



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Educación Virtual y Satisfacción de los Estudiantes de una
Institución de Educación Superior Tecnológica Privada, Piura,
2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

Flores Quinde, Rosa Edelma (ORCID: 0000-0002-5585-8309)

ASESORA:

Dra. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne (ORCID: 0000-0002-6336-4771)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad del Servicio

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por darme salud y la fortaleza necesaria para seguir avanzando en mi profesionalización. A mis padres por hacer de mí una persona de bien y motivarme cada día a ser mejor. A mis hijos María Lourdes, Wilfredo, Julio César y a mi nieta María Gracia, por su apoyo permanente en todo este proceso que ha hecho posible cumplir este logro.

Agradecimiento

Al Instituto de Educación Superior Tecnológico
Privado Abaco Piura

A todos los docentes de la maestría UCV Piura

A todos mis compañeros de la maestría

A la Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar, por su
asesoramiento permanente y poder lograr
culminar con éxito esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	35

Índice de Tablas

Tabla 1: Población de estudiantes Abaco Piura	14
Tabla 2: Prueba de correlación recursos de aprendizaje y satisfacción del estudiante	18
Tabla 3: Prueba de correlación entre el acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante	19
Tabla 4: Prueba de correlación entre la colaboración virtual y satisfacción del estudiante	20
Tabla 5: Prueba de correlación entre competencias y satisfacción del estudiante	21
Tabla 6: Prueba de correlación entre la educación virtual y satisfacción del estudiante	22

Resumen

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020. Respecto a los fundamentos teóricos, la variable educación virtual se basa en el modelo teórico de Gros (2011) y en la teoría del conectivismo de Siemens (2003) y la variable satisfacción estudiantil, se basa en el modelo teórico de Álvarez et al. (2015) y en la teoría del aprendizaje social de Bandura (1987). El tipo de estudio empleado fue correlacional asociativa, cuantitativa transversal, con un diseño no experimental, la población fue de 400 estudiantes. Se emplearon como instrumentos de recojo de información dos cuestionarios con escala ordinal, referente a las variables educación virtual y satisfacción estudiantil. Según los resultados obtenidos; los mismos que fueron validados por cinco expertos. El instrumento para educación virtual contó con cuatro dimensiones: recursos de aprendizaje, acompañamiento virtual, colaboración virtual y competencias. Para satisfacción estudiantil se trabajó con tres dimensiones: calidad de la institución, expectativas del estudiante y docencia. Según los resultados obtenidos por medio del Alpha de Cronbach se determinó 0.843 para educación virtual y 0.857 para satisfacción estudiantil, que corresponde a una buena confiabilidad en ambas variables. En conclusión Se demostró que existe relación significativa entre la educación virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura.

Palabras clave: recursos, competencias, calidad institucional, docencia

Abstract

The present research was carried out with the purpose of determining the relationship between virtual education and the satisfaction of the students of the Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020. Regarding the theoretical foundations, the virtual education variable is based on the theoretical model of Gros (2011) and on the connectivism theory of Siemens (2003) and the student satisfaction variable, it is based on the theoretical model of Alvarez et al. (2015) and on the theory of social learning by Bandura (1987). The type of study used was correlational, associative, quantitative, cross-sectional, with a non-experimental design, the population was 400 students. Two questionnaires with an ordinal scale were used as instruments for collecting information, referring to the variables virtual education and student satisfaction. According to the results obtained; the same ones that were validated by five experts. The instrument for virtual education had four dimensions: learning resources, virtual accompaniment, virtual collaboration and skills. For student satisfaction, we worked with three dimensions: quality of the institution, student expectations and teaching. According to the results obtained through Cronbach's Alpha, 0.843 was determined for virtual education and 0.857 for student satisfaction, which corresponds to good reliability in both variables. In conclusion, it was shown that there is a significant relationship between virtual education and the satisfaction of the students of the Abaco Piura Institute.

Keywords: resources, skills, institutional quality, teaching

I.INTRODUCCIÓN

Actualmente, la educación virtual como modalidad de enseñanza fue la única alternativa educativa que se generalizó con velocidad en América Latina; por ende; el indicador predominante en la valoración de las instituciones educativas es el grado de satisfacción del alumno; determinando de esta manera la excelencia de la enseñanza. El sector más afectado, sin duda alguna, ha sido Educación; siendo uno de los principales elementos forjadores de desarrollo de un país, tuvo que adoptar nuevas medidas con la intención de continuar con el servicio educativo público y privado en sus diferentes niveles de enseñanza.

Según Vidal (2020), la República Popular China tomó acciones rápidas y tuvo que cerrar todos los centros educativos por la pandemia COVID-19, saliendo a resaltar las diferencias entre las oportunidades tecnológicas de los estudiantes, de acuerdo a UNESCO (2020), el Ministerio de Educación respondió de inmediato ante esta situación, garantizando que todos los estudiantes tengan la facilidad de acceder al aprendizaje digital y hacer de la educación un proceso de preguntas más que de respuestas, Gonzáles (2019).

Cabe resaltar que en el Perú MINEDU (2020) manifestó que es un gran desafío para el sector educativo en nuestro país adaptarnos a esta nueva modalidad virtual, debido a que no están preparados para este cambio tan radical, tanto docentes como estudiantes, sin embargo, se ha tenido que incorporar soluciones como plataformas virtuales y los docentes han tenido que adaptar su clase a este nuevo entorno virtual para así continuar brindando el servicio educativo. Es un nuevo paradigma de enseñanza, que llegó para quedarse, Picón (2020).

Sin embargo, la realidad nos muestra que la educación virtual en la enseñanza superior fue una respuesta inmediata a la emergencia que estamos atravesando por la pandemia COVID-19, que no ha tenido un modelo definido, sino que se han tenido que adaptar los contenidos a la enseñanza virtual, haciendo uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación con los alumnos, que en ambos casos no han estado preparados para este cambio tan brusco, para pasar de la enseñanza presencial a la virtual en su totalidad.

En el caso de Piura, por la pandemia del Covid-19, han paralizado la mayoría de actividades económicas, afectando al sector educación en todos sus niveles, el Instituto Abaco Piura no dudó en acatar las disposiciones del Gobierno Central, Peruano (2020), suspendió sus labores educativas; las mismas que iniciaron el periodo académico 2020-I el lunes 09 de Marzo de 2020. Sin embargo, conforme se fue aclarando el panorama, se concluyó que los servicios educativos presenciales permanecerían suspendidos por tiempo indeterminado, lo que motivó a los directivos iniciar la implementación de un plan para el reinicio de las clases de manera virtual, reanudándose el 04 de Mayo de 2020.

El Instituto Abaco Piura, oferta programas de estudios de nivel superior técnico, actualmente con la crisis sanitaria del COVID-19, las clases de los periodos académicos 2020-I y 2020-II, se volvieron obligatoriamente virtuales, con el fin de cuidar la integridad de todo el personal involucrado en el servicio educativo, tanto estudiantes como todo el equipo de trabajadores del instituto. La falta de recursos informáticos en los estudiantes complica el proceso de la educación virtual, ya que muchos de ellos no poseen laptop, computador, ni buena conexión de internet y se ha tenido que buscar mecanismos para que la educación continúe con conexiones de forma sincrónica y asincrónica.

Ante lo expuesto, se presenta como problema: ¿De qué manera se relaciona la educación virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, durante el año 2020? Esta investigación busca definir la relación que existe entre la variable educación virtual y la satisfacción de los estudiantes, ya que por la pandemia del COVID-19 se implementó por primera vez la modalidad de educación virtual en la institución.

Referente a la contribución del conocimiento, la investigación fundamenta sus beneficios, pues en el entorno de las instituciones públicas y privadas que brindan el servicio educativo, la calidad es definida como una característica importante, debido a que el programa estratégico está orientado a cubrir las expectativas de los alumnos e inciden de una manera directa en el buen desempeño y éxito de las organizaciones.

Metodológicamente, el estudio explica y prueba el funcionamiento estadístico de técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados, metodologías y debido a su fiabilidad serán de base para estudios posteriores.

Esta investigación dispone de importancia social, ya que, mediante la valoración de las variables educación virtual y satisfacción estudiantil, se identificarán las verdaderas necesidades de la organización para optimizar el servicio educativo y formar buenas personas y profesionales. Permitirá trazar un plan con acciones estratégicas que deben iniciarse en el presente para lograr brindar una educación de calidad, de acuerdo a la perspectiva del futuro de la Institución.

El estudio tuvo implicaciones prácticas, debido que las variables educación virtual y satisfacción estudiantil se relacionan entre sí, en la formación de los estudiantes y el aporte de la investigación permitió conocer que la educación virtual se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura.

Por último, fue importante realizar esta investigación tomando en cuenta la situación actual que se vive por la pandemia Covid-19, cuya metodología ha cambiado de manera radical, pasando en su totalidad de la educación presencial a la virtual; además conocer sobre este tema permite que la sociedad pueda aprovechar la educación virtual, pudiendo innovar nuevas formas de enseñanza.

En consecuencia se propuso como objetivo general determinar la relación de la educación virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura durante el año 2020, así también identificar la relación de la dimensión recursos de aprendizaje con la satisfacción de los estudiantes, también establecer la relación de la dimensión acompañamiento virtual con la satisfacción de los estudiantes, así mismo conocer la relación de la dimensión colaboración virtual con la satisfacción de los estudiantes y; finalmente determinar la relación de las competencias con la satisfacción de los estudiantes. De igual manera, el estudio estableció la hipótesis general que afirma que la educación virtual está relacionada significativamente con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura.

II.MARCO TEÓRICO

Al revisar los antecedentes sobre las variables de estudio, se localizó en el contexto internacional a Núñez (2020), en su estudio “Impacto de la educación virtual en el deporte en la República de Colombia”, el objetivo fue dar a conocer la alternativa de educación virtual para la sociedad actual. La investigación consideró una muestra de 176 participantes, fue de tipo descriptiva y relacional, mediante el instrumento cuestionario recolectó la información necesaria y concluyó que es fundamental que la educación virtual seguirá siendo parte de la formación integral de los deportistas en los diferentes lugares y latitudes geográficas, permitiendo tener mayor autonomía en su formación, mucho más independientes, críticos y creativos.

También Suasti (2018) en su estudio “Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales” llevado a cabo en Ecuador - Manabí, determinó como el uso de los espacios virtuales impactan en la satisfacción de los discentes. fue una investigación descriptiva, aplicó una entrevista a tres profesores y a cincuenta y cinco estudiantes y se llegó a la conclusión que un 49.1% de los estudiantes contempla efectivo el uso de las aulas virtuales, el 49.4 manifiestan que pueden tener problemas cuando se congestiona la red, además los docentes afirman que algunos estudiantes no disponen de computadora, ni internet, solo el 60% afirma que cumple con el envío de actividades a través del aula virtual y concluye que el estudiante va construyendo su propio aprendizaje cada día con autonomía.

Así mismo, a nivel nacional, se encontró a Antón (2020), en su estudio “Enseñanza Virtual y Satisfacción académica en los estudiantes de la facultad de ingeniería de sistemas, Universidad Nacional del Callao, Lima”, la metodología fue básica, cuantitativa, trabajó con una muestra de 70 estudiantes, la primera variable tuvo como coeficiente 0.785 y para segunda variable 0.831, ambas con alta confiabilidad. Se concluyó que hay relación directa entre la educación virtual y satisfacción estudiantil con una sig= 0,000 y r= 0,719.

Igualmente, Valdez (2018) realizó un estudio “Educación virtual y la satisfacción del estudiante en cursos virtuales del Instituto Materno Perinatal 2017”, para obtener el grado de maestro en Gestión Pública; en la Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre educación virtual y satisfacción del alumno, estudio descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, aplicó un cuestionario a 108 estudiantes y los resultados fueron: recursos de aprendizaje (0.757-moderada), buena educación virtual (0.827-alta), buena colaboración virtual (0.817-alta), buen acompañamiento virtual (0.834-alta), mayor obtención de competencias (0.834-alta). Finalmente se determinó que los factores considerados en la educación virtual están muy relacionados con la satisfacción de los estudiantes.

