición efectiva de diversas habilidades, destrezas y conocimientos desarrollado por un grupo de estudiantes a través de contenidos de aprendizaje relevante utilizando herramientas efectivas basadas en la web y respaldado por una red de servicios auxiliares.	La calidad de la educación virtual se enfrenta desafíos asociados al cambio, incluidos los nuevos modelos educativos.	Aprendizaje	Evaluación	Escala de Likert
				Aspectos pedagógicos	
				Tecnología	
			Desarrollo de competencias	Habilidades cognitivas	
				Consolidación de competencias	
				Recursos didácticos	
			Soporte estudiantil	Consultores de información	
				Búsqueda	
				Facilitadores del aprendizaje	
			Evaluación	Contenido	
				Comprensión de la actividad	
				Adecuación a la respuesta	
Organización educativa	Trabajo en equipo				
	Participación				
	Compromiso				
V2: Satisfacción académica	Surdez et al. (2018) define que la satisfacción de los estudiantes se puede conceptualizarse como	Capacidad para influir en la interpretación de	Elemento tangible	Plataforma educativa	
				Acceso a internet	
				Dispositivos usados	

	la sensación de bienestar que sienten los estudiantes porque creen que sus expectativas académicas se están cumpliendo, los esfuerzos para satisfacer sus necesidades educativas.	la experiencia educativa.	Planificación del estudiante	Diagnostico organizacional	
				Planes estratégicos	
			Atención institucional	Orientación al estudiante	
				Mediadora de perfil	

Anexo 3. Criterios de jueces de los instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable de calidad en la educación virtual

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable de calidad en la educación virtual

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		1 Si	2 No	1 Si	2 No	1 Si	2 No	
	DIMENSIÓN 1: Aprendizaje							
1	Percibo que la universidad está comprometida con la educación virtual	✗		✓		✗		
2	La universidad provee apoyo a los profesores para un buen proceso formativo en la virtualidad	✗		✓		✗		
3	Las plataformas disponibles me ayudan a alcanzar los resultados de aprendizaje de mis asignaturas	✗		✓		✗		
	DIMENSIÓN 2: Desarrollo de competencias							
4	Se puede interactuar con facilidad con el profesor durante el horario de clases.	✓		✗		✗		
5	El docente crea herramientas de evaluación apropiadas para identificar la evolución del aprendizaje.	✓		✗		✓		
6	Me siento conforme con las evaluaciones que se realizan por medios virtuales	✓		✗		✓		
	DIMENSIÓN 3: Soporte estudiantil							
7	Los materiales que envían los profesores para reforzar los conocimientos son adecuados y muy útiles.	✓		✗		✓		
8	La plataforma como e-libro le brinda información adecuada para buscar sobre los trabajos solicitados por el docente	✓		✓		✓		
9	Las actividades en línea provistos por los profesores (foros, evaluación, video conferencias y otras) ayuda a mi aprendizaje	✗		+		+		
	DIMENSIÓN 4: Evaluación							
10	El sistema de evaluación que aplica el profesor ayuda a conocer el nivel de aprendizaje	✗		+		+		
11	Estoy satisfecho con las evaluaciones de los profesores	✓		+		+		
12	El docente ayuda a los estudiantes sobre algún tema que no comprendan	✓		+		+		

DIMENSIÓN 5: Organización educativa							
14	Siento que me estoy integrando y desarrollando lazos de amistad con mis compañeros (conversar, compartir experiencias, etc.).	X		X		X	
15	Puedo conversar e intercambiar ideas fácilmente con el profesor	X		X		X	
16	El docente se siente comprometido con el grupo de estudiantes que tienen a cargo para su debido aprendizaje	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: **Rebeca María Cortez de Zúñiga** DNI: **29209790**

Especialidad del validador: **Magister en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Universitaria-M.C.E.0044-2015**
Doctor en Ciencias de la Educación –D.C.E.021-2020

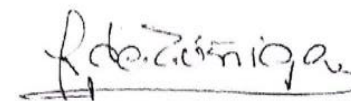
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el 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

