



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN  
DE EMPRESAS**

**Imagen institucional y satisfacción de la educación virtual en  
estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública,  
Tamarindo 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

Guerrero Morales, Katia Lorena (ORCID: 0000-0002-0761-6671)

Lorzundi Chira, Ricardo Rafael (ORCID: 0000-0001-5672-9472)

**ASESORES:**

Dra. Álvarez Lujan, Blanca Lina (ORCID: 0000-0002-0483-9853)

Mgtr. Zuazo Olaya, Norka Tatiana (ORCID: 0000-0002-2416-5809)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing estratégico y operativo

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres Miguel y Melly que me dieron la vida y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso de este camino difícil y arduo de la vida.

Yolis, eres una pieza fundamental en este camino, gracias por brindarme tu cariño y palabras de aliento para seguir adelante.

A mi hermana Pamela, mi compañera de vida, gracias por estar a mi lado y a pesar de las diferencias siempre estaremos juntas.

**Katia Guerrero**

En especial a Dios por que ha sido mi mayor inspiración sobre todo por estar siempre conmigo en todo momento y bendecirme en cada momento difícil.

A mis padres Katty y Ronald, por todo el esfuerzo que hacen cada día por sacar adelante a la familia y por apoyarme en mis estudios universitarios.

A mi hermano Eduardo, a mis tíos (as) y a mis abuelos por apoyarme y darme consejos para nunca rendirme y siempre dar lo mejor de mí.

**Ricardo Lertzundi**

## **Agradecimiento**

Agradecerle a Dios especialmente por guiarnos en este largo camino y darnos las fuerzas para poder seguir adelante, a nuestras familias y amigos por brindarnos su apoyo emocional en todo momento.

A nuestras asesoras la Dra. Blanca Álvarez y la Mgtr. Norka Zuazo, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos científicos y por tenernos toda la paciencia necesaria para lograr la tan anhelada meta.

Gracias compañero (a), por todo el esfuerzo y dedicación brindada todo este año, todo este trabajo nos convirtió no solo en compañeros sino también en grandes amigos.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	11
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2 Variables y Operacionalización .....	18
3.3 Población, muestra y muestreo .....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS.....	50

## Índice de tablas

Tabla 1. Percepción del estudiante con relación a la competencia del docente ..	24
Tabla 2. Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y la competencia del docente .....	25
Tabla 3. Percepción del estudiante con relación a la calidad del curso virtual .....	26
Tabla 4. Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual .....	27
Tabla 5. Percepción del estudiante con relación a las herramientas tecnológicas	28
Tabla 6. Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y las herramientas tecnológicas .....	29
Tabla 7. Percepción del estudiante con relación al diseño del aula virtual.....	30
Tabla 8. Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y diseño del aula virtual .....	31
Tabla 9. Percepción del estudiante con relación al ambiente del desarrollo del curso virtual.....	32
Tabla 10. Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y ambiente de desarrollo del curso virtual.....	33
Tabla 11. Percepción de los estudiantes referente a la variable imagen institucional .....	34
Tabla 12. Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual .....	36
Tabla 13. Matriz de consistencia .....	50
Tabla 14. Variable y Operacionalización: Imagen institucional.....	52
Tabla 15. Variable y Operacionalización: Satisfacción de la educación virtual ....	53
Tabla 16. Población.....	41
Tabla 17. Juicio de expertos.....	42
Tabla 18. Fiabilidad Alfa de Cronbach Imagen Institucional.....	61
Tabla 19. Fiabilidad Alfa de Cronbach Satisfacción de la educación virtual.....	61
Tabla 20. Niveles de Confiabilidad .....	61

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una de Institución Educativa Pública en Tamarindo. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional; su diseño es no experimental de corte transversal. Para recolectar los datos se utilizó un cuestionario online que se aplicó a 76 estudiantes de primer año de una Institución Pública. Los resultados evidenciaron que más del 50% se encuentran de acuerdo con la imagen institucional que se transmite, al igual con la satisfacción de la educación virtual. Se concluye, que la hipótesis general es aceptada, es decir que existe relación significativa entre ambas variables. La correlación de Rho de Spearman fue de 0.872 entre las variables de estudio, lo que demuestra que existe una correlación positiva alta con un nivel de significancia de 0.000. Por ende, la imagen institucional tiene relación directa con la satisfacción de la educación virtual.

**Palabras clave:** Aprendizaje en línea, educación a distancia, instituciones de enseñanza, imagen institucional, satisfacción

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between institutional image and satisfaction with virtual education in first year students of a public educational institution in Tamarindo. This research had a quantitative approach and a correlational scope; its design is non-experimental and cross-sectional. An online questionnaire was used to collect the data, which was applied to 76 first year students of a public institution. The results showed that more than 50% agreed with the institutional image transmitted, as well as with the satisfaction with virtual education. It is concluded that the general hypothesis is accepted, that is to say that there is a significant relationship between both variables. Spearman's Rho correlation was 0.872 between the study variables, which shows that there is a high positive correlation with a significance level of 0.000. Therefore, institutional image has a direct relationship with satisfaction with virtual education.

**Key words:** Online learning, distance learning, distance education, educational institutions, institutional image, satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la imagen en las empresas juega un papel muy importante a nivel mundial esto debido a que una buena identidad de marca transmite la esencia de la empresa, la seguridad y confianza a sus clientes. Por otro lado, las empresas siempre están en constante renovación o cambio, ya que al no estar en constante implementación de estrategias y comunicación para su público pueden tener una gran desventaja con sus competidores directos. Según Schmidt (1995) define imagen como el conjunto de acciones y servicios que brindan para darse a conocer ante un público nuevo o potencial.

A nivel global, la educación ha tenido gran impacto con la implementación de nuevas estrategias educativas que permitan el fortalecimiento de la enseñanza. Desde el 2020 se está viviendo un cambio social y eso conllevó a que la educación se reinvente impulsando la transformación digital en la sociedad y tome como gran estrategia los medios virtuales, para así poder satisfacer las necesidades requeridas por los estudiantes de las instituciones educativas en el mundo. La pandemia dejó una gran enseñanza con respecto a la manera de aprender y educar dando un giro con respecto a la adaptación al sistema educativo virtual. La educación virtual ya no es una opción, es la única alternativa que se puede utilizar en este confinamiento social, separando al maestro del entusiasmo y curiosidad de sus alumnos (La República, 2021)

A nivel nacional, Perú fue uno de los primeros países de Sudamérica que impuso el distanciamiento social a todos los ciudadanos. El confinamiento ha incidido en la educación de casi 9,9 millones de estudiantes peruanos ya que las clases presenciales fueron suspendidas y se tuvo que adaptar al modo virtual. Por otro lado, el gobierno tuvo la gran idea de tomar medidas estrictas ante los primeros casos ya detectados, esto conllevó a que sea reconocida la labor del Perú y también a tomar acciones con respecto a la educación para que no afecte a futuro o se vea perdido todo el año escolar. (Uneso, 2020)

Como era de esperar, este año se evidencia una tasa de deserción estudiantil, ya sea por factores familiares, sociales o económicos, por ello el



Sindicato Único de Trabajadores de la Educación del Perú (SUTEP, 2021) nos revela que el índice de deserción anual en nivel primario llega al 1.3%, mientras que en secundaria se alcanza un 3.5% debido a la enorme brecha digital. Todo esto ha servido para considerar que en el 2021 se experimente una de las peores crisis educativas en el Perú si es que las tendencias siguen el mismo rumbo.

A nivel regional, el norte piurano no fue ajena a la problemática de este tipo de educación, ya que hay zonas dentro de la región donde la conectividad es deficiente, inclusive en la misma capital de la región, esto afecta a casi 11 mil estudiantes de la provincia de Ayabaca, Morropón y el distrito de Huarmaca (Huancabamba) (RPP Noticias, 2021).

Tamarindo un pueblo ubicado en la provincia de Paita y donde se llevó a cabo la investigación presento diferentes obstáculos entre ellas la deserción por conectividad y dispositivos tecnológicos, dificultades de adaptación a las nuevas formas de educación e incluso se vio afectada la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio educativo recibido. Otro de las dificultades que posiblemente afectó la imagen institucional pudo ser la emergencia sanitaria experimentada lo que generó que algunos padres de familia optaran a que sus hijos no participen en la nueva metodología de estudio. Es por ello, que evidenciamos la necesidad de investigar estas dos variables para verificar si en el colegio las dificultades pueden ser un riesgo para los estudiantes e institución.

Ante esta necesidad, se planteó como pregunta de investigación: ¿Existe relación significativa entre la imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual según la apreciación de alumnos de 1° de una Institución Educativa en el distrito de Tamarindo?, por lo cual se generó el problema general y los problemas específicos del estudio: El problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación entre imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021? lo cual llevo a los problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la imagen institucional y las competencias del docente, calidad del curso virtual, herramientas tecnológicas, diseño del aula virtual y el ambiente de

desarrollo del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021?

Por lo tanto, la presente investigación tuvo una justificación práctica, porque dio a conocer la importancia que tiene la imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1°, y así brindar información para la toma de decisiones correctivas y preventivas, aplicar estrategias para mejorar la imagen y la satisfacción de la educación virtual en los alumnos de una institución educativa pública. Se justifica como teórica esta investigación, ya que se ha podido contrastar teorías de diferentes autores sobre “imagen institucional” y “satisfacción de la educación virtual”; afirmando o negando una relación entre estas dos variables de investigación. Como justificación metodológica, esta investigación tuvo un diseño no experimental, transversal, correlacional, cuantitativa, utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos aplicando dos cuestionarios donde permitió percibir si existe relación significativa entre las dos variables de estudio.

Ante ello, para poder llegar resultados, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021. Por lo tanto, se formularon los objetivos específicos: Determinar la relación entre la imagen institucional y las competencias del docente, calidad del curso virtual, herramientas tecnológicas, diseño del aula virtual y el ambiente de desarrollo del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021. Dado esto, se generó la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre la Imagen institucional y satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021. De la cual, se generó las siguientes hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la imagen institucional y las competencias del docente, calidad del curso virtual, herramientas tecnológicas, diseño del aula virtual y el ambiente de desarrollo del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Como búsqueda fundamental centrado en las variables imagen institucional y satisfacción de la educación virtual, se encontraron los siguientes trabajos previos a nivel internacional, los cuales son:

Olivera (2020), en su artículo de "Satisfacción académica con respecto a los estudiantes universitarios entorno a la educación online". El fin de esta investigación es identificar si los estudiantes de una universidad licenciada de Lima norte están satisfechos con la educación virtual. Una investigación descriptivo comparativo donde se estudió a 326 alumnos que concluyeron que existe insatisfacción con el sistema virtual brindado lo cual lleva como solución evaluar la calidad educativa para el mejoramiento del posicionamiento.

Zambrano (2016), con su artículo denominado "Factores predictores con respecto a la complacencia de las materias virtuales". Tiene como objetivo saber las causas que la enseñanza, la práctica y la retención de los colegas de estas propuestas académicas. Se aplico un cuestionario a 102 estudiantes donde se concluyó que los diferentes factores que se estudiaron sin lo que es el desasosiego por el empleo de tecnología se encuentran de un modo significativamente reciproco.

Yekefallah et al. (2021), este artículo busca diagnosticar la relación que existe entre los factores y la satisfacción de e-learning para los estudiantes durante el Covid-19. Esta investigación se realizó un muestreo aleatorio estratificado utilizando como instrumento el cuestionario que se le aplico a 420 estudiantes llegando a los resultados que las dimensiones del e-learning están altamente relacionadas con la satisfacción de los estudiantes. Se concluyó, que hay que mejorar los factores del e-learning en esta coyuntura de la pandemia.

Flores et al. (2020), en esta investigación se quiso determinar cuan satisfechos estuvieron los alumnos de educación física con sus clases en línea. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental transversal, donde se utilizó un cuestionario que se le aplico a 542 alumnos dando como

resultado las diferencias significativas que existe entre los cursos teóricos y los prácticos como educación física. Se concluye, que no es satisfactorio brindar clases en línea de educación física ya que no se promueve a la actividad física a los alumnos.