Del mismo modo, Boullosa et al. (2017) en su investigación Satisfacción del uso del Aula Virtual en Estudiantes del Instituto Público del Ejército, Lima, su objetivo fue comparar y determinar la satisfacción del uso del aula virtual, diseño no experimental, comparativo, trabajó con una muestra de 123 participantes y el resultado fue que el 91% de los alumnos se mostraron satisfechos del uso del aula virtual.

Igualmente, Pinedo (2017) en su estudio “La calidad del servicio y satisfacción del estudiante en las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productivo Daniel Villar de Caraz, 2017”. La metodología fue de tipo correlacional, cuantitativo. Se trabajó con una muestra de 74 estudiantes y utilizó la encuesta. Los resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio, fueron de 37,8%; 44,6%; 28,4%; 32,4% y 36,5% y se concluyó que la valoración correlacional es alta y si se relacionan las variables, si se aumenta o reduce los niveles de calidad, de igual manera se aumenta o se reduce la satisfacción del estudiante.

Epistemológica, en el Instituto Abaco Piura, debido a la pandemia del COVID-19, se presentó la nueva modalidad de educación virtual, la misma que fue evaluada e investigada para determinar de qué manera se relaciona la variable educación virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura.

Dentro de la literatura a fin con el presente estudio, en lo que concierne a la variable educación virtual, se ha encontrado las siguientes definiciones:

De acuerdo a Valdez (2018) afirma que la educación virtual es un programa renovado que posee un currículo innovador y es adaptable, y con el apoyo de las herramientas tecnológicas genera interacción entre profesor y alumno en la enseñanza aprendizaje en tiempo real. Para Raes et al. (2020) la enseñanza virtual proporciona una gran experiencia, debido a que el estudiante se puede conectar sin inconvenientes en el momento que lo considere oportuno.

Por otro lado, Crisol et al. (2020) afirman que la educación virtual es el avance de planes y proyectos de formación que tiene como medio el ciberespacio, que es una buena estrategia de enseñanza y que es posible mantener buenos estándares de calidad y satisfacer a los estudiantes con sus requerimientos y para Torres et al. (2018), el uso del aula virtual genera en el estudiante autonomía, dedicación, compromiso, etc.

Así mismo, García y Cantón (2019) manifestaron que la educación virtual es una nueva concepción de educación, que se sustenta en el uso de internet para transmitir el conocimiento y que tiene gran importancia la utilización de recursos tecnológicos, con la finalidad de generar pensamiento crítico. Para Borrás (1997) se debe articular la internet con los cambios sociales, culturales y tecnológicos.

Del mismo modo Pereira et al. (2019) afirmaron que la educación virtual es un procedimiento de enseñanza a distancia, que necesita de medios digitales para desarrollarla, con una planificación curricular pertinente. Para Mejía et.al (2017), la educación virtual es el modelo de aprendizaje que se enfoca en la era digital y según Manjarrés et al. (2020) es indispensable el soporte tecnológico en esta modalidad. Para Martínez (2018), la educación virtual permite mejorar las competencias.

Igualmente, Chib et al. (2019) afirmaron que los dispositivos, como celulares y las conexiones virtuales, permiten la enseñanza en ambientes distintos de aprendizaje, mejorando las capacidades cognitivas, para Wajeesh & Juhaina

(2020) viene a ser la educación entre el educador y el educando que se realiza virtualmente, interactuando desde espacios diferentes. Es importante considerar el entorno de aprendizaje virtual en clases mixtas, Vaidyanathan (2018), además se debe considerar en la educación virtual a las personas con discapacidad, según Alsadoon & Turkestani (2020).

De igual forma, Gros (2011) considera a la educación virtual como una actividad formativa y se debe direccionar según las necesidades de los estudiantes, con el fin de lograr obtener las habilidades y capacidades previstas. Así mismo, es necesario delinear los lugares y materiales que respalden dicha ejecución, fomentando la interacción virtual entre los docentes y estudiantes. Las dimensiones son recursos de aprendizaje, acompañamiento virtual, colaboración virtual y competencias.

La investigación asume este modelo teórico para la variable educación virtual.

Recursos de aprendizaje: conjunto de procedimientos que comprende los materiales educativos diseñados para este tipo de enseñanza virtual, así como documentos y herramientas multimedia o cualquier elemento que esté en formato digital que se pueda visualizar y almacenar en un dispositivo electrónico, con acceso a la red, Gros (2011).

Acompañamiento virtual: el profesor debe dar lo mejor de sí y asumir el rol de orientador, guía, de apoyo a los estudiantes, se convierte en tutor y pasa de brindar conocimiento al acompañamiento del alumno, brindándole recursos que le ayuden y guiando al estudiante para que encuentre respuestas y que se convierta en un aprendizaje relevante. La interacción docente estudiante permite tener mayor confianza en el método de enseñanza, Gros (2011).

Colaboración virtual: la metodología de aprendizaje colaborativo, es una forma de trabajo que permite estar en contacto a través de aplicaciones y dispositivos en un trabajo conjunto entre estudiantes que ayuda a coordinar acciones, gestionar información con los recursos que tienen al alcance, con el fin de que pueda desarrollar el pensamiento crítico sobre el trabajo en equipo, Gros (2011).

Competencias: señala la importancia de que los estudiantes descubran qué competencias precisan desarrollar para interactuar como estudiante virtual, siendo necesario presentar buenas competencias, Gros (2011).

Se entiende por tanto, que la educación virtual es el nuevo método de enseñanza en la actualidad, que hace uso de la tecnología para brindar el servicio educativo, eliminando las distancias, en donde los docentes y estudiantes pueden compartir e interactuar, haciendo uso de internet y nuevas tecnologías. Además es ventajosa porque permite al estudiante tener autonomía y es responsabilidad de la institución educativa ofrecer la misma calidad que la educación presencial.

La teoría científica que respalda la variable educación virtual, es la teoría del conectivismo de Siemens (2004), que se fundamenta en el conocimiento y el aprendizaje. El primero es un proceso de conexión especializada a fuentes de información que inclusive puede residir en instrumentos tecnológicos, mientras que la función del aprendizaje es conocer más, partiendo de lo ya conocido que se alimenta al mantener conexiones que conllevan a facilitar el aprendizaje constante, buscando desarrollar la autonomía del estudiante, quién selecciona su búsqueda de lo que desea aprender, de la información que tiene al alcance en este mundo tan cambiante, lo que hace que el conectivismo sea una teoría de esta era digital en donde los puntos de conexión fluyen por las redes interconectadas que van y vienen con la información.

Este sustento está relacionado con la variable educación virtual porque a través de la interconexión se puede generar conocimiento entre los estudiantes, el acompañamiento del docente y también a través de la conectividad con la web, reproducir conocimientos, además se valora que los estudiantes poseen la forma de conectar ideas que pueden transferir su conocimiento a distintos ámbitos, que tengan pensamiento crítico y la habilidad de buscar y saber qué información es valiosa para incrementar su conocimiento.

Por otro lado, revisando la literatura de la variable satisfacción estudiantil, se han encontrado diversas definiciones, las mismas que se detallan a continuación: Según Sánchez (2018), afirma que la satisfacción está asociada a cumplir con las expectativas y necesidades del estudiante, como bienestar, confort, felicidad, placer, alegría, equilibrio y asocia la satisfacción con las emociones y los sentimientos. Así mismo, Alemu y Cordier (2017) sostienen que la satisfacción del estudiante es un concepto complejo, que plantea cuatro dimensiones, unidades de enseñanza aprendizaje, desempeño del docente, infraestructura y servicios de apoyo.

De igual manera Sánchez et al. (2015) definen a la satisfacción como la suma de creencias y actitudes de comportamiento de un estudiante que resultan de recibir un servicio educativo de calidad, con docentes preparados y que se siente acompañado en el proceso de aprendizaje.

Así mismo, se localiza a Zambrano (2016) que plantea una referencia de cinco dimensiones: Dimensión competencias del docente que es cuando el docente tiene el conocimiento académico y la habilidad en el uso de las TIC para impartir el conocimiento y responde al alumno. Dimensión calidad del curso virtual, se refiere a la flexibilidad de organización y horarios. Dimensión: herramientas tecnológicas, se refiere a software, hardware e infraestructura de red que son importantes para las clases virtuales. Dimensión ambiente de desarrollo del curso virtual, esta referida a las formas de evaluación al estudiante y como interactuar y Dimensión diseño del aula virtual, es la interfaz del curso virtual.

Igualmente, Haro et al. (2016), presentaron el modelo de la medición de satisfacción ponderada, que está diseñada para medir de manera cuantitativa el grado de satisfacción, en un mercado que ofrece productos o servicios y propone cinco fases, la primera fase genera en el cliente una lluvia de conocimientos sobre lo que podría percibir si llega a la institución, la segunda fase existen clientes que se informaron con anticipación, creándose expectativas del servicio, la tercera fase colma las expectativas con un servicio de calidad, en la cuarta fase evalúa el estado de satisfacción de los clientes y la quinta fase es cuando el estudiante satisfecho comenta su vivencia y crea potenciales clientes.

Del mismo modo, Álvarez et al. (2015) consideran que la satisfacción de un alumno está valorada por la calidad de educación que recibe, que, a través de ella, le permite conseguir sus objetivos, que cubre sus necesidades. Cuando la institución a través del buen servicio académico y administrativo refleja la eficiencia, es un indicador de la buena calidad de enseñanza y que el estudiante se siente que ha colmado sus expectativas con el servicio educativo recibido, las dimensiones son la calidad de la institución, expectativas del estudiante y docencia.

Este es el modelo que asume la presente investigación.

Calidad de la institución: es considerada como el aspecto elemental para que una institución sea competente, se diferencie del resto y asegure una calidad de enseñanza; es por ese motivo que MINEDU ha definido normas generales para que una institución educativa sea evaluada y acreditada con el fin de garantizar la calidad educativa, Álvarez et al. (2015).

Expectativas del estudiante: albergan un conjunto de percepciones colectivas, la primera es lo que esperan los estudiantes de sus centros de estudios y la segunda se refiere al proceso de enseñanza. Los estudiantes consideran una institución de calidad cuando el servicio brindado supera sus expectativas, Álvarez et al. (2015).

Docencia: contar con docentes de calidad para la enseñanza virtual, debiendo desarrollar estrategias pedagógicas distintas a las aplicadas a los procesos de educación tradicional; las mismas que serán percibidas por los estudiantes, pues no solo es suficiente su experticia en la materia, sino también es necesario que posean destreza para el uso de herramientas tecnológicas y habilidades comunicacionales, Álvarez et al. (2015).

Se entiende por tanto que la satisfacción estudiantil se determina por varios factores como el servicio educativo de calidad que recibe, la preparación de los docentes y su enseñanza que lleva a formar de manera integral al estudiante,

además también valoran la infraestructura que posee y el servicio que ofrecen las instituciones, por lo cual es imprescindible disponer de maestros debidamente capacitados que tomen en cuenta las expectativas de los estudiantes, en donde el docente se convierte en tutor y pasa al acompañamiento del estudiante, brindándole herramientas y guiando al participante. Es el foco principal que toda institución debe considerar las necesidades y las preferencias de los estudiantes.

La teoría científica que respalda el estudio de la satisfacción estudiantil, es la teoría del aprendizaje social de Bandura (1987) que propone que el aprendizaje es un proceso cognitivo, que tiene lugar en un contexto social, muestra ciertos cambios del medio donde se crean expectativas que se relaciona unos con otros. De esta forma los individuos tienden a prever los sucesos, conduciéndolos a ajustar su comportamiento frente a diferentes escenarios que se les presente. Bandura une lo cognitivo con lo interpersonal y afirma que la libertad es inherente al ser humano, para desarrollar y modificar su conducta, y el sentimiento de eficacia personal es dinámico, se cambia, se transforma y toda persona tiene posibilidad de hacerlo cuando cree en sus propias capacidades, habilidades y destrezas.