06 de mayo del 2023



Dra. Rebeca María Cortez de Zúñiga
DNI 29209790

Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable de la satisfacción académica

Nº	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		1 Si	2 No	1 Si	2 No	1 Si	2 No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Me siento cómodo con el ambiente de aprendizaje generado en los cursos del programa de estudio	X		X		+		
2	El aula virtual brindado por la universidad, se ha realizado de manera eficiente	X		+		+		
3	Tuve dificultad para adaptarme a la modalidad de aprendizaje virtual.	+		+		+		
	DIMENSIÓN 2: Planificación del estudiante							
4	Estoy satisfecho con la decisión de haber elegido este programa de estudio	X		+		+		
5	Las aplicaciones utilizadas para el desarrollo del curso contribuyen al aprendizaje del estudiante.	+		+		+		
	DIMENSIÓN 3: Atención institucional							
6	El docente orienta de manera adecuada como debe utilizar la plataforma de su curso, para realizar sus evaluaciones, foros e ingresar a sus clases virtuales	+		+		+		
7	El docente le brinda los recursos necesarios en la más cercanos a sus intereses específicos en la materia	+		+		+		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ___ Si tiene suficiencia ___

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Rebeca María Cortez de Zúñiga DNI: 29209790

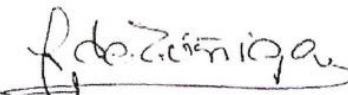
Especialidad del validador: Magíster en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Universitaria-M.C.E.0044-2015
Doctor en Ciencias de la Educación -D.C.E.021-2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

06 de mayo del 2023



Dra. Rebeca María Cortez de Zúñiga
DNI 29209790

.....
Firma del experto informante


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CORTEZ CASTRO, REBECA MARIA DNI 29209790	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 28/01/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/03/2012 Fecha egreso: 13/01/2014	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
CORTEZ CASTRO, REBECA MARIA DNI 29209790	GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 02/02/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
CORTEZ CASTRO, REBECA MARIA DNI 29209790	TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN DOCENCIA UNIVERSITARIA CATOLICA Fecha de diploma: 15/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO PERU
CORTEZ CASTRO, REBECA MARIA DNI 29209790	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 17/05/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CORTEZ CASTRO, REBECA MARIA DNI 29209790	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/01/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable de calidad en la educación virtual

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		1 Si	2 No	1 Si	2 No	1 Si	2 No	
	DIMENSION 1: Aprendizaje							
1	Percibo que la universidad está comprometida con la educación virtual	X		X		X		
2	La universidad provee apoyo a los profesores para un buen proceso formativo en la virtualidad	X		X		X		
3	Las plataformas disponibles me ayudan a alcanzar los resultados de aprendizaje de mis asignaturas	X		X		X		
	DIMENSION 2: Desarrollo de competencias							
4	Se puede interactuar con facilidad con el profesor durante el horario de clases	X		X		X		
5	El docente crea herramientas de evaluación apropiadas para identificar la evolución del aprendizaje	X		X		X		
6	Me siento conforme con las evaluaciones que se realizan por medios virtuales	X		X		X		
	DIMENSION 3: Soporte estudiantil							
7	Los materiales que envían los profesores para reforzar los conocimientos son adecuados y muy útiles.	X		X		X		
8	La plataforma como e-libro le brinda información adecuada para buscar sobre los trabajos solicitados por el docente	X		X		X		
9	Las actividades en línea provistos por los profesores (foros, evaluación, video conferencias y otras) ayuda a mi aprendizaje	X		X		X		
	DIMENSION 4: Evaluación							
10	El sistema de evaluación que aplica el profesor ayuda a conocer el nivel de aprendizaje	X		X		X		
11	Estoy satisfecho con las evaluaciones de los profesores	X		X		X		

12	El docente ayuda a los estudiantes sobre algún tema que no comprendan	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Organización educativa							
14	Siento que me estoy integrando y desarrollando lazos de amistad con mis compañeros (conversar, compartir experiencias, etc.).	X		X		X	
15	Puedo conversar e intercambiar ideas fácilmente con el profesor	X		X		X	
16	El docente se siente comprometido con el grupo de estudiantes que tienen a cargo para su debido aprendizaje	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Rojas Peña Bella Claire

