



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La educación virtual y la satisfacción del estudiante en
los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno
Perinatal 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE:**

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Enrique Bernardo Valdez Betalleluz

ASESORA:

Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

SECCIÓN:

Administración Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Perú -2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **VALDEZ BETALLELUZ ENRIQUE BERNARDO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LOS CURSOS VIRTUALES DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL 2017

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 6:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Dr. Héctor Raúl Santa María Relaiza

Firma:

VOCAL: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernandez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Mejorar redacción usando estilo APA.*

..... *Incorporar en la realidad problemática la normativa*

..... *Nº 27658 y Ds. 004-2013-PCM.*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Página del Jurado

Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Presidente

Dr. Héctor Raúl Santamaría Relaiza

Secretario

Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

Vocal

Dedicatoria

A mis padres, quienes durante el trayecto de mi vida han sabido guiarme, demostrándome siempre su gran cariño.

Agradecimiento

Agradezco el acompañamiento, ánimo y aliento de los compañeros de la maestría con quienes conformamos el mejor grupo de estudio, el cual mantuvimos sólidamente a lo largo de la maestría y con quienes trabajamos fuertemente para conseguir culminar este gran proyecto.

Declaración de autenticidad

Yo, Enrique Bernardo Valdez Betalleluz, estudiante de la Escuela de Postgrado del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017”, en 134 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de julio de 2018

.....
Enrique Bernardo Valdez Betalleluz
DNI 09325167

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017”, cuyo objetivo fue: Determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos: El capítulo I: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El capítulo II: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El capítulo III: Resultados se presentan resultados obtenidos. El capítulo IV: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el capítulo V, se presentan las conclusiones. En el capítulo VI se formulan las recomendaciones. En el capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figura	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	45
1.5 Justificación del estudio	47
1.6 Hipótesis	48
1.7 Objetivos	49
II. Método	50
2.1. Diseño de Investigación	51
2.2. Variables, operacionalización	54
2.3. Población, muestra y muestreo	58
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	60
2.5. Métodos de análisis de datos	65

2.6. Aspectos éticos	66
III. Resultados	67
IV. Discusión	80
V. Conclusiones	85
VI. Recomendaciones	87
VII. Referencias	89
Anexos	95
Anexo 01. Artículo científico	96
Anexo 02: Matriz de consistencia	107
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos	109
Anexo 04: Certificados de validación de instrumentos	115
Anexo 05: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio	127
Anexo 06: Base de datos Proyecto	128
Anexo 07: Confiabilidad de instrumentos	135

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable educación virtual	57
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del estudiante.	58
Tabla 3. Población que realizó el curso virtual	59
Tabla 4. Muestra tomada para la elaboración de la Tesis	60
Tabla 5. Ficha técnica del instrumento para medir la variable educación virtual	61
Tabla 6. Ficha técnica del instrumento para medir la variable satisfacción del estudiante.	62
Tabla 7. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento educación virtual.	63
Tabla 8. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del estudiante	64
Tabla 9. Rangos de Alfa de Cronbach	64
Tabla 10. Alfa de Cronbach - Estadísticas de fiabilidad.	64
Tabla 11. Valores de la correlación Rho de Spearman	65
Tabla 12. Distribución de frecuencia de la variable educación virtual.	68
Tabla 13. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del estudiante.	69
Tabla 14. Tabla cruzada de la satisfacción del estudiante y los recursos de aprendizaje virtual	70
Tabla 15. Tabla cruzada de la satisfacción del estudiante y el acompañamiento virtual	71

Tabla 16. Tabla cruzada de la satisfacción del estudiante y la colaboración virtual	72
Tabla 17. Tabla cruzada de la satisfacción del estudiante y la competencia	73
Tabla 18. Prueba de correlación entre la educación virtual y satisfacción del estudiante.	74
Tabla 19. Prueba de correlación entre el aprendizaje virtual y satisfacción del estudiante.	75
Tabla 20. Prueba de correlación entre el acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante.	76
Tabla 21. Prueba de correlación entre la colaboración virtual y satisfacción del estudiante.	77
Tabla 22. Prueba de correlación entre las competencias y satisfacción del estudiante.	78
Tabla 23. Estadísticas de total de elemento	100

Índice de figura

Figura 1. Elementos básicos del modelo educativo virtual. Fuente: Gros (2011)	25
Figura 2. Diagrama de barras de la variable educación virtual.	68
Figura 3. Diagrama de barras de la variable satisfacción del estudiante.	69
Figura 4. Diagrama de barras de satisfacción del estudiante y los recursos de aprendizaje virtual	70
Figura 5. Diagrama de barras de satisfacción del estudiante y el acompañamiento virtual	71
Figura 6. Diagrama de barras de satisfacción del estudiante y la colaboración virtual	72
Figura 7. Diagrama de barras de satisfacción del estudiante y las competencias	73

Resumen

La presente investigación titulada: La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

El tipo de investigación fue básica, con un nivel descriptivo – correlacional, asimismo con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo formada por 150 estudiantes del Instituto Nacional Materno Perinatal, la muestra por 108 estudiantes y el muestreo fue de tipo probabilístico, La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20).

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) se determinó la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.827 de correlación alta. (b) se identificó la relación de los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.757 que es correlación moderada y (c) se determinó la relación del acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.861 que es correlación alta.

Palabras clave: Educación virtual, Satisfacción del estudiante y Recursos de aprendizaje.

Abstract

The present research entitled: Virtual education and student satisfaction in the virtual courses of the Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, had as a general objective to determine the relationship of virtual education and student satisfaction of the National Maternal Perinatal Institute 2017.

The type of research was basic, with a descriptive - correlational level, also with a quantitative approach, with a non - experimental and cross - sectional design. The population consisted of 150 students from the National Maternal Perinatal Institute, the sample was 108 students and the sampling was probabilistic, the technique used to collect information was a survey, and the data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgments and determined its reliability through reliability statistics (Alfa de Cronbach, KR-20).

The following conclusions were reached: (a) the relationship of virtual education and student satisfaction of the National Maternal Perinatal Institute 2017 was determined, with a correlation coefficient of 0.827 of high correlation (b) the relationship of virtual learning resources and student satisfaction of the National Maternal Perinatal Institute 2017 was identified, with a correlation coefficient of 0.757 that is moderate correlation and (c) the relationship of virtual accompaniment and satisfaction was determined of the student of the National Maternal Perinatal Institute 2017, with a correlation coefficient of 0.861 which is high correlation.

Keywords: Virtual education, Student satisfaction and Learning resources.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Con el aumento del desarrollo de las ciencias y las tecnologías, mantenerse al tanto de los avances se convierte un reto en los profesionales que ofrecen principalmente su tiempo a la práctica de su especialidad dejando de lado su educación continua.

Según estrada (2013) en la actualidad, se va incrementando instituciones en diferentes niveles educativos, que han agregado las nuevas formas educativas, así como, blended-learning y/o e learning, con muchos estudiantes y profesores. Por ende, en los últimos periodos, una capacidad importante de la investigación educativa se ha enfocado a estudiar la eficiencia y eficacia de estas formas educativas, como por ejemplo el uso de la TIC en la educación en general y la incorporación de las plataformas educativas virtuales. El tenaz crecimiento de la TIC ha posibilitado organizar, generar y difundir el conocimiento de un modo más práctico y sencillo para todo tipo de persona que tenga acceso a internet. Por esta razón, la utilización e inserción de las TIC en las instituciones educativas de nivel superior ha generado un mayor protagonismo en los últimos tiempos.

Además, en un estudio imparcial que estuvo a dirección del Departamento de Educación de EE.UU. titulado “La evaluación de los métodos evidenciados en el aprendizaje en línea: Un meta-análisis e inspección de la educación virtual” descubrieron que, en promedio, los que obtuvieron destacados logros fueron los estudiantes de aprendizaje en línea a comparación de quienes obtuvieron las clases presencialmente. Esto evidencia que aprender en línea, puede ser eficaz, pero por si solo no es una garantía de que lo será siempre. No está establecido que la educación en línea es buena o mala, que recibir una educación en una modalidad tradicional (cara a cara). Los cursos prácticos que se dan en línea se desenvuelven mediante el diseño sistemático de la instrucción con hincapié en la consecución de los objetivos de aprendizaje del curso. La severidad de este enfoque para acrecentar el curso y el establecimiento de actividades de enseñanza es importante para crear un clima de educación eficaz y valoriza el aprendizaje de los estudiantes y su formación de conocimientos (Borrero, 2015).

En Colombia, de cualquier modo, Manizales se estima como una ciudad universitaria y vivencia significativa en el ámbito educativo, no se percibe la estabilidad de la educación virtual. Las universidades de Manizales según López, Marulanda y Bustamante (2015), vienen desarrollando sacrificios en torno a la dinámica de la educación virtual, pero su propuesta de programas académicos virtuales es poca tomando en cuenta las capacidades con las que cuentan. Asimismo, aun no se observa que la educación virtual como una estrategia de punta de lanza de la educación universitaria en algunas universidades y esto se evidencia en la carencia de estructuración de un individuo, dependencia, gerencia, departamento, proyecto o ente que dirija con un equipo de trabajo correcto este modelo de metodología.

En el entorno nacional, Perú en los últimos periodos se han establecido formas de enseñar a distancia y de alineación constante que hasta hace pocos años solo era probable en poca escala y elevados costos. Actualmente el desarrollo exponencial de las TIC, no solo ha incrementado su uso, si no también que han generado cambios en la evolución educativa. Según Copari (2014) en su estudio realizado para diagnosticar la influencia de la enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes del instituto superior tecnológico Pedro Vilcapaza (Azángano, Puno), donde a través de la prueba de hipótesis de diferencia de medias para muestras que tienen relación y con un 95% de probabilidad, se manifestó que con la aplicación de una enseñanza virtual ascendió en buena forma el nivel de aprendizaje de los estudiantes.

Para la salud pública, la capacitación y desarrollo de recursos humanos son tareas primordiales y ellas describen el espectro de capacidades y gesticulaciones indispensables por parte de los sistemas de salud para regenerar la salud de las poblaciones, el sector salud en el país, requiere de personal calificado y permanentemente actualizado para mejorar los servicios que brinda a la población, para lo cual el Ministerio de Salud a través de sus Direcciones y de sus instituciones está realizando continuamente cursos de capacitación. El MINSA cuenta con 7 Institutos Especializados, cada uno de ellos cubre determinadas especialidades de la Salud y se convierten en los establecimientos de mayor capacidad resolutive en su ámbito. El Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP), antigua Maternidad de Lima, es un

Establecimiento especializado en la atención materno-perinatal, así como dedicado a la investigación y la enseñanza con alcance nacional.

En el Instituto Nacional Materno Perinatal, se inició en el empleo de la educación virtual como una modalidad de capacitación en el año 2009, y está dirigida a profesionales de la salud de todo el país, muchos de los cuales viven en lugares alejados y de difícil acceso y que para ellos esta modalidad se convierte en su principal oportunidad de participar de una capacitación para incrementar sus capacidades e incluso competencias, las que finalmente determinarán una mejora de su desempeño laboral. A pesar de los años transcurridos y de los miles de participantes que se han capacitado en sus cursos virtuales (casi 10,000 capacitados de diferentes regiones del Perú), hasta la fecha solo se ha descrito la metodología de educación virtual empleada en los informes de los cursos, pero no se ha realizado una investigación formal, científica, que valide la metodología y/o sugiera los cambios necesarios para optimizarla y mejorar la satisfacción del estudiante asegurando una eficiente entrega de la capacitación.

Es así que, en la presente investigación, se busca determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del INMP en el 2017.

1.2 Trabajos previos

Trabajos previos internacionales.

Valencia (2014), en su trabajo de investigación tesis titulado *Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua*, tuvo como objetivo general analizar comparativamente a los alumnos que cursan la Maestría en Administración en la modalidad presencial y en la modalidad virtual, en relación a la percepción sobre la acción docente, las condiciones de la docencia, satisfacción y competencias en TIC, rendimiento académico dentro del ambiente de aprendizaje según su género. La metodología fue analítico-sintético y teórico deductivo. Se empleó como técnica la encuesta y como

instrumento el cuestionario y la entrevista. Se concluyó que en la educación presencial prevalecen la exposición tradicional, con una diferencia significativa de ($t= 12,185$ y $p = 0,000$), así como ejecutar exposiciones entre los estudiantes, donde ($t = 10,380$ y $p = 0,001$), y la asesoría en agrupación con valoración de ($t = 2,034$ y $p = 0,043$), con una discrepancia reveladora en favor de la forma presencial, mientras que los estudiantes de la forma virtual enfatizan el moda de presentaciones online ($t = -7,387$ y $p = 0,000$), discusiones y debates ($t= -3,005$ y $p= 0,003$), preparación de temas ($t = -2,547$ y $p = 0,012$), solución de dificultades ($t= -2,082$ y $p = 0,039$) y la asesoría personal ($t= - 3,784$ y $p = 0,000$), métodos de preparación que revelan una discrepancia importante en apoyo al modo virtual.

Rojas (2013), en su tesis titulada *Educación virtual: del discurso teórico a las prácticas pedagógicas en la educación superior colombiana*, tuvo como objetivo general realizar un estudio etnográfico en tres instituciones de educación superior de Colombia que permita establecer la relación entre los discursos, las prácticas y los ambientes asociados con la educación virtual. La metodología fue de dos enfoques metodológicos complementarios. La población estuvo conformada por tres instituciones de educación superior en Colombia. Se empleó como técnica la recolección de información mediante una entrevista a profundidad. En la parte descriptiva se vio que el estudio etnográfico realizado permitió identificar y establecer tres variables de análisis o formaciones discursivas. Se concluyó que hay una variedad de inquietudes mencionadas en la investigación adelantadas sobre formación y TIC en entornos universitarios, por ejemplo, la falta de normas que existen de cómo usar el medio digital en técnicas de enseñanza hace un poco complicado la búsqueda a una charla oficial y legal; la permanencia de una inclinación material a diálogos, charlas y el entorno que comprende la mediación de las TIC en el mundo instructivo así como poca efectividad y formación de las corporaciones educativas frente a la abertura digital provoca que los estudios generen efectos muy pobres en lo vinculado con la productividad y creación en relación al tema; como consecuencia de esto, varias de las indagaciones destacadas indican análisis básicos sobre el tema.

Balladares (2017), en su tesis titulada *Educación digital y formación del profesorado en modalidad semipresencial y virtual (B- LEARNING y E- LEARNING)*. *Estudio de caso*, tuvo como objetivo general analizar la incidencia de la educación digital en la formación del profesorado en las modalidades de b- learning y e- learning. Se empleó como técnica la encuesta. Se concluyó que mediante un curso de aprendizaje digital los profesores universitarios, que observe el progreso de estrategias metodológicas, comunicacionales e informales. Además, se propuso la recreación instruccional como lo propuesto en esta investigación favorecen a mejorar la aptitud en una oferta universitaria para la creación digital del profesorado, al mismo tiempo, amplifican el entorno profesional de los educadores hacia un entorno más competitivo y adecuado a los nuevos desafíos y retos educativos.

Cuadrao (2016), en su tesis *El método de enseñanza virtual y su influencia en el aprendizaje de histopatología*, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la aplicación del método de enseñanza virtual Blended – Learning en el incremento del aprendizaje de histopatología, de la asignatura Patología General, en los estudiantes del 4to ciclo de pregrado. El diseño de investigación es de tipo experimental, del subtipo cuasiexperimental. Es aplicativa, predictiva y transversal; de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por un total de 65 alumnos matriculados en el 4to ciclo de pregrado; con lo cual se analizó una muestra de 58 alumnos. En análisis de datos obtenidos implicó dos tipos de análisis: descriptivo y análisis exploratorio. En relación a determinar la influencia de la aplicación del método de enseñanza virtual Blended – Learning en el incremento del aprendizaje de la dimensión cognitiva, se observó que el conjunto experimental en leve mayoría el 41.38% tiene una productividad bueno; finiquitando que el procedimiento virtual aplicado Blended – Learning implica en leve mayoría, en el aumento de la enseñanza de la capacidad cognitiva. En relación a la extensión procedimental, se pudo contemplar que el grupo experimental en leve mayoría el 48.27% tienen un buen rendimiento con relación al conjunto de control el 41.38% asimismo mantiene buen porcentaje de rendimiento; finiquitando que la técnica virtual influye en leve mayoría.

Pérez (2015), en su tesis titulada *Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la Satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa marta*, tuvo como objetivo general reevaluar los criterios y el método utilizado actualmente en la medición de satisfacción de los estudiantes, para configurar una metodología que comprenda todos los procesos y permita a la universidad tener mayor confiabilidad en la medición de la satisfacción, y así poder tomar acciones de mejora eficaces enfocándose en el servicio o aspecto que no cumpla las expectativas de los estudiantes. El tipo de investigación es exploratorio y la recolección de datos se hizo mediante la encuesta y la entrevista. Se concluyó que luego de hacer la revisión de la literatura en busca de metodologías y herramientas utilizadas para la estimación de la satisfacción y no encontrar un modelo estereotipado de cómo estimarla satisfacción en instituciones de educación superior que cumpla con todas las exigencias de los sistemas de gestión de calidad. Este proyecto muestra que un camino viable es la implementación de la metodología fundamentada en los modelos SERVQUAL Y 5Q'S por ser los únicos que tienen en cuenta dimensiones enfocadas específicamente a la educación.