Villanueva (2018), en su investigación respecto a la idea de los padres frente al liderazgo directivo e imagen institucional en la Institución Educativa Inicial de Palpa, 2018. El estudio de la indagación ha sido establecer la relación que existe entre sus dos variables como es liderazgo directivo e imagen institucional. El estudio que se realizó fue un método cuantitativo, descriptivo correlacional. Se utilizó una muestra de 35 padres de la institución donde se utilizó 2 cuestionarios donde se concluyó que existe relación entre las variables.

Mora (2020), hizo una investigación sobre la relación de la imagen institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lima, con el fin de conocer si existe relación entre las dos variables y es por eso que se aplicó un cuestionario a 174 trabajadores donde se llegó a deducir que hay un nexo entre la cambiante y a través de la confiabilidad se expresa que hay un servicio muy bueno y eso hace que la imagen y su calidad se evidencien de mejor manera.

Como trabajos previos a Nivel Nacional tenemos las siguientes investigaciones:

Boullosa et al. (2017), ejecutaron un estudio sobre la satisfacción de los estudiantes que usan aulas virtuales que les permitan una mejor especialización en un Instituto Tecnológico Público. Cuyo objetivo es saber el nivel de satisfacción del uso de aulas virtuales según edad y especialidad. Se utilizó Distance Education como instrumento de medición, el cual se le aplicó a 123 suboficiales de primera del ejército. Trajo como conclusión que un 91% de estudiantes se sentían satisfechos con el uso de aulas virtuales.

Franco (2017), realizó una investigación acerca del grado de satisfacción de estudiantes con respecto al servicio de formación recibido en una universidad de la facultad de educación en UNCP. El propósito es señalar si hay

diferencia entre la satisfacción de los estudiantes y la formación del servicio de formación profesional. Para medir la satisfacción se utilizó como instrumento el cuestionario donde se concluyó que hay una diferencia entre las dos variables.

Enfoques teóricos sobre imagen: La imagen dentro de las organizaciones o instituciones busca representar una buena idea o comunicación en la cual se basa el posicionamiento ya que juega un factor muy importante dentro de las organizaciones en la cual una buena marca e imagen transmiten seguridad permitiendo de esta manera tener una buena relación con los entornos empresariales o educativos en un sector enfocado dichamente (Capriotti, 2012)

Por otro lado, Kotler y Lane (2006), manifiesta que la imagen es la percepción que tiene un grupo de personas o individuos acerca de la imagen de una empresa o institución que se ve transmitida a través de la cultura de la empresa, la comunicación, permitiendo de esta manera captar y satisfacer a los usuarios con el propósito que se sientan comprometidos con las instituciones o empresas.

Tipos de imagen: para Bobadilla y Sandoval (2016), la imagen institucional tiene dos grandes conceptos que permiten tener una perspectiva única como son: Imagen interna: la imagen interna es la percepción que tienen los trabajadores de una institución o empresa, la cual permite mejorar y organizar para transmitirla a un entorno amplio y de esa manera expandirse a más sectores con características diferentes a la que ofrece una imagen interna enfocada en el sector institucional o corporativo. Imagen externa: en cuanto a la imagen que tomamos como referencia como es la externa se compone de 2 grandes aspectos fundamentos: Promoción: aquí se generan acciones el cual permite generar ventas y sobre todo incrementar las los procesos de ventas enfocados en servicios o productos, con el fin de obtener respuestas o estímulos acerca del valor agregado que les da la organización a dichos productos. Motivacional: enfocada con el fin de tener una mejor interacción y acercamiento con los usuarios o clientes mediante estímulos de ventas emocionales enfocados en

mantener una satisfacción y fidelidad con los clientes con la finalidad de incrementar ese engagement (en términos de marketing “interacción”).

Toda imagen es fundamental en toda empresa, institución o diferentes sectores, ya que la imagen transmite la percepción de como empresa son siendo de esta manera fundamental para que una buena imagen más allá de una buena comunicación transmita confianza, seguridad y empatía con su público.

Enfoques teóricos sobre Imagen Institucional: la identidad institucional o imagen de marca, es lo que refleja las empresas transmiten permitiéndolas ser auténticas y originales sobre lo que se enfocan o desarrollan con sus productos o servicios. Una buena comunicación y sobre todo un conocimiento del mercado al que te quieres dirigir para penetrar mejor la imagen o marca de una institución o empresa, tiene como factor principal transmitir la mejor siempre y llegar a la mente o corazón del consumidor con buenas acciones y actitudes enfocadas en responsabilidad social y alianzas de crecimiento. (Carrión, 2009)

Es el resultado de la buena interacción de todas experiencias vividas y afrontadas, enfocadas en conocimientos, sentimientos, innovación y autenticidad permitiendo de esa manera ser una imagen nicho y posicionada en un mercado tan exigente y competitivo , ya que las organizaciones o personas tienen respecto de una organización, en ella se ordena la transparencia, pues empieza a impartir lo que cree la crítica pública, la organización no posee una imagen, sino que está constituida por quienes perciben la organización. (Scheinson, 1998)

Entonces desde el punto de vista sobre imagen institucional, no es más que un público definido generalmente ve sobre una organización por medio de la acumulación de todos los mensajes que haya percibido. (Villafañe, 1999)

La imagen institucional tiene una definición amplia que es comparada con la de la imagen corporativa o identidad, la cual el autor Minguez (2016), precisa que es el conjunto de ideas que son transmitidas a los clientes con el fin de llegar o tener una percepción acerca de la imagen que se transmite siempre. El también resalta que una buena imagen es importante ya que eso mantiene

posicionado la empresa en un mercado, a través de su cultura como empresa y los beneficios que se ven enfocados en los clientes persuadiéndolos de una manera diferente, esto genera grandes puntos estratégicos como es el recordamiento de la marca y sobre todo la recomendación de la empresa.

De acuerdo a Kazoleas et al (2001),“La imagen institucional es un cúmulo de atributos observados por el cliente a través de una experiencia social, personal e histórica, además de los factores materiales que se relacionan con la compañía”.

Según afirma Guerra y Arends (2009), la imagen es el grupo de recursos el cual permite que las personas, organizaciones se identifiquen o se diferencien de la competencia, permitiendo de esa manera tener un mejor posicionamiento y oportunidades de innovación en una organización.

Por otro lado, el autor de dicha definición sugiere 5 dimensiones para la teoría de imagen institucional que son las más importantes como:

Accesibilidad: manifiesta que la accesibilidad es importante porque está relacionada con la accesibilidad y conexión, el cual permite tener una mejor interacción, conocimiento y comunicación. Calidad de servicio: la imagen relacionados con la calidad de servicio que se ofrecen, enfocados desde el servicio de la página web que permite y ofrece una mejor omnicanalidad (en términos de marketing “estrategia de comunicación”).

Con diferentes personas, el internet y la atención en las bibliotecas virtuales y sobre todo el aula virtual para generar mayor conformidad y satisfacción. Calidad Académica: la imagen sobre los puntos involucrados al proyecto de estudios, averiguación académica. Elementos tangibles: la imagen sobre los puntos involucrados a la infraestructura de aula, área de tiempo libre, área deportiva, laboratorios. Aspectos sociales: la imagen sobre los puntos involucrados a la interacción maestro-alumno, administrativos-alumnos, ocupaciones extracurriculares.

La definición de la imagen institucional en el contexto universitario por uno de los primeros académicos Dowling (1986), define a la imagen institucional

universitaria, hace referencia que la imagen es el principal factor para que las universidades sean conocidas y a través las cuales describen, relacionan y recuerdan. El concepto de imagen se relaciona con otras variables como satisfacción, clima organizacional, expectativas, calidad de servicio.

Enfoques teóricos sobre satisfacción: La satisfacción cumple un papel muy importante a nivel de organización, esto se debe a que si mantenemos constantemente felices a nuestros clientes y se les brinda servicios con altas expectativas de calidad sea de servicio o productos va a permitir tenerlos fidelizados y se sentirán felices de que se cumplan todas sus expectativas, de tal manera que se le ofrecen también cosas nuevas recién posicionándose en el mercado y teniendo una buena acogida. (Peiró, 2018)

La satisfacción es el proceso por el cual un cliente pasa, esto debido al análisis y estudio respectivo que se hace para mantenerlos satisfechos, por ende, si los resultados siguen siendo positivos el cliente se volverá un cliente fidelizado y recomendará a su percepción el estilo y calidad brindada hacia cierto cliente. Kotler y Lane (2006)

Enfoques teóricos sobre satisfacción al cliente: La satisfacción es una contestación emocional que el comprador ofrece sobre la evaluación del servicio percibido entre su apreciación y las expectativas que se poseía, La satisfacción influye en las futuras interacciones con consumidores. (Vavra, 2002)

Según Zambrano (2016), la satisfacción del alumno es comprendida por los resultados que recibe por medio de una buena comunicación y vivencia que brindan profesores en centros educativos por medio de las tendencias recientes que se aplican en la actualidad como es la modalidad virtual. Entonces se estima que la satisfacción del alumno es un punto bastante fundamental pues es elemental para examinar la calidad de la enseñanza virtual en su ámbito.

De acuerdo con Zambrano (2016) distribuye la satisfacción en cinco dimensiones que son fundamentales para un excelente agrado a los clientes o estudiantes: Competencias del docente: el maestro usa tácticas pedagógicas



para la conexión con los alumnos utilizando diferentes medios y posibilidades. En la enseñanza remota, las tácticas son diferentes a las de la presencialidad, las competencias son percibidas por los alumnos debido a que no solo es preciso el razonamiento académico si no la capacidad de herramientas virtuales y la función de comunicación para contestar oportunamente las dudas que el alumno necesita. Calidad del curso virtual: se establece la efectividad del curso, que corresponde los horarios, flexibilidad de organización y la calidad del desarrollo de las clases comparativamente de la enseñanza presencial. Herramientas tecnológicas: Abarca programas y sistemas que permitan desarrollar un mejor diseño de clases para estudiantes en el modo virtual a distancia con una mejor conexión y desenvolvimiento académico. El maestro y el estudiante debería disponer de los instrumentos correctas para ingresar a los cursos online. Diseño del aula virtual: se alude al interfaz del curso virtual. En esta magnitud los puntos son la utilización simple de particularidad y captación beneficio. Ambiente de desarrollo del curso virtual: una excelente comunicación es primordial para un buen desempeño escolar en los estudiantes, sobre todo contar con equipos que permitan tener una excelente conexión facilitando la ilación de los cursos dictados. En la virtualidad, se permite variar las formas de evaluación al estudiante y aplicar estrategias que permitan una mejor acción.

Por otro lado, González et al. (2017) sostienen que la medir la satisfacción de los estudiantes es importante para analizar su avance y crecimiento académico a través de las estrategias y plataformas que emplean para llegar más a fondo con los conocimientos e interacción de los estudiantes. Por otro lado, también es importante resaltar que los estudiantes son el eje fundamental para el crecimiento y percepción de la imagen de un centro educativo.

Enfoque sobre calidad de servicio: el servicio es un factor primordial porque está enfocado con los valores y virtudes de una organización o persona. La calidad de servicio es un rol muy importante que todas las organizaciones deben cumplir para cumplir con todas las expectativas necesarios para mantener conforme y satisfecho a los usuarios. (Vargas y Aldana de Vega, 2007)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Con respecto al tipo de investigación fue aplicada, cuya finalidad fue resolver los problemas específicos que tiene una investigación. Según CONCYTEC (2018), la investigación es aplicada cuando determina a través del conocimiento científico, los medios por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica.

Fue de tipo no experimental, ya que no altero ninguna de las dos variables presentes en el estudio que se desarrollo (Hernandez, et. al, 2014). Además, fue de corte transversal ya que se recepcionaron datos en un tiempo determinado.

El alcance de investigación que se utilizó fue correlacional, según Hernández et al. (2014) explican que la investigación correlacional agrupa más de dos variables mediante un patrón.

