



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

**Educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un
Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

AUTORA:

Ramos Quispe de Alcantara, Irene Guadalupe (ORCID: 0000-0001-8122-
1558)

ASESORA:

Dra. Ramírez Lau, Sandra Cecilia (ORCID: 0000-0002-6970-2778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y aprendizaje

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Al Todopoderoso, Rey del cielo
y de la tierra, DIOS.

A mi compañero y gran amigo,
mi esposo Ronald,
a mis valientes hijos,
Andrés y Samuel y
a mis animosos padres,
José y Lupe.

Agradecimiento:

A DIOS, por brindarme la oportunidad de cumplir esta meta profesional y sostenerme hasta el final.

A la Universidad César Vallejo y sus maestros por todo el conocimiento impartido.

A mi asesora, por la paciencia y dedicación en todo el proceso de la creación de la presente investigación.

Al maestro que me brindó las facilidades para aplicar mi cuestionario en su aula virtual.

A los alumnos que participaron voluntariamente en brindar sus respuestas en el instrumento aplicado.

Índice de contenidos

	p.
Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIONES.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	p.
Tabla 1. Nivel de educación virtual en los alumnos de un Instituto de Educación Superior.....	20
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de educación virtual en los alumnos de un Instituto de Educación Superior.....	20
Tabla 3. Nivel de satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior.....	21
Tabla 4. <i>Nivel de las dimensiones de satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior.....</i>	<i>21</i>
Tabla 5. Correlación entre las variables educación virtual y la satisfacción académica	22
Tabla 6. Correlación entre la dimensión educación virtual y la calidad de institución	23
Tabla 7. Correlación entre la dimensión educación virtual y las expectativas académicas.....	23
Tabla 8. Correlación entre la dimensión educación virtual y el desempeño docente	24

Índice de figuras

p

Figura 1. Esquema del diseño de investigación	15
---	----

Resumen

El objetivo del trabajo de investigación fue establecer la relación que existe entre educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima- 2021. Método: El tipo del presente estudio fue aplicada, nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 80 alumnos del II ciclo de la carrera de administración. Se utilizó como técnica la encuesta y se empleó el cuestionario para evaluar las variables educación virtual y satisfacción académica. En cuanto a los resultados descriptivos trabajados en esta tesis, se obtuvo para la variable educación virtual el 66,3% de los alumnos encuestados perciben en el nivel medio y el 15% de los alumnos lo perciben en un nivel alto, mientras que para la variable satisfacción académica se halló un nivel medio en el 63,7% y alto con 28,8% de los alumnos. Se encontró que la educación virtual y la satisfacción académica tienen una correlación altamente significativa ($\rho = ,883$ y $p = ,000$); por lo tanto, se concluye que existe una relación altamente significativa entre ambas variables.

Palabras clave: alumnos, educación virtual, profesores y satisfacción académica.

Abstract

The objective of the research work was to establish the relationship between virtual education and academic satisfaction in students of an Institute of Higher Education, Lima-2021. Method: The type of this study was applied, descriptive level, quantitative approach, design non-experimental, cross-correlational, the sample consisted of 80 students from the second cycle of the administration career. The survey was used as a technique and the questionnaire was used to evaluate the variables virtual education and academic satisfaction. Regarding the descriptive results worked on in this thesis, for the virtual education variable, 66.3% of the surveyed students perceive it at the medium level and 15% of the students perceive it at a high level, while for the Academic satisfaction variable, a medium level was found in 63.7% and a high level with 28.8% of the students. Virtual education and academic satisfaction were found to have a highly significant correlation ($\rho = .883$ and $p = .000$); therefore, it is concluded that there is a highly significant relationship between both variables.

Keywords: academic satisfaction, students, teachers and virtual education.

I. INTRODUCCIÓN

Tras declararse en el mundo el virus del COVID-19 como pandemia mundial, muchos sectores de la sociedad se han visto afectados; entre ellos el educativo que ha tenido que adecuarse a la modalidad virtual, dejando en receso la educación presencial. Según estadísticas emitidas por la Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación (UNESCO 2021), más de 1.600 millones de estudiantes a nivel mundial no asistieron a clases debido a la pandemia. Se registra que esta situación ha generado el cierre de diversas instituciones educativas, afectando al 94 % de los estudiantes a nivel global. Estos cambios en la educación que se han suscitado, han contribuido a que, tanto maestros como alumnos, aprendan y/o perfeccionen el uso de diversas herramientas digitales para continuar el proceso de enseñanza-aprendizaje y lograr culminar el año educativo con éxito. Las entidades educativas en nuestro país, que solían ser impartir clases presenciales, se han sumergido al mercado de los cursos, carreras o programas académicos que se ofrecen gracias al Internet. Algunos colegios, institutos y universidades públicas y privadas, han cambiado el uso tradicional de los libros de textos, impresiones de guías didácticas por el uso de las variadas plataformas virtuales que existen como medios indispensables de comunicación.

Asimismo, este cambio ha generado cierta disconformidad con algunos alumnos porque no sienten que avancen de igual forma que asistiendo a clases presenciales y participando directamente con su docente y compañeros de estudios; de igual forma, otros estudiantes han encontrado en esta modalidad de estudios, la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente porque tanto los horarios como el ritmo de enseñanza se adecúa a sus necesidades. Dada esta realidad, el Ministerio de Educación en su RV N° 087-2020-MINEDU, hizo públicas normas técnicas para el desarrollo de actividades institucionales, pedagógicas y de soporte en el ámbito de la declaración de emergencia sanitaria a raíz del COVID-19. Todo ello con la finalidad de garantizar la calidad, como núcleo principal de la renovación educativa peruana. De este modo, Baena-Extremera y Granero-Gallegos (2017), argumentan que gracias

a la satisfacción, se puede saber cómo mejorar el bienestar estudiantil, el programa de enseñanza, la misión docente, entre otros.

Ante estos indicadores se formuló la siguiente pregunta: ¿qué relación existe entre educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021?, los problemas específicos son: ¿qué relación existe entre educación virtual y la calidad de la institución de los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021?, ¿qué relación existe entre educación virtual y las expectativas académicas en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021? Y, por último, ¿qué relación existe entre educación virtual y desempeño docente en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021?

Este trabajo tuvo una justificación práctica; puesto que con la información que se ha obtenido, se contribuirá a plantear alternativas para la optimización de la calidad educativa y la satisfacción en los estudiantes. Contó con una justificación teórica, ya que los resultados ofrecen un aporte teórico y se pueden examinar por otros investigadores locales para seguir contribuyendo con la ampliación de estudios de investigación. La justificación metodológica se dio debido a que permitirá validar el cuestionario que valorará por un lado la educación virtual y, por otro lado, la satisfacción estudiantil en los alumnos, para que posteriormente puedan ser utilizadas por otros indagadores y finalmente; la justificación social, porque los avances que surjan a raíz de esta investigación, favorecerán de manera positiva a la educación virtual y su relación con la satisfacción estudiantil, garantizando la educación de calidad a pesar de esta coyuntura por el Covid-19 que nos acontece.

El objetivo general considerado es establecer la relación que existe entre educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021. Y como objetivos específicos se tomaron en cuenta: 1) determinar la relación que existe entre educación virtual y la calidad de la institución en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021; 2) determinar la

relación que existe entre educación virtual y las expectativas académicas en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021; y 3) determinar la relación que existe entre educación virtual y el desempeño docente de los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.

Esta investigación planteó como hipótesis general que la educación virtual se relaciona significativamente con la satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021. Y planteó como hipótesis específicas: 1) la educación virtual se relaciona significativamente con la calidad de la institución en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021; 2) la educación virtual se relaciona significativamente con las expectativas académicas en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021; y 3) la educación virtual se relaciona significativamente con el desempeño docente en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales contamos con Alves, et al. (2017), en su investigación tuvo como objetivo principal especificar cómo influyen los estilos de aprendizaje en el acceso a las herramientas virtuales de una institución de educación superior. El enfoque es cuantitativo y su muestra fue de 79 estudiantes. Se empleó el programa estadístico SPSS. También, para establecer la normalidad de las variables, se utilizó el test de Kolmogorov – Smirnov obteniendo así un nivel de significancia inferior a 0,05; por lo cual se indicaría que es baja la influencia de la variable independiente sobre la dependiente. Finalmente, no se encontraron evidencias suficientes que afirmen que los estilos de aprendizaje influyan significativamente en el número de accesos de los estudiantes a los recursos digitales.