DNI: 43589753

Especialidad del validador: Maestría en educación con mención en docencia, currículo e investigación, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

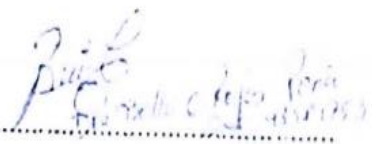
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el 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

18 de mayo del 2023



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable de la satisfacción académica

Nº	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		1 Si	2 No	1 Si	2 No	1 Si	2 No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Me siento cómodo con el ambiente de aprendizaje generado en los cursos del programa de estudio	X		X		X		
2	El aula virtual brindado por la universidad, se ha realizado de manera eficiente	X		X		X		
3	Tuve dificultad para adaptarme a la modalidad de aprendizaje virtual.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Planificación del estudiante							
4	Estoy satisfecho con la decisión de haber elegido este programa de estudio	X		X		X		
5	Las aplicaciones utilizadas para el desarrollo del curso contribuyen al aprendizaje del estudiante.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Atención institucional							
6	El docente orienta de manera adecuada como debe utilizar la plataforma de su curso, para realizar sus evaluaciones, foros e ingresar a sus clases virtuales	X		X		X		
7	El docente le brinda los recursos necesarios en la más cercanos a sus intereses específicos en la materia	X		X		X		El docente le brinda los recursos necesarios a sus intereses específicos en la materia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Rojas Peña Bella Claire

DNI: 43589753

Especialidad del validador: Maestría en educación con mención en docencia, currículo e investigación. Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

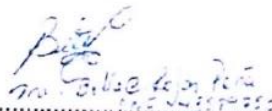
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

*Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: 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

18 de mayo del 2023


.....

Firma del experto informante


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ROJAS PEÑA, BELLA CLAIRE DNI 43589753	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad Fecha de diploma: 13/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 01/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
ROJAS PEÑA, BELLA CLAIRE DNI 43589753	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN TERAPIA FAMILIAR E INTERVENCIÓN SISTÉMICA CON MENCIÓN EN: VIOLENCIA Y ADICCIONES Fecha de diploma: 31/08/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 24/04/2020 Fecha egreso: 02/05/2021	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI PERU
ROJAS PEÑA, BELLA CLAIRE DNI 43589753	MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN Fecha de diploma: 22/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2017 Fecha egreso: 31/07/2018	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
ROJAS PEÑA, BELLA CLAIRE DNI 43589753	BACHILLER EN PSICOLOGIA HUMANA Fecha de diploma: 24/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
ROJAS PEÑA, BELLA CLAIRE DNI 43589753	LICENCIADA EN PSICOLOGIA HUMANA Fecha de diploma: 22/01/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable de calidad en la educación virtual

N.º	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		1 Si	2 No	1 Si	2 No	1 Si	2 No	
	DIMENSIÓN 1: Aprendizaje							
1	Percibo que la universidad está comprometida con la educación virtual	x		x		x		
2	La universidad provee apoyo a los profesores para un buen proceso formativo en la virtualidad	x		x		x		
3	Las plataformas disponibles me ayudan a alcanzar los resultados de aprendizaje de mis asignaturas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Desarrollo de competencias							
4	Se puede interactuar con facilidad con el profesor durante el horario de clases.	x		x		x		
5	El docente crea herramientas de evaluación apropiadas para identificar la evolución del aprendizaje.	x		x		x		
6	Me siento conforme con las evaluaciones que se realizan por medios virtuales	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Soporte estudiantil							
7	Los materiales que envían los profesores para reforzar los conocimientos son adecuados y muy útiles.	x		x		x		
8	La plataforma como e-libro le brinda información adecuada para buscar sobre los trabajos solicitados por el docente	x		x		x		
9	Las actividades en línea provistos por los profesores (foros, evaluación, video conferencias y otras) ayuda a mi aprendizaje	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Evaluación							
10	El sistema de evaluación que aplica el profesor ayuda a conocer el nivel de aprendizaje	x		x		x		
11	Estoy satisfecho con las evaluaciones de los profesores	x		x		x		
12	El docente ayuda a los estudiantes sobre algún tema que no comprendan	x		x		x		