Además, el enfoque fue cuantitativo, según Hernández et al. (2014) indica que para la hipótesis se usa la recaudación de datos y de esa manera demostrar teoría. Este estudio de investigación todos los resultados se manifiestan de manera numérica, permitiendo un análisis estadístico para poder responder a los objetivos que se tienen presentes en la investigación.

#### 3.2 Variables y Operacionalización

En la presente investigación se tuvo en cuenta dos variables, las cuales fueron imagen institucional y satisfacción de la educación virtual que se delimitaron por su nivel como correlacional, por su naturaleza cualitativa y de una escala de medición ordinal para los instrumentos de ambas variables.

La matriz de operacionalización muestra las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores. **(Anexo 2)**

### **Variable 1: Imagen institucional**

Definición conceptual: la imagen es el grupo de recursos el cual permite que las personas, organizaciones se identifiquen o se diferencien de la competencia, permitiendo de esa manera tener un mejor posicionamiento y oportunidades de innovación en una organización. (Guerra y Arends, 2009)

Definición operacional: Esta variable fue medida por cinco dimensiones que son: Accesibilidad, calidad de servicio, calidad académica, elementos tangibles y aspectos sociales. Estas dimensiones fueron medidas desde la óptica de los estudiantes, mediante un cuestionario en la escala de Likert.

### **Variable 2: Satisfacción de la educación virtual**

Definición conceptual: La satisfacción del estudiante es comprendida por los resultados que obtiene a través de una buena comunicación y experiencia que brindan docentes en centros educativos a través de las nuevas tendencias que se utilizan hoy en día como es virtualidad. Por ello se reflexiona que la satisfacción del estudiante es un asunto muy importante porque es fundamental para examinar la calidad de educación virtual con respecto a su entorno. (Zambrano, 2016)

Definición operacional: Esta variable fue medida por cinco dimensiones que son: Competencia del docente, calidad del curso virtual, herramientas tecnológicas, diseño del aula virtual y ambiente de desarrollo del curso virtual. Estas dimensiones fueron medidas desde la óptica de los estudiantes, mediante un cuestionario en la escala de Likert.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Según Hernández et al. (2014) precisa a la población como la agrupación de personas o individuos que armonicen con necesidades o características similares, el cual permite hacer un mejor análisis y comprensión. La población en esta investigación fue de 76 alumnos de 1º año de una Institución Pública en Tamarindo, Piura (**Anexo 5**). Se tuvo en cuenta

como criterios de inclusión a los alumnos con matrícula regular en 1° año de 11 a 13 años y como criterios de exclusión a los docentes, padres de familia y administrativos

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica fue la encuesta, la cual permitió recolectar los datos de los estudiantes. Como afirma Malhotra (2008), hay que interrogar a los individuos para así poder obtener una base de datos acerca de la información recopilada en un grupo de personas donde se les hace una serie de preguntas con respecto a sus intenciones, compromisos, estilos de vida, etc.

El instrumento fue el cuestionario, según Malhotra (2008), es una técnica que permite recolectar datos, la cual hace que sea aplicable cuando se formulan preguntas relacionadas a una presente investigación desarrollándose.

En esta investigación se aplicaron dos cuestionarios que permitieron medir las dos variables como son Imagen institucional y Satisfacción de la educación virtual, en la cual se aplicó una escala de Likert.

En la primera variable se tuvo 19 Ítems la cual estuvo compuesta por 5 dimensiones que fueron medidas a través de los criterios: Totalmente de acuerdo, Parcialmente de acuerdo, Ni acuerdo, ni desacuerdo, Parcialmente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo. Estas dimensiones son: accesibilidad, calidad de servicio, calidad académica, elementos tangibles, aspectos sociales

La segunda variable satisfacción de la educación virtual se tuvo 30 ítems la cual estuvo compuesta por 5 dimensiones que fueron medidas a través de los criterios: Muy satisfecho, Satisfecho, Normal, Poco satisfecho, Nada satisfecho. Estas dimensiones son: competencia del docente, calidad del curso virtual, herramientas tecnológicas, diseño del aula virtual, ambiente de desarrollo del curso virtual

Para la validez de los instrumentos de recolección de datos que viene a representar el concepto de variables que se pretende medir. (Hernández et al. 2014). Se hizo a través de la validación de contenido por tres expertos especialistas en ciencias empresariales. Donde por su ardua experiencia evaluaron con mucho criterio y profesionalismo la relevancia y claridad de cada instrumento para la recolección de datos. **(Anexo 6,7,8)**

Se realizó una confiabilidad del instrumento, ya que esta es el grado de fiabilidad que tiene el instrumento es decir si los resultados son consistentes y coherentes. (Hernández et al. 2014). Por ello se midió a través del Alfa de Cronbach.

Se realizo una prueba piloto a 15 estudiantes manteniendo en privado sus datos. Se aplico una encuesta de manera virtual mediante Google Forms.

Se utilizó la técnica de Alfa de Cronbach, en el programa SPSS ya que permite saber el grado de fiabilidad que tiene los dos instrumentos que se han aplicado a dicho estudiantes, mediante una escala de Likert.

El resultado extraído en el Alfa de Cronbach, mostró que el resultado de la prueba piloto fue de 0.975 aproximándose a 1, esto quiere decir que el cuestionario de Imagen institucional es confiable para su ejecución. **(Anexo 9)**

El resultado extraído en el Alfa de Cronbach, mostró que el resultado de la prueba piloto fue de 0.988 aproximándose a 1, esto quiere decir que el cuestionario de Satisfacción de la educación virtual es confiable para su ejecución. **(Anexo 9)**

### **3.5 Procedimientos**

Los instrumentos aplicados para la medición, estuvieron validados por el juicio de 3 expertos. La confiabilidad de los instrumentos se hizo a través de una prueba piloto a 15 estudiantes con las mismas características del

objeto de estudio, donde se determinó la confiabilidad mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach y resulto siendo confiable.

Se preparó un formulario en Google Forms, donde se originó un link que fue proporcionado entre los estudiantes de primer año de una Institución Educativa Pública a través de sus grupos de WhatsApp dándole la pauta de responder con veracidad y responsabilidad. Esta encuesta estuvo en línea por 30 días, para así poder obtener las respuestas de todos los estudiantes. De esta manera, se hizo un seguimiento constante para saber si es que tenían acceso los estudiantes al link y también para corroborar que todos hayan realizado el cuestionario. El desarrollo de este cuestionario se dio en todo el mes de agosto y los resultados se procesaron en los programas de Excel y SPSS.

Se mantuvo la veracidad de la información y la participación de los estudiantes. Esta información solo tiene el fin de investigación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para el análisis de datos obtenidos, se empleó métodos estadísticos como el coeficiente de Spearman para la medición de escala de ambas variables por ser una medición ordinal, se realizó un análisis inferencial como objetivo de comparar las hipótesis formuladas, por lo cual se utilizó el programa SPSS y Excel ya que los datos son únicamente cuantitativos.

Por otro lado, se realizó métodos descriptivos a través de tablas de frecuencia. Para el análisis inferencial, en primer lugar, se realizó la prueba de normalidad para determinar qué tipo de prueba para el contraste de hipótesis (Rho de Spearman). La discusión de los resultados se hizo mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las tesis consultadas y los antecedentes, y con los planteamientos del marco teórico, las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación contó con aspectos éticos de sinceridad y honestidad, por lo cual se requirió y solicito la participación oportuna y responsable de los alumnos de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, Piura, para así poder realizar la investigación y aplicación de los instrumentos que nos permitieron obtener los resultados para la investigación. Por otro lado, se tuvo como importancia fundamental la confidencialidad de los estudiantes como lo recalca el código de ética presentados por la Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercado (APEIM). La información que se obtuvo solo fue para fines de investigación y educación.

Uno de los principales puntos que se tuvo es la responsabilidad de los alumnos que participaron en la aplicación de los cuestionarios, los datos no fueron manipulados ni alterados. La información que se utilizó fue de fuentes confiables y citadas correctamente respetando la autenticidad de los autores.

La presente investigación fue procesada mediante el programa Turnitin, el cual permitió evidenciar un 15% de coincidencia, de esta manera siendo un porcentaje aceptado dentro del 25% de aceptación.

La investigación tuvo fines académicos, es por ello que la información utilizada es confiable y verdadera para el desarrollo de la investigación que se viene desarrollando durante el periodo 2021.

La universidad César Vallejo manifiesta los principios éticos para la investigación, en esta investigación se utilizaron la autonomía, ya que los participantes tuvieron la alternativa de participar en la investigación cuando ellos pudieron; beneficio, ya que se busca la satisfacción y seguridad de los estudiantes que apoyaron a la investigación; competencia profesional y científica, aquí la población cumple con las características requeridas para el estudio; transparencia, la investigación es clara y precisa por el cual tiene el propósito de ser tomada como fuente de información para futuras investigaciones acerca de las dos variables de estudio.

## IV. RESULTADOS

En función a los resultados de la investigación, estos fueron obtenidos mediante un cuestionario a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021, para medir su percepción de las variables “Imagen institucional y satisfacción de la educación virtual”.

### 4.1 Relación que existe entre la imagen institucional y la competencia del docente en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

Tabla 1.

#### *Percepción del estudiante con relación a la competencia del docente*

Aspectos	Nada Satisfecho		Poco Satisfecho		Normal		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Capacidad de comunicación con el estudiante</b>												
Mensaje que brinda el docente	0	0%	0	0%	6	8%	20	26%	50	66%	76	100%
Respuestas que el docente brinda	0	0%	0	0%	9	12%	18	24%	49	64%	76	100%
<b>Dominio del tema</b>												
Explicación del docente	0	0%	0	0%	6	8%	23	30%	47	62%	76	100%
Materiales que utiliza el docente	0	0%	0	0%	7	9%	18	24%	51	67%	76	100%
<b>Metodología adecuada al curso</b>												
Enseñanza del docente	0	0%	0	0%	3	4%	24	32%	49	64%	76	100%
Objetivos y contenidos del docente	0	0%	0	0%	4	5%	19	25%	53	70%	76	100%

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

Según los resultados obtenidos en la tabla 1, la dimensión competencia del docente, con su indicador capacidad de comunicación con el docente, demuestra que el 66% (50 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con el mensaje que brinda; el 64% (49 estudiantes) se encuentra muy satisfecho ante la respuesta que el docente brinda; en el indicador dominio del tema, se demuestra que el 62% (47 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con su explicación; el 67% (51 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con los materiales que este utiliza; en el indicador metodología adecuada al curso, se



observó que un 64% (49 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con la enseñanza del docente y el 70% (53 estudiantes) expresan que se encuentran muy satisfechos con los objetivos y contenidos que brinda el docente. En conclusión, los estudiantes encuestados dan como resultado que se encuentran muy satisfechos con las competencias brindadas por el docente en la Institución Educativa.

Tabla 2.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y la competencia del docente*

		<b>Competencia del docente</b>
<b>Imagen institucional</b>	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0.825
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	76

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

En la tabla 2 se muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.825, este valor muestra que hay una correlación positiva alta, lo que demuestra que la variable imagen institucional se relaciona directamente con la dimensión competencia del docente.

**Hipótesis Específica 1:**

H0: No existe relación significativa entre la imagen institucional y la competencia del docente en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

H1: Existe relación significativa entre la imagen institucional y la competencia del docente en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

El nivel de significancia es de 0.000 cuyo valor es menor a 0.05, por ende, rechaza la H0 y acepta la H1 que quiere decir que existe relación significativa entre la imagen institucional y la competencia del docente en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021. A través de estos hallazgos se puede concluir que si no existe una buena imagen institucional la competencia del docente se verá afectada directamente y los perjudicados serán los estudiantes.

## 4.2 Relación que existe entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

Tabla 3.