Cortés (2014), en su estudio tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil, su enfoque es cuantitativo y su población es de 522 estudiantes, considerando un total de 231 estudiantes como muestra. Así también, utilizó como instrumento la encuesta tanto para el 80% de la población género femenino y el 20% de género masculino. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 17. El coeficiente de determinación $R^2=0,989$, quiere decir que existe en un 98,9% la satisfacción. Se obtuvo el beta de 0,420 para calidad y el beta de 0,147 para emoción, es así que ambas explicarían la variable satisfacción. Finalmente, se concluyó que ambas variables se relacionan directamente, puesto que los estudiantes del programa están 67.53% satisfechos, sólo el 26.84% están conformes y el 5.63% se encuentran insatisfechos.

Fernández, et al. (2015), en su estudio consideró como objetivo determinar la satisfacción estudiantil de los Programas Universitarios para Adultos-Mayores (PUM), menciona que los adultos mayores sienten nivel elevado de satisfacción cuando participan en los PUM. Valoran los recursos que este programa les ofrece tanto para sus logros personales como sociales. Es así que, al participar en estos programas, pueden aprender nuevas cosas, relacionarse con nuevas personas en un ambiente agradable. La investigación es de tipo mixta, utilizó como instrumento el cuestionario

donde realizó preguntas cerradas y abiertas, 42 y 2 ítems de la escala tipo LÍkert respectivamente. Mediante el programa estadístico SPSS 20.0 se determinó el nivel de satisfacción que fue obtenido mediante la encuesta, y se empleó el programa Atlas.Ti 6.0 para la información cualitativa. Se obtuvo un nivel alto de satisfacción con el profesorado con una media de 8,86; con los compañeros fue de 8,50; con los programas universitarios se obtuvo 8,56; y finalmente, con el coordinador únicamente la media de 6,76. Se precisó que el grado de satisfacción más alto del alumnado de otras Comunidades Autónomas fue en Canarias (96,2%). Por último, se trabajó con una muestra total de alumnos mayores de 54 años.

Flores, et al. (2020), en su trabajo de investigación señaló como objetivo principal conocer el nivel de satisfacción de las clases Online de los estudiantes de pedagogía en educación física. Es de enfoque cuantitativo y tuvo como muestra a 542 estudiantes a los cuales se aplicó un cuestionario adaptado por los investigadores donde se empleó la escala tipo Likert para medir la satisfacción de los mismos. El programa estadístico que se utilizó fue el SPSS 25.0. Se concluyó que existe insatisfacción de las clases Online por parte de los estudiantes de educación física.

Sánchez (2018), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal fortalecer los métodos de medición de la satisfacción de los estudiantes universitarios. Empleó la encuesta como instrumento de medición. Asimismo, su enfoque es cuantitativo y la población que consideró fue la de los estudiantes de pregrado y posgrado comprendidos entre el semestre 2011-1 y el semestre 2016-2. Empleó el programa estadístico SPSS, así también, mediante el Alfa de Cronbach, este trabajo obtuvo un coeficiente de correlación múltiple de 0,6215. El nivel de satisfacción estudiantil fue realizado bajo tres métodos que son el de los componentes principales, matriz rotada e intervalos de confianza. La conclusión a la que se llegó es que la satisfacción estudiantil universitaria contribuye significativamente al mejoramiento de la calidad educativa.

Por otro lado, entre los antecedentes nacionales tenemos a Carquin (2021), en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo general establecer la relación entre las estrategias de enseñanza virtual universitaria y el aprendizaje. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, la muestra fue de 50 estudiantes seleccionados de manera aleatoria. Aplicó como instrumento de medición, las fichas de observación para cada una de las variables. Mediante la correlación de Spearman, se halló que existe una correlación de $r = 0,652$ con un valor $\text{Sig} < 0,05$; dando como conclusión que existe correlación significativa entre las estrategias de enseñanza virtual universitaria y el aprendizaje de los estudiantes.

Damas y Oliva (2017), en su tesis tuvieron como principal objetivo señalar la relación entre gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes. El proyecto tiene un enfoque cuantitativo, la población total fue de 870 estudiantes y su la muestra de 267. Utilizó el programa Estadístico SPSS 21, donde se halló una relación significativa positiva moderada entre las variables ($p = ,000$ y $\rho = ,448$), mediante la correlación de Spearman. A modo de conclusión sobre esta variable dependiente, se obtuvo que el 18,7% conformado por 50 estudiantes presentan un nivel de satisfacción bajo, al 60,7% se le atribuye satisfacción de nivel medio y forman el nivel alto de satisfacción sólo 55 estudiantes con un 20,6%. Se llegó a la conclusión de que ambas variables se relacionan significativamente.

Figuroa (2020), en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo principal reconocer la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en los cursos virtuales. Asimismo, su enfoque es cuantitativo y consideró una muestra de 110 estudiantes a los cuales aplicó dos cuestionarios, uno para cada variable. Mediante la Rho de Spearman se pudo determinar que la correlación de este trabajo de investigación fue positiva alta ($p = ,000$ y $r = ,682$). La conclusión general gracias al 99% de nivel de confianza de la tesis fue que existe una relación positiva entre ambas variables.

Pinedo (2017), en su tesis tuvo como objetivo general precisar la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional. La metodología considera un enfoque cuantitativo con una muestra de 74 estudiantes a los cuales aplicó un cuestionario. Para medir la relación entre las variables, el investigador utilizó el test de independencia de criterios, conocido como Chi cuadrado, obteniendo un nivel de significancia del 5%. El investigador trabajó con los programas de Word y Excel 2016 para elaborar cuadros, gráficos y analizar los datos obtenidos por la recolección; y para la contrastación de hipótesis empleó el programa estadístico SPSS V.22. Esta investigación logró una óptima correlación ($p= ,000$ y $r= ,708$). A modo de conclusión, se determinó que existe el vínculo entre las variables estudiadas.

Villanueva, et al. (2019), en su investigación consideró como objetivo general reconocer los aspectos más destacables que repercuten en la satisfacción de los estudiantes universitarios. Se realizó una investigación de enfoque cuantitativo y aplicado un cuestionario virtual a una muestra conformada por 169 estudiantes universitarios. Se concluyó que el 55% de los estudiantes consideran como una opción afirmativa continuar llevando las clases de manera virtual. También se pudo demostrar que el 28% de ellos se encuentran satisfechos con este sistema educativo.

La educación virtual se avala en las siguientes teorías: la denominada teoría transaccional de la educación a distancia de Moore (1977), considera que en la educación a distancia es importante que el aprendiz sea autónomo, y que, dado que se encuentra distanciado del docente en un espacio y tiempo determinados, debe existir constante comunicación entre ellos para lo cual se hace uso de los medios tecnológicos.

Se ha considerado también la teoría del aprendizaje y de los entornos virtuales de Leflore (2000) donde propone el uso de tres teorías de aprendizaje: la Gestalt, la Cognitiva, y el Constructivismo. La teoría Gestalt: enfatiza el uso de recursos visuales atractivos y elaborados coordinadamente entre un tema y otro para captar la atención

del estudiante y que este pueda aprender con facilidad lo que se busca transmitir. La teoría Cognitiva: donde es importante el uso de diversos enfoques, estrategias y/o metodologías que influyan en la motivación del aprendizaje. El constructivismo: que toma en cuenta la participación activa del estudiante, la interacción social dentro del aprendizaje y el planteamiento de soluciones ante diversos contextos. Es así que, la teoría del aprendizaje y de los entornos virtuales considera que cada estudiante tiene una organización mental que le permite construir conceptos al interactuar con su realidad.

Finalmente, la teoría de la conectividad de Siemens (2004) cuyo enfoque va dirigido a la inclusión tecnológica como parte de nuestro conocimiento, donde el docente ejerce el papel de facilitador y proporciona a sus estudiantes materiales confiables y pertinentes, en tanto, los estudiantes adquieren la habilidad de seleccionar entre la información sugerida, la que realmente ellos necesitan de acuerdo a sus trabajos. Asimismo, en esta teoría, se considera importante la participación activa de los estudiantes en ambientes de aprendizaje cooperativo como la participación en foros donde se generen preguntas y se planteen propuestas de solución, etc. Según Bonilla (2015), la educación virtual es aquella que se lleva a cabo gracias al ciberespacio y el uso del internet y la conexión; es aquella que no requiere ni de tiempo y espacios establecidos y que abre puertas a un nuevo estilo de comunicación entre los maestros y los estudiantes.