Trabajos previos nacionales.

Pinedo (2017), en su tesis titulada *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017*, tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz 2017. La metodología del estudio tiene un diseño no experimental, de tipo correlacional y transversal, con enfoque Cuantitativo, la población afín a la investigación fue de 92 matrículas del promedio anual; siendo la muestra de 74 estudiantes y el método de recolección de datos fue la encuesta. Se concluyó que se establece el vínculo que existe entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del estudiante del Centro de Educación Técnico Productiva (CETPRO) “Daniel Villar” de Caraz, indicando que la valoración correlacional es alta y están

vinculados de forma directa. En otras palabras, a medida que se aumente o reduzca los niveles de Calidad de servicio de dicho Centro de Educación Técnico Productiva, de igual forma se aumenta o reduce de forma directa la Satisfacción del alumno.

Mego (2013), en su tesis titulada *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la escuela académico profesional de administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, en el año 2012*, tuvo como objetivo general analizar la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, en el año 2012. El tipo de investigación es aplicada no experimental y de corte transversal, la población estuvo constituida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración; que es aproximadamente de 400 alumnos y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se concluyó que los estudiantes piensan que hay un crecimiento de descontento por parte del grupo estudiantil; por ello, la calidad del trabajo, desde el aspecto de la complacencia estudiantil, es poca. Las posibilidades de los alumnos, concernientes a la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCJE – UNJBG son muy apropiadas; lo cual es muy conveniente. El guía "Competencia del docente" es el de mayor estimación.

Damas y Oliva (2017), en su tesis titulada *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015*, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en la instituciones educativa de la UGEL N° 01, distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2015. El presente proyecto es de tipo básico con un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, la población total de estudiantes fue de 870 estudiantes de las instituciones educativas y el instrumento de recopilación de información fue la encuesta. Se llegó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes. Esto implica, que cuando se ejecuta de eficientemente la gestión

educativa institucional, esta se vincula en alto o bajo nivel con respecto a la satisfacción de los estudiantes.

Cruzado (2016), en su tesis titulada *Influencia de las percepciones del campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo- Ate, 2015*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, Universidad Cesar Vallejo- Ate 2015. La metodología fue tipo básico, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 378 estudiantes de la Escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo Sede Ate. La muestra permaneció constituida por 191 estudiantes, la cual se eligió mediante un muestreo probabilístico no intencionado. Se empleó como técnica la encuesta, y se aplicaron dos instrumentos: Un cuestionario de percepción del Campo virtual y otro para medir la satisfacción de los estudiantes. Por el lado descriptivo se percibió que se ha medido validez de constructo y estableció la solidez interior de los instrumentos a los que se le considera confiabilidad, mediante del α de Crombach. Se anexa la tabla de confiabilidad y la validez constructo del instrumento; también se usó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, de acuerdo a las variables cualitativas categóricas. Y un 0,05 e nivel d significación. Se llegó a la conclusión que se especificó que hay una relación directa y significativa entre la percepción del ámbito virtual y la satisfacción de los estudiantes de ingeniería de sistemas, Universidad Cesar Vallejo- Ate 2015. $p= 0,00$. $P < 0,05$. Así como, en las dimensiones restantes.

Boullosa, Bustamante y Juzcamaita (2017), en su tesis titulada *Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército*, tuvo como objetivo general comparar el nivel de satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes del de segunda especialización del instituto de educación superior tecnológico público del Ejército según grupo de edad y especialidad. La metodología fue de tipo no experimental, transversal, descriptivo comparativo. La población estuvo conformada por 123 estudiantes, pertenecientes al instituto de educación superior tecnológico público del Ejército de diversas especialidades de muestra no probabilística. Se empleó como técnica

cuestionario traducido al español: Distance Education Learning Environments Survey (Sp-DELES). En el lado descriptivo los estudiantes, en su gran mayoría que corresponde al 91% mencionaron que se sienten satisfechos utilizando el aula virtual, con respecto a ello también hay diferencias significativas a través de la prueba de Kruskal-Wallis, en el grado de satisfacción de la utilización del aula virtual conforme grupos de edad y ocupaciones, con un nivel de significación $\alpha = 5\%$. También, de acuerdo a las tres especialidades establecidas, el grado de satisfacción de la utilización del aula virtual, menciona que tienen diferencias relevantes. Esto significa, que la materia de comunicaciones tiene un alto grado de satisfacción que las especialidades de telemática y administración.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Variable 1: la educación virtual.

Gros (2011), expresó que:

En el aprendizaje en línea, la actividad forma el núcleo central del diseño formativo. Al diseñar un curso se debe preguntar sobre el tipo de actividades que los estudiantes deben realizar para alcanzar los conocimientos y las **competencias** previstos. Una vez establecida la actividad, es preciso diseñar los espacios y recursos que favorezcan su ejecución. Centralizar la acción docente en el estudiante significa focalizar la docencia en el diseño de espacios y situaciones de aprendizaje. Partir de la actividad de aprendizaje de los estudiantes, dentro de un entorno virtual, implica tener en cuenta una serie de elementos específicos que afectan de forma transversal, y desde diferentes perspectivas, al diseño de las posibles situaciones de aprendizaje.

El modelo educativo virtual integra tres elementos esenciales. a) Los recursos de aprendizaje, b) la colaboración y c) el acompañamiento. (pp. 18-19)

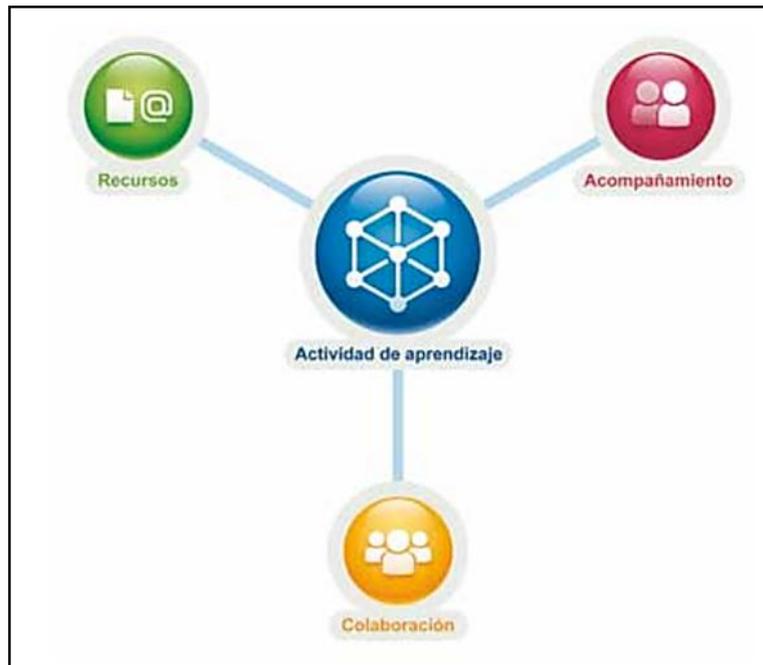


Figura 1. Elementos básicos del modelo educativo virtual. Fuente: Gros (2011)

En la imagen se observa cómo influyen tres elementos en la actividad de aprendizaje, las cuales son los recursos, el acompañamiento y la colaboración. Ello aportará que las enseñanzas virtuales se efectúen de la manera más óptima y eficaz para todos los estudiantes. Es importante también que las plataformas en línea presenten los espacios y diseños focalizados de forma adecuada para cumplir con el objetivo de la educación virtual.

Algunos cursos virtuales que se desarrollan en el Perú no conllevan los elementos mencionados por Gros, debido a que se embarcan en la realización de estos eventos sin haberse preparado estructuralmente como institución para poder atender los requerimientos que esta modalidad demanda, vale decir, sus actividades se limitan a la entrega de material de lectura y/o videos, y evaluaciones en línea. El organizar un evento de capacitación virtual exige contar como mínimo con un diseñador instruccional que identifique, proponga y lleve a cabo –con el conjunto de docentes que preparan el curso - las actividades idóneas para cada tema. En el Instituto Nacional Materno Perinatal, el área dedicada a la elaboración de los cursos virtuales es la Unidad Funcional de Telesalud, y tiene a un Coordinador del Sistema de Capacitación Virtual (SICAVirtual), que tiene el perfil de comunicador y especialista en e-learning, y es quien realiza las tareas del diseñador instruccional. También asume la labor

del Acompañamiento virtual durante el avance del curso. Se sustenta en la Unidad de Diseño Gráfico del Instituto para la elaboración de materiales didácticos. El Instituto cuenta con la plataforma de aprendizaje virtual MOODLE, que está instalada en un servicio de hosting. Los materiales que son los insumos para las actividades del curso son desarrollados por los tutores docentes, que son los expertos académicos que conducirán el desarrollo del curso.

UNESCO (2013), afirmó que “Las tecnologías pueden ampliar el acceso al aprendizaje, mejorar la calidad y garantizar la integración. Las TIC permiten ofertar educación y formación, impartir contenidos formativos y facilitar la comunicación entre docentes y alumnos” (p.20).

La educación.

Guzmán (citado por Arras, Gutiérrez y Bordas, 2016), “La educación es un proceso social de comunicación determinado por un contexto y por las visiones que del mundo poseen sus actores, profesores y alumnos, que en la actualidad se encuentra modificada por nuevos esquemas de socialización y comunicación” (pp. 111-112).

De acuerdo con Nieto (2012) refirió:

La “educación” es la acción y el efecto de educar, o el modo en que se ha educado una persona, ello nos lleva a la arena donde se enfrentan lo “real” con lo “virtual”, la “realidad” con la “virtualidad”. De donde la virtualidad será, entonces, el eclecticismo de lo humano: lo real, lo simbólico y lo imaginario¹⁴. Pero, ¿existirá verdaderamente tal contienda? La verdad es que no, no existe dicha diferencia. Veamos por qué. Si la educación consiste en el proceso de socialización de los miembros de una comunidad, a fin de integrarlos en las normas y valores imperantes en ella; si la educación especial¹⁶, a su vez, es aquella dirigida a disminuidos físicos o psíquicos, procurando su integración social y laboral, entonces, no existe distinción alguna entre educación formal, virtual, especial, etc., en el entendido de que toda “educación” es enseñanza y aprendizaje. Ahora bien, ¿quiénes enseñan

y quiénes aprenden? Pues, simplemente, los que quieren y pueden. Así de sencillo. (p. 140)

Podemos acotar que la educación como concepto es la misma en el ámbito real y virtual, en donde si podemos encontrar diferencias entre ellas es cuando las analizamos como modalidades de enseñanza, pues tienen características distintas que veremos más adelante

Virtualización de los aprendizajes.

Para Meléndez, Montalvo, Rama y Calcaño (2014), comentaron:

Ante estos nuevos desarrollos tecnológicos, el mundo del trabajo y de la creación de valor se articula con ambientes digitales y la incorporación de la informática como herramienta del trabajo en el marco de sociedades más abiertas al mundo, con crecientes lógicas de producción en red y competitivas con base en la incorporación de conocimientos. En el ámbito profesional, ello es más significativo, al producirse una transformación de las tareas y trabajos de los profesionales, las cuales están hoy mediadas por herramientas informáticas. Los especialistas universitarios, en tanto que el eje de su trabajo es diagnosticar y responder (diseñar, enseñar, prescribir, intervenir, etcétera) en casi todos los campos disciplinarios y de trabajo, realizan ambas actividades mediados crecientemente por tecnologías informáticas, lo cual ha derivado también en la incorporación del uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como programas informáticos e internet en los procesos de educación para adquirir esas competencias. (p. 12)

El Sector salud, a donde se encuentran los usuarios de los cursos virtuales del INMP, no es ajeno a estos desarrollos tecnológicos, y participan de comunidades virtuales a través de herramientas como el WhatsApp, el Facebook y otras, teniendo ya como una herramienta incorporada a su quehacer profesional las redes sociales, por donde reciben y envían información. Esta habitualidad facilita que puedan

recibir material de aprendizaje virtualizado, el mismo que pueden revisar en sus celulares smart, tablets o computadoras.

Tecnologías.

Según Arras, Gutiérrez y Bordas (2016), indicó:

En el siglo XXI se ha hecho cada vez más evidente la unificación electrónica del planeta, el cual, a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se constituyó en una red que ha generado espacios virtuales mediante los cuales los seres humanos generan conocimientos, interactúan y se relacionan de maneras antes inimaginables. Este tipo de tecnologías está cada vez más presente en la vida cotidiana de la sociedad y a las computadoras se han incorporado nuevos artilugios, como teléfonos móviles, tabletas y libros electrónicos, entre otros. Todo ello ha modificado las formas en que las personas actúan recíprocamente. (p.111)

Al respecto, Barroso y Cabero (2013), manifestaron:

La fuerte presencia que las TIC están teniendo en la sociedad está repercutiendo en los conceptos de tiempo y espacio, los mismos que se traducen en una deslocalización del conocimiento de las instituciones tradicionales de formación, en el acceso a expertos independientemente del lugar en el cual nos encontremos y en la comunicación rápida con alumnos y profesores ubicados en espacios diferentes del nuestro. (p.24)

Entonces, se hace necesario analizar cómo estos instrumentos se han extendido en la educación, donde se ha incorporado la forma virtual de aprendizaje. Las tecnologías no son lo más importante, sino la manera en que son utilizadas y deben ser consideradas como recurso, no como fin, o sea, no basta con saber utilizarlas, sino apoderarse de ellas para erigir una nueva proyección enfocada en el conocimiento de varias ciencias.

Superando paradigmas virtuales.

De acuerdo con Arboleda Y Rama (2013) explicaron:

Hoy nadie duda de los beneficios y de la necesidad de la virtualidad en la educación superior, pese a que las cifras de crecimiento de programas con esta modalidad no reflejen la progresión deseada en nuestro sistema. El número de pregrados y posgrados virtuales apenas cubre el 2.5 % de toda la oferta de programas activos, mientras que en distancia la cifra llega al 9%, y la progresión estadística muestra que la creación de nuevos programas virtuales casi que duplica la de programas a distancia tradicional. En poco tiempo, en gran medida por el hecho de que Colombia ha ido creciendo exponencialmente su conectividad de internet en la mayoría de regiones del país. (p. 15)

La exposición de la virtualización universitaria en América Latina.

Según Meléndez, Montalvo, Rama y Calcaño (2014) indicaron que:

El actual escenario de la expansión de la cobertura y de las TIC con sus diversas y sucesivas oleadas digitales está transformando la educación superior al crear nuevos apoyos de industrias culturales que propician cambios en las pedagogías y gestan una modificación de la educación a distancia, favoreciendo la expansión de la educación virtual global y en red. El aumento de la conectividad, el abaratamiento de los costos, la incorporación de nuevos actores sociales facilitando la consolidación práctica de este nuevo paradigma educativo. Ello impacta en el aumento de la cobertura de la matrícula en estas modalidades, lo que a la vez promueve una nueva organización universitaria en sus aspectos institucionales, económicos, de cobertura y pedagógicos. (p. 13)

La expansión de la educación a distancia en América Latina.

De acuerdo con Arboleda Y Rama (2013) precisaron que:

El nuevo paradigma derivado de la incorporación de las TIC y que se expresa en la educación virtual, como modalidad educativa, se está generalizando con mucha rapidez en América Latina, en el marco de diversas resistencias asociadas a la tradicional dinámica educativa y la

forma en la cual se introduce socialmente segmentadas las innovaciones tecnológicas. El centro de esta dinámica, aparte de su eficacia pedagógica, también se focaliza en transformaciones de la propia dinámica de la economía con la incorporación de TIC digitales. La comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sostiene que en América Latina y El Caribe está emergiendo una economía en la que proliferan productos digitales y redes digitales concentradas entorno a internet en el marco de un nuevo escenario, donde los modos de regulación económicas y de protección de los derechos intelectuales reclaman su actualización a los ambientes digitales y virtuales. (p. 27)

La lógica de los modelos educativos.

Según Milaret, Rama y Pérez (citado en Domínguez y Rama, 2013)

La educación se desarrolla en base a dinámicas estables que articulan los diversos componentes pedagógicos, curriculares y didactas, y a partir de los cuales se conforman los modelos educativos. Estos, a su vez, se basan en paradigmas sobre cómo la gente aprende y cuáles son los objetivos del aprendizaje. En un plano más general tales modelos al tiempo expresan condiciones sociopolíticas, marcos normativos, tipos de tecnologías y demandas sociales. Una profusa reflexión académica se ha desarrollado sobre la articulación histórica entre los diversos modelos educativos, los estilos de desarrollo y los modelos de acumulación que da coherencia y sustentación a los modelos. Esta relación que se define como pertinencia en las últimas décadas ha comenzado a sufrir fuertes transformaciones asociadas a la expansión y renovación del conocimiento y a los cambios en los mercados laborales y educativos, y que al mismo tiempo impulsa la innovación y reformas curriculares y pedagógicas. (p. 25)

Evolución y retos de la educación virtual.

De acuerdo con Gros (2011), comentó que:

Los docentes y las instituciones tienen la responsabilidad de hacer que sus estudiantes sean conscientes de su papel de estudiantes virtuales, y de lo que comporta cada dimensión competencial de este rol.