### *Percepción del estudiante con relación a la calidad del curso virtual*

Aspectos	Nada Satisfecho		Poco Satisfecho		Normal		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Contenido de interés del estudiante</b>												
Contenido brindado	0	0%	0	0%	4	5%	24	32%	48	63%	76	100%
Estrategias del docente	0	0%	0	0%	5	7%	22	29%	49	64%	76	100%
<b>Flexibilidad de horarios</b>												
Horario de evidencias	0	0%	0	0%	7	9%	19	25%	50	66%	76	100%
Tiempo de desarrollo	0	0%	0	0%	4	5%	22	29%	50	66%	76	100%
<b>Información de calidad</b>												
Información brindada	0	0%	0	0%	3	4%	26	34%	47	62%	76	100%
Claridad de las sesiones	0	0%	0	0%	4	5%	25	33%	47	62%	76	100%

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

Según los resultados obtenidos de la tabla 3, la dimensión calidad del curso virtual, con su indicador contenido de interés del estudiante, demuestra que el 63% (48 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con el contenido brindado por el docente; el 64% (49 estudiantes) se encuentra muy satisfecho con las estrategias que el docente utiliza para la explicación de sus sesiones de aprendizaje; en su indicador flexibilidad de horarios, se demostró que el 66% (50 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con los horarios que el docente establece para el envío de evidencias; el 66% (50 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con el tiempo de desarrollo de sus clases virtuales; en su indicador información de calidad, se mostró que un 62% (47 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con la información que el docente les brinda y el 62% (47 estudiantes) expresan que se encuentran muy satisfechos con las sesiones de clases ya que son muy claras. En conclusión, los estudiantes encuestados se encuentran muy satisfechos con la calidad del curso virtual que

los docentes les brindan en sus sesiones de clase, siendo de esa manera una satisfacción para los alumnos de la Institución Educativa Pública.

Tabla 4.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual*

		<b>Calidad del curso virtual</b>
<b>Imagen institucional</b>	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0.863
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	76

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

En la tabla 4 se muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.863, este valor muestra que hay una correlación positiva alta, lo que demuestra que la variable imagen institucional se relaciona directamente con la dimensión calidad del curso virtual.

**Hipótesis Específica 2:**

H0: No existe relación significativa entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

H1: Existe relación significativa entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

El nivel de significancia es de 0.000 cuyo valor es menor a 0.05, por ende, rechaza la H0 y acepta la H1 que quiere decir que existe relación significativa entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021. A través de estos hallazgos se puede concluir que si no existe una buena imagen institucional la calidad del curso virtual se verá afectada directamente y los perjudicados serán los alumnos.

### 4.3 Relación que existe entre la imagen institucional y las herramientas tecnológicas en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

Tabla 5.

#### *Percepción del estudiante con relación a las herramientas tecnológicas*

Aspectos	Nada Satisfecho		Poco Satisfecho		Normal		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Uso de aplicaciones educativas</b>												
Aplicación de WhatsApp para la participación en clase	0	0%	0	0%	1	1%	27	36%	48	63%	76	100%
Uso de WhatsApp para las clases de psicología	0	0%	0	0%	7	9%	21	28%	48	63%	76	100%
<b>Disponibilidad de equipos tecnológicos del estudiante</b>												
Equipos celulares para la participación	0	0%	0	0%	6	8%	23	30%	47	62%	76	100%
Computadoras, tablets para la participación	0	0%	0	0%	9	12%	19	25%	48	63%	76	100%
<b>Disponibilidad de conexión a internet</b>												
Conexión de internet	0	0%	0	0%	21	28%	1	1%	45	59%	76	100%
Velocidad de internet	0	0%	0	0%	3	4%	24	32%	49	64%	76	100%

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

Según los resultados obtenidos de la tabla 5, la dimensión herramientas tecnológicas, en su indicador uso de aplicaciones educativas se demuestra que el 63% (48 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con la aplicación de WhatsApp para la participación de sus clases virtuales; el 63% (48 estudiantes) se encuentra muy satisfecho con el uso de WhatsApp para la interacción en sus clases de psicología; en su indicador disponibilidad de equipos tecnológicos del estudiante se determina que el 62% (47 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con los equipos celulares para la participación en sus clases; el 63% (48 estudiantes) poseen computadoras, tablets y se encuentran muy satisfechos con su uso y les permite una mejor participación en clase; en su indicador disponibilidad de conexión a internet se muestra que un 59% (45 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con la conexión de internet que existe para la participación de las clases y el 64% (49 estudiantes) expresan que se encuentran

muy satisfechos con la velocidad de internet permitiendo de esa manera que la comunicación no se vea interrumpida por la baja calidad del servicio. En conclusión, los estudiantes encuestados se encuentran muy satisfechos con las herramientas tecnológicas que la Institución Educativa Pública brinda para mejorar el desempeño de los estudiantes.

Tabla 6.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y las herramientas tecnológicas*

		Herramientas tecnológicas
<b>Imagen institucional</b>	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0.901
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	76

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

En la tabla 6 se muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.901, este valor muestra que hay una correlación positiva muy alta, lo que demuestra que la variable imagen institucional se relaciona directamente con la dimensión herramientas tecnológicas.

**Hipótesis Específica 3:**

H0: No existe relación significativa entre la imagen institucional y las herramientas tecnológicas en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

H1: Existe relación significativa entre la imagen institucional y las herramientas tecnológicas en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

El nivel de significancia es de 0.000 cuyo valor es menor a 0.05, por ende, rechaza la H0 y acepta la H1 que quiere decir que existe relación significativa entre la imagen institucional y herramientas tecnológicas en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021. A través de estos hallazgos se puede concluir que si no existe una buena imagen institucional las herramientas tecnológicas utilizadas para brindar una buena estrategia de aprendizaje y desempeño a los estudiantes se verá afectada directamente y los perjudicados serán los alumnos.

#### 4.4 Relación que existe entre la imagen institucional y el diseño del aula virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

Tabla 7.

##### *Percepción del estudiante con relación al diseño del aula virtual*

Aspectos	Nada Satisfecho		Poco Satisfecho		Normal		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Facilidad del uso del aula virtual</b>												
Uso del aula virtual	0	0%	0	0%	5	7%	21	28%	50	66%	76	100%
Estrategia para ingresar a las aulas virtuales	0	0%	0	0%	7	9%	21	28%	48	63%	76	100%
<b>Recursos complementarios para el aprendizaje del estudiante</b>												
Videos del docente	0	0%	0	0%	3	4%	23	30%	50	66%	76	100%
Imágenes, audios del docente	0	0%	0	0%	2	3%	28	37%	46	61%	76	100%
<b>Comunicación docente – estudiante</b>												
Habilidades del docente para relacionarse con el estudiante	0	0%	0	0%	3	4%	26	34%	47	62%	76	100%
Confianza con el docente	0	0%	0	0%	5	7%	25	33%	46	61%	76	100%

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

Según los resultados obtenidos de la tabla 7, la dimensión herramientas tecnológicas, en su indicador facilidad del uso del aula virtual demuestra que el 66% (50 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con la facilidad que tienen para la utilización del aula virtual; el 63% (48 estudiantes) se encuentra muy satisfecho con las estrategias que se utilizan para el ingreso a las aulas virtuales; en su indicador recursos complementarios para el aprendizaje del estudiante demuestra que el 66% (50 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con los videos que el docente proporciona en sus sesiones de aprendizaje; el 61% (46 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con los recursos audio visuales como imágenes y audios que el docente utiliza en sus clases; en su indicador comunicación docente – estudiante demuestra que un 62% (47estudiantes) se encuentran muy satisfechos con las habilidades que el docente posee para relacionarse con ellos y el 61% (46 estudiantes) muestran que se sienten muy

satisfechos con la confianza que el docente les proporciona fuera y dentro de su horario de clases. En conclusión, los estudiantes encuestados se encuentran muy satisfechos con el diseño del aula virtual que la Institución Educativa Pública brinda para el crecimiento académico y emocional de sus estudiantes.

Tabla 8.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y diseño del aula virtual*

		Diseño del aula virtual
<b>Imagen institucional</b>	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0.876
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	76

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

En la tabla 8 se muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.876, este valor muestra que hay una correlación positiva alta, lo que demuestra que la variable imagen institucional se relaciona directamente con la dimensión diseño del aula virtual.

**Hipótesis Específica 4:**

H0: No existe relación significativa entre la imagen institucional y el diseño del aula virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

H1: Existe relación significativa entre la imagen institucional y el diseño del aula virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

El nivel de significancia es de 0.000 cuyo valor es menor a 0.05, por ende, rechaza la H0 y acepta la H1 que quiere decir que existe relación significativa entre la imagen institucional y el diseño del aula virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021. A través de estos hallazgos se puede concluir que, si no existe una buena imagen institucional, el diseño del aula virtual se verá afectado y así llegar a una insatisfacción por parte de los alumnos.

#### 4.5 Relación que existe entre la imagen institucional y el ambiente de desarrollo del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

Tabla 9.

##### *Percepción del estudiante con relación al ambiente del desarrollo del curso virtual*

Aspectos	Nada Satisfecho		Poco Satisfecho		Normal		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Interacción en línea entre estudiantes y docentes</b>												
Estrategias para generar mayor conocimiento y comunicación	0	0%	0	0%	5	7%	25	33%	46	61%	76	100%
Preguntas que realiza el docente	0	0%	0	0%	3	4%	28	37%	45	59%	76	100%
<b>Respeto entre estudiantes y docentes</b>												
Respeto dentro y fuera	0	0%	0	0%	6	8%	25	33%	45	59%	76	100%
Aplicación de normas de convivencia	0	0%	0	0%	5	7%	26	34%	45	59%	76	100%
<b>Motivación de participación activa en clases</b>												
Motivación del docente	0	0%	0	0%	5	7%	25	33%	46	61%	76	100%
Motivación del estudiante	0	0%	0	0%	7	9%	25	33%	44	58%	76	100%

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

Según los resultados obtenidos de la tabla 9, la dimensión ambiente del desarrollo del curso virtual, en su indicador interacción en línea entre estudiantes y docentes, demuestra que el 61% (46 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con las estrategias empleadas por la Institución para generar una mejor enseñanza y mantener una comunicación de calidad; en su indicador respeto entre estudiantes y docentes, se demuestra que el 59% (45 estudiantes) se encuentra muy satisfecho con las preguntas que se les realiza a los docentes y sus prontas y claras respuestas; el 59% (45 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con el respeto mutuo que hay entre docentes y alumnos fuera del horario de clases virtuales; el 59% (45 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con las normas de convivencia implantadas por la institución y docentes; en su indicador motivación de participación activa en clases, demuestra que un 61% (46 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con las



estrategias que utiliza el docente para motivar al estudiante y evitar la deserción de clases y el 58% (44 estudiantes) se encuentran muy satisfechos con la motivación que como estudiantes muestran en diferentes actividades para representar virtualmente a la Institución Educativa Pública. En conclusión, los estudiantes encuestados se encuentran muy satisfechos con el ambiente del aula virtual permitiendo de esa manera que ellos puedan desempeñarse mejor demostrando sus habilidades en cada sesión de aprendizaje que tienen en la institución.

Tabla 10.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y ambiente de desarrollo del curso virtual*

		Ambiente de desarrollo del curso virtual
<b>Imagen institucional</b>	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0.872
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	76

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

En la tabla 10 se muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.872, este valor muestra que hay una correlación positiva alta, lo que demuestra que la variable imagen institucional se relaciona directamente con la dimensión ambiente de desarrollo del curso virtual.

#### **Hipótesis Específica 5:**

H0: No existe relación significativa entre la imagen institucional y el ambiente del desarrollo del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

H1: Existe relación significativa entre la imagen institucional y el ambiente del desarrollo del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

El nivel de significancia es de 0.000 cuyo valor es menor a 0.05, por ende, rechaza la H0 y acepta la H1 que quiere decir que existe relación significativa entre la imagen institucional y el ambiente de desarrollo del aula virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021. A través de estos hallazgos se puede concluir que, si no existe una buena imagen

institucional, el ambiente de desarrollo del curso virtual no lograra tener las expectativas necesarias para que sus alumnos demuestren una excelente capacidad de desarrollo estudiantil por parte de sus profesores.

#### 4.6 Relación entre imagen institucional y satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021

Tabla 11.