Por otro lado, Expósito y Marsollier (2020), definen la educación virtual como la educación que se da gracias al ciberespacio, con ayuda de la conexión y uso del internet, y que no precisa ni de tiempo ni de espacio definido. Es fundamental que el personal docente en la educación virtual mantenga una actitud positiva hacia las capacitaciones constantes para el uso de las TICs pues así se logrará alcanzar los estándares de calidad educativa en esta modalidad de estudios (Area, et al. 2014). También, los estudiantes tienen que ser responsables, independientes y organizados al estudiar y manejar su tiempo para cumplir con sus cursos y tareas detalladas en la plataforma virtual (Boud, 2012).

Santa María (2020), expresa la importancia de la comunicación haciendo uso de los diferentes medios tecnológicos como los chats, videoconferencias, correos y otros que permitan la comunicación sincrónica y el uso de los blogs y redes sociales para la comunicación diferida, generando así la interacción entre los estudiantes y el docente. También considera que la verificación de los progresos de los alumnos y las anotaciones de sus trabajos fuera de línea, les brinda facilidades a los estudiantes para continuar trabajando offline en la plataforma educativa.

Las dimensiones de la educación virtual según Figueroa (2020), son las siguientes:

Tecnologías: el papel de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) tienen un papel importante debido a que son consideradas como las modernas maneras de acceder a su increíble gama de información, poder atesorarla y enriquecernos con ella (Zambrano, 2019). Claro es que las TICs no son algo que desconocemos que existen; sin embargo, no se le ha venido dando el valor que estas ameritan por ser un recurso enriquecedor para el proceso de enseñanza y aprendizaje. Dicho esto, y frente a la problemática de la pandemia, la educación ha encontrado su apoyo en la tecnología e incluso, ha hecho uso de las diversas herramientas que ésta le otorgan. El uso de las tecnologías modernas es fundamental para la comunicación global actual. Así también, han influenciado en el aspecto educativo, puesto que han contribuido a la modificación de los procesos de enseñanza (Martínez y Prendes 2004).

Acompañamiento virtual: toda actividad de acompañamiento virtual aporta tanto a la adquisición de conocimientos como al desarrollo afectivo, siendo este último, el más influyente en los aspectos actitudinales de los alumnos. Ello contribuirá a propiciar un ambiente grato y motivador que genere compromiso estudiantil (Cáceres, 2020). En cuanto a la función del docente esta se mantiene igual, dado que el maestro continúa siendo el orientador para el alumno y es el encargado de guiarle en la adquisición de conocimientos de su área en este reto de las clases virtuales.

Colaboración: para Begoña (2011), ser responsable con las actividades académicas grupales, apoyarse entre compañeros, requerir ayuda de ser necesario, aprender a escuchar y recibir diversos puntos de vista, plantear y discutir soluciones, aceptar alguna crítica constructiva y mejorar, manifestar puntos de vista son parte de la preparación del aprendizaje colaborativo para el estudiante.

Competencias: el Currículo Nacional de Educación Básica del Perú (CNEB, 2016) establece que la competencia es capacidad que posee una persona en combinación de un grupo de capacidades con el propósito de alcanzar un objetivo determinado ante una situación establecida, actuando de forma ética y pertinente. Un sujeto es pertinente cuando es capaz de comprender, tomar decisiones y afrontar con alternativas de solución, una circunstancia que atraviesa. Ser competente es saber afrontar las diversas situaciones que puedan acontecer, evaluar las posibilidades que se tienen para salir adelante y resolver los conflictos.

En cuanto a lo que es la satisfacción estudiantil, ésta se apoya en la teoría siguiente: la teoría de Herzberg (1957), adecuándola al ambiente académico, puesto que el ambiente considerado por el autor es el laboral donde se desenvuelve el sujeto, dado que para este trabajo el enfoque principal es identificar las limitaciones que envuelven la realidad de estudio. Herzberg (1987, como citó Pinto, 2002), expresa acerca de la satisfacción que es generada fundamentalmente por los factores de la motivación, y la insatisfacción que se genera ante el incumplimiento de algunos que se produce principalmente cuando no se cumplen algunos factores principales denominados higiene. Los factores motivadores o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción por los estudios, con las tareas que debe realizar el estudiante, los reconocimientos académicos que pueda tener, la autorrealización personal. Luego, la insatisfacción al ambiente que rodea la realidad estudiantil, ya sea la organización académica, los horarios de clases, el proceso de enseñanza, las condiciones del aula, la relación con el docente, la relación con los profesores, y otras, forman parte de los factores higiénicos o factores extrínsecos. Estos componentes no son una garantía para la satisfacción, pero contribuyen a prevenir la inconformidad.

Así también, la teoría psicológica de las necesidades de Maslow (1943), como fue citado por Robbins y Judge (1999), quien afirma que la pirámide de las necesidades se da por cinco niveles de requerimientos ordenados en forma piramidal. Las necesidades fisiológicas se encuentran como primer nivel en la parte inferior, le sigue la seguridad y la necesidad de pertenencia. Finalmente, se encuentran las necesidades superiores que son la de estima y autorrealización, y en la cúspide, van las de crecimiento y desarrollo personal. Es así en que a la medida que se vean cubiertas estas necesidades, existirá un incremento de la satisfacción personal. En cuanto a su aplicación en el ámbito educativo, es fundamental saber en qué nivel de la pirámide de Maslow se encuentran los estudiantes para considerar conseguir un grado de satisfacción académica o estudiantil. Todo ello, contribuirá a la mejora de la calidad educativa para la institución. Apoyando a esta teoría, Molina (2015), manifiesta que la satisfacción es un estado netamente mental que se da gracias a la sensación de plenitud que podemos experimentar al lograr el éxito en nuestras actividades por el compromiso con el que las realizamos.

Para Robbins & Judge (2014), existe satisfacción si nuestras necesidades físicas o psíquicas son satisfechas y ello origina un sentimiento de bienestar personal que nos proporciona felicidad. Por otro lado, Elliott & Healy (2001), consideran que existe satisfacción en los estudiantes si hay un resultado óptimo antes sus experiencias educativas propias. Navarro, et al. (2005), menciona que la satisfacción es un presente óptimo de la franqueza de los estudiantes; así también, es el resultado de un sistema educativo (Zeithaml 1988). Así también, Elliot & Shin (2002) definen que la satisfacción se ve reflejada en los estudiantes gracias a la evaluación que ellos tienen de su experiencia académica en la entidad educativa. Por lo tanto, es la satisfacción del estudiante un conjunto de la práctica diaria y el desenvolvimiento que percibe sobre el servicio educativo (Mukhtar, et al. 2015), durante el período de estudio, (Carey, et al. 2002). Al considerarlos todos, la satisfacción académica abarca la experiencia, los servicios brindados y la infraestructura educativa que son percibidas por los estudiantes.

Según Surdez, et al. (2018), la satisfacción educativa es el placer que sienten y tienen los estudiantes al ver realizados sus propios intereses académicos, ello gracias a la institución educativa que toma en consideración las necesidades pedagógicas de su alumnado. Por su parte, Jiménez (2011), la eficiencia de los servicios tanto académicos como administrativos, deben ser evaluados por los estudiantes para así conocer su valoración sobre la calidad de la educación en su centro de estudios. Es primordial saber qué tan satisfechos están los estudiantes con respecto a las clases y el desarrollo de éstas, la forma en que interactúan con sus maestros y compañeros de clase, el mantenimiento y modernización de las instalaciones y el equipamiento. Para Álvarez, et al. (2015), conocer la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas debe ser fundamental pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en ellos.

Dimensiones de la satisfacción estudiantil:

Calidad de la institución: Dado la coyuntura mundial que vivimos a causa del COVID-19, Palma (2005), afirma que la tecnología, el avance de la ciencia, de la cultura, la política, los sistemas financieros y económicos forman la calidad educativa en la sociedad. Como se detalla en la Declaración de Jomtien (1990), el ciudadano ya no requiere únicamente saber leer o escribir, sino que es imprescindible que sea un ciudadano que tenga alfabetización tecnológica puesto que el mundo laboral de lo demanda así.