DIMENSIÓN 5: Organización educativa							
14	Siento que me estoy integrando y desarrollando lazos de amistad con mis compañeros (conversar, compartir experiencias, etc.).	X		X		X	
15	Puedo conversar e intercambiar ideas fácilmente con el profesor	X		X		X	
16	El docente se siente comprometido con el grupo de estudiantes que tienen a cargo para su debido aprendizaje	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Escalante Ramírez Vielka Patricia DNI: 16786284

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

06 de mayo del 2023


 Mtr. Vielka Escalante Ramirez
 DNI: 16786284

Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable de la satisfacción académica

Nº	DIMENSIONES/ ITEMS	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		1 Si	2 No	1 Si	2 No	1 Si	2 No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Me siento cómodo con el ambiente de aprendizaje generado en los cursos del programa de estudio	X		X		X		
2	El aula virtual brindado por la universidad, se ha realizado de manera eficiente	X		X		X		
3	Tuve dificultad para adaptarme a la modalidad de aprendizaje virtual.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Planificación del estudiante							
4	Estoy satisfecho con la decisión de haber elegido este programa de estudio	X		X		X		
5	Las aplicaciones utilizadas para el desarrollo del curso contribuyen al aprendizaje del estudiante.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Atención institucional							
6	El docente orienta de manera adecuada como debe utilizar la plataforma de su curso, para realizar sus evaluaciones, foros e ingresar a sus clases virtuales	X		X		X		
7	El docente le brinda los recursos necesarios en la más cercanos a sus intereses específicos en la materia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Escalante Ramírez Vielka Patricia DNI: 16786284

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

06 de mayo del 2023

[Firma manuscrita]
 Mgr. Vielka Escalante Ramirez
 DNI: 16786284

Firma del experto informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ESCALANTE RAMIREZ, VIELKA PATRICIA DNI 16786284	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 24/12/2014 Fecha egreso: 01/06/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ESCALANTE RAMIREZ, VIELKA PATRICIA DNI 16786284	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/07/16 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
ESCALANTE RAMIREZ, VIELKA PATRICIA DNI 16786284	BACHILLER EN ADMINISTRACION PUBLICA Fecha de diploma: 05/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
ESCALANTE RAMIREZ, VIELKA PATRICIA DNI 16786284	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA. ESPECIALIDAD: HISTORIA Y GEOGRAFIA Fecha de diploma: 20/11/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ESCALANTE RAMIREZ, VIELKA PATRICIA DNI 16786284	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 31/03/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ESCALANTE RAMIREZ, VIELKA PATRICIA DNI 16786284	LICENCIADO EN EDUCACION HISTORIA Y GEOGRAFIA Fecha de diploma: 20/11/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

ENCUESTA

CALIDAD EN LA EDUCACIÓN VIRTUAL

El presente instrumento forma parte de la Investigación titulada: “Calidad en Educación Virtual y Satisfacción Académica en los Estudiantes de una Universidad de Chiclayo, 2023”, con la finalidad de obtener la información necesaria.

Estimado estudiante:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudará a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un informe de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una “x” en el casillero de su respuesta:

Datos generales

Sexo: Masculino Femenino

Edad:

Información específica

Instrucciones: Lee las preguntas que se citan a continuación y marque (x) el casillero de su preferencia utilice la siguiente escala.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4

CALIDAD EN EDUCACIÓN VIRTUAL					
Nº	DIMENSIONES/ ÍTEMS	1	2	3	4
	DIMENSIÓN 1: Aprendizaje				
1	Percibo que la universidad está comprometida con la educación virtual				
2	La universidad provee apoyo a los profesores para un buen proceso formativo en la virtualidad				