##### *Percepción de los estudiantes referente a la variable imagen institucional*

Aspectos	En desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Ni de acuerdo / ni desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Accesibilidad</b>										
Recursos académicos	0	0%	0	0%	7	9%	26	34%	43	57%
Estrategias	0	0%	0	0%	8	11%	26	34%	42	55%
Acceso a PNAQW	0	0%	0	0%	7	9%	25	33%	44	58%
Esfuerzos educativos a los hogares	0	0%	0	0%	5	7%	22	29%	49	64%
<b>Calidad de servicio</b>										
Información en Facebook	0	0%	0	0%	8	11%	23	30%	45	59%
Mensajes de Covid-19 en Facebook	0	0%	0	0%	8	11%	21	28%	47	62%
Servicio de internet participación	0	0%	0	0%	6	8%	24	32%	46	61%
Servicio internet recursos académicos	0	0%	0	0%	9	12%	25	33%	42	55%
<b>Calidad académica</b>										
Esfuerzos por cumplir metas	0	0%	0	0%	7	9%	25	33%	44	58%
Investigación en los estudiantes	0	0%	0	0%	7	9%	26	34%	43	57%
Trabajo en equipo	0	0%	0	0%	6	8%	24	32%	46	61%
<b>Elementos tangibles</b>										
Materiales en la plataforma	0	0%	0	0%	3	4%	29	38%	44	58%
Información sobre temas institucionales	0	0%	0	0%	6	8%	22	29%	48	63%
Mensajes a través de medios digitales	0	0%	0	0%	4	5%	27	36%	45	59%

Mensajes a través de medios tradicionales	0	0%	0	0%	8	11%	25	33%	43	57%
<b>Aspectos sociales</b>										
Trato administrativo	0	0%	0	0%	5	7%	26	34%	45	59%
Estrategias de administrativos	0	0%	0	0%	3	4%	27	36%	46	61%
Desarrollo para actividades de la comunidad	0	0%	0	0%	2	3%	29	38%	45	59%
Participación de estudiantes en eventos	0	0%	0	0%	9	12%	22	29%	45	59%

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

En la tabla 11 se muestra que los estudiantes de 1 año en su mayoría se encuentra totalmente de acuerdo con la dimensión accesibilidad, ya que la Institución Educativa cumple con los recursos académicos para la participación de los cursos virtuales (43 estudiantes), las estrategias para el acceso a las clases virtuales (48 estudiantes), el acceso al recojo de Qaliwarma (44 estudiantes) y los esfuerzos que hace la institución para que llegue la educación a los hogares de los alumnos (49 estudiantes); en la dimensión calidad de servicio se muestra que en su mayoría se encuentran totalmente de acuerdo, ya que la información brindada en Facebook es adecuada (45 estudiantes) e informan con buenos mensajes sobre la COVID- 19 (47 estudiantes), también se encuentran de acuerdo con el servicio de internet que se brinda para la interacción de sus clases virtuales (46 estudiantes) y uso de los recursos académicos (42 estudiantes), en la tercera dimensión que es calidad académica los alumnos manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo con esta ya que la institución educativa se esfuerza para el cumplimiento de las metas de estudio (44 estudiantes), se involucra con la investigación de ciencia y tecnología de los estudiantes (43 estudiantes), busque integrar a los alumnos con el trabajo en equipo (46 estudiantes); en la dimensión elementos tangibles los estudiantes manifiestan que están totalmente de acuerdo ya que el material que brinda en las plataformas virtuales es el adecuado (44 estudiantes) al igual que la información institucional que se brinda en ellas (48 estudiantes), al igual que los mensajes que se brindan a través de medios digitales (45 estudiantes) y tradicionales (43 estudiantes) y en la dimensión aspectos sociales también los alumnos se encuentran totalmente de acuerdo porque los administrativos tienen

un buen trato (45 estudiantes) y con las estrategias que estos tienen para la solución de problemas (46 estudiantes), además se encuentran de acuerdo que la institución educativa desarrolle actividades para la comunidad (45 estudiantes) y haga participar a los alumnos en estas (45 estudiantes). Por ende, se concluye que los estudiantes se encuentran totalmente de acuerdo con la imagen y sus aspectos que brinda la Institución Educativa.

Tabla 12.

*Prueba de correlación Rho Spearman entre la imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual*

		Satisfacción de la educación virtual
<b>Imagen institucional</b>	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0.872
	Sig. (bilateral)	0.000
	N°	76

Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública en Tamarindo, 2021

En la tabla 12 se muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.872, este valor muestra que hay una correlación positiva alta, lo que demuestra que las dos variables imagen institucional y satisfacción de la educación virtual se relaciona directamente.

### **Hipótesis General:**

H0: No existe relación significativa entre la imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

H1: Existe relación significativa entre la imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.

El nivel de significancia es de 0.000 cuyo valor es menor a 0.05, por ende, rechaza la H0 y acepta la H1 que quiere decir que existe relación significativa entre la imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021. A través de estos hallazgos se puede concluir que, si no existe una buena imagen institucional, la satisfacción en las clases virtuales se verá afectada y por ende hará que los estudiantes no concluyan adecuadamente el año escolar.

## V. DISCUSIÓN

Después de haber procesado los datos recolectados y presentarlos como resultados del estudio, estos se contrastarán con los trabajos previos y con los fundamentos teóricos.

Los resultados de la primera hipótesis específica, que consistió en determinar la relación entre la imagen institucional y las competencias del docente, en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021, se obtuvo como resultado que la relación entre la imagen institucional y la competencia del docente tuvo un  $R= 0.825$ , llegando a concluir que los estudiantes perciben una buena imagen institucional, cada vez que se mejora la competencia del docente. Estos resultados difieren de los resultados del estudio de Franco (2017), quien en su investigación acerca del grado de satisfacción respecto al servicio de formación recibido por parte de los docentes de una institución de educación superior, logrando demostrar que existe diferencias entre la satisfacción de los estudiantes y el servicio de formación profesional recibido; el autor hace mención que en este tipo de formación implica mucho las capacidades investigativas del alumno.

A su vez, Zambrano (2016) al referirse a las competencias del docente, menciona que son las tácticas pedagógicas usadas por el docente a fin de establecer una conexión con los alumnos durante la enseñanza remota, recalcando que estas tácticas son diferentes a las de la presencialidad, todo ello es percibido por los alumnos debido a que no solo es preciso el razonamiento académico si no la capacidad de herramientas virtuales y la función de comunicación para contestar oportunamente las dudas que el alumno tiene. Queda claro que las competencias de los docentes son parte del servicio educativo que brinda la institución, donde los resultados obtenidos demuestran que más del 60%, en promedio, de los estudiantes se encuentran muy satisfechos con cada una de las características de las competencias que poseen los docentes de la institución, lo cual refleja que se ha procurado mejorar el servicio de educación virtual, mejorando las competencias docentes, pues Kotler y Lane (2006) mencionan que siempre se debe procurar mejorar el producto o

servicio ofrecidos, esto deja en la mente del consumidor un buen concepto de la empresa.

Los hallazgos de la segunda hipótesis específica, que consistió en determinar la relación entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual, en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021; demostraron que la imagen institucional y la calidad del curso virtual calidad tienen un agrado de correlación de 0.863, permitiendo concluir que los estudiantes percibirán una buena imagen institucional, cada vez que se hagan esfuerzos por mejorar la calidad del curso virtual, todo ello corrobora los resultados de la investigación de Mora (2020), quien estudió la relación de la imagen institucional y la calidad de servicio en una municipalidad, llegando a deducir que hay un nexo entre las variables y a través de la confiabilidad se expresa que hay un servicio muy bueno y eso hace que la imagen y su calidad se evidencien de mejor manera; pues Zambrano (2016) refiere que calidad del curso virtual, se entiende como la efectividad del curso, que corresponde los horarios, flexibilidad de organización y la calidad del desarrollo de las clases comparativamente de la enseñanza presencial.

Al hacer mención de la calidad, la cual consiste en la búsqueda de la mejora continua Zambrano (2016) ; en este caso la calidad de los cursos impartidos en el contexto de la educación virtual, ha requerido de esfuerzo en conjunto del ministerio de educación, autoridades, docentes y padres de familia de la institución educativa, de los cuales casi el 100% de los estudiantes se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la calidad de los cursos virtuales ofrecidos, pues ello hace atractivo el servicio que brinda la institución, proyectando una buena imagen como institución educativa.

Los resultados de la tercera hipótesis específica, que es determinar la relación entre la imagen institucional y las herramientas tecnológicas, en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman,  $R=0.901$ , lo cual permitió comprender que la buena imagen institucional que proyecta la institución educativa es sinónimo de satisfacción de los alumnos respecto al buen

uso e implementación de nuevas herramientas tecnológicas en su actividad académica, por parte de los docentes; todo esto concuerda con Boullosa et al. (2017), quienes en su estudio acerca de la satisfacción de los estudiantes que hacen uso de las aulas virtuales como herramientas que les permitan mejorar su especialización en un Instituto Tecnológico Público, demostraron con sus hallazgos que, el 91% de estudiantes se sentían satisfechos con el uso de estas herramientas tecnológicas (aulas virtuales).

Encontrando fundamento teórico en lo manifestado por Guerra y Arends (2009), quienes asocian a la imagen como un conjunto de recursos los cuales permiten que las personas, organizaciones se identifiquen o se diferencien de la competencia, permitiendo de esa manera tener un mejor posicionamiento y oportunidades de innovación en una organización; entendiéndose que en aquellas instituciones en las que se haga uso de herramientas tecnológicas, proyecta una buena imagen. Hoy en día, el uso de herramientas tecnológicas es indispensable para el desempeño de todas las organizaciones, pues la concepción que se puede tener de una organización que no utilice tecnología, sería negativa; en el caso de la institución objeto de estudio, se procuró implementar una serie de medidas tecnológicas a fin de no detener la educación de sus estudiantes en el contexto del confinamiento por el Covid-19, dichas medidas han generado un buen grado de satisfacción en cerca del 100% de los estudiantes, esto hace que proyecte una imagen de institución moderna.

Así mismo, los resultados encontrados referente a la cuarta hipótesis específica es de determinar la relación entre la imagen institucional y el diseño del aula virtual, en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021, se pudo encontrar que la relación existente entre la imagen institucional y el diseño del aula virtual, determinado con el coeficiente de Rho de Spearman = 0.876, permitiendo ratificar que al mejorar el diseño del aula virtual, mejorará también la imagen institucional que proyecta la institución educativa pública; resultados que coinciden con los hallazgos de Boullosa et al. (2017), quienes en su estudio pudieron determinar que los estudiantes de instituto tecnológico, sienten gran satisfacción con la educación por medio de aulas virtuales, dependiendo de la edad y la especialidad; demostrando que la

calidad de diseño y en general de las aulas virtuales deben ser una de las prioridades; esto mejora significativamente la imagen que tienen los estudiantes de su institución, pues se trata de una experiencia de estudio en un ambiente moderno.

Así lo afirma (Scheinsohn, 1998), la imagen institucional es el resultado de la buena interacción de todas experiencias vividas y afrontadas, enfocadas en conocimientos, sentimientos, innovación y autenticidad conllevando a que dicha imagen se logre posicionar en un mercado tan exigente y competitivo. La nueva forma de educación, conllevó a que todos los estudiantes y docentes hicieran uso de tecnología, ya que no había otra manera de lograrlo; a pesar de que no todas las personas son diestras con el manejo de la tecnología, esto se pudo superar debido a que los entornos creados para esta labor, debieron ser amigables, intuitivos y de fácil uso, además que los recursos complementarios que los docentes comparten en estos espacios, deben ser un soporte al aprendizaje de los estudiantes, pues en la institución educativa donde se realizó el estudio, esto se trabajó y ha conseguido que en promedio, el 98% de los estudiantes tuvieran un alto grado de satisfacción e imagen institucional. Todo esto ratifica distintas teorías de la mercadotecnia, que refieren que un cliente satisfecho respecto a un producto o servicio, genera en él un buen concepto de la empresa que lo provee.