Una entidad educativa es aquella que potencia al máximo sus capacidades integrales como el aspecto cognitivo, social, moral, afectivo y estético, todo ello contribuyendo a la satisfacción estudiantil, además de promover el progreso profesional en los docentes e impactar con su propuesta educativa en la sociedad.

Expectativas académicas: Las expectativas académicas son consideradas como los aspectos cognitivos y motivacionales dentro del aprendizaje, que pueden repercutir en el nivel de compromiso de los estudiantes (Kuh, et al. 2005). Los logros académicos y la adaptación social son fundamentales para la adaptación de los

estudiantes a las expectativas (Pascarella & Terenzini, 1991; Tinto, 1993). Es así que, tanto los servicios como productos académicos deben perseguir una misión y visión institucional para cumplir con los requisitos requeridos por los organismos reguladores para la acreditación de la entidad educativa (Cheng & Tam, 1997; Commonwealth of Learning, 2009; Green, 1994; Harvey & Green, 1993; Harvey & Knight, 1996; Peterson, 1999).

El fracaso académico y la deserción académica forman parte de la falta de cumplimiento de expectativas de los estudiantes. El pensamiento y actuación de los estudiantes pueden ser consideradas como creencias metacognitivas (Biggs, 1987; Wang, et al. 2009). Estas estimulan el control de la comprensión y orientan el aprendizaje. Los estudiantes, teniendo en cuenta sus creencias metacognitivas, se plantean metas, eligen las más apropiadas y buscan alcanzarlas siguiendo las pautas necesarias para así conseguir el logro de las metas (Das & Misra, 2015).

Desempeño docente: El MINEDU (2012) refiere que el desempeño se da cuando se llevan a cabo las funciones designadas y se logran los objetivos trazados. El desempeño de la función del profesor abarca diferentes ámbitos como pueden ser el sociocultural, el institucional y el académico científico; teniendo como objetivo fundamental transimitar conocimientos y experiencias y lograr los aprendizajes de los estudiantes. El desempeño embarca diversas acciones que pueden garantizar el rendimiento del sujeto en el área en el que se desenvuelve. Es así que Montenegro (2003), manifiesta que el desempeño docente de debe dar en cualquier entorno, ya sea el aula o el campo; es el cumplimiento de sus responsabilidades lo que generan que su desempeño sea óptimo y favorable para los estudiantes.

En tal sentido, el desempeño guarda relación directa con el proceso de enseñanza y aprendizaje, donde se busca alcanzar un aprendizaje óptimo. Es fundamental considerar al docente como un todo, tanto para el aspecto académico como el personal puesto que la labor que realiza dentro del aula, requieren del desarrollo de habilidades personales y de liderazgo, así como el conocimiento de la

psicología de los alumnos para saber cómo lograr manejar un grupo. (Gazmuri, et al. 2015).

Finalmente, Goldhaber & Hansen (2010) señalan que la estabilidad del desempeño y la eficacia docente tiene importantes implicaciones para la formación de políticas docentes. De esta manera se podrá garantizar la calidad del sistema educativo y anular malos resultados en ello. Pero, si tanto el desempeño como la efectividad son inestables, sería necesario repensar radicalmente la dirección de la responsabilidad basada en el maestro.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este trabajo de investigación fue de tipo aplicada. Según el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018) la

investigación aplicada emplea diversos métodos, protocolos y medios tecnológicos que permiten establecer la realidad de estudio.

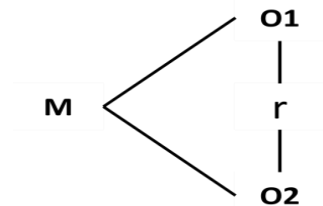
Tuvo un diseño no experimental de corte transversal, porque la variable independiente no tuvo manipulación intencional alguna para observar el efecto sobre la otra variable de estudio. En este tipo de diseño únicamente se precisa observar o medir casos que ya existen, sin necesidad de ser manipulados (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, ya que se buscó establecer magnitudes, aparición de fenómenos y verificar hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018). Este enfoque recoge y estudia datos para contestar las preguntas de investigación, determina variables y emplea instrumentos aplicando la estadística (Ñaupas, et al. 2018). Se trabajó con el método hipotético-deductivo.

La simbología del diseño de investigación fue la siguiente:

Figura 1.

Simbología del diseño de investigación.



Nota: Valderrama (2019).

Dónde:

M = Muestra de observación

r = Relación o Correlación

O1 = Representa a la variable 1: Educación virtual

O2 = Representa a la variable 2: Satisfacción académica

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: educación virtual

Definición conceptual: Según Expósito & Marsollier (2020), la educación virtual es aquella que se da gracias al ciberespacio, con ayuda de la conexión y uso del internet,

y que no precisa ni de tiempo ni de espacio definido. Permitiendo así establecer un nuevo escenario de comunicación entre docentes y estudiantes.

Definición operacional: Dimensiones:

Tecnologías.

Acompañamiento virtual.

Colaboración.

Competencia.

Variable 2: satisfacción académica

Definición conceptual: Según Surdez et al. (2018), la satisfacción educativa es el placer que sienten y tienen los estudiantes al ver realizados sus propios intereses académicos, ello gracias a la institución educativa que toma en consideración las necesidades pedagógicas de su alumnado.

Definición operacional: Dimensiones:

Calidad de institución.

Expectativas académicas.

Desempeño docente.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Chávez (2007), la población es aquella que está compuesta por sujetos cuyas características permiten diferenciarlos unos de otros.

La muestra es la porción que representa al total de la población. Este estudio consideró una muestra censal a la totalidad de 80 estudiantes del II ciclo de la carrera de administración de un Instituto de Educación Superior de la ciudad de Lima. La muestra censal es considerada por Ramírez (1997), como aquella que considera todas las unidades de investigación como muestra.

El muestreo fue no probabilístico (muestreo por conveniencia).

Criterios de exclusión: se excluyó a todo el alumnado de la carrera de administración del II ciclo que no accedió a responder las preguntas del cuestionario ya que éste era opcional.

Criterios de inclusión: se incluyó a todo el alumnado de la carrera de administración del II ciclo que accedió a responder las preguntas del cuestionario.

Unidad de análisis: la unidad de análisis fue el alumnado que estudia la carrera de administración del II ciclo del Instituto de Educación Superior, Lima.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta. Según nos explica Hernández (2012), la encuesta nos da la facilidad de almacenar información de las personas con distintas características, puntos de vista, comportamiento, costumbres y demás temas de interés que pueden convenir al investigador.

El instrumento de investigación fue el cuestionario. Para Avira (2011), es un instrumento que consta de información debidamente estructurada, donde, cabe la posibilidad de que influya en la información que se pueda obtener. Además, conviene aplicarlo en situaciones en las que se precisa investigar.

En este estudio se utilizaron dos instrumentos para evaluar cada una de las variables estudiadas que ya se encuentran validados por Valdez (2018), es así que, para la variable educación virtual el cuestionario que consta de 12 preguntas, dividido en 04 dimensiones; por otro lado, la variable satisfacción académica el cuestionario es de 11 preguntas, dividido en 03 dimensiones, ambos cuestionarios cuentan con escala tipo Likert.

3.5. Procedimientos

Para recolectar la información, como primer paso se realizó una solicitud a la dirección del Instituto de Educación Superior y al docente encargado del II ciclo del curso de administración, después de darse la aprobación, en este caso por parte del

docente, se aplicaron los instrumentos a los estudiantes, considerando el criterio de inclusión, solicitando la participación voluntaria, mediante su consentimiento. Luego, con la información recaudada se realizó el análisis estadístico y los resultados obtenidos para ser discutidos y, posteriormente, se presentaron las conclusiones y brindaron las orientaciones necesarias.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectada la información, con ayuda del programa Microsoft Excel, se elaboró una base de datos para que posteriormente, se realice el análisis estadístico descriptivo con las respectivas tablas de frecuencia, empleando el programa SPSS v.26. Luego, con esta misma herramienta se realizó la prueba de normalidad y después, el análisis estadístico inferencial propio de un estudio correlacional, que ayudó con la constatación de hipótesis, para poder generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población (Hernández y Mendoza, 2018). Para la prueba de normalidad se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, hallándose que los datos no seguían una distribución normal, por lo que se decidió emplear para el análisis inferencial, una prueba no paramétrica que fue el coeficiente de correlación de Spearman, determinándose el coeficiente rho, el cual indica el grado de relación que existe entre las variables analizadas.