Más que preocuparse por dotar a las instituciones y al alumnado de herramientas telemáticas, las herramientas digitales tienen que permitir que los estudiantes puedan comunicarse y aprender desde cualquier lugar, puedan aprender a lo largo de la vida, y aprendan en colaboración.

Más que en acumular conocimientos, es preciso replantearse el modelo de evaluación del aprendizaje y definir nuevos instrumentos que sirvan para seguir el ritmo de progreso del estudiante y determinar que, efectivamente, ha alcanzado los objetivos fijados. (p.48)

Dimensiones de la educación virtual.

Dimensión 1: Recursos de aprendizaje.

Según Gros (2011), acotó:

Los recursos de aprendizaje comprenden tanto los materiales educativos expresamente diseñados para apoyar y vehicular contenidos de aprendizaje, como otros tipos de documentos y herramientas, textuales o multimedia, extractos de la red, creados por los propios estudiantes, etc.

El campus virtual es el entorno que proporciona acceso a los recursos y contenidos de aprendizaje y posibilita un tipo de interacción determinada con éstos; en este sentido, se podría considerar como un recurso de aprendizaje más. El aula virtual es el espacio específico en el que confluyen y se interrelacionan la presencia docente, la presencia social y la presencia cognitiva: los contenidos y recursos, los compañeros y el docente. El campus virtual tiene que proporcionar un entorno amigable al estudiante y ser un espacio referente en su proceso. Este hecho no implica que todas las actividades de aprendizaje tengan que desarrollarse necesariamente dentro del espacio del aula virtual, ya que podemos combinarlo con otros recursos. (pp. 19-20)

En mi experiencia, he encontrado que los recursos de aprendizaje son muy importantes, pues la didáctica que conlleven será determinante para que el alumno perciba la calidad del curso, es muy distinto que el alumno reciba contenidos planos o material de apoyo de presentaciones docentes, que no describen los temas por completo, pues están diseñados para ser complementados por el verbo docente, y son entregados a los alumnos; a diferencia de un material que sea elaborado con ayudas gráficas, animaciones y/o audios que refuercen el entendimiento del tema desarrollado.

De acuerdo con UTN (2012), refirió que:

Archivo: Documentos que se adjuntan o se incluyen en el aula virtual, en diferentes formatos como archivos de texto, presentaciones, imágenes, objetos Flash, videos, entre otros.

Carpeta: Carpetas que contengan diferentes archivos para ordenar la información de un tema en específico. Facilita al docente compartir documentos; instrumentos de evaluación de cursos.

Url: Este recurso permite enlazar a una página interna de aula virtual, así como a un sitio web, brinda la oportunidad de crear enlaces a sitios externos.

Libro: Es un tipo de recurso que se utiliza para la presentación de alguna temática en específica, por medio de capítulos o subcapítulos.

Página: Es un tipo de página web incorporada dentro de la misma aula virtual. (p.8)

Dimensión 2: Acompañamiento virtual.

Según Gros (2011), afirmó que:

El docente tiene que adoptar un papel de guía, de orientador, tiene que dar apoyo al estudiante, dinamizar la acción de éste a lo largo de su proceso de aprendizaje y ayudarlo a dirigirla hacia la consecución de los objetivos establecidos. La idea de acompañamiento se refleja también

en la facilitación de una organización de los recursos y el diseño de las formas de interacción y colaboración más adecuadas para alcanzar los objetivos de aprendizaje en cada caso, favoreciendo la máxima personalización. (p.21)

En este nuevo rol donde el docente se convierte en tutor, donde de la exposición de conocimientos pasa al acompañamiento del alumno en la búsqueda de sus propios conocimientos, la labor de acompañamiento se vuelve de vital importancia, pues es en esta acción en la que radica la principal actuación del tutor, brindando herramientas pedagógicas y guiando al participante a encontrar respuestas que se conviertan en aprendizaje significativo.

De acuerdo con Jaramillo, Osorio y Narváez (citado en Puerta, 2016):

La educación es esencialmente una relación de responsabilidad” con el otro. Así pues, el acompañamiento significa ponerse al lado de los estudiantes guiando sus actividades académicas en el devenir de su proceso de aprendizaje, escuchando sus necesidades e inquietudes, aportando perspectivas y compartiendo con ellos herramientas que los ayuden en su aprendizaje, e inclusive haciendo aportes al crecimiento personal y profesional. (p.4)

Dimensión 3: Colaboración.

Según Gros (2011), comentó que:

Apostar por metodologías de aprendizaje colaborativo implica otorgar un papel fundamental a los procesos comunicativos, de trabajo conjunto entre los estudiantes (presencia social) en el diseño de las actividades de aprendizaje. Se trata de plantear situaciones de aprendizaje que demanden a los estudiantes coordinar acciones conjuntas, gestionar información y recursos, discutir y argumentar las propias ideas, hacer juicios críticos sobre el trabajo de los demás, etc.

Aprender de forma colaborativa supone utilizar el trabajo en equipo en situaciones de resolución de problemas, en el desarrollo de proyectos,

en la creación conjunta de productos, etc., mediante la comunicación y la discusión con el docente y los demás compañeros. La construcción colaborativa del conocimiento tiene que combinar la experiencia personal, el proceso de indagación del grupo y la gestión del conocimiento con el apoyo de las herramientas del campus virtual.

Pero el modelo no sólo tiene que basarse en el trabajo en grupo. De hecho, aprender de forma colaborativa también implica dejar espacios para el trabajo autónomo. Los estudiantes tienen que aprender a ser estudiantes virtuales y necesitan orientaciones para su planificación del tiempo, para la realización de las tareas, para valorar sus progresos individuales y reorientar su proceso de aprendizaje, etc. El aprendizaje autónomo es también, por lo tanto, un aprendizaje necesario que tiene que poder combinarse de manera flexible con otros enfoques metodológicos. (p.20)

Como bien lo menciona Gros, “Los estudiantes tienen que aprender a ser estudiantes virtuales” y se les debe guiar en el uso de herramientas virtuales que les permitan desarrollar trabajos grupales de índole colaborativo, donde se les dé el tiempo necesario para preparar y exponer sus puntos de vista, sustentarlos y convertirlos en aportes para el grupo, es por ello que la plataforma de aprendizaje virtual que se emplee toma relevancia y la metodología que siguen los tutores debe contemplar este tipo de actividades, que marcarán la diferencia con otras entregas de menor calidad.

Bravo (2007), consideró que:

El aprendizaje en colaboración mediado por el computador, ha dado origen a lo que se conoce como comunidades de aprendizaje. Esta noción comparte principios de la pedagogía de Freire, en la que los alumnos se convierten en participantes activos en una comunidad de aprendizaje que existe dentro de un contexto social, y asumen la responsabilidad de su propio aprendizaje

Contar con un modelo efectivo para el funcionamiento de la comunidad de aprendizaje.

- La participación en abierto y de forma horizontal de todos los miembros de la comunidad, no en esquemas jerárquicos y verticales.
- El acceso de todos en igualdad de condiciones sin tener en cuenta su condición o el lugar donde habiten.
- El trabajo colaborativo por grupos.
- Avanzar en las innovaciones técnicas necesarias para permitir que aparezcan las comunidades de aprendizaje, y facilitar herramientas de trabajo que propicien entornos modernos y flexibles. (p.29)

Dimensión 4: competencias.

Para Gros (2011), indicó que:

Es necesario que el estudiante sea consciente de qué competencias precisa para cumplir su rol, y por lo tanto, debe tener información previa de cómo puede ser competente en las cuatro dimensiones competenciales del rol: la dimensión instrumental, la dimensión cognitiva, la dimensión relacional y la dimensión meta cognitiva. Ser competente en estas dimensiones quiere decir que lo que hacen los estudiantes sea visible, sea concreto, se manifieste en un producto o una acción. Quiere decir mostrar una competencia suficiente, según sus necesidades y para los objetivos formativos fijados en cada caso. Por supuesto, es mejor que sus competencias sean un poco más que únicamente «suficientes», pero con la palabra suficiente queremos decir significativas para el estudiante, adecuadas a lo que necesite y cuando lo necesite. (p.45)

En el momento que se realiza la programación del curso, se muestra de manera clara para el alumno cuales son los objetivos formativos del mismo, lo que permite al participante fijar un horizonte hacia dónde dirigir sus esfuerzos para lograr sus competencias. No tener claramente este camino a recorrer puede ocasionar que el participante no logre las competencias esperadas, por lo que e debe evaluar si el alumno, siguiendo las actividades cognitivas planteadas en el curso, logra alcanzar los objetivos planificados.

De acuerdo con Ministerio de Educación (2015), precisó que:

Se precisa que la competencia como aptitud que tiene un individuo de mezclar una serie de capacidades con la finalidad de alcanzar un propósito determinado en una situación específica, trabajando de manera conveniente y con orientación ética. Ser una persona competitiva abarca comprender la situación que se debe de enfrentar y analizar las probabilidades que existe para poder solucionarlas. Esto implica reconocer los conocimientos y habilidades que uno tiene o que se encuentran en disponibilidad del ámbito, evaluar las combinaciones más oportunas a la situación y al propósito, para después tomar decisiones; y efectuar o poner a funcionar la combinación que se ha seleccionado.

Además, ser una persona competitiva es mezclar también ciertas cualidades personales con habilidades socioemocionales que hagan más activas su relación con otros. Esto va a presionar a la persona a mantenerse al tanto de acuerdo a las capacidades subjetivas, estado emocionales o valoraciones personales o de los demás, ya que estas dimensiones intervendrán en la evaluación y también al momento de escoger las alternativas, así mismo en su desenvolvimiento mismo a la hora de actuar. (p.20)

Variable 2: Satisfacción del estudiante.

Jiménez (citado por Álvarez, Chaparro y Reyes 2015) consideró que:

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (p.6)

Esta definición, hace notar que hay una relación entre la satisfacción del servicio académico y la eficiencia del mismo. Estima que un estudiante que se encuentra satisfecho contiene un extenso valor para comprobar la calidad de una institución educativa, lo que generará si las necesidades del estudiante son recibidas por los servicios de la misma institución formadora.

Por su parte, Allen, Omori, Burrell, Mabry y Timmerman (2013), señaló que “La satisfacción estudiantil ha sido concebida como el grado de congruencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender” (p.143).

Importancia de la satisfacción del estudiante.

Jiménez González (2011) (citado en Álvarez *et al.*, 2014), manifestó que:

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. (pp.1-2)

Factores de la satisfacción estudiantil.

De acuerdo con Zambrano (2016) refirió que:

La satisfacción de un estudiante fue siendo comprendida como el nivel de coherencia entre las expectativas anticipadas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender a través de cursos virtuales. Se la considera como un estándar clave para la evaluación de la calidad de la educación virtual. Además, se ha sugerido que la satisfacción está asociada al desempeño y la retención de los estudiantes en los cursos virtuales, pero la evidencia empírica sobre esto todavía no es concluyente. De hecho, se ha encontrado que la satisfacción estudiantil está mediada por factores que no están asociados directamente con el curso o la institución educativa. La búsqueda de evidencias de factores asociados o que predicen la satisfacción estudiantil ha dado lugar a numerosos estudios empíricos, e

incluso a algunas metas análisis. Estas investigaciones han identificado factores tales como:

- El educador, la tecnología y la interactividad.
- La relación de los estudiantes con los profesores, el contenido y con el resto de los estudiantes.
- La percepción de la comunidad, la tenacidad que se tiene en desafíos de análisis independientes, la practicidad de utilizar el computador y de relación con el docente.
- La existencia de enseñanza, cognitiva y social.
- Las ansias del estudiante, la tolerancia, el comportamiento del docente, la calidad del curso, la percepción de la utilidad, la practicidad de utilizar el sistema y la variedad de la evaluación.
- La estructura del curso, del avance de enseñanza-aprendizaje y de las instalaciones e infraestructura.

Para Gento y Vivas (2003), (citado en Gonzales, *et. al.*, 2017), precisaron que “En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular” (p.19).

Según Elliott y Healy (2001), (citado en Dos Santos, 2016), comentaron que: “La satisfacción del alumnado generalmente es aceptada como una actitud a corto plazo que resulta de una evaluación de la experiencia educativa del colegial y repercute positivamente cuando el rendimiento real cumple o supera las expectativas de los estudiantes” (p.83).

Los mencionados autores ahondan en la definición contemplando la satisfacción estudiantil como la estimación beneficiosa que los estudiantes realizan de las consecuencias y experiencias relacionadas a su educación, de acuerdo al logro de sus expectativas y el interés a sus propias necesidades.

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes.

De acuerdo con Gonzales, Pino y Penado (2017), expresaron que:

La educación a distancia fue evolucionando a lo largo del siglo XX como un acceso alternativo a la formación en la que no existen las rigideces espaciotemporales propias de la docencia convencional dirigida a aquellas personas que, bien por su situación geográfica (alumnos en zonas rurales), sus condiciones de trabajo (personas con poco tiempo para atender una enseñanza reglada), sus condiciones físicas (personas con minusvalías) o bien por decisión personal, elegían una formación más acorde a sus necesidades.

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes se fundamenta en el hecho de que son ellos el eje nuclear y la garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes como destinatarios de la educación son los que mejor pueden valorarla y, aunque puedan presentar una visión parcial y subjetiva, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta. Medir la satisfacción del alumno tiene sentido siempre que vaya acompañada de acciones que promuevan la mejora y la innovación; es por ello que medir dicho constructo de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas intentando aprovechar las oportunidades de mejora. (p. 246)

Medición de la satisfacción de los estudiantes.

Para Sánchez (2018):

Medir o evaluar la satisfacción estudiantil universitaria es importante porque contribuye significativamente al mejoramiento de la calidad educativa que se ofrece cuando se logran determinar los factores académicos y administrativos que la están afectando y se toman las decisiones pertinentes para mejorarlos. Igualmente, con la satisfacción de los estudiantes se contribuye al éxito escolar, la permanencia de la institución y la formación de una valoración positiva boca a boca que

redunda en la reputación, el prestigio y la supervivencia de la institución universitaria. (p.111)

Calidad universitaria.

Butcher y Hoosen (2014), precisaron que:

Los fundamentos de evaluación de calidad no deben depender de si la educación se realiza de forma tradicional u online... es poco probable que el crecimiento de la apertura exija cambios importantes en las prácticas de evaluación de calidad en las instituciones. Los principios de la educación superior de buena calidad no han cambiado... La educación virtual de calidad es un subgrupo de una educación de calidad... La educación virtual debe estar sujeta a los mismos mecanismos de garantía de calidad que la educación en general. (p. 14)

Blázquez et al. (2013), ponen de presente la importancia de incorporar las opiniones de los estudiantes a los sistemas de calidad para mejorarlos. Declaran que:

El desarrollo de los sistemas internos de calidad universitaria necesita contar con un conjunto de indicadores determinados desde la perspectiva del propio estudiante. De esta forma, la identificación de aquellos elementos más destacados para los alumnos permite incorporar sus opiniones a dichos sistemas de calidad [...] (p. 478)

Estrategias para elevar la satisfacción estudiantil universitaria.

Según Cadena, Mejías, Vega, Vásquez. (2015, p.15)

Fortalezas y oportunidades

1. Estabilizar la propuesta educativa en todos los niveles, la utilización de modelos educativos nuevos y métodos de enseñanza que potencialicen la excelencia y la calidad para respaldar las garantías.
2. Reconfortar la existencia de Unisón en aquellas ciudades con pocos índices de cobertura, mediante la representación de políticas que

difundan una enseñanza a distancia y virtual, específicamente en el rubro de las ciencias e ingeniería.

3. Dedicarse a seguir el avance de los programas de mejoramiento del docente, en consecuencia, de que la institución tenga una plantilla adecuada y más preparada, además de tener un deseable perfil, desarrollar estudios de posgrado y actualización.
4. Estudiar y renovar los criterios de evaluación los indicadores de monitoreo que corresponde a los trabajos docencia, con el fin de cumplir con los modelos determinados y que sean dispuestos de ser comparados con los referidos internacionales.
5. Proteger las actuales instalaciones que se tiene y brindar facilidades de enseñanza estudiantil en ellas mismas y la utilización propia.

Debilidades y amenazas

1. Efectuar un seguimiento de egresados para hacer permanecer la relación con los profesionales incluidos al mundo laboral, con el objetivo de que esta relación ayude a la institución como herramienta de feed back, y así diseñar mejores y nuevos planes, además programas juntos al mercado laboral, juntos para darle oportunidades de trabajo a nuevos egresados.
2. Consolidar la matrícula en aquellos espacios de conocimiento que tengan alta demanda en el entorno laboral, con respecto capacidad de ahora para una atención educativa de calidad en inclinación a las nuevas formas educativas y a los estándares definido que se a nivel internacional.
3. Diseñar programas de formación y actualización del personal académico que permitan impartir educación de calidad y a la altura de Instituciones de prestigio mundial con remuneraciones dignas y acordes con el trabajo académico que realizan, además de promover la incorporación de nuevos esquemas de promoción y de estímulos al desempeño del personal docente.