Los resultados de la quinta hipótesis específica de estudio, consistió en determinar la relación entre la imagen institucional y el ambiente de desarrollo del curso virtual, en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021, obteniéndose según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman  $R=0.872$  entre la imagen institucional y el ambiente de desarrollo del curso virtual, dando a comprender que para proyectar una buena imagen institucional entre los estudiantes, es de suma importancia que se trabaje en asegurar un buen ambiente de desarrollo en el aula virtual; pues la satisfacción que los alumnos tengan respecto la enseñanza virtual, en gran parte es por el buen ambiente en el que se llevan a cabo las clases en el entorno virtual; esto demuestra la capacidad de liderazgo de un docente, pues Villanueva (2018) en su investigación respecto a la idea de los padres frente al liderazgo directivo e



imagen institucional en una Institución Educativa Inicial de Palpa, 2018. Llegó a determinar que la capacidad de liderazgo es sinónimo de buena imagen institucional; así mismo el ambiente de desarrollo del curso es básica en la experiencia del estudiante del servicio educativo que está recibiendo, basados en lo que Kazoleas et al (2001) refiere, a imagen institucional es un conjunto de atributos observados por el cliente a través de una experiencia social, personal e histórica, además de los factores materiales que se relacionan con la compañía.

Al migrar de la educación presencial a la virtual, hubo una serie de inconvenientes debido a lo que se conoce como, resistencia al cambio, se tuvo que trabajar e idear formas para manejar aspectos como, la interacción y respeto entre docentes y estudiantes, así como la motivación constante de los estudiantes para atrapar su atención, el cual en el campo del marketing se le podría entender como las características atractivas del producto; después de muchos intentos fallidos e identificando las distintas necesidades de los usuarios (estudiantes), los docentes en la institución educativa han logrado que más del 90% de sus estudiantes se encuentren con un alto grado de satisfacción, respecto al ambiente de desarrollo del curso.

Por último, los resultados de la hipótesis general, fue determinar la relación entre imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021, donde el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de 0.872, así mismo cada una de estas variables analizadas independientemente, mostraron unos valores por encima del 90% de estudiantes con niveles de satisfechos y muy satisfechos, respecto a la imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual que la Institución Educativa logra proyectar; con todo esto se demostró que entre las variables imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual, existe una relación directa y estrecha, permitiendo llegar a la conclusión que cada vez que se observe una mejora en la imagen institucional es porque ha mejorado la satisfacción de la educación virtual; todo esto coincide con los hallazgos de Yekefallah et al. (2021), quien en su artículo de investigación pudo demostrar que la satisfacción de los estudiantes está

estrechamente relacionada a las dimensiones del e-learning; pues el e-learning comprende todo el proceso enseñanza, aprendizaje realizado de manera virtual; por otro lado los resultados de Flores et al. (2020), acotan que la satisfacción de la enseñanza virtual dependen si se trata de una clase teórica o práctica. Pues Capriotti (2012), afirma que la imagen institucional pretende representar una buena idea o comunicación en la cual se basa el posicionamiento ya que juega un factor muy importante dentro de las organizaciones en la cual una buena marca e imagen son sinónimo de satisfacción y alcance de las expectativas, además transmiten seguridad permitiendo de esta manera tener una buena relación con los entornos empresariales o educativos; igualmente Kotler y Lane (2006), manifiestan que la imagen de una empresa o institución permite captar y satisfacer a los usuarios con el propósito que se sientan comprometidos con las mismas. Desde óptica de la mercadotecnia, se puede entender que debido a que la institución viene procurando mejorar su servicio de educación virtual, del cual la mayoría de estudiantes encuentran un buen nivel de satisfacción, pues dichos esfuerzos están siendo suficientes para que la imagen que proyecta la institución sea la esperada.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.825 entre las variables imagen institucional y la competencia del docente, se puede concluir que cada vez que se observe una mejora en la imagen institucional es porque se ha mejorado también la competencia docente, dado que entre ambas variables la relación es estrecha y directa.

**Segunda.** El resultado de la relación entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual es de 0.863, se llega a la conclusión de que cada vez que los estudiantes percibirán una buena imagen institucional, es porque se hacen esfuerzos para mejorar la calidad del curso virtual, esta conclusión se basa en que entre ambas variables existe una relación estrecha y directa.

**Tercera.** Basados en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido de la relación entre la imagen institucional y herramientas tecnológicas es de ( $R=0.901$ ) se puede concluir que la imagen institucional que proyecta la institución, objeto de estudio, mejorará cada vez que los docentes mejoren el uso o implementen nuevas herramientas tecnológicas en su actividad académica; ya que ambas variables se encuentran directa y estrechamente relacionadas.

**Cuarta.** La relación existente entre la imagen institucional y el diseño del aula virtual, según el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.876, se puede concluir que, al mejorar el diseño del aula virtual, mejorará también la Imagen institucional que proyecta la institución educativa pública, tal es así que ambas variables se encuentran relacionadas estrechamente de manera positiva.

**Quinta.** El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la relación entre la imagen institucional y el ambiente de desarrollo del curso virtual es de  $R=0.872$ , por lo tanto, se puede concluir que, para proyectar una buena imagen institucional entre los estudiantes, es fundamental que se trabaje en asegurar un buen Ambiente de desarrollo en el aula virtual; debido a que ambas variables se encuentran estrecha y directamente relacionadas.

**Sexta.** Los resultados de la relación entre la imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido fue de 0.872, llegando a la conclusión de que un usuario altamente satisfecho tendrá una buena imagen de la institución proveedora del servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En esta investigación se identificó que la imagen institucional está relacionada directamente con las dimensiones de la satisfacción de la educación virtual, por ello se recomienda a los próximos investigadores continuar con la línea de estudio de estas dos variables e investigar con más autores nuevas dimensiones para determinar si con estas se relacionan.

El estudio se realizó en un contexto virtual, por ello se recomienda a las diferentes instituciones a buscar herramientas tecnológicas que faciliten el uso y relación entre usuario e institución y así poder seguir manteniendo una excelente imagen.

Se aconseja a los investigadores futuros hacer un estudio en la etapa presencial para poder comparar los resultados que se obtuvieron en la virtualidad, tomando en cuenta la teoría e indicadores de la imagen institucional expuestas en la investigación, pero averiguando nuevos indicadores para la satisfacción educativa.

## REFERENCIAS

- Bobadilla, V., & Sandoval, S. (2016). *La responsabilidad social y su influencia en la imagen institucional de la Empresa de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C. Trujillo 2014*. [Tesis de licenciatura, Universidad Antenor Orrego]. [file:///C:/Users/JENNY/Downloads/RE\\_ADMI\\_VIERA.BOBADILLA\\_SHEYL\\_A.SANDOVAL\\_RESPOSABILIDAD.SOCIAL\\_INFLUENCIA\\_DATOS.PDF](file:///C:/Users/JENNY/Downloads/RE_ADMI_VIERA.BOBADILLA_SHEYL_A.SANDOVAL_RESPOSABILIDAD.SOCIAL_INFLUENCIA_DATOS.PDF)
- Boullosa, C., Huaylino, P., y Juzcamaita, H. (2017). *Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del instituto de educación superior tecnológico público del Ejército [Universidad Marcelino Champagnat]*. <https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/429/45.%20Tesis%20%28Boullosa%20Ramirez%2c%20Huaylinos%20Bustamante%20y%20Juzcamaita%20Montes%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Capriotti, P. (2012). *Planeación estratégica de la imagen corporativa*. Buenas Tareas. <https://www.buenastareas.com/ensayos/Planeaci%C3%B3n-Estrat%C3%A9gica-De-La-Imagen-Corporativa/3513683.html>
- Carrión, V. (2009). *Imagen Institucional*. <https://es.scribd.com/doc/15909907/IMAGEN-INSTITUCIONAL>
- CONCYTEC. (2018). CONCYTEC. <http://portal.concytec.gob.pe/index.php>
- Consejo Nacional de Educación. (2021). *Proyecto Educativo Nacional*. <https://www.cne.gob.pe/uploads/publicaciones/publicacion/2018/balance-pen-2017-2018.pdf>
- Dowling, G. (1986). *Managing your corporate images*. 15. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0019850186900519>

- Flores Ferro, E., Maurera Cid, F., Hadweh Briceño, M., Gutiérrez Duarte, S., Silva-Salse, Á., Peña-Troncoso, S., Castillo-Retamal, F., González Flores, P., Pauvif Cárcamo, F., Bahamondes Acevedo, V., Zapata Vera, G., Zavala-Crichton, J., Maureira Sánchez, J., Brevis-Yever, M., & Lagos Olivos, C. (2020). *Nivel de satisfacción de las clases online por parte de los estudiantes de Educación Física de Chile en tiempo de pandemia*. <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/82907>
- Franco, Y. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3450/Franco%20Cuicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, M., Pino, M., y Penado, M. (2017). *Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria*. 20(1). <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16377>
- Guerra, V., y Arends, P. (2009). *Medición de la Imagen Institucional de un Postgrado Universitario*. 1(1). <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873003.pdf>
- Hernández, R., Baptista, P., y Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kazoleas, D., Kim, Y., y Anne Moffitt, M. (2001). *Institutional image: A case study*. *Corporate Communications: An International Journal*, 6(4), 205-216. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000006148>
- Kotler, P., y Lane, K. (2006). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación.

- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercado* (Quinta Edición). Pearson Educación.  
[https://www.academia.edu/16550490/Investigacion\\_de\\_Mercados\\_5ta\\_Edicion\\_Naresh\\_K\\_Malhotra](https://www.academia.edu/16550490/Investigacion_de_Mercados_5ta_Edicion_Naresh_K_Malhotra)
- Minguez, N. (2016). *Un marco conceptual para la imagen corporativa*.  
<https://ojs.ehu.eus/index.php/Zer/article/view/17426/15201>
- Mora, E. (2020). *Imagen institucional y la calidad de servicio de una municipalidad distrital de Lima 2018* [Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46961>
- Olivera, E. (2020). *Satisfacción académica de los estudiantes universitarios en el marco de la educación virtual*. 2.  
<http://revistacientifica.bausate.edu.pe/index.php/brc/article/view/33>
- Peiró, R. (2018). Satisfacción del cliente. En *Economipedia*.  
<https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
- RPP Noticias. (2021). *Dirección Regional de Educación de Piura*.
- Scheinsohn, D. (1998). *Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa* (Primera Edición). Fundación OSDE.  
<https://isbn.cloud/9789879630587/dinamica-de-la-comunicacion-y-la-imagen-corporativa/>
- Schmidt, K. (1995). *Identidad Corporativa: Dr. Klaus Schmidt*.  
<https://id210102.wordpress.com/2008/12/09/identidad-corporativa-dr-klaus-schmidt/>
- SUTEP. (2021). *Sindicato Unitario de Trabajadores en la Educación del Perú*.
- Unesco. (2020). *El sistema educativo peruano: Buscando la calidad y la equidad durante los tiempos de COVID-19*. <https://es.unesco.org/news/sistema-educativo-peruano-buscando-calidad-y-equidad-durante-tiempos-covid-19>



- Vargas, M., y Aldana de Vega, L. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (Tercera Edición). Ecoe Ediciones.  
<https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Villafañe, J. (1999). *La Gestión Profesional de la Imagen Corporativa* (Primera Edición). Pirámide Editorial.  
<https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=116344>
- Villanueva, M. (2018). *Liderazgo Directivo e Imagen Institucional según percepción de los padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Palpa, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30292/villanueva\\_chm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30292/villanueva_chm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vrava, T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000* (Segunda Edición). Fundación confemetal.  
<https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&pg=PA25&dq=satisfaccion+del+cliente+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjl8f6TtqHwAhXjrpUCHZCfA7IQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=satisfaccion%20del%20cliente%20definici%C3%B3n&f=false>
- Yekefallah, L., Namdar, P., Panahi, R., & Dehghankar, L. (2021). *Factors related to students' satisfaction with holding e-learning during the Covid-19 pandemic based on the dimensions of e-learning.*
- Zambrano, J. (2016). *Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales.* RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 19(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331445859012>