3.7. Aspectos éticos

Beauchamp & Childress (1994), mencionan cuatro principios fundamentales: el principio de beneficencia que procura cuidar el bienestar del otro o del sujeto, no dañándolo ni exponiéndolo sin su consentimiento. El principio de no maleficencia que quiere decir no dañar o perjudicar al sujeto de estudio. El principio de autonomía, que es el derecho de la persona a elegir en qué desea participar o no, es el libre albedrío. Finalmente, el principio de justicia que busca respetar los derechos de cada persona sin violentarlos, proceder de manera equitativa tanto en riesgos como en beneficios.

En esta investigación se respetaron los siguientes puntos: los aportes de los diferentes autores ya que han sido citados debidamente; información a la población que se consideró para aplicar el cuestionario; además de que se obtuvo por parte de ellos un consentimiento aprobado; todos los resultados obtenidos fueron presentados de manera verás y transparente; se revisó exhaustivamente surtidos materiales de apoyo epistemológico para el respaldo de las variables de estudio, y, como último punto y no por ello menos importante; y finalmente, para la redacción del trabajo de investigación, se consideró el manual de estilo APA.

Esta investigación mantuvo en reserva la identidad de las personas y fue de forma anónima. Los datos recogidos fueron en su totalidad originales y se tomaron en consideración todas las medidas de protección y distanciamiento por la emergencia sanitaria.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1*Nivel de educación virtual en los alumnos de un Instituto de Educación Superior*

Nivel	Educación virtual	
	fr	%
Bajo	15	18.8
Medio	53	66.3
Alto	12	15
Total	80	100

En la tabla se puede apreciar que el 66.3% de los estudiantes encuestados perciben que la educación virtual es regular y el 15% de ellos la perciben en el nivel alto.

Tabla 2*Nivel de las dimensiones de educación virtual en los alumnos de un Instituto de Educación Superior*

Nivel	Tecnologías		Acompañamiento virtual		Colaboración		Competencias	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	15	18.8	21	26.3	16	20	17	21.3
Medio	54	67.5	49	61.3	48	60	48	60
Alto	11	13.8	10	12.5	16	20	15	18.8
Total	80	100	80	100	80	100	80	100

En cuanto a las dimensiones de la educación virtual, es observable que tiene una mayor frecuencia en el nivel medio, siendo la de mayor porcentaje tecnologías con un 67.5%; por otro lado, los de menor porcentaje en mencionado nivel son colaboración y competencias, ambas con un 60%.

Tabla 3*Nivel de satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior*

Nivel	Satisfacción académica	
	fr	%
Bajo	14	17.5
Medio	51	63.7
Alto	15	18.8
Total	80	100

En la tabla se puede apreciar que el 63.7% de los estudiantes encuestados perciben que la satisfacción académica es regular y el 17.5% de ellos la perciben en el nivel bajo.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior

Nivel	Calidad de institución		Expectativas académicas		Desempeño docente	
	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	15	18.8	14	17.5	14	17.5
Medio	50	62.5	56	70	52	65
Alto	15	18.8	10	12.5	14	17.5
Total	80	100	80	100	80	100

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción académica, es observable que tiene una mayor frecuencia en el nivel medio, siendo la de mayor porcentaje expectativas académicas con un 70%; por otro lado, el de menor porcentaje en mencionado nivel es calidad de institución con un 62.5%.

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general:

H₀: La educación virtual no se relaciona significativamente con la satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.

H₁: La educación virtual se relaciona significativamente con la satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.

Tabla 5

Correlación entre las variables educación virtual y la satisfacción académica

		Educación virtual	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Educación virtual	1,000	,883**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80

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

En la presente tabla se muestran los resultados de la prueba de rho de Spearman y del coeficiente de correlación, el cual indica el grado de relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción académica en los alumnos.

Entonces, dado que $p = ,000 < \alpha = ,01$ se rechaza la hipótesis nula, por ello se acepta la hipótesis alterna; y debido a que el valor de rho = ,883, se puede decir que existe una relación altamente significativa entre la educación virtual y la satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior.

Prueba de hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

H₀: La educación virtual no se relaciona significativamente con la calidad de la institución en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.

H₁: La educación virtual se relaciona significativamente con la calidad de la institución en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión educación virtual y la calidad de institución

			Educación virtual	Calidad de institución
Rho de Spearman	Educación virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

En la tabla 9 se muestran los resultados de la prueba de rho de Spearman y el coeficiente de correlación, el mismo que indica el grado de relación que existe entre la educación virtual y la calidad de institución en los alumnos.

Entonces, dado que $p = ,000 < \alpha = ,01$; se rechaza la hipótesis nula, por ello se acepta la hipótesis alterna; y debido a que el valor de rho = ,869 se puede decir que existe una relación altamente significativa entre la educación virtual y la calidad de institución en los alumnos de un Instituto de Educación Superior.

Hipótesis específica 2

H₀: La educación virtual no se relaciona significativamente con las experiencias académicas en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.

H₁: La educación virtual se relaciona significativamente con las experiencias académicas en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión educación virtual y las expectativas académicas

			Educación virtual	Expectativas académicas
Rho de Spearman	Educación virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

En la tabla 10 se muestran los resultados de la prueba de rho de Spearman y el coeficiente de correlación, el mismo que indica el grado de relación que existe entre la educación virtual y las expectativas académicas en los alumnos.

Entonces, dado que $p = ,000 < \alpha = ,01$; es rechazada la hipótesis nula, por ello se acepta la hipótesis alterna; y debido a que el valor de $\rho = ,842$ se puede decir que existe una relación altamente significativa entre la educación virtual y las expectativas académicas en los alumnos de un Instituto de Educación Superior.

Hipótesis específica 3

H_0 : La educación virtual no se relaciona significativamente con el desempeño docente en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.

H_1 : La educación virtual se relaciona significativamente con el desempeño docente en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión educación virtual y el desempeño docente

		Educación virtual	Desempeño docente
Rho de Spearman	Educación virtual	1,000	,806**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80

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

En la tabla 11 se muestran los resultados de la prueba de rho de Spearman y el coeficiente de correlación, el mismo que indica el grado de relación que existe entre la educación virtual y las expectativas académicas en los alumnos.

Entonces, dado que $p = ,000 < \alpha = ,01$; es rechazada la hipótesis nula, por ello se acepta la hipótesis alterna; y debido a que el valor de $\rho = ,806$ se puede decir que existe una relación altamente significativa entre la educación virtual y el desempeño docente en los alumnos de un Instituto de Educación Superior.

V. DISCUSIÓN

Primero, de acuerdo a los resultados descriptivos trabajados en esta tesis, se obtuvo para la variable educación virtual el 66,3% de los alumnos encuestados perciben en el nivel medio y el 15% de los alumnos lo perciben en un nivel alto; este resultado obtenido resulta ser similar a lo encontrado por Damas y Oliva (2017), ya que en su trabajo de investigación se pudo encontrar que la gestión educativa obtuvo un nivel medio en el 67% de estudiantes. Se puede también mencionar otros estudios similares como el del investigador Carquin (2021), quien en su investigación obtuvo un nivel de enseñanza virtual medio en el 64%, 20% en el nivel bajo y 16% alto. Por otro lado, tenemos los resultados descriptivos de Figueroa (2021), quien en su tesis señala que los estudiantes mostraron que la educación virtual era alta en el 65% y medio en el 30%.

Con referencia a la variable satisfacción académica, se halló un nivel medio en el 63,7% y alto con 28,8% de los alumnos. De igual manera que con la primera variable, se obtuvo un resultado muy similar en el estudio de Damas y Oliva (2017), donde se encontró un nivel medio en el 60,7% de los estudiantes. Así también, se puede mencionar otros estudios como el de Pinedo (2017), quien en su investigación halló un nivel de satisfacción medio de 45,9%, alta en 28,4% y baja en 25,7% de los alumnos. Por su parte, Figueroa (2021), encontró un nivel alto de 62%, medio en 34% y bajo en 5% para la variable satisfacción.