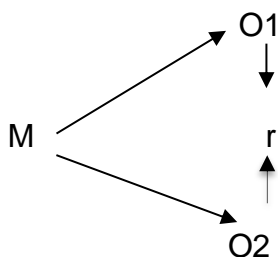
Wu y Tennyson (2010) afirma que el clima de aprendizaje y las expectativas afectan significativamente la satisfacción del estudiante y tiene que ver con la persona, el momento, el lugar, igualmente para Almaguer (2011), Wroom (1999), la teoría de las expectativas se fundamenta en el esfuerzo que hacen las personas para lograr un eficiente desempeño, Gardner (1999) también aporta a la satisfacción, sabiéndolas utilizar adecuadamente, con su teoría de las inteligencias múltiples, sostiene que cada individuo posee diversidad de habilidades y capacidades, de igual modo Kolb (1984) y McLeod y Wainwright (2009) afirman que las personas aprenden de diferentes maneras unas viendo, otras escuchando y otras haciendo y existe cooperación entre las personas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica. Según Perlaza (2018) indagación básica comprende la realidad o un determinado fenómeno natural, preparando así una sociedad cada vez más desarrollada para responder con precisión a los desafíos humanos.

El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional asociativa, porque recolectó datos y después se estableció que existe una relación significativa entre las variables del estudio.



Dónde:

M = Estudiantes del Instituto Abaco, Piura, 2020.

O1: Educación virtual

O2: Satisfacción estudiantil

r: Relación entre las dos variables

3.2. Variables y Operacionalización

Según Hernández et al. (2010), una variable es una propiedad que varía y es apropiada para la observación y medición.

Variable 1: Educación virtual

Definición conceptual: Gros (2011) considera a la educación virtual como una actividad formativa y se debe direccionar según las necesidades de los estudiantes, con el fin de lograr obtener las habilidades y capacidades previstas.

Definición Operacional

La variable educación virtual fue evaluada en los estudiantes, a través de un cuestionario que tiene 12 ítems, del ítem 1 al ítem 3 midió la dimensión recursos de aprendizaje, del ítem 4 al ítem 6 midió la dimensión acompañamiento virtual, del ítem 7 al ítem 10 midió la dimensión colaboración virtual y del ítem 11 al ítem 12 midió la dimensión competencias.

Se crearon los indicadores a partir de la definición de las dimensiones:
Dimensión recursos de aprendizaje: calidad de tecnología, materiales didácticos, y recursos de aprendizaje. Dimensión acompañamiento virtual: flexibilidad, orientación del tutor y consultas virtuales. Dimensión colaboración virtual: respuesta oportuna, orientación, personalización, apoyo. Dimensión competencias: modalidad de estudio y formación de competencias.

Escala de Medición

La variable educación virtual utilizó la escala de Likert ordinal, en donde 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

Variable 2: Satisfacción Estudiantil

Definición conceptual

Según Álvarez et al. (2015), la satisfacción del estudiante es un aspecto importante al valorar la calidad de la educación, debido a que muestra la eficiencia del servicio de estudio y el apoyo administrativo: su satisfacción con las unidades de enseñanza, con la interrelación del docente y compañeros de clase.

Definición operacional

La variable satisfacción estudiantil fue evaluada en los estudiantes, a través de un cuestionario que tiene 11 ítems, del ítem 1 al ítem 4 midió la dimensión calidad de la institución, del ítem 5 al ítem 8 midió la dimensión expectativa del estudiante, y del ítem 9 al ítem 11 midió la dimensión docencia.

Los indicadores se crearon a partir de la definición de las dimensiones:

Dimensión calidad de la institución: infraestructura e instalación, servicio de apoyo, tecnologías de la comunicación y entorno adecuado. Dimensión expectativa del estudiante: trabajo aplicativo, foros calificados, nuevos formatos virtuales y preguntas al profesor y Dimensión docencia: habilidades para interactuar, observaciones del profesor y capacitación.

Escala de medición

Matas (2018), las escalas de Likert son instrumentos que permiten indicar su preferencia a los participantes, a través de una escala ordenada.

La variable satisfacción estudiantil utilizó la escala de Likert ordinal, en donde 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indiferente, 2 en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

3.3. Población

Hernández y Mendoza (2018) afirman que la población está relacionada con el conjunto de ocurrencias que presentan características similares. Para la presente investigación se consideró a 400 estudiantes del Instituto Abaco Piura, de 16 a 25 años, de los cuatro programas de estudio.

La población se representa con un conjunto de individuos que poseen características similares Valderrama (2015).

Tabla 1:

Población estudiantes del Instituto Abaco-Piura

N°	Programas de estudio	Cantidad alumnos
1	Administración de Empresas	185
2	Arquitectura de Plataformas y servicios TI	80
3	Secretariado Ejecutivo	47
4	Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	88
Total:		400

Fuente: Nóminas de matrícula del instituto Abaco-Piura

Criterios de inclusión

Se consideró a todos los estudiantes de los diferentes programas de estudios del Instituto Abaco-Piura.

Criterios de Exclusión

No se consideró al personal docente y administrativo de la institución.

Unidad de análisis

Estudiante del Instituto Abaco Piura

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Valderrama (2015), “Recolectar datos consiste en diseñar un plan específico de procedimientos que orientan a recolectar información con una finalidad definida”

En la investigación se empleó la técnica de la encuesta y se aplicó el cuestionario a todos los estudiantes del Instituto Abaco Piura, que recibieron la educación virtual durante el periodo académico 2020-I y 2020-II.

Instrumentos y recolección de datos

Según Abanto (2014) los instrumentos son recursos complementarios para conseguir y registrar los resultados obtenidos a través de técnicas.

El material que utilizó el investigador para recoger la información, son los instrumentos empleados para la recolección de datos.

Se seleccionó como instrumento al cuestionario, que se aplicó con el objetivo de cuantificar las dimensiones de las variables educación virtual y satisfacción estudiantil.

3.5. Procedimientos

Después de validar los instrumentos de obtención de información, se coordinó y se solicitó con documento la autorización al Promotor de la Institución educativa para aplicar los cuestionarios a los estudiantes del Instituto Abaco Piura. Se coordinó con el jefe de unidad académica y el jefe de soporte técnico, el propósito de esta obtención de información.

Se aplicó un cuestionario por cada variable de estudio, mediante el entorno virtual a todos los alumnos del Instituto Abaco Piura, considerando los tiempos, espacios y hora, de acuerdo a las coordinaciones que se establecieron. Finalizada la encuesta, se procedió a tabular las respuestas para obtener los resultados de los datos, luego se analizaron estadísticamente a través del SPSS.

Validez

Se recurrió al juicio de cinco expertos; los mismos que cumplieron con los requisitos académicos exigidos por la Universidad. La validez del instrumento le otorgó solidez interna a la investigación, debido a que se validó la relación entre las variables, dimensiones e indicadores en estudio.

La validez es el valor que muestra específicamente la dimensión, rasgo o particularidad que se busca medir, Valderrama (2015).

Confiabilidad

Hernández et. al (2010) afirman que la confiabilidad de un instrumento de medición está referida al nivel de aplicación en forma repetida, dado el mismo sujeto, obteniendo resultados iguales.

La confiabilidad del instrumento permitió darle mayor precisión a la investigación.

Para tal propósito se utilizó la prueba del Alfa de Cronbach, obteniendo para la variable educación virtual 0.843 y para la variable satisfacción estudiantil 0.857, que son rangos que corresponden a una buena confiabilidad y brindaron la seguridad y confianza para la medición de las variables de estudio, Mallery (2003).

3.6. Método de análisis de datos

Valderrama (2015) Añadió “Al momento de obtener las cifras, el siguiente paso es realizar la investigación de los mismos consiguiendo la respuesta de la incógnita y, si corresponde, probar o reprobando las teorías del estudio”.

Para la presente investigación, luego de recolectar la información y codificarla, se procedió con el análisis cuantitativo, para ello se aplicó el programa estadístico SPSS y se presentaron los resultados en tablas inferenciales.

3.7. Aspectos éticos

Tercero et al. (2020), afirman que es el aspecto en que se diferencia lo bueno de lo malo, y en todos los niveles mostrando comportamiento ético.

Se contó con la autorización del Promotor del Instituto Abaco-Piura y se respetó a todas las personas participantes de este estudio de manera directa o indirecta.

La participación en el estudio no fue influenciada por nadie y los participantes fueron tratados por igual en la aplicación del instrumento para recoger los datos. Se respetó las normas académicas APA, en la redacción del trabajo de investigación, de acuerdo a la normas de la Universidad.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Identificar la relación de la dimensión recursos de aprendizaje con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, durante el año 2020.

Comprobación de Hipótesis

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre los recursos de aprendizaje con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, 2020.

H₀: No existe relación significativa entre los recursos de aprendizaje con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco-Piura, 2020.

Tabla 2:

Prueba de correlación recursos de aprendizaje y satisfacción del estudiante

	Satisfacción de estudiantes	de	Coeficiente de correlación	Satisfacción de estudiantes	Recursos de aprendizaje
Rho de Spearman				1.000	.565
			Sig. (bilateral)		<.001
			N	400	400
	Recursos de aprendizaje		Coeficiente de correlación	.565	1.000
			Sig. (bilateral)	<.001	
			N	400	400

Interpretación

La Tabla 2, muestra que el valor de significación (sig) es de 0.001 que es menor a 0.05 establecido por el estudio y el valor de correlación de Rho de Spearman es de 0.565, que se interpreta como una correlación positiva moderada; en consecuencia se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula; es decir, los recursos de aprendizaje virtual se relacionan significativamente con la satisfacción del estudiante del Instituto Abaco Piura.

Objetivo específico 2

Establecer la relación de la dimensión acompañamiento virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, durante el año 2020.

Comprobación de Hipótesis

Hipótesis específica 2

H₁: Existe relación significativa entre el acompañamiento virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, 2020.

H₀: No existe relación significativa entre el acompañamiento virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco-Piura, 2020.

Tabla 3:

Prueba de correlación entre el acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante

	Satisfacción de estudiantes	de	Coeficiente de correlación	Satisfacción de estudiantes	Acompañamiento virtual
Rho de Spearman	Satisfacción de estudiantes		Coeficiente de correlación	1.000	.545
			Sig. (bilateral)		<.001
			N	400	400
	Acompañamiento virtual		Coeficiente de correlación	.545	1.000
			Sig. (bilateral)	<.001	
			N	400	400

Interpretación

La Tabla 3, muestra que el valor de significación es de 0.001 que es menor a 0.05 establecido por el estudio y el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.545, que se interpreta como una correlación positiva moderada; en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula; es decir que el acompañamiento virtual se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante del Instituto Abaco Piura.

Objetivo específico 3

Conocer la relación de la dimensión colaboración virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, durante el año 2020.

Comprobación de Hipótesis

Hipótesis específica 3

H₁: Existe relación significativa entre la colaboración virtual con satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, 2020.

H₀: No existe relación significativa entre la colaboración virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco-Piura, 2020.

Tabla 4:

Prueba de correlación entre la colaboración virtual y satisfacción del estudiante

	Satisfacción de estudiantes	de		Satisfacción de estudiantes	Colaboración virtual
Rho de Spearman			Coefficiente de correlación	1.000	.624
			Sig. (bilateral)		<.001
			N	400	400
	Colaboración virtual		Coefficiente de correlación	.624	1.000
			Sig. (bilateral)	<.001	
			N	400	400

Interpretación

La Tabla 4, muestra que el valor de significación es de 0.001 que es menor a 0.05 establecido por el estudio y el valor de correlación de Rho de Spearman es de 0.624, que se interpreta como una correlación positiva moderada; en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula; es decir que la colaboración virtual se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante del Instituto Abaco Piura.

Objetivo específico 4

Determinar la relación de la dimensión competencias con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, durante el año 2020.