## ANEXOS

### Anexo N° 1

Tabla 13. *Matriz de consistencia*

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación entre imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021?	Determinar la relación entre imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021	Existe relación significativa entre imagen institucional y la satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021	VARIABLE 1:  Imagen institucional	1. Accesibilidad	<b>TIPO:</b> Aplicada  <b>DISEÑO:</b> No experimental  <b>NIVEL:</b> Descriptiva-correlacional  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Población:</b> Alumnos de 1° grado de la Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021  <b>Muestra censal:</b> 76 alumnos  <b>Técnicas e instrumentos:</b> Encuesta y cuestionario
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>		2. Calidad de servicio	
<b>a.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la imagen institucional y las competencias del docente en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021?  <b>b.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021?	<b>a.</b> Determinar la relación entre la imagen institucional y las competencias del docente en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.  <b>b.</b> Determinar la relación entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.	<b>a.</b> Existe relación significativa entre la imagen institucional y las competencias del docente en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.  <b>b.</b> Existe relación significativa entre la imagen institucional y la calidad del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.		3. Calidad académica	
			4. Elementos tangibles		
			5. Aspectos sociales		

<p><b>c.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la imagen institucional y las herramientas tecnológicas en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021?</p> <p><b>d.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la imagen institucional y el diseño del aula virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021?</p> <p><b>e.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la imagen institucional y el ambiente de desarrollo del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021?</p>	<p><b>c.</b> Determinar la relación entre la imagen institucional y las herramientas tecnológicas en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.</p> <p><b>d.</b> Determinar la relación entre la imagen institucional y el diseño del aula virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.</p> <p><b>e.</b> Determinar la relación entre la imagen institucional y el ambiente de desarrollo del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.</p>	<p><b>c.</b> Existe relación significativa entre la imagen institucional y las herramientas tecnológicas en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.</p> <p><b>d.</b> Existe relación significativa entre la imagen institucional y el diseño del aula virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.</p> <p><b>e.</b> Existe relación significativa entre la imagen institucional y el ambiente de desarrollo del curso virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021.</p>	<p><b>VARIABLE 2:</b> Satisfacción de la educación virtual</p>	<p>1. Competencia del docente</p> <hr/> <p>2. Calidad del curso virtual</p> <hr/> <p>3. Herramientas tecnológicas</p> <hr/> <p>4. Diseño del aula virtual</p> <hr/> <p>5. Ambiente de desarrollo del curso virtual</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

*Nota: Elaboración propia*

## Anexo N° 2

Tabla 14. *Variable y Operacionalización: Imagen institucional*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición de Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición del Instrumento
La imagen institucional es el grupo de recursos el cual permite que las personas, organizaciones se identifiquen o se diferencien de la competencia, permitiendo de esa manera tener un mejor posicionamiento y oportunidades de innovación en una organización. (Guerra & Arends, 2009)	Esta variable será medida por cinco dimensiones que son: Accesibilidad, Calidad de servicio, Calidad académica, Elementos tangibles. Aspectos sociales. Estas dimensiones serán medidas desde la óptica de los estudiantes, mediante un cuestionario en la escala de Likert.	Accesibilidad	Es la imagen sobre los aspectos relacionados a la accesibilidad académica, geográfica, social. (Guerra & Arends, 2009)	Accesibilidad académica	<b>ORDINAL:</b> 1) Totalmente de acuerdo 2) Parcialmente de acuerdo 3) Ni acuerdo, ni desacuerdo 4) Parcialmente en desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo
				Accesibilidad geográfica	
		Calidad de servicio	Son los aspectos relacionados al servicio de la página web, internet, atención en la biblioteca, equipos audiovisuales, aula virtual.	Redes sociales	
				Accesibilidad a internet	
		Calidad académica	Imagen acerca de los aspectos relacionados al plan de estudios, investigación académica	Plan de estudio	
		Elementos tangibles	Son los aspectos relacionados a la infraestructura de aula, área de descanso, área deportiva, laboratorios.	Plataformas	
				Medios de comunicación	
		Aspectos sociales	Aspectos relacionados a la relación maestro-alumno, administrativos-alumnos, actividades extracurriculares. (Guerra & Arends, 2009)	Administrativos - alumnos	
				Actividades extracurriculares	

*Nota: Elaboración propia- Se planteó las dimensiones de imagen institucional según Guerra y Arends (2009).*

### Anexo N° 3

Tabla 15. *Variable y Operacionalización: Satisfacción de la educación virtual*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición de Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición del Instrumento
La satisfacción del estudiante es comprendida por los resultados que obtiene a través de una buena comunicación y experiencia que brindan docentes en centros educativos a través de las nuevas tendencias que se utilizan hoy en día como es la modalidad virtual. (Zambrano Ramírez, 2016)	Esta variable será medida por cinco dimensiones que son: Accesibilidad, Calidad de servicio, Calidad académica, Elementos tangibles, Aspectos sociales. Estas dimensiones serán medidas desde la óptica de los estudiantes, mediante un cuestionario en la escala de Likert.	Competencia del docente	Es aquella donde el maestro utiliza estrategias pedagógicas para la conexión con los estudiantes usando diferentes medios y modalidades.	Capacidad de comunicación con el estudiante	<b>ORDINAL:</b>  1) Muy satisfecho  2) Satisfecho  3) Normal  4) Poco satisfecho  5) Nada satisfecho
				Dominio del tema	
				Metodología adecuada al curso	
		Calidad del curso virtual	(Zambrano Ramírez, 2016) define como la eficacia del curso, correspondiente a los horarios, flexibilidad de organización y la calidad del desarrollo de las clases en comparación de la educación presencial.	Contenido de interés del estudiante	
				Flexibilidad de horarios	
				Información de calidad	
		Herramientas tecnológicas	Abarca el software y hardware para el desarrollo de las clases remotas. El maestro y el alumno debe contar con las herramientas necesarias para ingresar a los cursos en línea	Uso de aplicaciones educativas	
				Disponibilidad de equipos tecnológicos del estudiante	
				Disponibilidad de conexión a internet	
		Diseño del aula virtual	Se alude al interfaz del curso virtual. En esta dimensión los aspectos son el	Facilidad del uso del aula virtual	

			uso fácil del sistema y la percepción de utilidad	Recursos complementarios para el aprendizaje del estudiante	
				Comunicación docente-estudiante	
		Ambiente de desarrollo del curso virtual	Es la capacidad de comunicación es muy importante para conectar con cada estudiante. (Zambrano Ramírez, 2016)	Interacción en línea entre estudiantes y docentes	
				Respeto entre estudiantes y docentes	
				Motivación de participación activa en clases	

*Nota: Elaboración propia- Se planteó las dimensiones de satisfacción del estudiante según Zambrano (2016)*

**Anexo N° 4**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Cuestionario de la variable: “Imagen institucional”**

Estimado alumno, se está realizando una encuesta para determinar que tan de acuerdo estas con la imagen institucional de tu institución educativa. Para lo cual se solicita su participación completando este cuestionario; el mismo que es confidencial y tomará un máximo de cinco minutos para completar. Gracias de antemano por tu participación.

**Instrucciones:** A continuación, te presentamos una serie de afirmaciones, marca con una cruz en el recuadro que consideres que representa lo satisfecho que estás con cada una de ellas.

**Respuestas:**

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo / ni desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	En desacuerdo
5	4	3	2	1

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

N°	ÍTEMS	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni acuerdo / Ni desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	En desacuerdo
<b>Accesibilidad</b>						
1	Que tan de acuerdo estas con los recursos académicos que brinda la I.E para la participación de las clases virtuales					
2	Que tan de acuerdo estas con las estrategias que ha implementado la I.E para que todos los estudiantes tengan acceso a sus sesiones de aprendizaje					
3	Que tan de acuerdo estas con el acceso a la I.E cuando van a recoger sus alimentos de Qaliwarma					
4	Que tan de acuerdo estas con los esfuerzos que hace la I.E para procurar que la educación llegue a los hogares de todos los alumnos					
<b>Calidad de servicio</b>						

5	Que tan de acuerdo estas con la información que la I.E brinda en su página de Facebook					
6	Que tan de acuerdo estas con los mensajes que la I.E brinda sobre el COVID-19 en su página de Facebook					
7	Que tan de acuerdo estas con el servicio de internet que la I.E brinda a sus alumnos para la participación en sus clases virtuales					
8	Que tan de acuerdo estas con el servicio de internet que la I.E brinda a sus alumnos para el uso de recursos académicos					
<b>Calidad académica</b>						
9	Que tan de acuerdo estas con los esfuerzos que hace la I.E por cumplir sus metas de estudio					
10	Que tan de acuerdo estas que la I.E desarrolle la investigación de ciencia y tecnología en los estudiantes					
11	Que tan de acuerdo estas con la I.E desarrolle los trabajos en equipo en los estudiantes					
<b>Elementos tangibles</b>						
12	Que tan de acuerdo estas con la utilización de los materiales que se brinda en las plataformas de la I. E					
13	Que tan de acuerdo estas con la plataforma que la I.E utiliza para brindar información sobre los temas institucionales					
14	Que tan de acuerdo estas con que la I.E brinde su mensaje a través de medios digitales (Facebook, correo, etc.)					
15	Que tan de acuerdo estas con que la I.E brinde sus mensajes a través de medios tradicionales (emisoras, esquelas, radios, etc.)					
<b>Aspectos sociales</b>						
16	Que tan de acuerdo estas con el trato de administrativos hacia los estudiantes					
17	Que tan de acuerdo estas con las estrategias que utilizan los administrativos para la solución de problemas de los alumnos					
18	Que tan de acuerdo estas con que la I.E desarrolle actividades para la comunidad					
19	Que tan de acuerdo estas con que la I.E haga participar a los estudiantes en eventos en pro de la comunidad (día de la madre, aniversario del colegio, aniversario del pueblo, etc.)					

*Nota: Elaboración propia*





**Cuestionario de la variable: “Satisfacción de la educación virtual”**

Estimado alumno, se está realizando una encuesta para determinar la satisfacción de la educación virtual en alumnos de 1° año. Para lo cual se solicita su participación completando este cuestionario; el mismo que es confidencial y tomará un máximo de cinco minutos para completar. Gracias de antemano por tu participación.

**Instrucciones:**

A continuación, te presentamos una serie de afirmaciones, marca con una cruz en el recuadro que consideres que representa lo satisfecho que estás con cada una de ellas.