4. Realizar un modelo educativo en función a las cualidades propias de la institución y a las necesidades del estado y del mundo generalizado, que deja contar con la planificación y programas que contiene información precisa y dotado de menciones entendibles, basándose en la tecnologías nuevas de la información y en la actual infraestructura con la que se toma en cuenta en los talleres, laboratorios, sal de cómputo y bibliotecas, respecto con la vivencia adquirida , el contacto directo con las dificultades, la alineación laboral, la práctica profesional y la indagación.
5. Difundir la orientación vocacional y de soporte económico para que de esta manera aumente la eficiencia como resultado y prevenir el abandono escolar, dando la posibilidad a los estudiantes a terminar sus estudios y lograr la acreditación y certificación de los mismos mediante cualquiera de las opciones de titulación actuales.

Desempeño de diseñar y evaluar una escala de satisfacción.

Para González Bolea, Carmona Calvo y Rivas Zapata (citado en Pérez, Martínez y Martínez, 2015), indicaron que:

En el empeño de diseñar y evaluar una escala de satisfacción de los estudiantes con la tutoría universitaria es importante reconocer el analiza los diferentes modelos de medición de la satisfacción que son superiores los modelos que miden la percepción sobre aquellos en los que se mide la diferencia entre expectativas y percepción. En este mismo sentido se testifican que la medición directa de la satisfacción a partir de las percepciones es preferible, debido a que la respuesta a los cuestionarios es más sencilla y rápida, los análisis más sencillos y, además, no se pierde información. Como paso previo a la medición de la satisfacción del estudiante, es necesario conceptualizar de un modo claro qué se entiende por tutoría universitaria y analizar qué elementos deben evaluarse desde el prisma de la satisfacción del estudiante. Este trabajo se posiciona en un concepto integrador de la tutoría, es decir, un proceso orientador y formativo que potencia el desarrollo integral del

estudiante en el área académica, personal y profesional facilitando su propio proyecto profesional y de vida. Desde este modo de entender la tutoría es necesario incluir la evaluación de la función tutorial en el desarrollo de la misma tanto del ámbito académico como el más profesional, integrando evidentemente también el personal. (p. 85)

Dimensiones de satisfacción del estudiante.

Dimensión 1: Calidad de la institución.

De acuerdo con Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), expresaron que:

La calidad es elemento clave para que una organización sea competitiva. Sin embargo, al ser la calidad una característica tan dinámica y específica para cada sector, es necesario contar con las herramientas adecuadas para evaluarla. En específico, las universidades necesitan un sistema de evaluación y acreditación que les permita participar activamente en el proceso de globalización académica. (p.8)

En el ámbito virtual, hay participantes que pueden percibir una frialdad al no haber interacción directa, en vivo con personas que te escuchen y te orienten en la absolución de dudas y/o problema que se presenten, y esta sensación puede ser causal de abandono o deserción del curso, uno de los principales problemas de la modalidad a distancia, es por ello que se percibe como calidad de la institución prestadora del servicio a la calidez de la comunicación que se brinda y la oportunidad con la que se realice esta comunicación, siempre proactiva. Así se conceptualiza a esta comunicación como un servicio del aula virtual. Además, en el Perú aún se debe lidiar con problemas de conectividad y recursos tecnológicos que permitan permanente disponibilidad al aula virtual y sus contenidos, que no se vea afectada por la concurrencia simultánea al campus virtual. No podemos hablar de calidad si no se cuenta con un campus que esté disponible de manera permanente a los participantes.

Según Lee y Kim (2014) (citado en Dos Santos, 2016)

La calidad y las instalaciones del servicio pueden entenderse como elementos clave, diferenciadores, objetivos, tangibles, al alcance del alumno. Aunque la calidad es un constructo multidimensional, la estructura física juega un papel fundamental porque las instalaciones materiales tienen un impacto en la satisfacción, en su intención para recomendar y para visitar, en su lealtad. (pp.82-83)

Dimensión 2: Expectativas del estudiante.

De acuerdo con Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), indicaron que:

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje. (p.9)

En relación al segundo punto mencionado por Álvarez, los estudiantes se forman expectativas al manejo que tendrán los tutores docentes para el crecimiento de las tareas de aprendizaje vale decir los foros, los trabajos aplicativos y la comodidad que podrán desarrollar a lo largo del curso para mantener una comunicación fluida con su tutor, pues es a través de estas actividades y de la interacción que se desarrolle que el participante percibe el “nivel” del curso que lo lleva a conseguir la denominada satisfacción.

Para con Bauch (1999) (citado en Sánchez, 2018)

La medición de la experiencia de los clientes se basa en una comparación entre las expectativas de los clientes para la prestación del servicio y la percepción de la prestación del servicio real. Si las percepciones colectivas de la clientela de servicio real exceden sus expectativas para el desempeño del servicio, la agencia está cumpliendo con las necesidades de servicio de sus clientes. Si las percepciones de

prestación del servicio real no cumplen con las expectativas, la agencia carece de calidad en una o más áreas del servicio. (p. 45)

Dimensión 3: Docencia.

De acuerdo con Álvarez, Chaparro y Reyes (2015),

Se considera que la satisfacción de los estudiantes está determinada por diversos factores que inciden en su formación universitaria, entre estos factores se encuentra la calidad de los docentes y su enseñanza para la formación académica, profesional y humana del alumno. (p.10)

Es claro que el docente para ejercer su profesión se prepara en estrategias pedagógicas que le permiten llegar al estudiante, pero estas dependerán de los medios y la modalidad que emplee. Para el caso de la modalidad de educación virtual, las estrategias pedagógicas son muy distintas a las de modalidades presenciales, por lo que sus competencias en este campo son claramente percibidas por los participantes, no siendo suficiente su conocimiento de la materia académica a impartir, sino su destreza para el empleo de las herramientas virtuales y sus destrezas comunicacionales.

Blázquez et al. (2013) consideraron que

Tanto la docencia como la reputación don dimensiones a las que se les considera importantes ya que establecen o determinan la satisfacción del estudiante con los aspectos académicos y exponen un efecto representativo. De esta manera, el desarrollo de programas de calidad universitaria debe atender a los aspectos sociales en una magnitud similar al desarrollo de los aspectos docentes. (p. 478)

1.4 Formulación del problema

De acuerdo con Del Cid, Méndez y Sandoval (2007) indicaron que:

La formulación del problema es el componente central del estudio, dado que éste llevará a responder la interrogante trazada. La metodología que se emplee para ejecutar el estudio nos conducirá a encontrar la

respuesta, y posiblemente se generarán interrogantes que den lugar a otros estudios. (p. 52)

Básicamente radica en el planteamiento de una interrogante a fin de conocer exactamente el problema a resolver. Esta debe ser clara, concisa con la idea directa y breve.

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?

1.4.2. Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación que existe entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación que existe entre el acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación que existe entre la colaboración virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?

Problema específico 4.

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica.

Para Bernal (2010), comenta que:

En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. (p.106)

De acuerdo con la investigación tiene como justificación teórica en generar reflexión a otros investigadores, asimismo reflexionar con respecto a las variables a estudiar, por ejemplo, para la variable “Educación virtual” tiene como sustento teórico en UNESCO (2013) las tecnologías pueden extender la aproximación al aprendizaje, aumentar la calidad y respaldar la incorporación. La tecnología de la información y comunicación posibilita proponer la educación y formación, distribuir temas formativos y favorece la comunicación entre los docentes y alumnos.

Por otro lado, para la variable “Satisfacción del estudiante” tiene como sustento a Allen et al. (2013), la satisfacción del estudiante ha sido entendida como el nivel de cohesión entre las expectativas anticipadas de los alumnos y los resultados obtenidos, de acuerdo a la experiencia de aprender. (p.143)

Justificación práctica.

De acuerdo con Valderrama (2015), “Se manifiesta el interés del investigador por acrecentar sus conocimientos, obtener el título académico o, si es el caso, por contribuir a la solución de problemas concretos que afectan a las organizaciones empresariales, públicas o privadas” (p. 141).

Para este trabajo investigación tiene como justificación práctica en incrementar los conocimientos de acuerdo con las variables educación virtual y la satisfacción del estudiante, además de dar soluciones con respecto a la problemática de la investigación.

Justificación metodológica.

Según Bernal (2010), refiere que “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (p.107).

En la justificación metodología, el presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo ya que se pretende obtener en datos numéricos los resultados de las variables educación virtual y la satisfacción del estudiante, para ello se tendrá que validar los instrumentos mediante los expertos y en cuanto a la confiabilidad se utilizara el alfa de Cronbach.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

Existe relación positiva y significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

Existe relación positiva y significativa entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

Hipótesis específica 2.

Existe relación positiva y significativa entre el acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

Hipótesis específica 3.

Existe relación positiva y significativa entre la colaboración virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

Hipótesis específica 4.

Existe relación positiva y significativa entre las competencias y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

1.7 Objetivos**1.7.1. Objetivo general.**

Identificar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

1.7.2. Objetivos específicos.***Objetivos específicos 1.***

Identificar la relación que existe entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

Objetivos específicos 2.

Identificar la relación que existe entre el acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

Objetivos específicos 3.

Identificar la relación que existe entre la colaboración virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

Objetivos específicos 4.

Identificar la relación que existe entre las competencias y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. Paradigma.

Según Martínez (2013), expresó que:

El conocimiento positivista busca la causa de los fenómenos y eventos del mundo social, formulando generalizaciones de los procesos observados. El rigor y la credibilidad científica se basan en la validez interna. Por ello los procedimientos usados son el control experimental, la observación sistemática del comportamiento y la correlación de variables; se adopta la generalización de los procesos, con los que se rechazan aspectos situacionales (p.2).

Para esta investigación tiene un paradigma positivista, esto quiere decir que busca las relaciones de las variables y corresponde en presentar la validez en los resultados, si bien es cierto no busca la causa de los fenómenos ni mucho menos son procedimientos experimentales, puesto que el paradigma positivista engloba todo, pero solo se rescata es conocer la relación de las variables.

2.1.2. Enfoque.

Corresponde en el trabajo un enfoque cuantitativo ya que, mediante una encuesta se recolectará datos numéricos que después se procederá al desarrollo de la estadística, utilizando los métodos y técnicas correspondientes a las variables educación virtual y la satisfacción del estudiante.

Valderrama (2015) señaló que el enfoque cuantitativo “Se caracteriza porque utiliza la recolección y el análisis de los datos para contestar a la formulación del problema de investigación; utiliza, además los métodos o técnicas estadísticas para contrastar la verdad o falsedad de la hipótesis” (p. 106).

2.1.3. Método

En la presente investigación el método empleado es hipotético deductivo mediante el cual se analiza las hipótesis para posteriormente ser comprobadas mediante la deducción; ese periodo de prueba es únicamente un proceso que conducirá a su aceptación o refutación.

Para Del Cid, Méndez y Sandoval (2007) “Comienza de una creencia de la cual se derivan una o más hipótesis; por lo cual luego se aclara o deducen las variables a aprender. Posteriormente se investiga y se determinan en los conceptos de teoría y marco teórico, hipótesis y variables, pero sería recomendable comenzar a buscar sobre ellos” (p. 20).

2.1.4. Tipo.

Fue una investigación de tipo básica, ya que mediante esto se logra encontrar los conocimientos científicos con respecto a la educación virtual y la satisfacción del estudiante, asimismo lograr perfeccionarlo y resolver la problemática citada.

Según con Carrasco (2006), la investigación básica:

Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (p.43)

2.1.5. Nivel.

Para este estudio “La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017” tiene como forma descriptiva, ya que expone con orden los fundamentos y características de la variable educación virtual y la satisfacción del estudiante, por otro lado, corresponde a una correlacional ya que se pretende saber la correlación entre la variable educación virtual y la satisfacción del estudiante.

Según Bernal (2010), comentó que:

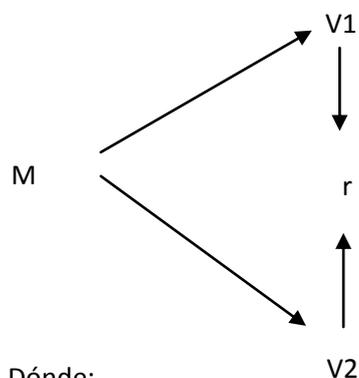
Uno de los puntos importantes es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento se explica que una sea causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influyente directamente en un cambio a otro (p.114).

2.1.6. Diseño.

Valderrama (2014), señaló que:

“En el diseño no experimental, se lleva a cabo sin manipular la(s) variable(s) independiente(s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación” (p. 178).

Este estudio tiene como diseño no experimental puesto que no se manipularán las variables educación virtual y la satisfacción del estudiante, solo se realizara su estudio más no la manipulación de estas.



Dónde:

M = muestra

V1 = Representa la variable 1

V2 = Representa la variable 2

r = Representa la relación que existe entre las dos variables de estudio.

2.1.7. Corte.

Los diseños de investigación transversal o transeccional recogen información en un momento y tiempo único. Su finalidad es explicar las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un instante y en forma sincrónica” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. (p. 154)

“La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017” Tiene como corte transversal ya que la acumulación de la investigación se efectuará en un solo tiempo, conforme con las variables educación virtual y la satisfacción del estudiante.

2.2. Variables, operacionalización

Variable:

Para Hernández Fernández y Baptista (2010) plantearon que:

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Ejemplos de variables son el género, la motivación intrínseca hacia el trabajo, el atractivo físico, el aprendizaje de conceptos, la religión, la resistencia de un material, la agresividad verbal, la personalidad autoritaria, la cultura fiscal y la exposición a una campaña de propaganda política. (p. 93)

Definición conceptual.

Por otro lado, Del Cid, Méndez y Sandoval (2007), manifestaron: “que la investigación realizada debe contener una explicación elegida entre las variadas teorías, estando en consideración la más clara y conveniente para la investigación que se está desarrollando” (p. 56).

Definición conceptual de la variable 1: educación virtual.

Gros (2011) expresó que:

En el aprendizaje en línea, la actividad forma el núcleo central del diseño formativo. Al diseñar un curso se debe preguntar sobre el tipo de

actividades que los estudiantes deben realizar para alcanzar los conocimientos y las competencias previstos. Una vez establecida la actividad, es preciso diseñar los espacios y recursos que favorezcan su ejecución. Centralizar la acción docente en el estudiante significa focalizar la docencia en el diseño de espacios y situaciones de aprendizaje. Partir de la actividad de aprendizaje de los estudiantes, dentro de un entorno virtual, implica tener en cuenta una serie de elementos específicos que afectan de forma transversal, y desde diferentes perspectivas, al diseño de las posibles situaciones de aprendizaje. El modelo educativo virtual integra tres elementos esenciales que confluyen en el diseño de actividades de aprendizaje. A) Los recursos de aprendizaje, b) la colaboración y c) el acompañamiento. (pp. 18-19)

Definición conceptual de la variable 2: satisfacción del estudiante.

Jiménez (citado por Álvarez, Chaparro y Reyes 2015) consideró que:

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (p.6).

Definición operacional

Asimismo, para Del Cid, Méndez y Sandoval (2007) la definición operacional “del mismo modo es nombrada explicación de trabajo o funcional. Esta explicación es elaborada por el indagador con forme a la teoría dada y con lo estudiado en la realidad” (p. 56).

Definición operacional de la variable 1: educación virtual.

Se realizó un cuestionario de escala Likert con 12 ítems a fin de que las siguientes dimensiones sean medidas: recursos de aprendizaje virtual, acompañamiento virtual, colaboración virtual y competencias.

Subsiguientemente, en la Tabla 1 se da como modelo la distribución de la variable educación virtual, la cual se encuentra constituida por 4 dimensiones, 12 indicadores y un total de 12 ítems, de esta forma se busca calcular dicha variable, también este método permitió la creación de una herramienta y del sistema de evaluación, en donde se tuvo como observación la escala Likert, encontrándose la evaluación de los ítems de la siguiente forma:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Definición operacional de la variable 2: satisfacción del estudiante.

Se realizó un cuestionario de escala Likert con 11 ítems a fin de que las siguientes dimensiones sean medidas: calidad de la institución, expectativa del estudiante y docencia.

Subsiguientemente, en la tabla 2 se muestra la estructura de la variable satisfacción del estudiante, la cual se encuentra constituida por 3 dimensiones, 11 indicadores y un total de 11 ítems, de esta manera se busca calcular dicha variable, también esta técnica permitió la formación de la herramienta y del sistema de evaluación, en donde se tuvo como ejemplo la escala Likert, encontrándose la calificación de los ítems de la siguiente forma:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

Operacionalización de variables

La operación de las variables se orienta en clasificar los caracteres que comprende cada una de las variables, y que importa calcular en el trabajo. A estas cualidades se les llama indicadores y debe lograrse a partir de la teoría estudiada. La explicación de los indicadores es de suma importancia, pues a partir de ellos se realizan entonces los ítems o preguntas que constituirán parte de los instrumentos de investigación (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2007. (p.56).