Comprobación de Hipótesis

Hipótesis específica 4

H₁: Existe relación significativa entre competencias con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, 2020.

H₀: No existe relación significativa entre competencias con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco-Piura, 2020.

Tabla 5:

Prueba de correlación entre competencias y satisfacción del estudiante

	Satisfacción de estudiantes	de	Coeficiente de correlación	Satisfacción de estudiantes	Competencias
Rho de Spearman				1.000	.493
			Sig. (bilateral)		<.001
			N	400	400
	Competencias		Coeficiente de correlación	.493	1.000
			Sig. (bilateral)	<.001	
			N	400	400

Interpretación

La Tabla 5, muestra que el valor de significación es de 0.001 que es menor a 0.05 establecido por el estudio y el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.493, que se interpreta como una correlación positiva moderada; en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula; es decir que las competencias se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura.

Objetivo General

Determinar la relación de la educación virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco –Piura, durante el año 2020.

Comprobación de Hipótesis

H₁: Existe relación significativa entre la educación virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, 2020.

H₀: No existe relación significativa entre la educación virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco-Piura, 2020.

Tabla 6:

Prueba de correlación entre la educación virtual y satisfacción del estudiante

			Educación virtual	Satisfacción Estudiantil
Rho de Spearman	Educación Virtual	Coefficiente de correlación	1.000	.714
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	400	400
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	.714	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	400	400

Interpretación

La Tabla 6, muestra que el valor de significación (sig) es de 0.001 que es menor a 0.05 establecido por el estudio y el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.714, que se interpreta como una correlación positiva alta; en consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula; es decir que la educación virtual se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo específico 1: Identificar la relación de la dimensión recursos de aprendizaje con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, los referentes teóricos mencionan que los recursos de aprendizaje son el conjunto de procedimientos que comprende los materiales educativos diseñados para este tipo de enseñanza virtual, Gros (2011). En la Tabla 2 se muestra que el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.565 que es una correlación positiva moderada, que demuestra el grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos de aprendizaje virtual empleados por Abaco Piura y se debe principalmente a una buena combinación de herramientas tanto sincronicas como asincronicas que permite que todos los alumnos, inclusive los que tienen problemas de conectividad puedan continuar sus clases sin mayores dificultades.

Otro aspecto relevante respecto a los recursos de aprendizaje adoptados por Abaco y que contribuye a la satisfacción de sus estudiantes con la enseñanza virtual impartida, corresponde a la selección de la plataforma virtual, pues se cuenta con la plataforma virtual Q10, que es una plataforma que combina su sencillez con una buena performance, haciendo facil su manejo, tanto para profesores como para los estudiantes y proporcionando un buen abanico de herramientas necesarias para el desarrollo de las clases. En este aspecto coincide con lo manifestado por Valdez (2018), quien afirma que gran parte del éxito en la educación virtual se fundamenta en el apoyo de herramientas tecnológicas, ya que se tiene acceso a la información y comunicación, además facilita el trabajo colaborativo.

Por otra parte, el personal docente, que es quien utiliza estos recursos puestos a su alcance por la institución, juega un rol importante para la satisfacción de los estudiantes, como manifiesta Gros (2011) que es primordial que se ofrezca el mismo nivel de calidad que la educación presencial. Es por ese motivo que los materiales educativos utilizados, tales como presentaciones, videos, lecturas y otros, son preparados por los docentes, con la mayor diligencia y esmero y por su parte la Dirección Ejecutiva realiza un seguimiento oportuno a través de la supervisión de la calidad de dichos materiales.

Además, con estos resultados se evidencia que hay total coincidencia con los resultados obtenidos por Valdez (2018), quien en su análisis de la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de un instituto de Lima, concluyó que existe una correlación moderada entre los recursos de aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes.

De lo expresado anteriormente, se deduce que en el Instituto Abaco Piura hay un buen uso de los recursos de aprendizaje virtual y que contribuye a la satisfacción de los estudiantes con la enseñanza virtual que reciben, que muy probablemente se debe a la minuciosa planificación realizada del sistema de enseñanza con participación de todos los actores: personal administrativo, docente y personal de soporte técnico que llegaron a la selección de los recursos que mejor se adaptan a los requerimientos de los estudiantes.

En relación al objetivo específico 2: Establecer la relación de la dimensión acompañamiento virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Pura, la revisión teórica reporta que la dimensión acompañamiento virtual, el docente debe asumir el rol de orientador, guía, de apoyo a los estudiantes, se convierte en tutor, brinda acompañamiento al alumno y permite tener mayor confianza en el método de enseñanza, Gros (2011). En la Tabla 3 se aprecia que el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.545 que es una correlación moderada, en donde los estudiantes expresan un grado de satisfacción respecto al acompañamiento virtual recibido por parte de los docentes y ello se explica por una buena performance del personal docente, que se traduce en una adecuada orientación durante las clases virtuales, el manejo de una planificación apropiada de las actividades con la debida flexibilidad en el entendimiento de las limitaciones de los estudiantes que en gran parte provienen de hogares donde el acceso a éste tipo de aprendizaje es por lo menos limitado.

Dichos resultados coinciden con lo expresado por Gros (2011) en cuanto a que la calidad de la educación virtual depende primordialmente del rol del docente quien es el actor principal cualquiera sea el tipo de aprendizaje, más aún, cuando para una gran mayoría de los estudiantes es una experiencia totalmente nueva el recibirla de manera virtual. Los aspectos más valorados al respecto, por los estudiantes resultan ser la orientación recibida durante el desarrollo de su

aprendizaje virtual tanto por parte del personal docente como por el personal administrativo y académico, quienes brindan una orientación apropiada y absuelven las consultas de los estudiantes de forma oportuna.

Al respecto, juega un papel muy importante la designación de tutores para cada uno de los grupos de estudiantes de las distintas carreras que se brindan en Abaco, cuyas funciones son la de resolver cualquier inquietud de los estudiantes, darles orientación oportuna ante cualquier inconveniente que se les pueda presentar antes, durante o después del desarrollo de las clases virtuales. Cabe mencionar que la Dirección Ejecutiva puso especial cuidado en la selección de tales tutores entre los docentes con mayor experiencia y se preparó todo un programa de capacitación para ellos. Asimismo se crearon los canales de comunicación adecuados para que los estudiantes puedan hacer llegar sus consultas de manera rápida y que los tutores puedan atenderlas de manera oportuna. Con tal fin se utilizan las opciones de comunicación asíncrona que ofrece la plataforma virtual Q10, zoom, el correo electrónico y las redes sociales como whatsapp.

Por otra parte, los resultados coinciden con Pinedo (2017) cuando en su análisis de los factores de calidad percibidos por los estudiantes de un Centro Productivo Daniel Villar de Caraz, encontró que el acompañamiento de los docentes era uno de los aspectos que aumentan la satisfacción de los estudiantes, se concluyó que la valoración correlacional es alta y se relacionan la variables.

Por lo dicho anteriormente, se puede inferir que el acompañamiento que realizan los docentes del Instituto Abaco Piura a sus estudiantes es un aspecto favorable para la satisfacción, que ellos sienten respecto de las clases virtuales que reciben y que en la medida que éste se mejore o incremente se logrará una mayor satisfacción de los estudiantes y se debe principalmente a la estrategia adoptada mediante la cual se asigna un tutor para cada sección y al compromiso obtenido por parte de los docentes para resolver las inquietudes de los estudiantes ya sea en aspectos académicos como administrativos.

En relación al objetivo específico 3: conocer la relación de la dimensión colaboración virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, los referentes teóricos mencionan que la metodología de aprendizaje colaborativo

es una forma de trabajo que permite estar en contacto a través de aplicaciones en un trabajo conjunto entre estudiantes, se gestiona información y se toman acciones, Gros (2011). En la Tabla 4 se aprecia que el valor de correlación de Rho de Spearman es de 0.624, que se considera una correlación moderada en donde los estudiantes registran un buen nivel de satisfacción con la colaboración virtual recibida por sus tutores que se traduce en una labor eficiente con cada grupo. Cabe mencionar que al ser la educación virtual totalmente nueva para el 100% de los estudiantes se suelen presentar una serie de problemas en ellos que les impide recibir las clases virtuales en forma regular, entre ellas, apagones, fallas en el internet, falta de conectividad o fallas de los equipos, etc. Ante esto, los estudiantes recurren en primera instancia a sus tutores, quienes son las personas que intermedian entre ellos y sus docentes o el personal administrativo.

Se ratifica lo manifestado por Gros (2011) respecto a que la calidad de la educación virtual depende en gran medida del apoyo que se brinde a los estudiantes ante las dificultades que se les puedan presentar y sobre ello resulta muy positivo que la Institución haya establecido los medios para que los estudiantes puedan manifestar sus problemáticas y encontrar soluciones que favorezcan tanto a los estudiantes como a la Institución. Cabe mencionar que éste aspecto evita en buena parte que exista un elevado nivel de deserción de los estudiantes, pues siempre se trata de brindarles todo el apoyo posible a fin de que puedan solucionar cualquier inconveniente.

Los inconvenientes más frecuentes son las inasistencias a las clases síncronas, la inasistencia a evaluaciones y la falta de presentación oportuna de trabajos encargados. En cada uno de estos inconvenientes, los tutores realizan las coordinaciones necesarias con el personal docente involucrado para que se les otorgue las facilidades necesarias. Éste grado de flexibilidad, sumado al acceso a recursos tales como el video de grabación de las clases, contribuye a una mayor satisfacción de los estudiantes con la educación virtual recibida.

En relación al objetivo específico 4: determinar la relación de la dimensión competencias con la satisfacción de los estudiantes, la revisión teórica menciona que las competencias son importantes y que el estudiante debe descubrir que competencias precisa desarrollar para interactuar como estudiante virtual y es

necesario que sean competentes en las dimensiones instrumental, cognitiva, relacional, siendo necesario presentar buenas competencias, Gros (2011). En la Tabla 5 se puede apreciar que el valor de correlación Rho de Spearman es de 0.493 que es una correlación positiva moderada, lo que significa que los estudiantes registran una buena satisfacción con las competencias logradas con la educación virtual recibida. Ello se explica por cuanto en la educación virtual impartida por la Institución se realizaron los ajustes en las currículas y contenidos en la educación presencial, con el apoyo de los docentes especialistas en cada programa de estudios, para que los estudiantes logren las competencias que se han establecido en el Silabo. Cabe mencionar que la enseñanza virtual no puede tener objetivos diferentes a la presencial, sin embargo, es obvio que existen algunas competencias difíciles de lograr en los estudiantes de manera virtual.

Para Gros (2011) las competencias obtenidas en los estudiantes son el resultado de la eficiencia y eficacia lograda con la educación virtual y por lo tanto a la postre son el principal referente al momento que los estudiantes manifiestan su satisfacción con la educación virtual recibida. Al respecto existe coincidencia con los resultados de la investigación, pues como se aprecia, los estudiantes valoran sobre otros aspectos, el logro de las competencias que más tarde les permitan desempeñarse en su ámbito laboral. Estos resultados coinciden con Valdez (2018), que obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0.834 para la dimensión competencias en su estudio realizado en el Instituto Materno Perinatal 2017.

En relación al objetivo general: determinar la relación de la educación virtual con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, los referentes teóricos mencionan que la educación virtual es una actividad formativa, cuyo diseño se direcciona según las necesidades de los estudiantes, con el fin de obtener las habilidades y capacidades previstas, Gros (2011). En la tabla 6 arroja el valor de correlación Rho de Spearman de 0.714, que es una correlación positiva alta. Estos resultados coinciden con la postura teórica de Valdez (2018) que considera que la educación virtual está muy relacionada con la satisfacción de los estudiantes y depende de la manera como la institución educativa planifica la forma de realizarla, por medio de recursos adecuados, personal docente capaz de lograr de manera virtual las competencias necesarias en los estudiantes, personas capaces de

resolver los problemas e inconvenientes que suelen presentarse en la educación virtual y que normalmente no se suelen presentar en la educación presencial.