En relación a las dimensiones concernientes a satisfacción académica en los alumnos, los resultados con mayor porcentaje, en el nivel medio es expectativas académicas con un 70%; seguido por desempeño docente con 65% y calidad de institución con 62,5%. Estos resultados concuerdan con el estudio de Figueroa (2021) que en un nivel medio de la satisfacción del estudiante encontró un mayor porcentaje en la dimensión calidad de la institución siendo 54% y menores porcentajes en las dimensiones expectativa del estudiante 48% y docencia con 22%, ya que este último tiene un mayor porcentaje en el nivel alto con 70%. Los resultados pueden indicar que las expectativas de la mayoría de alumnos no son cubiertas en su totalidad y como

deberían de ser, lo cual puede manifestar un uso deficiente y/o mediocre de las herramientas didácticas que permiten que el aprendizaje sea más favorable y significativo; por otra parte, en el aspecto que atañen a los docentes, se presenta una gran diferencia, lo que se manifestaría en una deficiencia en el desempeño digital de los docentes, lo que podría estar relacionado a que existen docentes que ante el cambio repentino de la modalidad educativa, no hayan estado debidamente capacitados o también a que se trata de instituciones donde el proceso de selección docente es más riguroso y las capacitaciones son de manera constante y permanente.

Otra diferencia se encuentra en el porcentaje de calidad de la educación, debido que para el presente estudio es el porcentaje más bajo, mientras que en Figueroa es la dimensión con mayor porcentaje, a pesar de ello el porcentaje sigue siendo ínfimo; ello se puede deber a la falta de atención, por parte de los directivos, en la infraestructura digital, la cual es deficiente y no permite el óptimo aprendizaje de los educandos dado que así se requiere.

Así también, Damas y Oliva (2017), muestran como resultados a la satisfacción de servicios académicos en un nivel medio con un 58,4%, a la infraestructura y equipamiento también en un nivel medio con 53,6%, se puede observar que el porcentaje de la dimensión satisfacción de servicios académicos es inferior al del estudio, el mismo que es el más alto y comparando infraestructura y equipamiento con calidad de la institución ambos son dimensiones con los menores porcentajes, aunque el estudio en contraste siguen estando por debajo, indicando que puede existir cierto descuido por parte de las autoridades de las instituciones en el aspecto de la infraestructura de la institución, en el soporte tecnológico de la educación remota y en las competencias de tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se requieren.

Con respecto a los resultados inferenciales, en esta investigación se encontró que la educación virtual y la satisfacción académica en los alumnos de un instituto de educación superior en Lima tienen una relación altamente significativa, siendo esta

positiva alta ($\rho = ,883$ y $p = ,000$); lo que quiere decir que según se vea optimizada la calidad de la educación virtual existirá mayor satisfacción académica en los alumnos del instituto de educación superior. El estudio de Damas y Oliva (2017) halló una relación significativa positiva moderada entre las variables ($p = ,000$ y $\rho = ,448$). Otros estudios también encontraron relación significativa entre estas dos variables analizadas, pero con un menor valor de coeficiente de correlación fue la del investigador Pinedo (2017) con una buena correlación directa ($p = ,000$ y $r = ,708$) y, también Figueroa (2021) también con una correlación positiva alta ($p = ,000$ y $r = ,682$).

Respecto a la dimensión de la satisfacción académica: la calidad de institución, se puede decir que se forma en la sociedad a raíz de la coyuntura en la que se desarrollan y desenvuelven los alumnos (Palma, 2005), además se puede mencionar que las personas no necesitan únicamente aprender a leer y escribir, sino que es oportuno alfabetizarlas tecnológicamente ya que son los requerimientos del mercado laboral moderno (Jomtiem, 1990). En este estudio se encontró que la educación virtual y la dimensión calidad de institución en los alumnos de un instituto de educación superior en Lima tienen una relación altamente significativa, siendo esta positiva alta ($\rho = ,869$ y $p = ,000$). Es decir, según se optimice la educación virtual existirá mayor calidad de institución en los alumnos de un instituto de educación superior. En el trabajo de investigación realizado por Damas y Oliva (2017), se encontró una correlación positiva baja ($\rho = ,391$ y $p = ,000$).

Los rasgos cognitivos y motivacionales que contribuyen a la formación de los estudiantes son la percepción que tengan de la educación virtual y las expectativas académicas, los cuales contribuirán al compromiso que tengan en sus estudios (Kuh, et al. 2005). Las expectativas que los educandos poseen sobre su pensamiento y actuación pueden tenerse como creencias metacognitivas (Biggs, 1987; Wang et al., 2009). Es así que la persistencia con esas creencias metacognitivas, generan estrategias para lograr sus metas propuestas, las cuales son administradas hasta alcanzar el resultado deseado (Das & Misra, 2015). En este estudio se encontró que la educación virtual y la dimensión expectativas académicas en los alumnos de un

instituto de educación superior en Lima tienen una relación altamente significativa, siendo esta positiva alta ($\rho = ,842$ y $p = ,000$). Es decir, según sea optimizada la educación virtual existirá mayor satisfacción de las expectativas académicas en los alumnos de un instituto de educación superior. Se encontró una correlación positiva moderada en los estudios de Damas y Oliva (2017) ($\rho = ,487$ y $p = ,000$). Por otro lado, Pinedo (2017), en sus hallazgos señala que no existe una relación significativa ($r = ,264$ y $p = ,176$).

Con respecto a la dimensión desempeño docente, se debe llevar a cabo independientemente del entorno, ya que el cumplir con las responsabilidades asignadas a pesar de las adversidades que se puedan presentar, ya que éstas hacen que el entorno sea ideal, significativo y enriquecedor para los estudiantes (Montenegro, 2003). Para Gazmuri, et al. (2015), se debe tener una visualización amplia del docente ya que no es únicamente quien se desenvuelve en el ámbito académico, sino que posee habilidades personales destacables que incluyen aspectos de liderazgo y personalidad; además de haber sido formado en psicología estudiantil para así lograr desenvolverse de manera favorable y significativa en el aula. En ese sentido, se encontró que la educación virtual y la dimensión desempeño docente en los alumnos de un instituto de educación superior en Lima tienen una relación altamente significativa, siendo esta positiva alta ($\rho = ,806$ y $p = ,000$). Es decir, según se mejore la educación virtual existirá mayor desempeño docente en los alumnos de un instituto de educación superior. Se encontró una correlación positiva baja en los estudios de Damas y Oliva (2017), ($\rho = ,326$ y $p = ,000$) y en el trabajo de investigación de Pinedo (2017), no encontró una correlación directa ($r = ,048$ y $p = ,116$).

Las limitaciones que se encontraron en el presente trabajo de investigación fueron las siguientes: debido a la contingencia sanitaria mundial originada a raíz del Coronavirus, se trabajó de manera virtual. Es así que el envío de la carta de presentación a la autoridad pertinente de la institución se realizó con el servicio de mensajería electrónica de Gmail. También, el cuestionario que se empleó en esta tesis, fue adaptado al formato de la plataforma de Google Forms, donde se redactaron

cuidadosamente todos los detalles del mismo. Una vez realizado este formulario, se hizo el envío del instrumento mediante un enlace o link del mismo, que automáticamente lo generó la plataforma, para enviarlo luego al docente encargado quien, posteriormente, lo compartió con todos sus estudiantes del área de administración.

Después de algunas coordinaciones en cuanto a horarios y disponibilidad del docente, se pudo acceder a una videoconferencia en la clase del maestro de aula del área de administración para la presentación y explicación del cuestionario a los alumnos, donde la investigadora de este trabajo tuvo que detallar de manera breve el motivo del instrumento de medición, las características del mismo y, además, pudo absolver alguna duda o pregunta generada por los estudiantes que podrían surgir en el momento de la explicación; todo ello contribuyó a que los alumnos expresaran de manera más honesta y puntual en base a su realidad, su sentir frente a las percepciones que tienen respecto a la educación virtual y la satisfacción académica que se brinda en su casa de estudios.