3	Las plataformas disponibles me ayudan a alcanzar los resultados de aprendizaje de mis asignaturas				
DIMENSIÓN 2: Desarrollo de competencias					
4	Se puede interactuar con facilidad con el profesor durante el horario de clases.				
5	El docente crea herramientas de evaluación apropiadas para identificar la evolución del aprendizaje.				
6	Me siento conforme con las evaluaciones que se realizan por medios virtuales				
DIMENSIÓN 3: Soporte estudiantil					
7	Los materiales que envían los profesores para reforzar los conocimientos son adecuados y muy útiles.				
8	La plataforma como e-libro le brinda información adecuada para buscar sobre los trabajos solicitados por el docente				
9	Las actividades en línea provistos por los profesores (foros, evaluación, video conferencias y otras) ayuda a mi aprendizaje				
DIMENSIÓN 4: Evaluación					
10	El sistema de evaluación que aplica el profesor ayuda a conocer el nivel de aprendizaje				
11	Estoy satisfecho con las evaluaciones de los profesores				
12	El docente ayuda a los estudiantes sobre algún tema que no comprendan				
DIMENSIÓN 5: Organización educativa					
13	Siento que me estoy integrando y desarrollando lazos de amistad con mis compañeros (conversar, compartir experiencias, etc.).				
14	Puedo conversar e intercambiar ideas fácilmente con el profesor				
15	El docente se siente comprometido con el grupo de estudiantes que tienen a cargo para su debido aprendizaje				

Satisfacción académica

SATISFACCIÓN ACADÉMICA					
N.º	DIMENSIONES/ ÍTEMS	1	2	3	4
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles				
1	Me siento cómodo con el ambiente de aprendizaje generado en los cursos del programa de estudio				
2	El aula virtual brindado por la universidad, se ha realizado de manera eficiente				
3	Tuve dificultad para adaptarme a la modalidad de aprendizaje virtual.				
	DIMENSIÓN 2: Planificación del estudiante				
4	Estoy satisfecho con la decisión de haber elegido este programa de estudio				
5	Las aplicaciones utilizadas para el desarrollo del curso contribuyen al aprendizaje del estudiante.				
	DIMENSIÓN 3: Atención institucional				
6	El docente orienta de manera adecuada como debe utilizar la plataforma de su curso, para realizar sus evaluaciones, foros e ingresar a sus clases virtuales				
7	El docente le brinda los recursos necesarios en la más cercanos a sus intereses específicos en la materia				

Anexo 5. Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA
INVESTIGACIÓN**

La presente investigación titulada “Calidad en Educación Virtual y Satisfacción Académica en los Estudiantes de una Universidad de Chiclayo, 2023”, es desarrollada por Jara Cortez, Luis Miguel, investigador del programa académico de maestría de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo de estudio es determinar la relación existente entre la calidad en la educación virtual y la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 22 preguntas objetivas. El cuestionario tomará 10 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico ljaraco87@ucvvirtual.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha:

Nombre y firma del estudiantes.....

.....

Jara Cortez, Luis Miguel

Anexo 6. Alfa de Cronbach de las variables

Prueba piloto de la variable calidad en la educación virtual.

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad en la educación virtual	0,804	15

Se observó que la confiabilidad de la herramienta de la variable independiente es 0.804, lo que representa que la herramienta utilizada para la síntesis es confiable porque se aproxima a la unidad.

Prueba piloto de la variable satisfacción académica

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción académica	0,856	7

Y, se observó que la confiabilidad de la herramienta de la variable dependiente es 0.856, lo que representa que la herramienta utilizada para el análisis es confiable porque se aproxima a la unidad

Anexo 7. Bases de datos

Resultados - Excel Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Guardar Deshacer Rehacer Barras de datos

J27 fx Totalmente de acuerdo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	
1		CALIDAD EN LA EDUCACION VIRTUAL															SATISFACCION ACADEMICA							
2	1	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	
3	2	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	
4	3	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	
5	4	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	
6	5	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	
7	6	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	
8	7	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	
9	8	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	
10	9	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	
11	10	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	
12	11	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	
13	12	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
14	13	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
15	14	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
16	15	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
17	16	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
18	17	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
19	18	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
20	19	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
21	20	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
22	21	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
23	22	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
24	23	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
25	24	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacuerdo	Acuerdo
26	25	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacuerdo	Acuerdo
27	26	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacuerdo	Acuerdo