Estos resultados ponen en evidencia una correlación positiva alta entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, lo cual coincide con Boullosa et al. (2017) que en su investigación de la satisfacción con el uso del aula virtual por parte de los estudiantes de un Instituto Público concluye que el 91% de los estudiantes se mostraron satisfechos con la enseñanza virtual, de igual modo Antón (2020), en sus variables educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de la facultad de ingeniería de sistemas de la Universidad del Callao, obtuvo como resultados un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.785 para la variable educación virtual y para la variable satisfacción estudiantil de 0.831; ambas con alta confiabilidad de los estudiantes y concluyó que hay relación directa entre las dos variables.

Así mismo, los resultados confirman que la educación virtual seguirá siendo parte importante de la formación integral de los estudiantes y que la satisfacción será un factor predominante en la calidad del servicio que reciban, considerando que el conocimiento se ve impulsado por la tecnología, toma en cuenta el trabajo colaborativo, la docencia compartida, se valora que los estudiantes puedan transferir sus conocimientos en distintos ámbitos, que desarrollen el pensamiento crítico, que tengan la habilidad de buscar y adaptar el conocimiento que se encuentra en internet y que sepan diferenciar la información que es relevante, que aprendan a relacionar ideas, conectar personas, crear sus redes como lo considera Siemens (2004) en su teoría del conectivismo que se enfoca en la era digital.

VI. CONCLUSIONES

1. La dimensión recursos de aprendizaje se relaciona con la satisfacción de los estudiantes, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.565, según Tabla 2, que es una correlación positiva moderada; es decir que los estudiantes consideran que la educación virtual y los recursos de aprendizaje presentan un nivel moderado. En base a ello, se predice que a mejores recursos de aprendizaje mejora la satisfacción del estudiante.
2. La dimensión acompañamiento virtual se relaciona con la satisfacción de los estudiantes, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.545 según la Tabla 3, que es una correlación positiva moderada, en donde los estudiantes consideran que la educación virtual y el acompañamiento virtual presenta un nivel moderado y se predice que, a mejor acompañamiento virtual, mejora la satisfacción estudiantil.
3. La dimensión colaboración virtual se relaciona con la satisfacción de los estudiantes, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.624, según Tabla 4, es una correlación positiva moderada; es decir que los estudiantes consideran que la educación virtual y la colaboración virtual presentan un nivel moderado y, en base a ello se predice que a mejor colaboración virtual mejora la satisfacción del estudiante.
4. La dimensión competencias se relaciona con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.493, según Tabla 5, que es una correlación positiva moderada; es decir que los estudiantes consideran que la educación virtual y las competencias presentan un nivel moderado y, en base a ello se predice que a mejor desarrollo de competencias mejora la satisfacción del estudiante.
5. Se concluye que la educación virtual se relaciona significativamente con la satisfacción del estudiante del Instituto Abaco Piura, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.714, según Tabla 6 que es una correlación positiva alta y, en base a ello se predice que a mejor educación virtual, mejora la satisfacción del estudiante de Abaco Piura.

VII. RECOMENDACIONES

1. En relación a la dimensión recursos de aprendizaje, se recomienda al Promotor del Instituto Abaco Piura brindar mayor capacitación al personal docente en el manejo de recursos de aprendizaje en entornos virtuales para promover y fortalecer capacidades tecnológicas en el uso de herramientas digitales, de tal manera que el docente sepa orientar y guiar a los estudiantes.
2. Con respecto a la dimensión acompañamiento virtual, se recomienda a la Jefatura de Unidad Académica del Instituto Abaco Piura, monitorear de manera permanente esta nueva modalidad de enseñanza virtual con la finalidad de determinar en qué áreas se debe mejorar para seguir brindando un servicio educativo de calidad, bajo esta modalidad virtual, con el acompañamiento virtual permanente de todos los docentes.
3. En relación a la dimensión colaboración virtual, se recomienda a la Dirección del Instituto Abaco Piura, que considere en la planificación de los cursos virtuales, actividades grupales, en donde se emplee la colaboración virtual entre los estudiantes para lograr objetivos académicos; haciendo buen uso de la plataforma virtual Q10 que tiene herramientas que pueden ser usadas para este fin y que la Institución cuenta desde el año 2019.
4. Con respecto a la dimensión competencias, se recomienda al Promotor del Instituto Abaco Piura, considerar dentro de su presupuesto anual actividades académicas aplicadas a los programas de estudios para el perfeccionamiento y desarrollo de las competencias de los estudiantes que se traduzca su aprendizaje en nuevas capacidades durante su formación tecnológica.
5. En relación al objetivo general, se recomienda a la Dirección de la Institución, considerar en el plan anual de trabajo las capacitaciones tecnológicas a todo el personal administrativo, sobre educación virtual, de acuerdo a los últimos avances y poder brindar apoyo a los estudiantes que lo requieran, con el fin de absolver cualquier duda respecto a sus estudios; considerando que la educación virtual se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Abaco Piura.

REFERENCIAS

- Abanto. (2014). Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación. Trujillo.
- Alemu, Cordier. (2017). Factors influencing international students satisfaction in Korean Universities. Korean.
- Almaguer. (2011). Integración de la enseñanza de las TIC en educación. Dialnet.
- Alsadoon & Turkestani. (2020). Virtual Classrooms for Hearing-impaired Students during the Covid-19 Pandemic. Journal For Multidimensional. Romaneasca Pentru Educatie Multidimensional, 01 - 08. Obtenido de <https://doi.org/10.18662/rrem/12.1sup2/240>
- Alvarez et al. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2). Obtenido de www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num/art1.pdf
- Antón. (2020). Enseñanza virtual y satisfacción en estudiantes de la facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Callao. Lima.
- Bandura. (1987). Teoría del Aprendizaje Social. España: Espasa-Calpe.
- Borras. (1997). Aprendizaje con la internet: una aproximación crítica. (E. electrónica, Ed.) Comunicar . Obtenido de <http://www.us.es/pixelbit/pixelbit.htm>
- Boullosa et al. (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 - Universidad Marcelino Champagnat. Obtenido de <http://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/429>
- Chib et al. (2019). Distributed digital context and learning: Personal empowerment and social transformation in marginalized populations. Comunicar. Obtenido de <http://doi.org/10.3916/C58-2019-05>

- CONCYTEC. (2028). Reglamento de Calificación Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt_version_fial.pdf
- Crisol et al. (2020). Virtual Education for All: Systematic Review. *Education in the Knowledge Society*, 13.
- Galeano. (2004). *Diseño de Proyectos de Investigación*. (C. d. CID, Ed.) Teoría y Praxis Investigativa.
- García y Cantón. (2019). Uso de tecnologías y rendimiento académico en estudiantes adolescentes. *Comunicar*, 73-81. Obtenido de https://www.revista.comunicar.com/index.php?contenido=detalles_y_numero=59-2019-07
- Gardner. (1999). *Intelligence Regamed Multiple Intelligences for the 21st Century*. Nueva York: Basic Book 2000.
- Gonzales. (2019). El aula mente social como potencial creativo en la educación. Enfoque desde el pensamiento complejo. *Revista de Educación Superior*, 34-38. Obtenido de https://www.scielo.org.bo/pdf/escepies/v6nl/v6nl_a08.pdf
- Gros, S. (2011). La evolución del e-learning: del aula virtual a la red. *Iberoamericana de Educación a distancia*, p.69-82. Obtenido de <https://doig.org/10.5944/ried.21.2.20577>
- Haro et al. (2016). Modelos de Satisfacción: Fundamentación Teórica y Criterios de Aplicación. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 145-155.
- Hernández y Mendoza. (2018). *Metodologías de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: MC GRAW HILL EDUCATION.
- Hernández et al.(2010). *Metodología de la Investigación*. (M. Graw, Ed.) México: Hill/Interamericana Editores S.A.

- Kolb. (1984). La teoría de los estilos de aprendizaje. Obtenido de www.udgvirtual.dvg.mx/sites/default/files/publicaciones/2006
- Mallery, G. y. (2003). Using SPSS for Windows Step By Step: A Simple Guide And Reference. Pearson Educations.
- Manjarrés et. al (2020). Virtu@I-ApS: Technological Support for Virtual Service Learning. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 85 - 109. Obtenido de <https://doi-org/10.5944/ried.23.1.24397>
- Martinez. (2018). La Educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual. Vol. XVII(33), p. 7 - 27. Obtenido de <http://www.noticias.com/artículo/25-09-2004/jose-lozano/triangulo>
- Matas. (2018). Likert Scale Format Design: A State of the Issue. Electronic Journal of Educational Research. Obtenido de http://www.Scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-404120180001000385&script=sci_arttext
- McLeod y Wainwright. (2009). Reseeching the study abroad experience. J. Stud.Int. Educ. 13. Obtenido de [http://refhub.elsevier.com/20738-0593\(16\)30539-9/sbref0135](http://refhub.elsevier.com/20738-0593(16)30539-9/sbref0135)
- Mejía et al. (2017). Inclusive Learner Model For Adaptive Recomendations in Virtual Education. IEE 17 th International Conference on Advanced Learning Technologies, (págs. 79-80). Obtenido de <https://url2.cl/p7z3j>
- MINEDU. (06 de 06 de 2020). Ley Universitaria será adecuada a la educación no presencial, Agencia Peruana de Noticias Andina. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-minedu-ley-universitaria-sera-adecuada-a-educacion-no-presencial-800790.aspx>
- Núñez. (2020). Educación Virtual y Satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa. Colombia. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46623/soto_MK A-SD.pdf

- Pereira et al. (2019). El aprendizaje de los jóvenes con medios digitales fuera de la escuela. *Comunicar*, 42- 50. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6733>
- Perlaza. (2018). Influencia de las competencias digitales en el desempeño de una unidad educativa Cumanda-Chimborazo-Ecuador. Tesis. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38248>
- Peruano, D. O. (15 de Marzo de 2020). Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Diario Oficial El Peruano.
- Picón. (2020). ¿Es posible la enseñanza virtual? - FORO EDUCACIONAL.
- Pinedo. (2017). La Calidad del Servicio y Satisfacción de las Buenas Prácticas del Sistema de Formación Profesional en el Centro Técnico Productivo - CETPRO Daniel Villar de Caraz. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.
- Raes et al. (2020). Learning and instruction in the hybrid virtual classroom: An investigation of students, engagement and the effect of quizzes. *Computes & Education*, 143. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103682>
- Sánchez. (2018). Satisfacción Estudiantil en Educación Superior : Validez de su medición (Enero 2018 ed.). Colombia, Santa Martha - Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.
- Sanchez y Reyes. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. (5. Edición, Ed.) Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.
- Sánchez et al. (2015). Informe de Satisfacción Estudiantil 2015. Colombia.
- Siemens, G. (2004). Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital. *Revista Creative Commons* 2.5. Obtenido de https://www.comenius.cl/recursos/virtual/minsal_V2/Modulo_1/Lectura/conectivismo_Siemenspdf

- Suasti. (2018). Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales. Tesis de Maestría , Universidad Técnica de Manabí - Instituto Politécnico Leiria , Portugal.
- Tercero et al. (2020). Ethics in Scientific Research. Imaginariosocial. Obtenido de <http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10>
- Torres et al. (2018). El Aula Virtual: Espacio para promover estrategias de aprendizaje. INFOCIENCIA, 22. Obtenido de <HTTP://WWW.INFOCIENCIASS.CU/INDEX.PHP/INFOCIENCIA/ARTICLE/VIEW/104>
- UNESCO. (2020). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Obtenido de <https://es.unesco.org/news/que-reforzamiento-del-aprendizaje-y-protección-financiación-educación-constituyen-ugencia>
- Vaidyanathan. (2018). The Adoption of Virtual learning Environment in blended classes: An empirical study. Issues in Information Systems, 19. Obtenido de <https://url2.cl/1Kexe>
- Valderrama (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos.
- Valdez. (2018). Educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal. Tesis de maestría, Instituto Nacional Materno Perinatal.
- Vidal. (2020). China, Lecciones online para 280 millones de alumnos.
- Vygotsky. (1934). Teoría socio constructivista.
- Wajeesh & Juhaina. (2020). Secondary Students Identities in the Virtual Classroom. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/su1211447>
- Wang y Courtright. (2011). Transformational Leadership and Performance Across-Criteria and Levels: A meta . Analytic Review . of 25 years of research.
- Wroom. (1999). Teoría de las Expectativas. Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.redalyc.org>

Wu y Tennyson. (2010). A study of student satisfaction in a blended elearning system enviroment. 155-164. Obtenido de [https://refhub.elsevier.com/S0738-0593/16\)30539-9/sbref0255](https://refhub.elsevier.com/S0738-0593/16)30539-9/sbref0255)

Zambrano. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 19(2), 217.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Educación virtual y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado ABACO, Piura, 2020.