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable educación virtual.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
Recursos de aprendizaje virtual	Materiales didácticos	1	Ordinal tipo Likert	[3-6] Bajo	
	Calidad de tecnología	2		[7-10] Medio	
	Recursos de aprendizaje	3		[11-15] Alto	
Acompañamiento virtual	Orientación del tutor	4	Totalmente de acuerdo = 5	[3-6] Bajo	
	Flexibilidad	5	De acuerdo = 4	[7-10] Medio	
	Consultas virtuales	6	Indiferente = 3	[11-15] Alto	
Colaboración virtual	Orientación	7	En desacuerdo = 2	[4-9] Bajo	
	Apoyo	8		Totalmente en desacuerdo = 1	[7-15] Medio
	Respuesta oportuna	9		[16-20] Alto	
Competencias	Personalización	10			
	Formación de competencias	11		[2-4] Bajo	
	Modalidad de estudio	12		[5-7] Medio [8-10] Alto	

Nota: elaboración propia

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del estudiante.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Calidad de la Institución	Instalaciones e Infraestructura	1	Ordinal tipo Likert	[4-9] Bajo [7-15] Medio [16-20] Alto
	Servicios de apoyo	2		
	Entorno propicio	3		
	Tecnologías de la comunicación	4		
Expectativas del estudiante	Foros calificados	5	Totalmente de acuerdo = 5	[4-9] Bajo [7-15] Medio [16-20] Alto
	Trabajo aplicativo	6	De acuerdo = 4	
	Nuevos formatos virtuales	7	Indiferente = 3	
	Preguntas al tutor	8	En desacuerdo = 2	
Docencia	Capacitación	9	Totalmente en desacuerdo = 1	[3-6] Bajo [7-10] Medio [11-15] Alto
	Habilidades para interactuar	10		
	Observaciones del tutor	11		

Nota: elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población.

De acuerdo con Prieto (2013).

"La población es el conjunto de medidas o el recuento de todos los elementos que representan una característica común y la muestra es un conjunto de medidas o el recuento de una parte de los elementos pertenecientes a la población" (p.112).

La población de la actual investigación está constituida por 150 estudiantes del Instituto Nacional Materno Perinatal, agrupados de la siguiente manera:

Tabla 3.
Población que realizó el curso virtual

Participantes por profesión	Cantidad	Porcentaje
Enfermera	73	48.7%
Obstetra	34	22.7%
Otros profesionales de la salud	37	24.6%
Médico	6	4.0%
Total	150	100%

Nota: elaboración propia

Muestra.

De acuerdo con:

Valderrama (2015). "Es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo, porque evidencia exactamente las particularidades de la población en el momento que se emplea la técnica apropiada de muestreo de la cual procede" (p. 184).

$$n = \frac{NZ^2P(1 - p)}{(N - 1)e^2 + Z^2p(1 - p)}$$

N= (tamaño poblacional)

Z= Nivel de confianza = 1.96

p= proporción = 0.5

e= Error estándar = 0,05

$$n = \frac{150(1.96)^2 0.5(1 - 0.5)}{(150 - 1)e^2 + 1.96^2 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{144.06}{1.3329}$$

$$n = 108$$

La muestra de la presente investigación está constituida por 108 estudiantes del Instituto Nacional Materno Perinatal.

Tabla 4.

Muestra tomada para la elaboración de la Tesis.

Participantes por profesión	Cantidad
Enfermera	52
Obstetra	24
Otros profesionales de la salud	28
Médico	4
Total	108

Nota: elaboración propia

Muestreo.

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014). “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p.175).

En la presente investigación “La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017” el tipo de muestreo es probabilístico ya que todos los integrantes participan en la elección de la muestra y por ello que pasa por una fórmula.

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

Técnica de encuesta y recolección.

Para Valderrama (2015), “Recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzca a reunir datos con un propósito específico” (p.194).

El método que se utilizó en esta investigación es la encuesta del cual se recolectó información con relación a las variables educación virtual y satisfacción del estudiante. De igual modo, que el instrumento a manejar es el cuestionario que nos dio la investigación que se necesita.

Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos son los medios materiales que utiliza el investigador para acumular y almacenar la información. Pueden ser prontuarios, pruebas de conocimientos o escalas de actitudes, como Likert, semántico y de Guttman; también pueden ser listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, fichas de datos para seguridad (Valderrama, 2015, p.195).

Para esta investigación se utilizó un cuestionario donde 12 preguntas son para la variable 1 (la educación virtual) y 11 preguntas para la variable 2 (satisfacción del estudiante).

Fichas técnicas.

Tabla 5.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable educación virtual.

Autor: Enrique Bernardo Valdez Betalleluz

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.
Tiempo:	10 min
Lugar:	Instituto Nacional Materno Perinatal
Fecha de aplicación:	Julio 2018
Administrado a:	Individual
Niveles:	3. Alto 2. Bajo 1. Medio
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 4 Dimensión 1: 1-3 Dimensión 2: 4-6

	Dimensión 3: 7-10 Dimensión 4: 11-12
Escala:	Ordinal tipo Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Descripción:	Si las respuestas son altas: valor de escala*total ítems 12 x 5=60. Si las respuestas son bajas: valor de escala*total ítems 12 x 1=12. Rango= 14*3x=60 X=15
Baremos:	Nivel alto= 44-60 Nivel medio= 28-43 Nivel bajo=12-27
Nota: elaboración propia	

Tabla 6.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable satisfacción del estudiante.

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.
Tiempo:	10 min
Lugar:	Instituto Nacional Materno Perinatal
Fecha de aplicación:	Julio 2018
Administrado a:	Individual
Niveles:	3. Alto 2. Bajo 1. Medio
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 3 Dimensión 1: 1-4 Dimensión 2: 5-8

	Dimensión 3: 9-11
Escala:	Ordinal tipo Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Descripción:	Si las respuestas son altas: valor de escala*total ítems 11 x 5=55. Si las respuestas son bajas: valor de escala*total ítems 11 x 1=11. Rango= 13*3x=55 X=14
Baremos:	Nivel alto= 40-55 Nivel medio= 26-39 Nivel bajo=11-25

Nota: elaboración propia

Validez.

De acuerdo con La Torre (citado por Valderrama, 2015, p.206). Se comprende por validez el valor en que refleja con exactitud el rasgo, particularidad o dimensión que se intenta calcular. La validez se presenta en distintos niveles y es indispensable determinar el tipo de validez de la prueba”.

Como lo menciona el autor la validez implica a que los jurados den su opinión en que la indagación y ejecute los requisitos persistentes, por ello los jurados son quienes validen el instrumento.

Tabla 7.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento educación virtual.

N ^o	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Carolina Alejandra Casapía Eguren	Aplicable

2	Magister	José Claudio Reque Velasquez	Aplicable
3	Magister	Sara Elena Quiroz Miranda	Aplicable

Nota: elaboración propia

Tabla 8.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del estudiante.

N ^o	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Carolina Alejandra Casapía Eguren	Aplicable
2	Magister	José Claudio Reque Velásquez	Aplicable
3	Magister	Sara Elena Quiroz Miranda	Aplicable

Nota: elaboración propia

Confiabilidad.

Según Hernández *et al* (2014), “La confiabilidad de un instrumento y medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

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

Tabla 9.

Rangos de Alfa de Cronbach.

RANGO	NIVEL DE CONFIABILIDAD
[0.7 – 0.8[Bueno
[0.8 – 0.9[Muy Bueno
[0.9 – 1.0[Excelente

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10.

Alfa de Cronbach - Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	23

Fuente: Software SPSS v. 23

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

2.5. Métodos de análisis de datos

Valderrama (2015) añadió “Al instante de conseguir las cifras, el posterior avance es efectuar la indagación de los mismos para obtener la solución de la interrogante original y, si pertenece, poder aprobar o reprobado las teorías en la investigación” (p.229).

A continuación, en el método de análisis pasará por una estadística que corresponder a: Estadística descriptiva y estadística inferencial.

Tabla 11.

Valores de la correlación Rho de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlacion negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlacion negativa media
-0.11 a -0.25	Correlacion negativa debil
-0.01 a -0.10	Correlacion negativa muy debil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlacion positiva muy debil
+0.11 a +0.25	Correlacion positiva debil
+0.26 a +0.50	Correlacion positiva media
+0.51 a +0.75	Correlacion positiva considerable

+0.76 a + 0.90	Correlacion positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlacion positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).
Metodología de la investigación científica

2.6. Aspectos éticos

Teniendo en cuenta los siguientes principios, la determinación de las personas que ayudaron en las encuestas se conserva en prudencia, además, no se han manejado las cifras e indagación adquirida en la encuesta. Por otra parte, todas las citas de los autores son respetadas y puestas en la bibliografía.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivos de los resultados

3.1.1 educación virtual.

Tabla 12.

Distribución de frecuencia de la variable educación virtual.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	21,3	21,3
	Medio	48	44,4	65,7
	Alto	37	34,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0

Fuente: SPSS versión 23

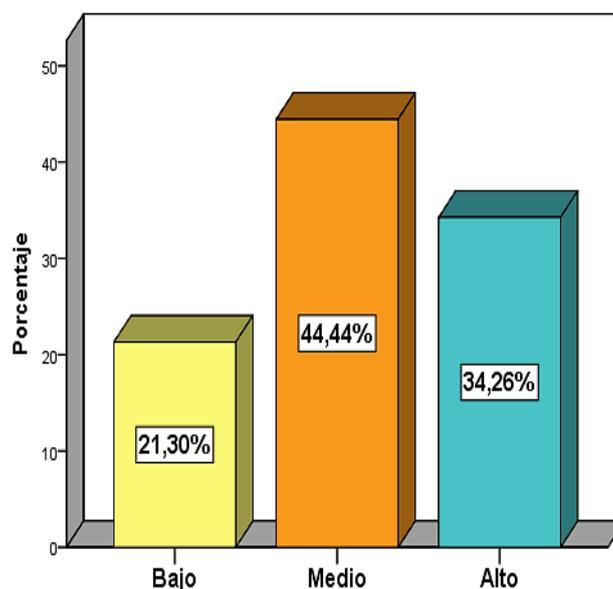


Figura 2. Diagrama de barras de la variable educación virtual.

Interpretación

En la Tabla 12 y Figura 2, se observa que el 34.26% de los colaboradores expresan que el nivel de educación virtual es alto; mientras que el 44.44% considera que este nivel es medio. Un grupo pequeño, 21.30% consideran que el nivel de educación virtual dentro del Instituto Nacional Materno Perinatal es bajo.

Tabla 13.

Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del estudiante.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	21,3	21,3
	Medio	25	23,1	44,4
	Alto	60	55,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0

Fuente: SPSS versión 23

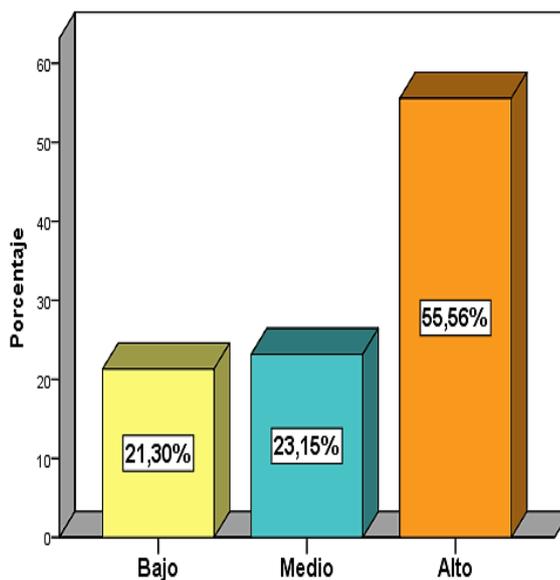


Figura 3. Diagrama de barras de la variable satisfacción del estudiante.

Interpretación

En la Tabla 13 y Figura 3, se observa que el 55.56% de los colaboradores expresan que el nivel de satisfacción es alto; inclusive, el 23.15% considera que el nivel es medio. Además, el 21.30% consideran que el nivel de satisfacción dentro del Instituto Nacional Materno Perinatal es bajo.

Niveles comparativos de la variable satisfacción del estudiante y la dimensión recursos de aprendizaje virtual

Tabla 14.

Tabla cruzada de la satisfacción del estudiante y los recursos de aprendizaje virtual

		RECURSOS DE APRENDIZAJE VIRTUAL				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Bajo	Recuento	20	0	3	23
		% del total	18,5%	0,0%	2,8%	21,3%
	Medio	Recuento	1	19	5	25
		% del total	0,9%	17,6%	4,6%	23,1%
	Alto	Recuento	3	3	54	60
		% del total	2,8%	2,8%	50,0%	55,6%
Total		Recuento	24	22	62	108
		% del total	22,2%	20,4%	57,4%	100,0%

Fuente: SPSS versión 23

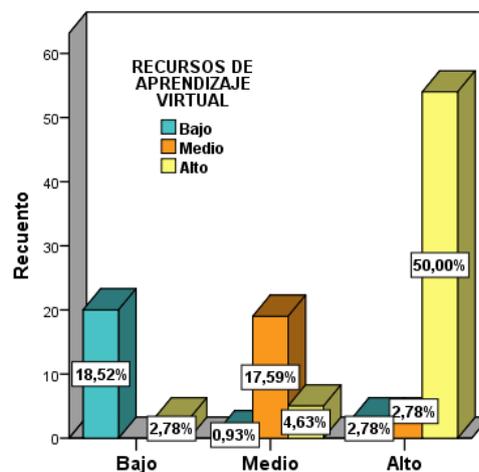


Figura 4. Diagrama de barras de satisfacción del estudiante y los recursos de aprendizaje virtual

De la Tabla 14 y Figura 4, se observa que existe una tendencia de nivel alto con respecto a la educación virtual y los recursos del aprendizaje en el Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, de los cuales el 2,78% es decir 3 colaboradores consideran que la educación virtual es de nivel alto y los recursos de aprendizaje presenta un nivel alto. Mientras el 2,78%, es decir 3

colaboradores expresan que la educación virtual es alto y los recursos de aprendizaje presenta un nivel bajo.

Niveles comparativos de la variable satisfacción del estudiante y la dimensión acompañamiento virtual

Tabla 15.

Tabla cruzada de la satisfacción del estudiante y el acompañamiento virtual

		ACOMPANAMIENTO VIRTUAL				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Bajo	Recuento	19	1	3	23
		% del total	17,6%	0,9%	2,8%	21,3%
	Medio	Recuento	0	23	2	25
		% del total	0,0%	21,3%	1,9%	23,1%
	Alto	Recuento	0	3	57	60
		% del total	0,0%	2,8%	52,8%	55,6%
Total		Recuento	19	27	62	108
		% del total	17,6%	25,0%	57,4%	100,0%

Fuente: SPSS versión 23

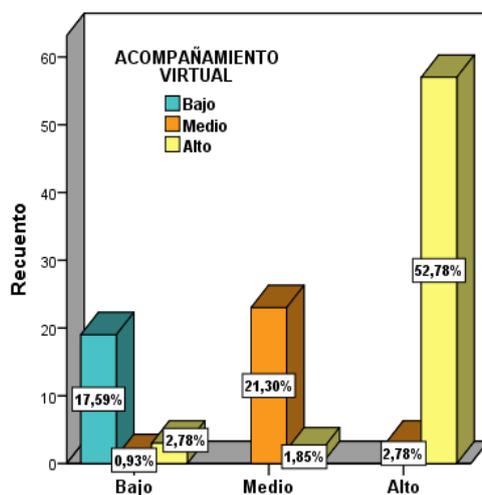


Figura 5. Diagrama de barras de satisfacción del estudiante y el acompañamiento virtual

De la Tabla 15 y Figura 5, se observa que existe una tendencia de nivel alto con respecto a la satisfacción del estudiante y acompañamiento virtual en el Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, de los cuales el 52.78% es decir 57

colaboradores consideran que la satisfacción del estudiante y acompañamiento presenta un nivel alto. Mientras el 2.78%, es decir 3 colaboradores expresan que la satisfacción es alto y el acompañamiento virtual presenta un nivel medio.

Niveles comparativos de la variable satisfacción del estudiante y la dimensión colaboración virtual

Tabla 16.

Tabla cruzada de la satisfacción del estudiante y la colaboración virtual

		COLABORACIÓN VIRTUAL				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Bajo	Recuento	16	6	1	23
		% del total	14,8%	5,6%	0,9%	21,3%
	Medio	Recuento	0	23	2	25
		% del total	0,0%	21,3%	1,9%	23,1%
	Alto	Recuento	0	10	50	60
		% del total	0,0%	9,3%	46,3%	55,6%
Total	Recuento	16	39	53	108	
	% del total	14,8%	36,1%	49,1%	100,0%	

Fuente: SPSS versión 23

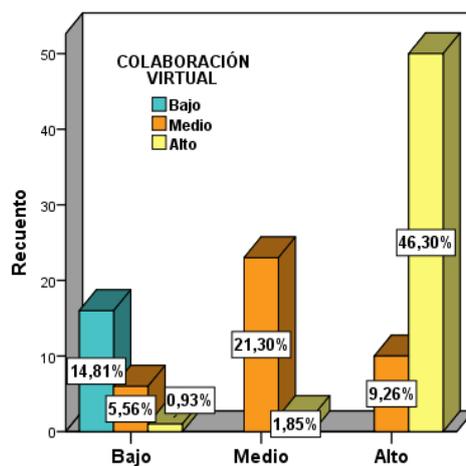


Figura 6. Diagrama de barras de satisfacción del estudiante y la colaboración virtual

De la Tabla 16 y Figura 6, se observa que existe una tendencia de nivel alto con respecto a la satisfacción del estudiante y colaboración virtual en el Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, de los cuales el 46.30% es decir 50 colaboradores consideran que la satisfacción del estudiante y acompañamiento presenta un nivel alto. Mientras el 9.26%, es decir 10 colaboradores expresan que la satisfacción es alta y la colaboración virtual presenta un nivel medio.