Otra limitación fue que, por ser respondido el cuestionario de manera asincrónica y voluntaria, se tuvo que esperar aproximadamente entre siete a nueve días, desde su envío, para obtener las respuestas del mismo, retrasando así el completo llenado de la base de datos en el tiempo programado o esperado, hecho que probablemente no sea tan frecuente si se hubiera aplicado el instrumento de manera presencial en otras circunstancias. No obstante, se pudo concluir con el llenado de la base de datos, el aspecto estadístico, y demás puntos de la tesis para su requerida presentación.

Además, puesto a que únicamente se pudo aplicar el instrumento de recolección de datos a un determinado ciclo de estudio y a una carrera específica, se tuvo que aplicar una muestra censal, en la que se obtuvo que tanto la variable educación virtual y la variable satisfacción académica se ubican en niveles adecuados y que poseen una relación significativa entre ambas, se detectó también que existe un

nivel de correlación alto entre las variables, por lo que se asume que el tamaño de la muestra fue apropiado en este trabajo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En función a los resultados, se obtuvo una correlación positiva media con un $\rho = 0,883$ y $p = 0,000$; por lo tanto, se concluye que existe una relación altamente significativa entre la educación virtual y la satisfacción académica en los alumnos de un instituto de educación superior en Lima.

Segunda: Se alcanzó una correlación positiva media con un $\rho = 0,869$ y $p = 0,000$; concluyendo así que existe una relación altamente significativa entre la educación virtual y la calidad de institución en los alumnos de un instituto de educación superior en Lima.

Tercera: Se consiguió una correlación positiva media con un $\rho = 0,842$ y $p = 0,000$; de modo que existe una relación altamente significativa entre la educación virtual y las expectativas académicas en los alumnos de un instituto de educación superior en Lima.

Cuarta: Se obtuvo una correlación positiva media con un $\rho = 0,806$ y $p = 0,000$; por consiguiente, existe una relación altamente significativa entre la educación virtual y el desempeño docente en los alumnos de un instituto de educación superior en Lima.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los directivos de la Institución, idear estrategias para monitorear ambas variables, realizando sondeos con frecuencia interiorizando una cultura de mejora continua. También realizar un planeamiento estratégico desglosado, es decir para cada dimensión de la satisfacción académica. Por otro lado, si bien se percibió una relación significativa, el índice de correlación hallado no es perfecto, por lo cual se debería llevar a cabo nuevos estudios en los que se tome en cuenta una muestra más amplia y se consideren otros factores relacionados a la satisfacción académica.

Segunda: Al Director General de la Institución, continuar poniendo en práctica las políticas y estándares de calidad que el instituto de educación superior, los mismos que a su vez. deben permanecer en mejora constante con el propósito de brindar servicios de calidad superior que sobrepasen las expectativas de los alumnos y satisfagan sus necesidades; al igual que cumplan con las directrices impuestas por los entes reguladores en el país, lo que les permita continuar con sus operaciones con total normalidad y ser atractivos en el mercado para estudiantes potenciales.

Tercera: Al área académica, elaborar estrategias que permitan conocer los sueños y metas de los estudiantes y qué es lo que esperan del instituto, para que de este modo los esfuerzos y recursos de la institución giren en torno a ello, facilitando el alcance de las expectativas anteriormente mencionadas; haciendo la formación de los alumnos una más humana y holística que les permita realizarse y alcanzar el éxito. Es recomendable que los estudios se realicen a todos los alumnos de las diversas carreras con las que cuenta la organización.

Cuarta: A los docentes, contar con las competencias necesarias que les permitan desempeñarse de manera óptima en la formación de los estudiantes, es decir, que tenga los conocimientos propios de la materia dictada como técnicas pedagógicas y tecnológicas, siendo éstas hoy en día indispensables. Para ello es vital también que el personal administrativo establezca el perfil idóneo del docente requerido, realice una eficiente selección, así como se les brinde capacitaciones periódicas que estén a la vanguardia de las tendencias pedagógicas, digitales y tecnológicas, las cuales les permitan tener un mejor performance en clase; de manera que los alumnos interioricen los conocimientos de manera didáctica.

Referencias

Álvarez, J., Chaparro, E.M. y Reyes, D.E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-22. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>

Alves, P., Miranda, L., Morais, C., y Melaré, D. (2018). *Estilos de aprendizaje de los estudiantes de la educación superior y el acceso a las herramientas de entornos virtuales*. [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de Madrid]. *Repositorio institucional*:

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680832/TP_31_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Area, M., Borrás, J. F. y Sannicolás, B. (2014). La formación del maestro 2.0: el aprendizaje por tareas en entornos b-learning. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 28(1), 51-66. Recuperado a partir de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/397710/TRADR1de1.pdf>

Baena, A., Gómez, M., Granero, A., y Martínez (2016). Modelo de predicción de la satisfacción y diversión en Educación Física a partir de la autonomía y el clima motivacional [Prediction model of satisfaction and enjoyment in Physical Education from the autonomy and motivational climate]. *Universitas Psychologica*, 15 (2), 15 (25). <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.mpsd>

Begoña, S. (2011). Evolución y retos de la educación virtual construyendo el elearning del siglo XXI. *Barcelona: Editorial UOC*. http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/9781/1/TRIPA_e-learning_castellano.pdf

Biggs, J. (2001). *The reflective institution: Assuring and enhancing the quality of teaching and learning*. *Higher Education*, 41, 221–238. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1004181331049>

Boud, D. (Ed.). (2012). *Developing student autonomy in learning*. Routledge. Recuperado a partir de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/397710/TRADR1de1.pdf>

Cáceres, K. (2020). Educación virtual: Creando espacios afectivos, de convivencia y aprendizaje en tiempos de COVID-19. *CienciAmérica*, 38-44. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i2.284>

Carey, K., Cambiano, R. & De Vore, J., 2002. *Student to faculty satisfaction at a Midwestern university in the USA*. pp. 93-97. DOI: [10.12691/education-5-5-9](https://doi.org/10.12691/education-5-5-9)

Carquin, M. (2021). *Las estrategias de enseñanza virtual universitaria y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de la carrera de lengua, comunicación e idioma inglés de la facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho 2020* [Tesis de magister, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4512/Marco%20Antonio%20Carquin%20Chinchay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cheng, Y., & Tam, W. (1997). *Multi-models of quality in education*. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 22–31. <http://dx.doi.org/10.1108/09684889710156558>

Cortés, N. (2014). *Implicaciones de las Emociones en la Evaluación de la Calidad y Satisfacción de los Servicios Universitarios: una experiencia de caso con estudiantes*. Recuperado de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4061/4839>

Damas, G. y Oliva, J. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4884>

Das, J. P., & Misra, S. B. (2015). *Cognitive planning and executive functions: Applications in education & management*. New Delhi, India: Sage.
<http://dx.doi.org/10.4135/9789351507826>

Elliott, K. & Healy, M., 2001. *Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention*. Journal of Marketing for Higher Education, pp. 1-11.
DOI: [10.12691/education-5-1-15](https://doi.org/10.12691/education-5-1-15)

Expósito, E., y Marsollier, R. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio empírico en Argentina. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1-22.
<https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4214>

Fernández, A., García, J., & Pérez, G. (15 de 03 de 2015). *Grado de Satisfacción de los adultos con los Programas Universitarios*. Revista Complutense de Educación, 27(3), 20. Recuperado de
<https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/47239/48821>

Figuroa, R. (2020). *Relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del postgrado de la Universidad Católica de Santa María - Arequipa 2020* [Tesis de magister, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio institucional: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10908>

Flores, E. (2020). *Satisfacción de las clases Online de estudiantes de educación física de una universidad de Chile en tiempos de pandemia*. [Tesis de magister, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/15289/TM279.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gazmuri, C., Manzi, J., y Paredes, R. (2015). *Disciplina, clima y desempeño escolar en Chile*. Revista De La Cepal, (115), 115–128. Repositorio institucional: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37833/1/REV115ManziParedes_es_es.pdf

Goldhaber, D., & Hansen, M. (2010). *Is it just a bad class?: Assessing the stability of measured teacher performance (CEDR Working Paper 2010-3)*. Seattle, WA: University of Washington.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.695.9420&rep=rep1&type=pdf>

Green, D. (Ed.). (1994). *What is Quality in Higher Education? London, UK: Society for Research into Higher Education & Open University Press*.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED415723.pdf>

Gutiérrez, L. (2015). Deliberación entorno a la Educación Virtual. *Interconectando Saberes*, (1), 77–89. Recuperado a partir de
<https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/1112>