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Educación Virtual	<p>La educación virtual se le considera como una actividad formativa, cuyo diseño debe ser direccionado según las necesidades de los discentes, con el fin de obtener las habilidades y capacidades previstas. Así mismo, es importante delinear los lugares y materiales necesarios que respalden dicha ejecución, fomentar la interacción virtual entre los docentes y estudiantes. Considera que todo modelo debe constar de tres componentes esenciales: a) Los recursos de aprendizaje, b) la colaboración y c) el acompañamiento. Gros (2011)</p>	<p>Se medirá los recursos de aprendizaje con materiales didácticos, calidad de tecnología y recursos de aprendizaje, utilizando el cuestionario de Likert aplicado a los estudiantes del Instituto Abaco-Piura, 2020.</p>	<p>Recursos de aprendizaje</p> <p>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. Gros (2011)</p>	<p>Materiales didácticos</p> <p>Calidad de tecnología</p> <p>Recursos de aprendizaje</p>	<p>Ordinal</p> <p>Muy de acuerdo 5</p> <p>De acuerdo 4</p> <p>Indiferente 3</p> <p>En desacuerdo 2</p> <p>Totalmente en desacuerdo 1</p> <p>(escala de Likert)</p>
		<p>Se medirá el acompañamiento virtual con orientación del tutor, flexibilidad y consultas virtuales, utilizando el cuestionario de Likert aplicado a los estudiantes del Instituto Abaco-Piura, 2020.</p>	<p>Acompañamiento virtual</p> <p>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. Gros (2011)</p>	<p>Orientación del tutor</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Consultas virtuales</p>	

		Se medirá colaboración virtual con orientación, apoyo, respuesta oportuna y personalización, utilizando un cuestionario en la escala de Likert aplicado a los estudiantes del Instituto Abaco, Piura, 2020.	Colaboración virtual Apostar por metodologías de aprendizaje colaborativo implica otorgar un papel fundamental a los procesos comunicativos, de trabajo conjunto entre los estudiantes. Gros (2011).	Orientación Apoyo Respuesta oportuna Personalización	
		Se medirá competencias con la formación de competencias y modalidad de estudio, utilizando la escala de Likert aplicado a los estudiantes del Instituto Abaco Piura, 2020.	Competencias 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. Gros (2011)	formación de competencias modalidad de estudio	

SATISFACCION ESTUDIANTIL	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	Se medirá la calidad de la institución con instalaciones e infraestructura, servicios de apoyo, entorno propicio y tecnologías de la comunicación, utilizando el cuestionario de Likert aplicado a los estudiantes del Instituto Abaco-Piura, 2020	La calidad de la institución 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	Instalaciones e Infraestructura Servicios de apoyo Entorno propicio Tecnologías de la comunicación	Ordinal
--------------------------	---	--	---	---	---------

	necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. Álvarez, Chaparro y Reyes (2015)	Se medirá la expectativa del estudiante con foros calificados, trabajo aplicativo, nuevos formatos virtuales y preguntas al tutor, utilizando el cuestionario de Likert aplicado a los estudiantes del Instituto Abaco-Piura, 2020	globalización académica. La expectativa del estudiante 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. Álvarez, Chaparro y Reyes (2015)	Foros calificados Trabajo aplicativo Nuevos formatos virtuales Preguntas al tutor	
		Se medirá Docencia con capacitación, habilidades para interactuar y observaciones del tutor, utilizando el cuestionario de Likert aplicado a los estudiantes del Instituto Abaco-Piura, 2020	Docencia 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. Álvarez, Chaparro y Reyes (2015)	Capacitación Habilidades para interactuar Observaciones del tutor	

ANEXO 2: Recolección de datos

CUESTIONARIO VARIABLE EDUCACION VIRTUAL

Estimado(a) Sr(a):

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: Educación Virtual y Satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020.

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 usted 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	Los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.					
2	La calidad de tecnología empleada en el instituto es la más adecuada para su enseñanza.					
3	Los recursos de aprendizaje (pdf, videos y presentaciones) 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 VARIABLE SATISFACCION ESTUDIANTIL

Estimado(a) Sr(a):

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: Educación Virtual y Satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020.

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
1	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual.					
2	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.					
3	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles					

ANEXO 3: Confiabilidad de variables

Confiabilidad Educación Virtual

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos			
.843	12			
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento 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
p1	45.00	16.737	.000	.862
p2	45.25	12.618	.925	.796
p3	45.15	16.134	.149	.854
p4	45.25	12.618	.925	.796
p5	45.25	15.987	.125	.860
p6	45.25	12.618	.925	.796
p7	45.00	16.737	.000	.862
p8	45.25	12.618	.925	.796
p9	45.15	16.134	.149	.854
p10	45.25	12.618	.925	.796
p11	45.25	15.987	.125	.860
p12	45.25	12.618	.925	.796

Se expone que el Alpha de Cronbach fue de 0.843, que de acuerdo a los rangos propuestos por George Mallery (2003) corresponde a una buena confiabilidad, lo que significa que el instrumento brinda la total seguridad y confianza para medir la variable de educación virtual.

Confiabilidad satisfacción estudiantil

Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	N° de elementos			
.857	11			
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento 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
p1	40.75	9.355	.919	.815
p2	40.70	12.537	-.080	.884
p3	40.75	9.355	.919	.815
p4	40.60	12.147	.017	.884
p5	40.75	9.355	.919	.815
p6	40.70	12.537	-.080	.884
p7	40.75	9.355	.919	.815
p8	40.75	9.355	.919	.815
p9	40.75	9.355	.919	.815
p10	40.75	9.355	.919	.815
p11	40.75	12.408	-.051	.887

Se expone que el Alfa de Cronbach fue de 0.857, que de acuerdo a los rangos propuestos por Mallery (2003) corresponde a una buena confiabilidad, lo que significa que el instrumento brinda la total seguridad y confianza para medir la variable satisfacción estudiantil.

ANEXO 4: VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR CINCO EXPERTOS

Experto 1: Doctor Freddy William Castillo Palacios

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: EDUCACION VIRTUAL

OBJETIVO: "Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020"

DIRIGIDO: A todos los estudiantes del Instituto Abaco-Piura

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Castillo Palacios, Freddy William

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:


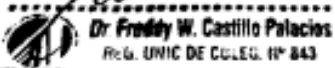
Doctor en Ciencias Administrativas

EXPERTICIA DEL EVALUADOR:

Docente de Investigación

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy adecuado	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Inadecuado	<input type="checkbox"/> Muy inadecuado
--	-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---

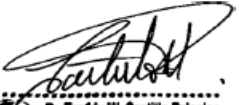


Dr. Freddy W. Castillo Palacios
Reg. UNIC DE COLEG. N° 843

MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA, PIURA, 2020.

					CRITERIOS DE EVALUACIÓN													
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación de los ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación	
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Educación virtual Se le considera como una actividad formativa, cuyo diseño debe ser direccionado según las necesidades de los discentes, con el fin de obtener las habilidades y capacidades previstas. Así mismo, es	Recursos de aprendizaje	.Materiales didácticos	1. Los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos						SI		SI		SI					
	Comprenden tanto los materiales 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. Gros (2011)	.Calidad de tecnología	2. La calidad de tecnología empleada en el Instituto es la más adecuada para su enseñanza						SI		SI		SI					
		.Recursos de aprendizaje	3. los recursos de aprendizaje (pdf, videos y presentaciones publicados en el espacio virtual fueron útiles						SI		SI		SI					
Acompañamiento Virtual 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 Gros (2011) Colaboración Virtual Apostar por metodologías de aprendizaje	Orientación del tutor	Flexibilidad	4. Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales						SI		SI		SI					
			5. El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad						SI		SI		SI					
	Consultas Virtuales	Orientación	6. Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el dinamizador del curso.						SI		SI		SI					
			7. Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.						SI		SI		SI					
			8. Sus tutores apoyan oportunamente						SI		SI		SI					

	Competenciales del rol: la dimensión instrumental, la dimensión cognitiva, la dimensión relacional y la dimensión meta cognitiva. Gros (2011).	.Modalidad de estudio	estudio que permite alcanzar los objetivos del curso																				
--	--	-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE CULEG. N° 243

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: SATISFACCION ESTUDIANTIL

OBJETIVO: "Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020"

DIRIGIDO: A todos los estudiantes del Instituto Abaco-Piura

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

EXPERTICIA DEL EVALUADOR:

DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy adecuado	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Inadecuado	<input type="checkbox"/> Muy inadecuado
--	-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. Nº 843

MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA, PIURA, 2020.

				CRITERIOS DE EVALUACIÓN													
VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación de los ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCION ESTUDIANTEL 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. www.satisfaccion.com	CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN la calidad de la institución es considerada aspecto elemental para que una institución sea competente, se diferencie del resto y asegure	Instalaciones e Infraestructura Servicios de apoyo Entorno propicio	1. El aula fue amigable para desarrollar mis estudios						SI		SI		SI				
			2. El aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella					SI		SI		SI		SI			
EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE Las expectativas del estudiante albergan un conjunto de percepciones colectivas, la primera es lo que esperan los estudiantes de sus centros de estudios y la segunda se refiere al proceso de enseñanza. Los estudiantes consideran una institución de calidad cuando el servicio brindado supera sus expectativas.	DOCENCIA	Tecnologías de la comunicación Foros calificados Trabajo aplicativo Nuevos formatos virtuales Preguntas al tutor	entorno propicio						SI		SI		SI				
			4. La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante					SI		SI		SI		SI			
			5. Los foros calificados resultaron útiles para su aprendizaje					SI		SI		SI		SI			
			6. El trabajo aplicativo resultó útil para su aprendizaje					SI		SI		SI		SI			
			7. Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual					SI		SI		SI		SI			
			8. Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor					SI		SI		SI		SI			

<p>contar con docentes de calidad para la enseñanza virtual, debiendo desarrollar estrategias pedagógicas distintas a las aplicadas a los procesos de educación tradicional, las mismas que serán percibidas por los estudiantes, pues no solo es suficiente su experticia en la materia, sino también es necesario que posean destreza para el uso de herramientas tecnológicas y habilidades comunicacionales Álvarez, Chaparro y Reyes (2015).</p>	<p>Capacitación</p>	<p>dinamizador del curso</p> <p>9. Los tutores docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual</p>						SI		SI		SI		SI	
	<p>Habilidades para interactuar</p>	<p>10. Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos</p>						SI		SI		SI		SI	
	<p>Observaciones del tutor</p>	<p>11. Las observaciones realizadas por el Tutor docente a mis participaciones fueron claras y útiles</p>							SI		SI		SI		SI



<p>colaborativo implica otorgar un papel fundamental a los procesos comunicativos, de trabajo conjunto entre los estudiantes. Gros (2011).</p> <p>Competencias</p> <p>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</p>	<p>Apoyo</p>	<p>cuando existe alguna inquietud en su curso virtual</p> <p>9. Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna</p>							SI		SI		SI		SI	
	<p>Respuesta oportuna</p>	<p>10. la orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor</p>							SI		SI		SI		SI	
	<p>Personalización</p>	<p>11. El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos</p> <p>12. La educación virtual es una modalidad de</p>							SI		SI		SI		SI	