Hoja1 Hoja4 Hoja2 Hoja3

Accesibilidad: es necesario investigar 73%

Buscar 24°C Mayorm. nubla... 12:16 22/06/2023

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Guardar Deshacer Rehacer Barras de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
27	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacuerdo
28	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
29	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
30	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
31	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
32	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
33	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
34	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	En desacue	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
35	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente en d
36	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente en d
37	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente en d
38	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente en d
39	En desacue	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente en d
40	En desacue	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente en d
41	En desacue	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente de a
42	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
43	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
44	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
45	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
46	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
47	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
48	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
49	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
50	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
51	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
52	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
53	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
54	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue

Pegar Calibri 11 N K S General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Guardar Deshacer Rehacer Barras de datos

J27 Totalmente de acuerdo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
55	54	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo
56	55	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo
57	56	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo
58	57	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo
59	58	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo
60	59	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo
61	60	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo
62	61	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
63	62	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
64	63	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
65	64	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
66	65	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
67	66	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
68	67	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
69	68	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
70	69	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
71	70	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
72	71	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
73	72	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
74	73	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
75	74	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacuerdo
76	75	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacuerdo
77	76	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacuerdo
78	77	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacuerdo
79	78	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacuerdo
80	79	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
81	80	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles
Calibri 11
N K S
Alineación
General
Número
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar

Guardar
Deshacer
Rehacer
Barras de datos

J27 fx Totalmente de acuerdo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
82	81	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
83	82	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
84	83	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
85	84	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente en
86	85	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente en
87	86	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente en
88	87	En desacue	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente en
89	88	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente en
90	89	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente en
91	90	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente de
92	91	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
93	92	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
94	93	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
95	94	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
96	95	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
97	96	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
98	97	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
99	98	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
100	99	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
101	100	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
102	101	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
103	102	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
104	103	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
105	104	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
106	105	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
107	106	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
108	107	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Guardar Deshacer Rehacer Barras de datos

J27 Totalmente de acuerdo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
109	108	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo
110	109	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo
111	110	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo
112	111	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
113	112	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
114	113	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
115	114	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
116	115	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo
117	116	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
118	117	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
119	118	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
120	119	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
121	120	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
122	121	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
123	122	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
124	123	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo
125	124	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacuerdo
126	125	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacuerdo
127	126	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacuerdo
128	127	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacuerdo
129	128	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	En desacuerdo
130	129	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
131	130	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
132	131	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
133	132	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
134	133	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	En desacuerdo
135	134	En desacue	En desacue	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente en

Pegar Calibri 11 N K S General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Guardar Deshacer Rehacer Barras de datos

J27 fx Totalmente de acuerdo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
136	135	En desacue	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente en
137	136	En desacue	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente en
138	137	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente en
139	138	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente en
140	139	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente en
141	140	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente de
142	141	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
143	142	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
144	143	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
145	144	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
146	145	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
147	146	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
148	147	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
149	148	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
150	149	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
151	150	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo
152	151	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
153	152	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
154	153	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
155	154	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
156	155	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
157	156	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
158	157	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
159	158	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Totalmente	Totalmente	Acuerdo	Totalmente	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
160	159	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
161	160	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	En desacue	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	En desacue
162	161	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente	En desacue	Acuerdo	Totalmente	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Acuerdo	Totalmente



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PABLO CESAR TORRES CAÑIZALES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad en Educación Virtual y Satisfacción Académica en los Estudiantes de una Universidad de Chiclayo, 2023", cuyo autor es JARA CORTEZ LUIS MIGUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PABLO CESAR TORRES CAÑIZALES CARNET EXT.: 002562498 ORCID: 0000-0001-9570-4526)	Firmado electrónicamente por: PTORRESCA17 el 23-07-2023 16:34:18

Código documento Trilce: TRI - 0612056