**Respuestas:**

Muy satisfecho	Satisfecho	Normal	Poco satisfecho	Nada satisfecho
5	4	3	2	1

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

N°	ÍTEMS	Muy satisfecho	Satisfecho	Normal	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
<b>Competencias del docente</b>						
1	Cuan satisfecho te sientes con el mensaje que brinda el docente en sus sesiones de aprendizaje					
2	Cuan satisfecho te sientes con las respuestas que el docente te brinda cuando tienes alguna duda en las sesiones de aprendizaje					
3	Cuan satisfecho te sientes como la explicación que el docente brinda en sus clases					
4	Cuan satisfecho te sientes con los materiales que el docente utiliza para la explicación de sus sesiones de aprendizaje					
5	Cuan satisfecho te sientes con la enseñanza que el docente desarrolla en su curso					
6	Cuan satisfecho te sientes con los objetivos y contenidos que el docente aplica en sus sesiones de aprendizaje					

<b>Calidad del curso virtual</b>						
7	Cuan satisfecho te sientes con el contenido brindado por el docente					
8	Cuan satisfecho te sientes con las estrategias que el docente ha desarrollado para el interés del curso					
9	Cuan tan satisfecho estas con los horarios que establece el docente para la entrega de evidencias					
10	Cuan satisfecho te sientes con el tiempo en el que se desarrolla la sesión de aprendizaje					
11	Cuan satisfecho te sientes con la información que brinda el docente en las sesiones de aprendizaje					
12	Cuan satisfecho te sientes con la claridad de las sesiones de aprendizaje que se te están brindando de manera virtual					
<b>Herramientas tecnológicas</b>						
13	Cuan satisfecho te sientes con la aplicación de WhatsApp para la participación en tus clases virtuales					
14	Cuan satisfecho te sientes con el uso de WhatsApp para tus sesiones de psicología					
15	Cuan satisfecho te sientes con los equipos celulares para la participación de tus clases virtuales					
16	Cuan satisfecho te sientes con el uso de computadoras, laptops o Tablet para el desarrollo de tus clases virtuales					
17	Cuan satisfecho te sientes con la conexión de internet para la participación en clase					
18	Cuan satisfecho te sientes con la velocidad de internet que tienes para la comunicación con el docente					
<b>Diseño del aula virtual</b>						
19	Cuan satisfecho te sientes con el uso de tu aula virtual					
20	Cuan satisfecho te sientes con la estrategia que se utilizó para poder ingresar a las aulas virtuales					
21	Cuan satisfecho te sientes con los videos que el docente te brinda para mejorar tu desempeño académico					
22	Cuan satisfecho te sientes con las imágenes y audios que el docente utiliza para su sesión de aprendizaje					
23	Cuan satisfecho te sientes con las habilidades que presenta el docente para relacionarse con los estudiantes					
24	Cuan satisfecho te sientes con la confianza que brinda el docente dentro y fuera de sus clases					

<b>Ambiente de desarrollo del curso virtual</b>						
25	Cuan satisfecho te sientes con las estrategias empleadas por el docente para generar mayor conocimiento y comunicación a los estudiantes					
26	Cuan satisfecho te sientes con las preguntas que el docente te realiza en el desarrollo de sus clases					
27	Cuan satisfecho te sientes con el respeto que se mantiene dentro y fuera de las horas de clases					
28	Cuan satisfecho te sientes con la aplicación de normas de convivencia desarrollada por los docentes para la búsqueda del bien común					
29	Que tan satisfecho te sientes con la motivación que el docente brinda para la mejora de aprendizaje de sus alumnos					
30	Cuan satisfecho te sientes con la motivación que ejercen tus compañeros en clase para la lluvia de ideas de diferentes temas de aprendizaje					

*Nota: Elaboración propia*

## Anexo N° 5 : Población

Tabla 16. Población

<b>Grado</b>	<b>Sección</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>	<b>N° de estudiantes</b>	<b>%</b>
1°	A	19	19	38	50%
	B	20	18	38	50%
Total	2	39	37	76	100%

*Nota: Elaboración propia*

## Anexo N° 6: Juicio de expertos

Tabla 17. *Juicio de expertos*

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Resultado</b>
Dra. Elva Sandoval Gomez	Marketing y Dirección de Empresas	Aplicable
MBA. Vilma Celis Sirlopú	Marketing y Dirección de Empresas	Aplicable
Dra. Emma Ramos Farroñan	Administración de Empresas	Aplicable

*Nota: Elaboración propia*

## Anexo N° 7: Validación de instrumentos de “Imagen institucional”

Validación: Dra. Elva Sandoval Gomez



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Elva Sandoval Gomez con DNI N.º 43699705 Dra. En Administración de profesión Lic. En Administración desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en la Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Satisfacción de la educación virtual

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Satisfacción de la educación virtual	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 días del mes de junio del 2021.

Dra. : Elva Sandoval Gomez  
DNI : 43699705  
Especialidad : Dirección de Marketing y Gestión Comercial  
E-mail : [esandovalg@ucv.edu.pe](mailto:esandovalg@ucv.edu.pe)



Firma

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: "IMAGEN INSTITUCIONAL"**
**Imagen institucional y satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1º año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021**

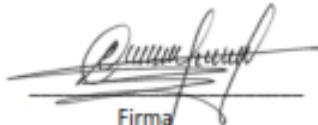
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>Aspectos de Validación</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Claridad</b>	Está formulado con un lenguaje apropiado																			92		
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables																			92		
<b>Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			92		
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																			92		
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																			92		

<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	92			
<b>Consistencia</b>	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación																		92		
<b>Coherencia</b>	Tiene relación entre las variables e indicadores																		92		
<b>Metodología</b>	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		92		

INSTRUCCIÓN: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 15 de junio de 2021

Nombres y Apellidos : Dra. Elva Sandoval Gomez  
 DNI : 43699705  
 Especialidad : Dirección de Marketing y Gestión Comercial.  
 E – mail : esandovalg@ucv.edu.pe

  
 Firma



## Validación: MBA. Vilma Cristina Celis Sirlopú



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vilma Cristina Celis Sirlopú con DNI N.º 41984053 MBA. En Administración Estratégica de Empresas, de profesión Ingeniero Químico desempeñándome actualmente como docente en Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario de Imagen Institucional

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Imagen Institucional	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de junio del 2021.

MBA. : Administración Estratégica de Empresas  
DNI : 41964053  
Especialidad : Docente  
E-mail : [vceliss@ucvvirtual.edu.pe](mailto:vceliss@ucvvirtual.edu.pe)



Firma

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: "IMAGEN INSTITUCIONAL"**
**Imagen institucional y satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021**


Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>Aspectos de Validación</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Claridad</b>	Está formulado con un lenguaje apropiado																80					
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables																80					
<b>Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																		90			

<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		90			
<b>Consistencia</b>	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación																			80		
<b>Coherencia</b>	Tiene relación entre las variables e indicadores																			80		
<b>Metodología</b>	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			80		

**INSTRUCCIÓN:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

**Piura, 13 de junio de 2021**

Nombres y Apellidos : Vilma Cristina Celis Sirlopú  
 DNI : 41964053  
 Especialidad : Docente  
 E – mail : [vceliss@ucvvirtual.edu.pe](mailto:vceliss@ucvvirtual.edu.pe)

  
 Firma

## Validación: Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Emma Verónica Ramos Farroñán con DNI N°40545530 Dra. en Ciencias de la Educación, de profesión Licenciada en Administración desempeñándome actualmente como Docente Tiempo Completo en la Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario de Imagen Institucional |

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Imagen Institucional	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de junio del 2021.]

Dra. : Emma Verónica Ramos Farroñán  
DNI : 40545530  
Especialidad : Licenciada en Administración Mg. en Administración Dra. en Educación  
E-mail : [eramosf@ucv.edu.pe](mailto:eramosf@ucv.edu.pe)



Firma

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: "IMAGEN INSTITUCIONAL"**
**Imagen institucional y satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>Aspectos de Validación</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Claridad</b>	Está formulado con un lenguaje apropiado												60									
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables																80					
<b>Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																80					



## Anexo N° 8: Validación de instrumentos “Satisfacción de la educación virtual”

Validación: Dra. Elva Sandoval Gomez



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Elva Sandoval Gomez con DNI N.º 43699705 Dra. En Administración de profesión Lic. En Administración desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en la Universidad Cesar Vallejo.

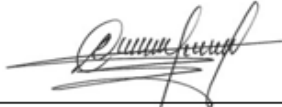
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Satisfacción de la Educación Virtual.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Satisfacción de la educación virtual	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 15 días del mes de junio del 2021.

Dra. : Elva Sandoval Gomez  
DNI : 43699705  
Especialidad : Dirección de Marketing y Gestión Comercial  
E-mail : [esandovalg@ucv.edu.pe](mailto:esandovalg@ucv.edu.pe)



Firma

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: "SATISFACCIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL"**
**Imagen institucional y satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública,  
Tamarindo 2021**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>Aspectos de Validación</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Claridad</b>	Está formulado con un lenguaje apropiado																			92		
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables																			92		
<b>Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			92		
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																			92		
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																			92		



<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				92	
<b>Consistencia</b>	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación																					92
<b>Coherencia</b>	Tiene relación entre las variables e indicadores																					92
<b>Metodología</b>	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					92

INSTRUCCIÓN: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 15 de junio de 2021

Nombres y Apellidos : Dra. Elva Sandoval Gomez  
 DNI : 43699705  
 Especialidad : Dirección de Marketing y Gestión Comercial.  
 E – mail : esandovalg@ucv.edu.pe



Firma

## MBA. Vilma Cristina Celis Sirlopú



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vilma Cristina Celis Sirlopú con DNI N.º 41964053 MBA. En Administración Estratégica de Empresas, de profesión Ingeniero Químico desempeñándome actualmente como docente en Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario de Satisfacción de la educación virtual

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Satisfacción de la educación virtual	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de junio del 2021.

MBA. : Administración Estratégica de Empresas  
DNI : 41964053  
Especialidad : Docente  
E-mail : [vceliss@ucvvirtual.edu.pe](mailto:vceliss@ucvvirtual.edu.pe)



Firma

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: "SATISFACCIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL"**
**Imagen institucional y satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública, Tamarindo 2021**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>Aspectos de Validación</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Claridad</b>	Está formulado con un lenguaje apropiado																80					
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables																80					
<b>Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																			90		
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																			90		

<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																																	90
<b>Consistencia</b>	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación																																	80
<b>Coherencia</b>	Tiene relación entre las variables e indicadores																																	80
<b>Metodología</b>	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																																	80

**INSTRUCCIÓN:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

**Piura, 13 de junio de 2021**

Nombres y Apellidos : Vilma Cristina Celis Sirlopú  
 DNI : 41964053  
 Especialidad : Docente  
 E mail : [vcelis@ucvvirtual.edu.pe](mailto:vcelis@ucvvirtual.edu.pe)

  
 Firma \_\_\_\_\_

## Validación: Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Emma Verónica Ramos Farroñán con DNI N°40545530 Dra. en Ciencias de la Educación, de profesión Licenciada en Administración desempeñándome actualmente como Docente Tiempo Completo en la Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario de Satisfacción de la educación virtual

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Satisfacción de la educación virtual	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de junio del 2021.

Dra. : Emma Verónica Ramos Farroñán  
DNI : 40545530  
Especialidad : Licenciada en Administración Mg. en Administración Dra. en Educación  
E-mail : [eramosf@ucv.edu.pe](mailto:eramosf@ucv.edu.pe)



Firma

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: "SATISFACCIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL"**
**Imagen institucional y satisfacción de la educación virtual en estudiantes de 1° año de una Institución Educativa Pública,  
Tamarindo 2021**

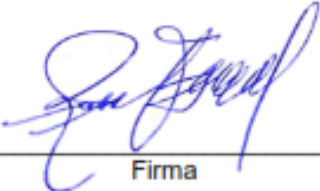
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>Aspectos de Validación</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Claridad</b>	Está formulado con un lenguaje apropiado												60									
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables																80					
<b>Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																80					

<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación														80				
<b>Consistencia</b>	Basado en aspectos teóricos – científicos de la investigación														80				
<b>Coherencia</b>	Tiene relación entre las variables e indicadores														80				
<b>Metodología</b>	La estrategia responde a la elaboración de la investigación														80				

**INSTRUCCIÓN:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

**Piura, 9 de junio de 2021**

Dra. : Emma Verónica Ramos Farroflán  
DNI : 40545530  
Especialidad : Licenciada en Administración Mg. en Administración Dra. En Educación  
E-mail : [eramosf@ucv.edu.pe](mailto:eramosf@ucv.edu.pe)



Firma

## Anexo N° 9:

Tabla 18. *Fiabilidad Alfa de Cronbach Imagen Institucional*

<b>Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach</b>	
Alfa de Cronbach	0,975
N° de elementos	19

*Nota: Fuente SPSS*

Tabla 19. *Fiabilidad Alfa de Cronbach Satisfacción de la educación virtual*

<b>Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach</b>	
Alfa de Cronbach	0,988
N° de elementos	30

*Nota: Fuente SPSS*

Tabla 20. *Niveles de Confiabilidad*

<b>Niveles de Confiabilidad</b>	
<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
<0,5	Inaceptable
>0,5 y <0,6	Pobre
>0,6 y <0,7	Cuestionable
>0,7 y <0,8	Aceptable
>0,8 y <0,9	Bueno
>0,9	Excelente

*Nota: Tomado de "Metodología de la investigación", por (Hernandez, et. al, 2014)*