Experto 2: Doctor Hermer Alzamora Román

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: EDUCACION VIRTUAL

OBJETIVO: "Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020"

DIRIGIDO: A todos los estudiantes del Instituto Abaco-Piura

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ROMAN ALZAMORA, HERMER ERNESTO

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

EXPERTICIA DEL EVALUADOR:

Docente de Investigación

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy adecuado	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Inadecuado	<input type="checkbox"/> Muy inadecuado
--	-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---



Hermer Alzamora Roman
INGENIERO INDUSTRIAL - ING. CIVIL
REG. CIP N° 94319

	Competenciales del rol: la dimensión instrumental, la dimensión cognitiva, la dimensión relacional y la dimensión meta cognitiva. Gros (2011).	Modalidad de estudio	estudio que permite alcanzar los objetivos del curso																			
--	--	----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Heidy Alejandra Román
 REG. CIP N° 94318

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: SATISFACCION ESTUDIANTIL

OBJETIVO: "Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020"

DIRIGIDO: A todos los estudiantes del Instituto Abaco-Piura

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ALZAMORA ROMAN HERMER ERNESTO

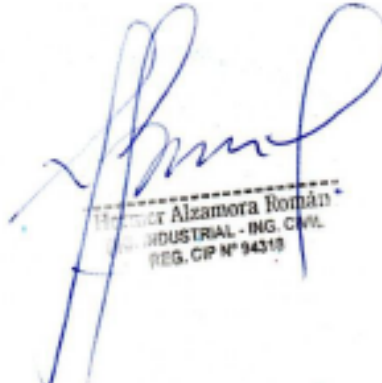
GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

EXPERTICIA DEL EVALUADOR:

Docente de investigación

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy adecuado	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Inadecuado	<input type="checkbox"/> Muy inadecuado
--	-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---



Hermer Alzamora Román
ING. INDUSTRIAL - ING. CIVIL
REG. CP N° 94319

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: EDUCACION VIRTUAL

OBJETIVO: "Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020"

DIRIGIDO: A todos los estudiantes del Instituto Abaco-Piura

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RUIDIAS ALAMO VICTOR GERARDO

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Maestría

EXPERTICIA DEL EVALUADOR:

Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Investigación y Docencia.

VALORACIÓN:

X Muy adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado
-----------------------	-----------------	----------------	-------------------	-----------------------



Víctor Gerardo Ruidías Álamo
Ingeniero Industrial
Registro CIP N° 88268

MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA, PIURA, 2020.

					CRITERIOS DE EVALUACIÓN													
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación de los ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación	
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Educación virtual Se le considera como una actividad formativa, cuyo diseño debe ser direccionado según las necesidades de los discentes, con el fin de obtener las habilidades y capacidades previstas. Así mismo es	Recursos de aprendizaje	.Materiales didácticos	1.Los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos						SI		SI		SI					
	Comprenden tanto los materiales 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. Gros (2011)	.Calidad de tecnología	2. La calidad de tecnología empleada en el Instituto es la más adecuada para su enseñanza						SI		SI		SI					
		.Recursos de aprendizaje	3. los recursos de aprendizaje (pdf, videos y presentaciones publicados en el espacio virtual fueron útiles						SI		SI		SI					
Acompañamiento Virtual 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 Gros (2011) Colaboración Virtual Apostar por metodologías de aprendizaje colaborativo	Orientación del tutor		4. Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales						SI		SI		SI					
			5. El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad						SI		SI		SI					
	.Flexibilidad		6. Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el dinamizador del curso.						SI		SI		SI					
			7. Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.						SI		SI		SI					
.Consultas Virtuales			8. Sus tutores apoyan oportunamente cuando existe					SI		SI		SI						

<p>Acompañamiento Virtual</p> <p>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 Gros (2011)</p> <p>Colaboración Virtual</p> <p>Apostar por metodologías de aprendizaje colaborativo</p>	<p>Orientación del tutor</p> <p>.Flexibilidad</p> <p>.Consultas Virtuales</p> <p>.Orientación</p>	<p>4. Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales</p> <p>5. El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad</p> <p>6. Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el dinamizador del curso.</p> <p>7. Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.</p> <p>8. Sus tutores apoyan oportunamente cuando existe</p>						SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
<p>del rol; la dimensión instrumental, la dimensión cognitiva, la dimensión relacional y la dimensión meta cognitiva. Gros (2011).</p>	<p>.Modalidad de estudio</p>	<p>permite alcanzar los objetivos del curso</p>																			


Victor Gerardo Ruidias Alamo
 Ingeniero Industrial
 Registro CIP N° 88284

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: SATISFACCION ESTUDIANTIL

OBJETIVO: "Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020"

DIRIGIDO: A todos los estudiantes del Instituto Abaco-Piura

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ALZAMORA ROMAN HERMER ERNESTO

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

EXPERTICIA DEL EVALUADOR:

Docente de investigación

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy adecuado	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Inadecuado	<input type="checkbox"/> Muy inadecuado
--	-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---


Victor Gerardo Ruidiaz Alamo
Ingeniero Industrial
Registro CIP N° 85268

MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA, PIURA, 2020.

VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendación
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación de los ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL 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.satisfaccion.com.br/unidadofac.edu.br	CAUDAL DE LA INSTITUCIÓN la calidad de la institución es considerada aspecto elemental para que una institución sea competente, se diferencie del resto y asegure	Instalaciones e Infraestructura Servicios de apoyo Entorno propicio	1. El aula fue amigable para desarrollar mis estudios						SI		SI		SI		SI		
			2. El aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella					SI		SI		SI		SI			
			3. Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un					SI		SI		SI		SI			
una calidad de enseñanza, EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE Las expectativas del estudiante albergan un conjunto de percepciones colectivas, la primera es lo que esperan los estudiantes de sus centros de estudios y la segunda se refiere al proceso de enseñanza. Los estudiantes consideran una institución de calidad cuando el servicio brindado supera sus expectativas. DOCENCIA	Tecnologías de la comunicación Foros calificados Trabajo aplicativo Nuevos formatos virtuales Preguntas al tutor	entorno propicio 4. La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante 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						SI		SI		SI		SI			
							SI		SI		SI		SI				
							SI		SI		SI		SI		SI		
							SI		SI		SI		SI		SI		
							SI		SI		SI		SI		SI		

<p>contar con docentes de calidad para la enseñanza virtual, debiendo desarrollar estrategias pedagógicas distintas a las aplicadas a los procesos de educación tradicional, las mismas que serán percibidas por los estudiantes, pues no solo es suficiente su experiencia en la materia, sino también es necesario que posean destreza para el uso de herramientas tecnológicas y habilidades comunicacionales Álvarez, Chaparro y Reyes (2015).</p>	<p>Capacitación</p>	<p>dinamizador del curso</p> <p>9. Los tutores docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual</p>					SI	SI	SI	SI		
	<p>Habilidades para interactuar</p>	<p>10. Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos</p>					SI	SI	SI	SI		
	<p>Observaciones del tutor</p>	<p>11. Las observaciones realizadas por el Tutor docente a mis participaciones fueron claras y útiles</p>					SI	SI	SI	SI		


Victor Gerardo Roldán Alamo
 Ingeniero Industrial
 Registro CIP N° 82268

Experto 4: Magister Milquiades Roña Córdova

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: EDUCACION VIRTUAL

OBJETIVO: "Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020"

DIRIGIDO: A todos los estudiantes del Instituto Abaco-Piura

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ROÑA CORDOVA, MILQUIADES ENRIQUE

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAESTRIA

EXPERTICIA DEL EVALUADOR:

DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

VALORACIÓN:

Muy adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado
X				


Mg. MILQUIADES ENRIQUE ROÑA CORDOVA
DNI 03118490

MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA, PIURA, 2020.

					CRITERIOS DE EVALUACIÓN												
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación de los ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Educación virtual Se le considera como una actividad formativa, cuyo diseño debe ser direccionado según las necesidades de los discentes, con el fin de obtener las habilidades y capacidades previstas. Así mismo es	Recursos de aprendizaje	.Materiales didácticos	1.Los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Comprenden tanto los materiales 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. Gros (2011)	.Calidad de tecnología	2. La calidad de tecnología empleada en el Instituto es la más adecuada para su enseñanza						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		.Recursos de aprendizaje	3. los recursos de aprendizaje (pdf, videos y presentaciones publicados en el espacio virtual fueron útiles						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Acompañamiento Virtual 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 Gros (2011)	Orientación del tutor		4. Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			5. El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Flexibilidad		6. Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el dinamizador del curso.						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			7. Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Colaboración Virtual Apostar por metodologías de aprendizaje		.Orientación	8. Sus tutores apoyan oportunamente						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

<p>colaborativo implica otorgar un papel fundamental a los procesos comunicativos, de trabajo conjunto entre los estudiantes. Gros (2011).</p> <p>Competencias</p> <p>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</p>	<p>.Apoyo</p> <p>.Respuesta oportuna</p> <p>.Personalización</p> <p>.Formación de competencias</p>	<p>cuando existe alguna inquietud en su curso virtual</p> <p>9. Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna</p> <p>10. la orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor</p> <p>11. El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos</p> <p>12. La educación virtual es una modalidad de</p>							SI	SI		SI		SI		SI		SI		SI		
<p>Competenciales del rol: la dimensión instrumental, la dimensión cognitiva, la dimensión relacional y la dimensión meta cognitiva. Gros (2011).</p>	<p>.Modalidad de estudio</p>	<p>estudio que permite alcanzar los objetivos del curso</p>																				


 Mg. MILQUIDES ENRIQUE ROÑA CÓRDOVA
 DNI 03118490

Experto 5: Magister Jeffry Musayón Díaz

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: EDUCACION VIRTUAL

OBJETIVO: "Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020"

DIRIGIDO: A todos los estudiantes del Instituto Abaco-Piura

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MUSAYÓN DÍAZ JEFFRY STOKELY

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

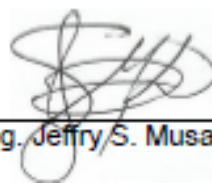
EXPERTICIA DEL EVALUADOR:

ESPECIALISTA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

VALORACIÓN:

Muy adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado
--------------	----------	---------	------------	----------------

X



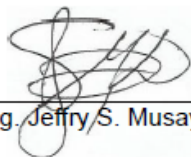
Mag. Ing. Jeffry S. Musayón Díaz

MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA, PIURA, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación de los ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Educación virtual Se le considera como una actividad formativa, cuyo diseño debe ser direccionado según las necesidades de los discentes, con el fin de obtener las habilidades y capacidades previstas.	Recursos de aprendizaje	.Materiales didácticos	1.Los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos						X			X		X		X	
	Comprenden tanto los materiales 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	.Calidad de tecnología	2. La calidad de tecnología empleada en el Instituto es la más adecuada para su enseñanza						X			X		X		X	
	.Recursos de aprendizaje	3. los recursos de aprendizaje (pdf, videos y presentaciones publicados en el espacio						X			X		X		X		
los propios estudiantes.etc. Gros (2011)	Acompañamiento Virtual 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 Gros (2011)	Orientación del tutor	virtual fueron útiles						X			X		X		X	
			4. Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales						X			X		X		X	
			5. El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad						X			X		X		X	
			6. Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el dinamizador del curso.						X			X		X		X	
		.Consultas Virtuales	7. Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.						X			X		X		X	

<p>Colaboración Virtual</p> <p>Apostar por metodologías de aprendizaje colaborativo implica otorgar un papel fundamental a los procesos comunicativos, de trabajo conjunto entre los estudiantes. Gros (2011).</p> <p>Competencias Es necesario que el estudiante sea consciente de qué competencias precisa para</p>	<p>.Apoyo</p> <p>.Respuesta oportuna</p> <p>.Personalización</p> <p>.Formación de competencias</p>	<p>8. Sus tutores apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud en su curso virtual</p> <p>9. Ante cualquier inconveniente en su curso virtual , su tutor docente le da una respuesta oportuna</p> <p>10. la orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor</p> <p>11. El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos</p>						X	X		X		X		X		X		X		X	
<p>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. Gros (2011).</p>	<p>.Modalidad de estudio</p>	<p>12. La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso</p>						X	X		X		X		X		X		X		X	



Mag. Ing. Jeffrey S. Musayón Díaz

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: SATISFACCION ESTUDIANTIL

OBJETIVO: "Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020"

DIRIGIDO: A todos los estudiantes del Instituto Abaco-Piura

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MUSAYÓN DÍAZ JEFFRY STOKELY

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

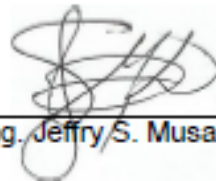
EXPERTICIA DEL EVALUADOR:

ESPECIALISTA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

VALORACIÓN:

Muy adecuado	Adecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado
---------------------	-----------------	----------------	-------------------	-----------------------

X



Mag. Ing. Jeffrey S. Musayón Díaz

MATRIZ DE VALIDACION

TITULO DE LA TESIS: EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA, PIURA, 2020.