Niveles comparativos de la variable satisfacción del estudiante y la dimensión competencia

Tabla 17.

Tabla cruzada de la satisfacción del estudiante y la competencia

		COMPETENCIAS				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Bajo	Recuento	20	1	2	23
		% del total	18,5%	0,9%	1,9%	21,3%
	Medio	Recuento	0	19	6	25
		% del total	0,0%	17,6%	5,6%	23,1%
	Alto	Recuento	0	4	56	60
		% del total	0,0%	3,7%	51,9%	55,6%
Total		Recuento	20	24	64	108
		% del total	18,5%	22,2%	59,3%	100,0%

Fuente: SPSS versión 23

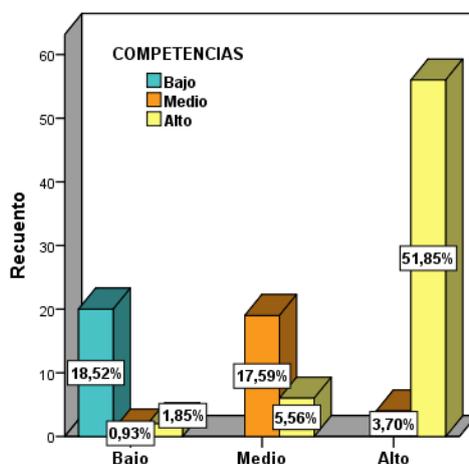


Figura 7. Diagrama de barras de satisfacción del estudiante y las competencias

De la Tabla 17 y Figura 7, se observa que existe una tendencia de nivel alto con respecto a la satisfacción del estudiante y las competencias en el Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, de los cuales el 51.85% es decir 56 colaboradores consideran que la satisfacción del estudiante y las competencias presenta un nivel alto. Mientras el 3.7%, es decir 4 colaboradores expresan que la satisfacción es alta y las competencias presentan un nivel medio.

Resultados inferenciales

Educación virtual y satisfacción del estudiante

Hipótesis general

H0: La educación virtual no se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

H1: La educación virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica).

Tabla 18.

Prueba de correlación entre la educación virtual y satisfacción del estudiante.

			VAR1_EDUCACIÓN VIRTUAL	VAR2_SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE
Rho de Spearman	VAR1_EDUCACIÓN VIRTUAL	Coeficiente de correlación	1,000	,827**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	VAR2_SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Coeficiente de correlación	,827**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	108	108

Nota: Software Spss v.23

Interpretación

En la Tabla 18, se observa que el $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ entonces se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis alternativa. Es decir, la educación virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Además, el coeficiente de correlación es 0.827 con lo que se induce que es una correlación alta.

Recursos de aprendizaje virtual y satisfacción del estudiante

Hipótesis específico 1

H0: Los recursos de aprendizaje virtual no se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

H1: Los recursos de aprendizaje virtual se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica).

Tabla 19.

Prueba de correlación entre el aprendizaje virtual y satisfacción del estudiante.

			VAR2_SATIS FACCIÓNDE LESTUDIAN TE	DIM1_RECU RSOSDEAP RENDIZAJE VIRTUAL
Rho de Spearman	VAR2_SATISFACCIÓNDELESTUDIANTE	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	DIM1_RECURSOSDEAPRENDIZAJEVIRTUAL	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	108	108	

Nota: Software Spss v.23

Interpretación

En la Tabla 19, se observa que el $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ entonces se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis alternativa. Es decir, los recursos de aprendizaje virtual se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Además, el coeficiente de correlación es 0.757 con lo que se induce que es una correlación moderada.

Acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante

Hipótesis específica 2

H0: El acompañamiento virtual no se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

H1: El acompañamiento virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica).

Tabla 20.

Prueba de correlación entre el acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante.

			VAR2_SATIS FACCIÓNDEL ESTUDIANTE	DIM2_ACOM PAÑAMIEN OVIRTUAL
Rho de Spearman	VAR2_SATISFACCIÓNDEL ESTUDIANTE	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	DIM2_ACOMPAÑAMIEN TOVIRTUAL	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Nota: Software Spss v.23

Interpretación

En la Tabla 20, se observa que el sig = 0.000 < 0.05 entonces se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis alternativa. Es decir, el acompañamiento virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Además, el coeficiente de correlación es 0.861 con lo que se induce que es una correlación alta.

Colaboración virtual y satisfacción del estudiante

Hipótesis específica 3

H0: La colaboración virtual no se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

H1: La colaboración virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica).

Tabla 21.

Prueba de correlación entre la colaboración virtual y satisfacción del estudiante.

			VAR2_SATI SFACCIÓN ELESTUDIA NTE	DIM3_COLA BORACIÓN VIRTUAL
Rho de Spearman	VAR2_SATISFACCIÓN NDELESTUDIANTE	Coefficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	DIM3_COLABORACIÓN NVIRTUAL	Coefficiente de correlación	,817**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	108	108

Nota: Software Spss v.23

Interpretación

En la Tabla 21, se observa que el $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ entonces se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis alternativa. Es decir, la colaboración virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Además, el coeficiente de correlación es 0.817 con lo que se induce que es una correlación alta.

Colaboración virtual y satisfacción del estudiante

Hipótesis específica 4

H0: Las competencias no se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

H1: Las competencias se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

$\alpha = 0.05$ (significancia teórica).

Tabla 22.

Prueba de correlación entre las competencias y satisfacción del estudiante.

			VAR2_SATIS FACCIÓNDE LESTUDIANT E	DIM4_COMP ETENCIAS
Rho de Spearman	VAR2_SATISFACCIÓN DELESTUDIANTE	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	DIM4_COMPETENCIAS	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Nota: Software Spss v.23

Interpretación

En la Tabla 22, se observa que el $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ entonces se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis alternativa. Es decir, las competencias se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Además, el coeficiente de correlación es 0.834 con lo que se induce que es una correlación alta.

IV. Discusión

Para esta investigación se tiene como objetivo general determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. En cuanto a la constatación de las hipótesis es mediante el coeficiente de correlación en el cual la significancia bilateral tiene que ser < 0.05 , de ese modo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Para luego conocer el coeficiente de correlación.

En la hipótesis general tiene la significancia = $0.000 < 0.05$, por el cual se acepta la hipótesis alterna, además el coeficiente de correlación fue de 0.827 que presenta una correlación alta entonces la educación virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. En la estadística descriptiva el 34.26% de los colaboradores expresan que el nivel de educación virtual es alto; mientras que el 44.44% considera que este nivel es medio. Un grupo pequeño, 21.30% consideran que el nivel de educación virtual dentro del instituto nacional materno perinatal es bajo. Mientras que el 55.56% de los colaboradores expresan que el nivel de satisfacción es alto; inclusive, el 23.15% considera que el nivel es medio. Además, el 21.30% consideran que el nivel de satisfacción dentro del instituto nacional materno perinatal es bajo.

Para constatar los resultados se pone en manifiesto al siguiente autor, Cruzado (2016) en su tesis titulada *Influencia de las percepciones del campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo- Ate, 2015*. Se adjunta tabla de confiabilidad y la validez de constructo del instrumento. Se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, en razón de las variables cualitativas categóricas. Nivel de significación de 0,05. Se concluyó que se determinó que existe relación directa y significativa entre la percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, Universidad Cesar Vallejo- Ate 2015. $p= 0,00$. $P < 0,05$. Así como, en todas las demás dimensiones.

En la hipótesis específica 1 tiene la significancia = $0.000 < 0.05$, por el cual se acepta la hipótesis alterna, además el coeficiente de correlación fue de 0.757 que presenta una correlación moderada entonces los recursos de aprendizaje virtual se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto

Nacional Materno Perinatal 2017. En la estadística descriptiva el 34.26% de los colaboradores expresan que el nivel de educación virtual es alto; mientras que el 44.44% considera que este nivel es medio. Un grupo pequeño, 21.30% consideran que el nivel de educación virtual dentro del instituto nacional materno perinatal es bajo. Por otro lado, el 34.26% de los colaboradores expresan que el nivel del aprendizaje virtual es alto; asimismo, el 20.37% considera que el nivel es medio. Mientras que el 22.22% consideran que el nivel de aprendizaje virtual dentro del instituto nacional materno perinatal es bajo.

Cuadrao (2016), en su tesis *El método de enseñanza virtual y su influencia en el aprendizaje de histopatología*. En relación a determinar la influencia de la aplicación del método de enseñanza virtual Blended – Learning en el incremento del aprendizaje de la dimensión cognitiva, se observó que el grupo experimental en leve mayoría el 41.38% tiene un rendimiento bueno; concluyendo que el método virtual aplicado Blended – Learning influye en leve mayoría, en el incremento del aprendizaje de la dimensión cognitiva. Respecto a la dimensión procedimental, se observa que el grupo experimental en leve mayoría el 48.27% tienen un rendimiento bueno, con respecto al grupo de control el 41.38% también tiene un rendimiento bueno; concluyendo que el método virtual influye en leve mayoría.

En la hipótesis específica 2 tiene la significancia = $0.000 < 0.05$, por el cual se acepta la hipótesis alterna, además el coeficiente de correlación fue de 0.861 que presenta una correlación alta entonces el acompañamiento virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. En la estadística descriptiva el 34.26% de los colaboradores expresan que el nivel de educación virtual es alto; mientras que el 44.44% considera que este nivel es medio. Un grupo pequeño, 21.30% consideran que el nivel de educación virtual dentro del instituto nacional materno perinatal es bajo. Por otro lado, el 57.41% de los colaboradores expresan que el nivel de acompañamiento virtual es alto; inclusive, el 25.00% considera que el nivel es medio. Además, el 22.22% consideran que el nivel de acompañamiento dentro del instituto nacional materno perinatal es bajo.

Rojas (2013), en su tesis titulada *Educación virtual: del discurso teórico a las prácticas pedagógicas en la educación superior colombiana*. Se concluyó que existen numerosas y variadas preocupaciones expresadas en las investigaciones adelantadas sobre educación y TIC en contextos universitarios, por ejemplo, la escasa normatividad existente sobre el uso de ambientes digitales en procesos educativos hace bastante complejo el seguimiento a un discurso gubernamental y legislativo; la prevalencia de una tendencia instrumental en los discursos, las prácticas y los ambientes que rodean la intervención de las TIC en el mundo educativo así como una escasa sensibilización y capacitación de las comunidades educativas frente a la brecha digital genera que los estudios arrojen resultados bastante pobres en lo relacionado con producción e innovación frente al tema; como resultado de esto, muchas de las investigaciones adelantadas parecen informes diagnósticos básicos sobre el tema.

En la hipótesis específica 3 tiene la significancia = $0.000 < 0.05$, por el cual se acepta la hipótesis alterna, además el coeficiente de correlación fue de 0.817 que presenta una correlación alta entonces la colaboración virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. En la estadística descriptiva el 34.26% de los colaboradores expresan que el nivel de educación virtual es alto; mientras que el 44.44% considera que este nivel es medio. Un grupo pequeño, 21.30% consideran que el nivel de educación virtual dentro del instituto nacional materno perinatal es bajo. Por otro lado, el 49.07% de los colaboradores expresan que el nivel de colaboración virtual es alto; además, el 36.11% considera que el nivel es medio. Además, el 14.81% consideran que el nivel de colaboración virtual dentro del instituto nacional materno perinatal es bajo.

Boullosa, Bustamante y Juzcamaita (2017), en su tesis titulada *Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército*. En la parte descriptiva los estudiantes manifestaron en su gran mayoría (91%) estar satisfechos con el uso del aula virtual; además que existen diferencias significativas mediante la prueba de Kruskal-Wallis, en el nivel de satisfacción del uso del aula virtual

según grupos de edad y especialidades, con un nivel de significación $\alpha = 5\%$. Asimismo, a nivel de satisfacción del uso del aula virtual según las tres especialidades planteadas, da cuenta que existen diferencias significativas. Esto es, que la especialidad de comunicaciones presenta un mayor nivel de satisfacción que las especialidades de administración y telemática.

En la hipótesis específica 4 tiene la significancia = $0.000 < 0.05$, por el cual se acepta la hipótesis alterna, además el coeficiente de correlación fue de 0.834 que presenta una correlación alta entonces las competencias se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. En la estadística descriptiva el 34.26% de los colaboradores expresan que el nivel de educación virtual es alto; mientras que el 44.44% considera que este nivel es medio. Un grupo pequeño, 21.30% consideran que el nivel de educación virtual dentro del instituto nacional materno perinatal es bajo. Por otro lado, el 59.26% de los colaboradores expresan que el nivel de competencias virtuales es alto; además, el 22.22% considera que el nivel es medio. Además, el 18.52% consideran que el nivel competencias virtuales dentro del instituto nacional materno perinatal es bajo.

Valencia (2014) en su tesis titulada *Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua*. . Se concluyó que en la educación presencial prevalecen la exposición tradicional, con una diferencia significativa de ($t= 12,185$ y $p = 0,000$), así como la práctica de exposiciones por parte de los alumnos, donde ($t = 10,380$ y $p = 0,001$), y la tutoría en grupo con valores de ($t = 2,034$ y $p = 0,043$), con una diferencia significativa a favor de la modalidad presencial, mientras que los alumnos de la modalidad virtual destacan el uso de exposiciones online ($t = -7,387$ y $p = 0,000$), debates y foros ($t= -3,005$ y $p= 0,003$), estudio de casos ($t = -2,547$ y $p = 0,012$), resolución de problemas ($t= -2,082$ y $p = 0,039$) y la tutoría individual ($t= - 3,784$ y $p = 0,000$), técnicas de enseñanza que reflejan una diferencia significativa a favor de la modalidad virtual.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primero.

Se concluye que se identificó que la educación virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.827 de correlación alta. A mejor educación virtual mejora la satisfacción del estudiante.

Segundo.

Se concluye que se identificó que los recursos de aprendizaje virtual se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.757 que es correlación moderada. A mejores recursos de aprendizaje mejora la satisfacción del estudiante.

Tercero

Se concluye que se identificó que el acompañamiento virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.861 que es correlación alta. A mejor acompañamiento virtual mejora la satisfacción del estudiante.

Cuarto

Se concluye que se identificó que la colaboración virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.817, que es correlación alta. A mejor colaboración virtual mejora la satisfacción del estudiante.

Quinto

Se concluye que se identificó que las competencias se relacionan con la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.834, que es una correlación alta. A mayor obtención de competencias mejora la satisfacción del estudiante.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Primero.

Una vez sabiendo que ambas variables se relacionan, se recomienda poner mayor énfasis en la planificación de nuevos cursos de educación virtual capacitando a los docentes -expertos en la materia académica a desarrollar- en el diseño de proyectos educativos en entornos virtuales.

Segundo.

Asimismo, mejorar las capacidades de diseño de los recursos de aprendizaje a través del empleo de software especializado que permite generar mayor didáctica en los contenidos a emplear en el curso, con propuestas llamativas como la gamificación, metodología innovadora que utiliza los elementos de un juego en un contexto no lúdico.

Tercero.

Brindar mayor capacitación a los docentes en el manejo del campus virtual, de modo que el docente sepa orientar y guiar las consultas que realizan los estudiantes, así como retroalimentar oportunamente las actividades realizadas por los estudiantes.

Cuarto.

Considerar en la planificación de los cursos, actividades virtuales grupales, donde se emplee la colaboración entre los participantes para lograr objetivos académicos. La plataforma Moodle tiene herramientas que se pueden usar para este fin.

Quinto.

Considerar que los alumnos realicen actividades académicas aplicadas a sus establecimientos de trabajo, que traduzcan su aprendizaje en nuevas competencias.

VII. Referencias

Referencias

- Allen, M., Omori, K., Burrell, N., Mabry, E., y Timmerman, E. (2013). *Satisfaction with distance education*. In M. G. Moore (Ed.), *Handbook of distance education*. (3ra. ed.) (143-154). Nueva York: Routledge,
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos* brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26. Recuperado de: <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Arboleda, N. y Rama, C. (2013). *La educación superior a distancia y virtual en Colombia*. Nuevas Realidades. Colombia: Asociación Colombiana de Instituciones de Educación Superior con Programas a Distancia y Virtual, ACESAD.
- Arras, A., Gutiérrez, M., y Bordas, J. (2016). *Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual 2010, 2014 y 2015*. Apertura, 9 (1), pp 110-125. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n1/2007-1094-apertura-9-01-00110.pdf>
- Balladares, J. (2017). *Educación digital y formación del profesorado en modalidad semipresencial y virtual (B- LEARNING y E- LEARNING)*. Universidad de Extremadura. Recuperado de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6072/TDUEX_2017_Balladares_Burgos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barroso, J. y Cabero, J. (2013). *Nuevos escenarios digitales. Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la formación y desarrollo curricular*. Madrid: Pirámide.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.) Colombia: Pearson Educación.

- Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., & Gutiérrez, S., (2013). *Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. *Revista de Educación*, 362, 458-484. doi: 10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238.
- Bravo, O. (2007). *Trabajos en colaboración: mediado por las tecnologías de información y comunicación*. Caracas, Venezuela: Federación integral fe y alegría.
- Boullosa, C. Bustamante, P. Juzcamaita, H. (2017). *Satisfacción del uso del Aula Virtual en Estudiantes de Segunda Especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército*. (Tesis de Maestría En Docencia Y Gestión Universitaria). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú.
- Butcher, N., y Hoosen, S. (2014). *A Guide to Quality in Post-traditional Online Higher Education*. Dallas TX: Academic Partnerships.
- Cadena, M. Mejías, A. Vega, A. y Vásquez, J. (2015). *La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cruzado, C. (2016). *Percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo-Ate, 2015*. (Tesis de Magistratura en Docencia Universitaria). Universidad Cesar Vallejo, Ate, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7619/Cruzado_PDLV CF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuadrao, L. (2016). *El método de enseñanza virtual y su influencia en el aprendizaje de histopatología*. (Tesis para el grado académico de Doctor en Estomatología). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5044/Cuadro_zl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Damas, G. y Oliva, J. (2017) *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, Distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015*. (Tesis Doctoral). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2007). Investigación. Fundamentos y Metodologías. (1 ed.). México: Pearson Educación.

Dos Santos, M. (2016) *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Revista de la Educación Superior 45 (178) 79–95. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048>

Domínguez, J. y Rama, C. (2013). *La educación a distancia en el Perú*. Perú: ULADECH, católica. Recuperado de <https://issuu.com/agiampani/docs/la-educacion-a-distancia-en-el-peru>

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

Gros, B. (2011). *Evolución y retos de la Educación Virtual. Construyendo el E-learning del siglo XXI*. Barcelona: Editorial UOC. Disponible en: <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/66735/00820122016579.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.

Martínez, V. (2013). Paradigmas de investigación: Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Recuperado de

http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

Ministerio de Educación (2015). *Currículo nacional de la educación básica*. Perú, lima. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>

Mego, A. (2013) *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la escuela académico profesional de administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, en el año 2012*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

Meléndez, J., Montalvo, Y., Rama, C., y Calcaño, E. (2014). *Educación virtual y a distancia en Puerto Rico*. Puerto Rico: Departamento de Estado Libre Asociado. Recuperado de <http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/2014/informe-educacion-virtual-y-a-distancia-en-puerto-rico.pdf>

Nieto, R. (2012). *Educación Virtual o Virtualidad de la Educación*. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, vol. 14, n° 19, pp. 137- 150, Colombia.

Perez, F., Martinez, P., y Martinez M. (2015). *Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida*. Revista Scielo, vol. 29, pp. 81-101. Recuperado de [file:///C:/Users/pc/Downloads/3452-13483-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/3452-13483-1-PB%20(1).pdf)

Perez, José. *Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la Satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa marta*. (Tesis). Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, Colombia. Disponible en: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160840.pdf>

Pinedo, E. (2017) *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar*

- de Caraz, 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Puerta, C. (2016). *El acompañamiento educativo como estrategia de cercanía impulsadora del aprendizaje*. Medellín, Colombia: Revista virtual Universidad Católica del Norte 49 (1).
- Rojas, J. (2013). *Educación virtual: del discurso teórico a las prácticas pedagógicas en la educación superior colombiana*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de educación a distancia. Madrid, España. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:Educacion-Jerojas&dsID=Documento.pdf>
- Sánchez, J. (2018) *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Santa Marta; Bogotá; Colombia: Universidad Sergio Arboleda.
- UTN (2012). *Recursos educativos en un entorno virtual de aprendizaje*. Costa rica: Tecnología educativa, recuperado de <http://ftp.campusvirtual.utn.ac.cr/e-learning/%20Recursos%20EVA.pdf>
- Valencia, A. (2014). *Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua*. (Tesis de maestría). Universidad de Salamanca, España. Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124240/1/DDOMI_ValenciaArrasAnnaKarina_Tesis.pdf
- Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Zambrano, J. (2016). *Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, vol. 19 (nº 2), 217-235.

Anexos

Anexo 01. Artículo científico**La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.**

Br. Enrique Bernardo Valdez Betalleluz

eval100@hotmail.com

Resumen

La presente investigación titulada: La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

El tipo de investigación fue básica, nivel descriptivo – correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo formada por 150, muestra por 108 estudiantes y el muestreo fue de tipo probabilístico, La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios.

Se obtuvieron las conclusiones: (a) se determinó la relación educación virtual y satisfacción, coeficiente de correlación de 0.827 de correlación alta. (b) los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción, coeficiente de correlación de 0.757 correlación moderada y (c) acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante, correlación de 0.861 que es correlación alta.

Palabras clave: Educación virtual, Satisfacción del estudiante y Recursos de aprendizaje.

Abstract

The present research entitled: Virtual education and student satisfaction in the virtual courses of the Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, had as a general objective to determine the relationship of virtual education and student satisfaction of the National Maternal Perinatal Institute 2017.

The type of research was basic, descriptive level - correlational, quantitative approach, non experimental design and cross section. The population was formed by 150, sample by 108 students and the sampling was probabilistic, The technique used to collect information was survey, and data collection instruments were questionnaires.

The conclusions were obtained: (a) the virtual education and satisfaction relationship was determined, correlation coefficient of 0.827 of high correlation. (b) virtual learning resources and satisfaction, correlation coefficient of 0.757 moderate correlation and (c) virtual accompaniment and student satisfaction, correlation of 0.861 which is high correlation.

Keywords: Virtual education, Student satisfaction and learning resources.

Introducción

Con el aumento del desarrollo de las ciencias y las tecnologías, mantenerse al tanto de los avances se convierte un reto en los profesionales que ofrecen principalmente su tiempo a la práctica de su especialidad dejando de lado su educación continua.

Según estrada (2013) en la actualidad, se va incrementando instituciones en diferentes niveles educativos, que han agregado las nuevas formas educativas, así como, blended-learning y/o e learning, con muchos estudiantes y profesores. Por ende, en los últimos periodos, una capacidad importante de la investigación educativa se ha enfocado a estudiar la eficiencia y eficacia de estas formas educativas, como por ejemplo el uso de la TIC en la educación en general y la incorporación de las plataformas educativas virtuales. El tenaz crecimiento de la TIC ha posibilitado organizar, generar y difundir el conocimiento de un modo más práctico y sencillo para todo tipo de persona que tenga acceso a internet. Por esta razón, la utilización e inserción de las TIC en las instituciones educativas de nivel superior ha generado un mayor protagonismo en los últimos tiempos.

Además, en un estudio imparcial que estuvo a dirección del Departamento de Educación de EE.UU. titulado “La evaluación de los métodos evidenciados en el aprendizaje en línea: Un meta-análisis e inspección de la educación virtual” descubrieron que, en promedio, los que obtuvieron destacados logros fueron los estudiantes de aprendizaje en línea a comparación de quienes obtuvieron las clases presencialmente. Esto evidencia que aprender en línea, puede ser eficaz, pero por si solo no es una garantía de que lo será siempre. No está establecido que la educación en línea es buena o mala, que recibir una educación en una modalidad tradicional (cara a cara). Los cursos prácticos que se dan en línea se desenvuelven mediante el diseño sistemático de la instrucción con hincapié en la consecución de los objetivos de aprendizaje del curso. La severidad de este enfoque para acrecentar el curso y el establecimiento de actividades de enseñanza es importante para crear un clima de educación eficaz y valoriza el aprendizaje de los estudiantes y su formación de conocimientos (Borrero, 2015).

En Colombia, de cualquier modo, Manizales se estima como una ciudad universitaria y vivencia significativa en el ámbito educativo, no se percibe la estabilidad de la educación virtual. Las universidades de Manizales según López, Marulanda y Bustamante (2015), vienen desarrollando sacrificios en torno a la dinámica de la educación virtual, pero su propuesta de programas académicos virtuales es poca tomando en cuenta las capacidades con las que cuentan. Asimismo, aun no se observa que la educación virtual como una estrategia de punta de lanza de la educación universitaria en algunas universidades y esto se evidencia en la carencia de estructuración de un individuo, dependencia, gerencia, departamento, proyecto o ente que dirija con un equipo de trabajo correcto este modelo de metodología.

En el entorno nacional, Perú en los últimos periodos se han establecido formas de enseñar a distancia y de alineación constante que hasta hace pocos años solo era probable en poca escala y elevados costos. Actualmente el desarrollo exponencial de las TIC, no solo ha incrementado su uso, si no también que han generado cambios en la evolución educativa. Según Copari (2014) en su estudio realizado para diagnosticar la influencia de la enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes del instituto superior tecnológico Pedro Vilcapaza (Azángano, Puno), donde a través de la prueba de hipótesis de diferencia de medias para muestras que tienen relación y con un 95% de probabilidad, se manifestó que con la aplicación de una enseñanza virtual ascendió en buena forma el nivel de aprendizaje de los estudiantes.

Para la salud pública, la capacitación y desarrollo de recursos humanos son tareas primordiales y ellas describen el espectro de capacidades y gesticulaciones indispensables por parte de los sistemas de salud para regenerar la salud de las poblaciones, el sector salud en el país, requiere de personal calificado y permanentemente actualizado para mejorar los servicios que brinda a la población, para lo cual el Ministerio de Salud a través de sus Direcciones y de sus instituciones está realizando continuamente cursos de capacitación. El MINSA cuenta con 7 Institutos Especializados, cada uno de ellos cubre determinadas especialidades de la Salud y se convierten en los establecimientos de mayor capacidad resolutive en su ámbito. El Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP), antigua Maternidad de Lima, es un Establecimiento especializado en

la atención materno-perinatal, así como dedicado a la investigación y la enseñanza con alcance nacional.

En el Instituto Nacional Materno Perinatal, se inició en el empleo de la educación virtual como una modalidad de capacitación en el año 2009, y está dirigida a profesionales de la salud de todo el país, muchos de los cuales viven en lugares alejados y de difícil acceso y que para ellos esta modalidad se convierte en su principal oportunidad de participar de una capacitación para incrementar sus capacidades e incluso competencias, las que finalmente determinarán una mejora de su desempeño laboral. A pesar de los años transcurridos y de los miles de participantes que se han capacitado en sus cursos virtuales (casi 10,000 capacitados de diferentes regiones del Perú), hasta la fecha solo se ha descrito la metodología de educación virtual empleada en los informes de los cursos, pero no se ha realizado una investigación formal, científica, que valide la metodología y/o sugiera los cambios necesarios para optimizarla y mejorar la satisfacción del estudiante asegurando una eficiente entrega de la capacitación.

Es así que en la presente investigación, se busca determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del INMP en el 2017.

Metodología

En la presente investigación el método empleado es hipotético deductivo mediante el cual se analiza las hipótesis para posteriormente ser comprobadas mediante la deducción; ese periodo de prueba es únicamente un proceso que conducirá a su aceptación o refutación.

Materiales y métodos

Para esta investigación tiene un paradigma positivista, esto quiere decir que busca las relaciones de las variables y corresponde en presentar la validez en los resultados, si bien es cierto no busca la causa de los fenómenos ni mucho menos son procedimientos experimentales, puesto que el paradigma positivista engloba todo, pero solo se rescata es conocer la relación de las variables.

El trabajo un enfoque cuantitativo ya que, mediante una encuesta se recolectará datos numéricos que después se procederá al desarrollo de la estadística, utilizando los métodos y técnicas correspondientes a las variables educación virtual y la satisfacción del estudiante.

Es de nivel descriptiva ya que busca especificar aquellas características de las variables y correlacional porque busca la relación existente entre las dos variables.

Es transversal ya que analiza cual es el nivel de las variables en un momento dado.

Diseño de estudio.

Su diseño es no experimental ya que no se manipularán las variables.

Muestreo.

El tipo de muestreo es probabilístico ya que todos los integrantes participan en la elección de la muestra.

Sujetos.

Tabla 23

Estadísticas de total de elemento

Participantes por profesión	Cantidad
Enfermera	52
Obstetra	24
Otros profesionales de la salud	28
Médico	4
Total	108

Instrumentos.

Para esta investigación “La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017” para esta investigación se utilizó un cuestionario donde 12 preguntas son para la variable 1 (la educación virtual) y 11 preguntas para la variable 2 (satisfacción del estudiante).

Resultados

En la prueba de hipótesis general se observó un coeficiente según la correlación de Rho Spearman de 0.827, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se

rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre educación virtual y satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

En la primera hipótesis específica se observó un coeficiente según la correlación de Rho Spearman de 0.757, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre aprendizaje virtual y satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

En la segunda hipótesis específica se observó un coeficiente según la correlación de Rho Spearman de 0.861, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

En la tercera hipótesis se observó un coeficiente según la correlación de Rho Spearman de 0.817, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre colaboración virtual y satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

En la cuarta hipótesis se observó un coeficiente según la correlación de Rho Spearman de 0.828, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre competencias y satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.

Discusión

En relación a la hipótesis general que señala la relación entre educación virtual y satisfacción del estudiante reporta un coeficiente de correlación muy alta, los resultados de las estadísticas señalan la correlación de Rho Spearman de 0.827, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, representando que educación virtual se relaciona significativamente con satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017; por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre las variables de estudio, lo cual es semejante a lo hallado por Cruzado (2016), concluyo que se determinó que existe

relación directa y significativa entre la percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas, Universidad Cesar Vallejo- Ate 2015. $p= 0,00$. $P < 0,05$. Así como, en todas las demás dimensiones.

Con relación entre aprendizaje virtual se relaciona significativamente con satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.757, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre aprendizaje virtual y satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, por lo tanto nuestros resultados son avalados por Cuadrao (2016), concluyendo que el método virtual aplicado Blended – Learning influye en leve mayoría, en el incremento del aprendizaje de la dimensión cognitiva. Respecto a la dimensión procedimental, se observa que el grupo experimental en leve mayoría el 48.27% tienen un rendimiento bueno, con respecto al grupo de control el 41.38% también tiene un rendimiento bueno; concluyendo que el método virtual influye en leve mayoría.

Con relación entre acompañamiento virtual se relaciona significativamente con satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.861, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación muy alta entre acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, Rojas (2013), concluye que existen numerosas y variadas preocupaciones expresadas en las investigaciones adelantadas sobre educación y TIC en contextos universitarios, por ejemplo, la escasa normatividad existente sobre el uso de ambientes digitales en procesos educativos hace bastante complejo el seguimiento a un discurso gubernamental y legislativo; la prevalencia de una tendencia instrumental en los discursos, las prácticas y los ambientes que rodean la intervención de las TIC en el mundo educativo así como una escasa sensibilización y capacitación de las comunidades educativas frente a la brecha digital genera que los estudios arrojen resultados bastante pobres en lo relacionado con producción e innovación frente al tema;

como resultado de esto, muchas de las investigaciones adelantadas parecen informes diagnósticos básicos sobre el tema..

Con relación entre colaboración virtual se relaciona significativamente con satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, según la correlación de Rho Spearman de 0.817, con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación muy alta entre colaboración virtual y satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, Boullosa, Bustamante y Juzcamaita (2017), concluye que el nivel de satisfacción del uso del aula virtual según grupos de edad y especialidades, con un nivel de significación $\alpha = 5\%$. Asimismo, a nivel de satisfacción del uso del aula virtual según las tres especialidades planteadas, da cuenta que existen diferencias significativas. Esto es, que la especialidad de comunicaciones presenta un mayor nivel de satisfacción que las especialidades de administración y telemática.

Con relación entre competencias se relaciona significativamente con satisfacción del estudiante de talento humano del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Las competencias se relaciona significativamente con las satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, Valencia (2014), concluye que en la educación presencial prevalecen la exposición tradicional, con una diferencia significativa de ($t= 12,185$ y $p = 0,000$), así como la práctica de exposiciones por parte de los alumnos, donde ($t = 10,380$ y $p = 0,001$), y la tutoría en grupo con valores de ($t = 2,034$ y $p = 0,043$), con una diferencia significativa a favor de la modalidad presencial, mientras que los alumnos de la modalidad virtual destacan el uso de exposiciones online ($t = -7,387$ y $p = 0,000$), debates y foros ($t= -3,005$ y $p= 0,003$), estudio de casos ($t = -2,547$ y $p = 0,012$), resolución de problemas ($t= -2,082$ y $p = 0,039$) y la tutoría individual ($t= - 3,784$ y $p = 0,000$), técnicas de enseñanza que reflejan una diferencia significativa a favor de la modalidad virtual..

CONCLUSIONES

Para la hipótesis general que señala la relación entre educación virtual y satisfacción del estudiante se reporta una relación directa siendo el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,827$) representando esta una muy alta correlación de las variables y ($p=0.000$) menor que 0.05 siendo significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador; concluyendo que existe una relación significativa entre educación virtual y satisfacción del estudiante del Ministerio de Agricultura y Riego 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es muy alta. El aprendizaje virtual se relaciona directa ($Rho=0,757$) y significativamente ($p=0.000$) con satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta. El acompañamiento virtual se relaciona directa ($Rho=0,861$) y significativamente ($p=0.000$) con satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es muy alta. La colaboración virtual se relaciona directa ($Rho=0,817$) y significativamente ($p=0.000$) con satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es muy alta. Las competencias se relaciona directa ($Rho=0,834$) y significativamente ($p=0.000$) con satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es muy alta.