				CRITERIOS DE EVALUACIÓN													
VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				Relación entre variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación de los ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación	
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
<p>SATISFACCION ESTUDIANTIL</p> <p>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</p>	<p>CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN</p> <p>la calidad de la institución es considerada elemental para que una institución sea competente, se diferencie del resto y asegure</p>	<p>Instalaciones e Infraestructura</p> <p>Servicios de apoyo</p> <p>Entorno propicio</p>	<p>1. El aula fue amigable para desarrollar mis estudios</p>						X		X		X				
			<p>2. El aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella</p>					X		X		X		X			
			<p>3. Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un</p>					X		X		X		X			
<p>EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE</p> <p>Las expectativas del estudiante albergan un conjunto de percepciones colectivas, la primera es lo que esperan los estudiantes de sus centros de estudios y la segunda se refiere al proceso de enseñanza. Los estudiantes consideran una institución de calidad cuando el servicio brindado supera sus expectativas.</p> <p>DOCENCIA</p>	<p>Tecnologías de la comunicación</p> <p>Foros calificados</p> <p>Trabajo aplicativo</p> <p>Nuevos formatos virtuales</p> <p>Preguntas al tutor</p>	<p>entorno propicio</p> <p>4. La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante</p> <p>5. Los foros calificados resultaron útiles para su aprendizaje</p> <p>6. El trabajo aplicativo resultó útil para su aprendizaje</p> <p>7. Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual</p> <p>8. Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor</p>							X		X		X				
								X		X		X		X			
								X		X		X		X		X	
								X		X		X		X		X	

ANEXO 6: BASE DE DATOS APLICADO PRUEBA PILOTO

PRUEBA PILOTO

BASE DE DATOS VARIABLE EDUCACION VIRTUAL

Unidades de información	ITEMS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4
2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
6	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4
7	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3
8	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
9	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
10	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4
11	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4
12	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4
16	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
17	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	5	4
18	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
19	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4

PRUEBA PILOTO

BASE DE DATOS VARIABLE SATISFACCION ESTUDIANTIL

Unidades de información	ITEMS										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5
6	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
8	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
9	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
10	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
11	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3
12	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4
13	5	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4
14	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
15	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
16	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4
17	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
18	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
19	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4
20	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4

ANEXO 7: BASE DE DATOS APLICADO A LA POBLACIÓN

BASE DE DATOS VARIABLE EDUCACION VIRTUAL

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	201	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	202	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	203	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	204	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	205	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
6	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	206	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
7	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	207	5	5	1	4	4	1	4	5	1	4	5	
8	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	208	5	5	1	4	4	1	4	5	1	4	5	
9	5	4	3	5	4	3	5	5	3	3	4	4	209	5	5	1	4	4	1	4	5	1	4	5	
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	210	5	5	1	4	4	1	4	5	1	4	5	
11	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	211	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
12	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	212	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	
13	5	5	5	2	3	4	4	3	3	4	2	2	213	4	4	5	2	4	4	3	5	5	3	5	
14	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	214	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	4	1	3	4	2	1	5	5	4	3	216	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	2	
17	4	4	5	2	4	4	3	5	5	3	5	5	217	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	218	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	
19	4	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	219	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
20	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	220	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	4	5	2	4	4	3	5	5	3	5	5	221	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
22	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	222	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	223	5	5	1	4	4	1	4	5	1	4	5	
24	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	2	3	224	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	
25	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	225	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
26	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	226	2	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	
27	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	228	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
29	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	229	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
30	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	230	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	
31	5	5	1	4	4	1	4	5	1	4	5	5	231	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	
32	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	232	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	
33	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	233	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	
34	2	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	234	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	236	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	238	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
39	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	239	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	

84	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	284	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	285	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	286	4	1	4	5	4	5	4	5	5	4	5
87	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	2	287	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
88	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	288	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	289	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
90	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	290	4	1	5	4	4	4	4	5	5	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	291	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5
92	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	293	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5
94	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	294	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	295	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
96	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	296	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
97	2	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	1	297	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
98	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	298	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2
99	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	299	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	300	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
101	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	301	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4
102	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	302	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	303	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	304	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4
105	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	305	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
106	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	306	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	307	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
108	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	308	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
109	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	2	309	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	310	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
111	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	311	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
112	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	312	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
113	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	1	313	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	314	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
115	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	315	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
116	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	316	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
117	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	317	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
118	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	318	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
119	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	319	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
120	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	320	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
121	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	321	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
122	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	322	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
123	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	323	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5
124	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	324	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5
125	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	325	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
126	2	2	2	4	5	5	3	2	3	3	5	3	326	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
127	2	2	2	4	5	5	3	2	3	3	5	3	327	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4

172	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	372	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
173	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	373	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
174	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	5	374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	375	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
176	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	376	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1
177	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	377	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5
178	2	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	378	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
179	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	379	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
180	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	380	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3
181	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	381	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2
182	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	382	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2
183	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	383	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2
184	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	384	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2
185	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	385	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
186	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	386	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
187	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	387	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	388	1	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
189	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	389	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
190	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	390	5	5	5	5	2	5	5	4	5	2	5	5
191	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	391	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
192	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	392	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
193	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	393	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1
194	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	394	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2
195	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	395	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
196	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	396	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
197	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	397	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2
198	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	398	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1
199	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	399	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
200	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	400	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4

VARIABLE: SATISFACCION ESTUDIANTIL

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	201	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	202	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	5	2	5	2	5	5	4	5	5	5	5	203	4	5	4	1	4	3	3	4	4	4	4
4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	204	4	5	4	1	4	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	205	4	5	4	1	4	3	3	4	4	4	4
6	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	206	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	207	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	208	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5
9	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	209	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5
10	4	3	4	5	5	4	2	5	4	5	5	210	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5
11	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	211	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4
12	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	212	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	3	3	4	3	2	5	5	5	5	213	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
14	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	214	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	215	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
16	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	216	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	217	1	1	2	1	1	2	2	1	4	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	218	1	1	2	1	1	2	2	1	4	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	219	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	220	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	221	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	222	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
23	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	223	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5
24	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	224	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
25	1	1	2	1	1	2	2	1	4	5	5	225	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
26	1	1	2	1	1	2	2	1	4	5	5	226	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
27	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	229	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
30	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	230	4	4	2	4	4	3	2	2	5	5	4
31	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5	5	231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	232	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
33	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	233	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5
34	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	234	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	235	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	236	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	238	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
39	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	239	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	240	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
41	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	241	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5

42	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	242	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	243	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
44	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	244	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4
45	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	245	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
46	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	246	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4
47	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	247	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
48	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	248	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
49	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	249	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
50	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	250	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
51	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	251	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
52	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	252	4	4	4	2	4	4	4	2	5	5
53	3	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	253	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	254	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5
55	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	255	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5
56	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	256	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
57	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	257	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4
58	3	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	258	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
59	3	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	259	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4
60	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	260	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4
61	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	262	2	5	4	4	3	5	3	4	3	4
63	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	264	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
65	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	265	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
66	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	267	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
68	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	268	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5
69	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	269	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
70	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	270	2	1	2	2	3	3	2	2	3	4
71	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	273	3	5	4	4	2	5	2	4	3	3
74	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	274	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4
75	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	275	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
76	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	276	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
77	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	277	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
78	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	278	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	279	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
80	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	280	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
81	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	281	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
82	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	282	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
83	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	283	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
84	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	285	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4

130	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	330	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	3	4	1	1	2	4	3	3	5	5	5	331	2	3	3	2	4	4	4	4	5	3
132	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	332	5	4	4	2	3	3	3	4	4	4
133	2	4	2	1	4	4	2	3	4	4	4	333	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
134	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	334	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
135	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	335	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
136	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	336	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
137	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	337	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5
138	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	338	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5
139	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	339	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
140	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	340	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
141	2	4	2	1	4	4	2	3	4	4	4	341	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
142	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	342	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3
143	2	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	343	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	344	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
145	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	345	4	5	4	1	4	3	3	4	4	4
146	4	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	346	5	1	5	1	5	1	5	1	1	5
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	347	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4
148	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	348	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	349	1	1	2	1	1	2	2	1	4	5
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	350	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	351	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
152	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	352	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4
153	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	353	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
154	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	355	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
156	4	2	3	4	1	4	2	3	4	4	3	356	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
157	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	357	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	358	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4
159	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	359	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
160	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	360	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
161	3	4	3	4	3	4	2	4	2	2	3	361	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	1	3	4	1	4	3	3	3	4	4	4	362	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
163	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	363	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
164	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	364	2	5	4	4	3	5	3	4	3	4
165	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	365	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
166	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	366	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
167	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	368	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4
169	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	369	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
170	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	370	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
171	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	371	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
172	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	372	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
173	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	373	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5

174	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	5	5	3	1	5	4	3	1	5	5	4	375	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
176	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	376	2	2	3	4	2	3	1	2	2	3
177	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	377	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
178	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	379	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
180	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	380	4	2	5	4	5	5	3	3	4	3
181	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	381	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
182	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	382	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
183	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	383	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
184	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	384	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
185	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	385	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
186	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	386	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
187	5	5	3	1	5	4	3	1	5	5	4	387	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	388	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
189	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	389	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5
190	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	390	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
191	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	391	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3
192	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	392	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5
193	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	393	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4
194	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	394	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
195	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	395	4	2	3	3	4	3	3	4	4	5
196	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	396	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4
197	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	397	4	2	4	3	4	4	3	4	4	5
198	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	398	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
199	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	399	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4
200	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	400	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5

ANEXO X: Documento solicitando autorización

Señor

Ing. Luis Gabriel Vega Palacios

Promotor del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura
Ciudad.

Rosa Edelma Flores Quinde, Directora Ejecutiva de la Institución, con el debido respeto me dirijo a usted para solicitar su autorización y facilidades para aplicar los instrumentos de mi investigación titulada "Educación Virtual y Satisfacción de los Estudiantes de una Institución de Educación Superior Tecnológica Privada, Piura, 2020.

Por las razones expuestas, solicito a Usted acceder a mi solicitud.

Piura, 14 de Junio de 2021



Rosa Edelma Flores Quinde

02616049

Recibido.



Handwritten signature of Ing. Luis Vega Palacios

Ing. Luis Vega Palacios
PROMOTOR EJECUTIVO

ANEXO XI: Protocolo de consentimiento

Piura, 14 de Junio de 2021.

Señora
Rosa Edelma Flores Quinde

Ciudad.

Estimada Sra. Flores:

Es grato dirigirme a usted para saludarla y de acuerdo a lo solicitado en su carta, mediante la presente concedo la autorización para que realice su trabajo de investigación en nuestra Institución.

Así mismo, cuenta con todo el apoyo del personal que requiera para que lleve a cabo las encuestas a los estudiantes de todos los programas de estudios que tenemos.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



[Handwritten signature]
Ing. Luis Vega Palacios
PROMOTOR EJECUTIVO