REFERENCIAS

- Allen, M., Omori, K., Burrell, N., Mabry, E., y Timmerman, E. (2013). *Satisfaction with distance education*. In M. G. Moore (Ed.), *Handbook of distance education*. 3ra. ed. (143-154). Nueva York: Routledge,
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos* brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>

- Balladares, J. (2017). *Educación digital y formación del profesorado en modalidad semipresencial y virtual (B- LEARNING y E- LEARNING)*. Universidad de Extremadura. Recuperado de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/6072/TDUEx_2017_Balladares_Burgos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barroso, J. y Cabero, J. (2013). *Nuevos escenarios digitales. Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la formación y desarrollo curricular*. Madrid: Pirámide.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3°ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., & Gutiérrez, S., (2013). *Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. Revista de Educación, 362, 458-484. doi: 10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238.
- Bravo, O. (2007). *Trabajos en colaboración: mediado por las tecnologías de información y comunicación*. Caracas, Venezuela: Federación integral fe y alegría.
- Boullosa, C. Bustamante, P. Juzcamaita, H. (2017). *Satisfacción del uso del Aula Virtual en Estudiantes de Segunda Especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército*. (Tesis de Maestría En Docencia Y Gestión Universitaria). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Gonzales, M., Pino, M., y Penado, M. (2017). *Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 20(1), pp. 243-260. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Ministerio de Educación (2015). *Currículo nacional de la educación básica*. Perú, lima. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>

- Mego, A. (2013) *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la escuela académico profesional de administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, en el año 2012.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.
- Meléndez, J., Montalvo, Y., Rama, C., y Calcaño, E. (2014). *Educación virtual y a distancia en Puerto Rico.* Puerto Rico: Departamento de Estado Libre Asociado. Recuperado de <http://virtualeduca.org/documentos/observatorio/2014/informe-educacion-virtual-y-a-distancia-en-puerto-rico.pdf>
- Nieto, R. (2012). *Educación Virtual o Virtualidad de la Educación.* Revista Historia de la Educación Latinoamericana, vol. 14, n° 19, pp. 137- 150, Colombia.
- Perez, José. *Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la Satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa marta.* (Tesis). Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, Colombia. Disponible en: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160840.pdf>
- UTN (2012). *Recursos educativos en un entorno virtual de aprendizaje.* Costa rica: Tecnología educativa, recuperado de <http://ftp.campusvirtual.utn.ac.cr/e-learning/%20Recursos%20EVA.pdf>
- Valencia, A. (2014). *Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.* (Tesis de maestría). Universidad de Salamanca, España. Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124240/1/DDOMI_ValenciaArrasAnnaKarina_Tesis.pdf
- Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* Lima: Editorial San Marcos.

Anexo 02: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: EDUCACIÓN VIRTUAL				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?	Identificar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?	Existe relación positiva y significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.	Recursos de aprendizaje virtual	Materiales didácticos	1	Totalmente de acuerdo = 5	[3-6] Bajo [7-10] Medio [11-15] Alto
				Calidad de tecnología	2		
				Recursos de aprendizaje	3		
			Acompañamiento virtual	Orientación del tutor	4	De acuerdo = 4	[3-6] Bajo [7-10] Medio [11-15] Alto
				Flexibilidad	5		
	Consultas virtuales	6	Indiferente = 3				
Colaboración virtual	Orientación	7	En desacuerdo = 2	[4-9] Bajo [7-15] Medio [16-20] Alto			
	Apoyo	8					
	Respuesta oportuna	9					
	Personalización	10	Totalmente en desacuerdo = 1	[2-4] Bajo [5-7] Medio [8-10] Alto			
Competencias	Formación de competencias	11					
	Modalidad de estudio	12					
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Dimensión	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE			
¿Cuál es la relación que existe entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?	Identificar la relación que existe entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.	Existe relación positiva y significativa entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.	Calidad de la Institución	Instalaciones e Infraestructura	13	Totalmente de acuerdo = 5	[4-9] Bajo [7-15] Medio [16-20] Alto
				Servicios de apoyo	14		
				Entorno propicio	15	De acuerdo = 4	
				Tecnologías de la comunicación	16	Indiferente = 3	
						En desacuerdo	

¿Cuál es la relación que existe entre el acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?	Identificar la relación que existe entre el acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.	Existe relación positiva y significativa entre el acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.	Expectativas del estudiante	Foros calificados Trabajo aplicativo Nuevos formatos virtuales Preguntas al tutor	17 18 19 20	= 2 Totalmente en desacuerdo = 1	[4-9] Bajo [7-15] Medio [16-20] Alto	
¿Cuál es la relación que existe entre la colaboración virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?	Identificar la relación que existe entre la colaboración virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017	Existe relación positiva y significativa entre la colaboración virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.	Docencia	Capacitación Habilidades para interactuar Observaciones del tutor	21 22 23			[3-6] Bajo [7-10] Medio [11-15] Alto
¿Cuál es la relación que existe entre las competencias y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017?	Identificar la relación que existe entre las competencias y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.	Existe relación positiva y significativa entre las competencias y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.						

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos**Cuestionario para la variable educación virtual**

Estimado(a) Sr(a)

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

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

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

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

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

Cuestionario para la variable satisfacción del estudiante

Estimado(a) Sr(a)

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

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

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

Variable 2: Satisfacción del estudiante						
Dimensión 1: Calidad de la institución		1	2	3	4	5
1	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.					
2	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.					
3	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.					
4	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.					
Dimensión 2: Expectativas del estudiante		1	2	3	4	5
5	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.					
6	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje					
7	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual					
8	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer					

	preguntas al tutor dinamizador del curso.					
	Dimensión 3: Docencia	1	2	3	4	5
9	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.					
10	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.					
11	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles					

Tabla 24.
Estadísticas de total de elemento.

	Media de escala si el e lemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.	86,800	24,171	,417	,805
La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.	85,600	24,543	,313	,810
Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.	85,733	24,352	,360	,808
Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.	85,867	24,552	,363	,808

El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.	86,533	24,410	,348	,809
Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso.	86,867	24,838	,298	,811
Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.	86,533	24,124	,407	,806
Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.	86,800	24,457	,355	,808
Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.	86,533	24,410	,348	,809
La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.	86,733	24,210	,389	,807
El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.	85,733	24,210	,389	,807
La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.	85,667	24,095	,404	,806
El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.	85,733	24,495	,330	,809
El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	86,733	24,210	,389	,807
Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	85,533	23,552	,528	,800

La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	86,733	27,495	-,253	,835
Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.	85,667	23,381	,553	,798
El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje.	85,600	24,114	,400	,806
Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	85,733	23,352	,571	,798
Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.	86,800	26,029	,029	,823
Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.	85,667	23,810	,463	,803
Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	86,667	23,667	,493	,801
Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles.	86,667	23,952	,433	,804

Fuente: Software Spss v.23

En el presente cuadro se evidencia los resultados del alfa de Cronbach por cada pregunta, es decir por las 23 preguntas en total, del cual se observa una adecuada viabilidad de los resultados.

Anexo 04: Certificados de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LA EDUCACIÓN VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinente		Relevante		Calidad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Recursos de aprendizaje virtual							
1	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.	/		/		/		
2	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.	/		/		/		
3	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.	/		/		/		
	Dimensión 2: Acompañamiento virtual							
4	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.	/		/		/		
5	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.	/		/		/		
6	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	/		/		/		
	Dimensión 3: Colaboración virtual							
7	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.	/		/		/		
8	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.	/		/		/		
9	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.	/		/		/		
10	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.	/		/		/		
	Dimensión 4: Competencias							
11	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.	/		/		/		
12	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Carolina Alejandra Casapía Eguren

DNI: 25809803

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Lima, 06 de julio de 2018



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinente		Relevante		Calidad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: calidad de la institución							
13	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.	/		/		/		
14	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	/		/		/		
15	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	/		/		/		
16	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	/		/		/		
	Dimensión 2: expectativas del estudiante							
17	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje	/		/		/		
18	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	/		/		/		
19	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	/		/		/		
20	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.	/		/		/		
	Dimensión 3: docencia							
21	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.	/		/		/		
22	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	/		/		/		
23	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Carolina Alejandra Casapía Eguren

DNI: 25809803

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Lima, 06 de julio de 2018


Firma del Experto Informante.
Especialidad

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LA
EDUCACIÓN VIRTUAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinente		Relevante		Calidad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Recursos de aprendizaje virtual							
1	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.	/		/		/		
2	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.	/		/		/		
3	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.	/		/		/		
	Dimensión 2: Acompañamiento virtual	/						
4	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.	/		/		/		
5	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.	/		/		/		
6	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	/		/		/		
	Dimensión 3: Colaboración virtual							
7	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.	/		/		/		
8	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.	/		/		/		
9	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.	/		/		/		
10	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.	/		/		/		
	Dimensión 4: Competencias							
11	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.	/		/		/		
12	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinente		Relevante		Calidad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: calidad de la institución							
13	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.	/		/		/		
14	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	/		/		/		
15	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	/		/		/		
16	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	/		/		/		
	Dimensión 2: expectativas del estudiante							
17	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje	/		/		/		
18	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	/		/		/		
19	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	/		/		/		
20	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.	/		/		/		
	Dimensión 3: docencia							
21	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.	/		/		/		
22	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	/		/		/		
23	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. José Claudio Reque Velasquez

DNI: 41939487

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

Lima, 06 de julio de 2018



Firma del Experto Informante.
Especialidad

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LA
EDUCACIÓN VIRTUAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinente		Relevante		Calidad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Recursos de aprendizaje virtual							
1	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.	✓		✓		✓		
2	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.	✓		✓		✓		
3	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Acompañamiento virtual							
4	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.	✓		✓		✓		
5	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.	✓		✓		✓		
6	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Colaboración virtual							
7	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.	✓		✓		✓		
8	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.	✓		✓		✓		
9	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.	✓		✓		✓		
10	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Competencias							
11	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.	✓		✓		✓		
12	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Sara Elena Quiroz Miranda

DNI: 06872448

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION AMBIENTAL

Lima, 06 de julio de 2018



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinente		Relevante		Calidad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: calidad de la institución							
13	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.	/		/		/		
14	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	/		/		/		
15	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	/		/		/		
16	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	/		/		/		
	Dimensión 2: expectativas del estudiante							
17	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje	/		/		/		
18	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	/		/		/		
19	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	/		/		/		
20	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.	/		/		/		
	Dimensión 3: docencia							
21	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.	/		/		/		
22	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	/		/		/		
23	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Sara Elena Quiroz Miranda

DNI: 06872448

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION AMBIENTAL

Lima, 06 de julio de 2018



Firma del Experto Informante.
Especialidad

- ***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al 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

Anexo 05: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio



PERÚ Ministerio de Salud



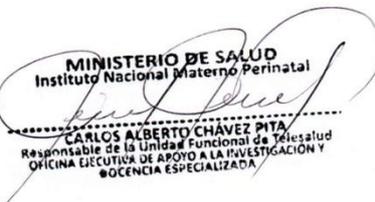
CONSTANCIA

La Unidad Funcional de Telesalud del Instituto Nacional Materno Perinatal - INMP

HACE CONSTAR:

Que el Br. Enrique Bernardo Valdez Betalleluz identificado con D.N.I. N° 09325167, tesista de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, aplicó en forma satisfactoria los instrumentos de recojo de información dirigido a los participantes de diversas regiones del país que realizaron el "I Curso Virtual de Prevención y Control de IAAS y Bioseguridad" que se realizó del 22 de Agosto al 30 de Setiembre de 2017, correspondiente al trabajo de investigación titulado "La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017". Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Cercado de Lima, 26 de Julio de 2018

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional Materno Perinatal

CARLOS ALBERTO CHAVEZ PITA
Responsable de la Unidad Funcional de Telesalud
OFICINA EJECUTIVA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y
BOCENCIA ESPECIALIZADA

Anexo 06: Base de datos Proyecto

Variable 1

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5
7	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4
8	3	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4
9	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
10	3	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4
11	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4
12	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
13	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
14	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4
15	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5

5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
6	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5
7	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4
8	3	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4
9	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
10	3	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4
11	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4
12	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
13	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
14	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4
15	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
16	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
17	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
18	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
19	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
20	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
21	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5
22	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4
23	3	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4
24	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
25	3	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4
26	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4
27	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
28	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
29	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4
30	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
31	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5
32	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
33	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
34	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
35	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
36	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5
37	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4
38	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4
39	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5
40	3	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4
41	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4
42	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5
43	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
44	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4
45	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
46	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5
47	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
48	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4

49	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5
50	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
51	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5
52	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4
53	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4
54	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5
55	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4
56	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4
57	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5
58	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
59	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4
60	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5
61	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5
62	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
63	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
64	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5
65	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
66	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5
67	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	5	4
68	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
69	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
70	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4
71	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4
72	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5
73	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5
74	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	4
75	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5
76	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	5
77	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
78	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
79	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	5	5
80	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
81	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5
82	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4
83	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
84	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
85	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4
86	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4
87	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5
88	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5
89	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4
90	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
91	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5
92	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4

93	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
94	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5
95	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
96	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5
97	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4
98	3	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4
99	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5
100	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4
101	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4
102	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5
103	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
104	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4
105	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
106	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4
107	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
108	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5

Variable 2

	p1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4
2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4
4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
6	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
8	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3
9	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
10	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4
11	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4
12	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3
13	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3
14	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4
15	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4
16	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4
17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
18	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4
19	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3
20	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
21	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3

23	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3
24	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
25	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4
26	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4
27	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3
28	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3
29	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4
30	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4
31	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4
32	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
33	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4
34	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3
35	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
36	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
37	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
38	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3
39	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
40	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4
41	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4
42	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3
43	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3
44	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4
45	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4
46	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4
47	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
48	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4
49	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3
50	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
51	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
52	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
53	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3
54	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
55	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4
56	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4
57	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3
58	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3
59	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4
60	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4
61	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4
62	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
63	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4
64	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3
65	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
66	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4

67	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
68	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3
69	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
70	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4
71	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4
72	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3
73	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3
74	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4
75	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4
76	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4
77	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
78	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4
79	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3
80	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
81	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
82	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
83	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3
84	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
85	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4
86	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4
87	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3
88	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3
89	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4
90	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4
91	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4
92	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
93	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4
94	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3
95	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
96	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
97	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
98	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3
99	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
100	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4
101	4	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4
102	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3
103	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3
104	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4
105	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4
106	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4
107	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4
108	4	3	5	3	5	4	5	3	5	3	3

Anexo 07: Confiabilidad de instrumentos

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

Summary statistics:

- Total Sujetos = 15
- Var-Total = 14.07
- Suma de Varianzas = 2.89
- Preguntas = 11
- Media = 4.40
- Varianza = 0.26
- Cuenta = 15

Formula for Cronbach's Alpha:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right] = 0.87406$$

Item Statistics Table:

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

Excel interface includes the ribbon (Pegar, Fuente, Alineación, Número, Estilos) and the formula bar.

Microsoft Excel interface showing a spreadsheet for Cronbach's Alpha calculation. The formula bar contains: $=SI(ESERROR((C7/(C7-1))*(1-(G6/C6))), "", (C7/(C7-1))*(1-(G6/C6)))$

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH

ALFA DE CROMBACH - EDUCACION VIRTUAL

Total Sujetos= 15

Var-Total= 15.17 Suma de Varianzas= 3

Preguntas= 12

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

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

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

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

MAGNITUD: MUY ALTA

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

ALFA DE CROMBACH Interpretación



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Yrene Cecilia Uribe Hernández, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017" del (de la) estudiante Valdez Betalleluz, Enrique Bernardo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 25 de agosto del 2018

Firma

Yrene Cecilia Uribe Hernández

DNI: 21413122

back studio La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Matemático Peruano 2017 /0 < 2 de 3 > ?

ESCUELA DE POSGRADO
Instituto Nacional Matemático Peruano

La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los
cursos virtuales del Instituto Nacional Matemático Peruano 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestría en Ciencias Físicas

AUTOR
Dr. Diego Fernando Valdebenito

ASESORA
Dr. Yusef Gando Lloche Huamán

SECRETARÍA
Carolina Alvarado

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Bases y Modelos de la @ Ciencia

Lima - Perú
2018

Todas las fuentes ✕

Condensado 1 de 224

repositorio.uv.edu.pe <small>Fuente de Internet: 193 URLs</small>	13 %
www.redalyc.org <small>Fuente de Internet: 9 URLs</small>	6 %
www.acribd.com <small>Fuente de Internet: 38 URLs</small>	4 %
repositorio.une.edu.pe <small>Fuente de Internet: 19 URLs</small>	4 %
docplayer.es <small>Fuente de Internet: 22 URLs</small>	3 %
www.scribd.com <small>Fuente de Internet: 31 URLs</small>	3 %
es.scribd.com <small>Fuente de Internet: 18 URLs</small>	3 %
repositorio.uigi.edu.pe	3 %

Excluir fuentes



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VALDEZ BETAQUELA ENRIQUE BERNARDO

D.N.I. : 09325167

Domicilio : RESIDENCIAL SAN FELIPE ENIF LOS OLIVOS DPTO 1002 3255 MOL

Teléfono : Fijo : Móvil : 933 684348

E-mail : EVAL100@NOTURNU.LAM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VALDEZ BETAQUELA ENRIQUE BERNARDO

Título de la tesis:

LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LOS CURSOS VIRTUALES DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERUANO 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 13/10/18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VALDEZ BETALEWZ ENRIQUE BERNARDO

INFORME TITULADO:

LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LOS

CURSOS VIRTUALES DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25/08/18

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Handwritten signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE
ENCARGADA DE LA ESCUELA DE POSGRADO UC