Harvey, L. & Green, D. (1993). *Defining quality. Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9– 34. <http://dx.doi.org/10.1080/0260293930180102>

Harvey, L. (1996). *Transforming higher education*. London, UK: Society for Research into Higher Education & Open University Press.
<https://www.qualityresearchinternational.com/Harvey%20papers/Harvey%201996%20Leondahl.pdf>

Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Editorial Mc GrawHill. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

Humanium (9 de marzo de 1990). *Declaración Mundial sobre Educación para Todos: Satisfacción de las Necesidades Básicas de Aprendizaje*.
<https://www.humanium.org/es/declaracion-mundial-sobre-educacion-para-todos-satisfaccion-de-las-necesidades-basicas-de-aprendizaje/>

Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista*

Fuente, 3(6), 46-56. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

Kuh, G. & Hu, S., 2001. *The effects of student-faculty interaction in the 1990s. Review of Higher Education*, 24(3), pp. 309-332. [doi:10.1353/rhe.2001.0005](https://doi.org/10.1353/rhe.2001.0005)

Leflore, D., 2000. "Theory supporting design guidelines for web-based instruction". Copyright © 2000 16 pages. (North Carolina A&T State University, USA). DOI:[10.4018/9781878289599.ch006](https://doi.org/10.4018/9781878289599.ch006)

Martínez, F., y Prendes, M. (2004). Nuevas tecnologías y educación. *Madrid España: Editorial*, 1-9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=5313>

Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. *Psychological review*, 50(4), 370. <https://doi.org/10.1037/h0054346>

Ministerio de Educación (2012). Marco del buen desempeño docente 2012. <http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>

Molina, L. (2016). Síndrome Dr. House. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=arObCwAAQBAJ&lpg=PP4&ots=ThyU1qKZpg&dq=sindrome%20dr%20house%20Molina&pg=PP4#v=onepage&q=sindrome%20dr%20house%20Molina&f=false>

Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente; fundamentos, modelos e instrumentos* (1a. ed., 1a. reimp.). Bogotá : Magisterio.

Moore, M. (1997) Theory of transactional distance, En KEEGAN, D. (ed), *Theoretical Principles of Distance Education*, (London, Routledge), pp. 22-38. <http://www.c3l.uni-oldenburg.de/cde/found/moore93.pdf>

Mukhtar, U., Anwar, S., Ahmed, U. & Baloch, M. A., 2015. *Factors effecting the service quality of public and private sector universities comparatively: an empirical*

investigation. Arts, Science & Commerce, pp. 132-142. DOI: [10.12691/education-5-5-9](https://doi.org/10.12691/education-5-5-9)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (21 de enero del 2021) Recuperar la educación para la generación Covid-19. <https://es.unesco.org/news/recuperar-educacion-generacion-covid-19>.

Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)*. Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL, 179. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Pascarella, E. & P. Terenzini (1991). *How College Affects Students: Findings and Insights from Twenty Years of Research*. San Francisco: Jossey-Bass Inc. 917 pp. https://campusclimate.ucop.edu/_common/files/pdf-climate/Distance_learning_article-Pascarella_Terenzini.pdf

Peterson (1999). *Internationalizing quality assurance in higher education*. Washington, DC: Council for Higher Education Accreditation. <http://dx.doi.org/10.1108/09684889910269579>

Pinedo, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12021>

Pinto, J. (2002). El legado de Manual Técnico de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*. Número 128, (P. 79-84). <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849/757>

Resolución Viceministerial N° 087-2020-MINEDU [Ministerio de Educación]. Aprobar la Norma Técnica denominada "Orientaciones para el desarrollo del servicio educativo en los centros de educación técnico-productiva e institutos y escuelas de Educación Superior, en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19". 1 de abril de 2020. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/466144-087-2020-minedu>

Robbins, S. P., Judge, T. A. & Vohora, N. (2014). *Attitude and Satisfaction*. In: *Organizational Behaviour*. Delhi: Prentice Hall, pp. 64-89. <https://hostnezt.com/cssfiles/businessadmin/Organizational%20Behavior%20By%20Stephen%20P%20Robbins%20&%20Timothy%20A%20Judge%205th%20Ed.pdf>

Robbins, S., & Judge, T. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf

Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. [Tesis de posgrado, Universidad Sergio Arboleda]. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCION%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Siemens, G. (2005, January). *Connectivism: A learning theory for the digital age*. *International Journal of Instructional Technology & Distance Learning*. Retrieved from http://www.itdl.org/Journal/Jan_05/article01.htm

Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: [10.5294/edu.2018.21.1.1](https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1).

Tinto, V. (1993). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition*, 2a Edition, Chicago: University of Chicago Press. 246 pp.
<https://press.uchicago.edu/ucp/books/book/chicago/L/bo3630345.html>

Villanueva, G., Calcina K., Chipa K., Fuentes A., y Suxso J. (2019). *Satisfacción del estudiante respecto a la educación virtual en tiempos de Covid-19* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio institucional:
http://scientiarvm.org/cache/archivos/PDF_013259867.pdf

Wang, J., E. Wu & P. Wong (2004). *Strategies for Reducing Dropout from Distance Education Courses*. In G. Richards (Ed.), *Proceedings of World Conference on E-Learning in Corporate, Government, Healthcare, and Higher Education 2004* (pp. 1705-1710).

Zambrano, D. y Zambrano, M. (2019). Las tecnologías de la información y las comunicaciones (tics) en la educación superior: consideraciones teóricas. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 213-228.
<http://refcale.uileam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/2750>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un instituto de la ciudad de Lima, 2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021?	Establecer la relación que existe entre educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.	La educación virtual se relaciona significativamente la satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.	Variable 1 EDUCACIÓN VIRTUAL Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías. • Acompañamiento virtual. • Colaboración. • Competencias. 	NIVEL: Investigación Correlacional TIPO: Investigación aplicada. DISEÑO: Investigación No Experimental POBLACIÓN: 90 estudiantes
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2	

<p>¿Qué relación existe entre educación virtual y la calidad de la institución de los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre educación virtual y las expectativas académicas en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre educación virtual y desempeño docente en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre educación virtual y la calidad de la institución en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021</p> <p>Identificar la relación existe entre educación virtual y las expectativas académicas en los alumnos del IESTP Argentina de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación existe entre educación virtual y desempeño docente en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021</p>	<p>La educación virtual se relaciona con la calidad de la institución en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021</p> <p>La educación virtual se relaciona con las expectativas académicas de la institución en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021</p> <p>La educación virtual se relaciona con el desempeño docente de la institución en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021.</p>	<p>SATISFACCIÓN ACADÉMICA</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de institución. • Expectativas académicas. • Desempeño docente. 	<p>MUESTRA CENSAL 90 estudiantes</p> <p>MÉTODO GENERAL: Método Científico</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
--	--	--	---	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
EDUCACIÓN VIRTUAL	Según Expósito & Marsollier, (2020) la educación virtual es aquella que se da gracias al ciberespacio, con ayuda de la conexión y uso del internet, y	Dimensiones: Tecnologías, acompañamiento, virtual, colaboración y Competencias. Para lograr medir la educación virtual, se empleará un cuestionario con 12 ítems.	TECNOLOGÍAS	Materiales virtuales	1-3	Ordinal: 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo Totalmente de acuerdo
				Calidad de tecnología		
				Recursos de aprendizaje		
			ACOMPañAMIENTO VIRTUAL	Orientaciones del tutor	4-6	
				Tiempo para actividades		
				Contestación de consultas		
			COLABORACIÓN	Orientación didáctica	7-10	
				Apoyo oportuno		
				Respuesta oportuna		
			COMPETENCIAS	Orientación personalizada	11-12	
				Formación de		

	que no precisa ni de tiempo ni de espacio definido.			competencias Alcance de objetivos	
SATISFACCIÓN ACADÉMICA	Según Surdez et al. (2018), la satisfacción educativa es el placer que sienten y tienen los estudiantes al ver realizados sus propios intereses académicos,	Dimensiones: Calidad de institución, expectativas académicas y desempeño docente. Para lograr medir la satisfacción académica, se empleará un cuestionario con 11 ítems.	CALIDAD DE INSTITUCIÓN	Desarrollo de estudios	1-4
				Aula virtual	
				Entorno propicio	
				Comunicación	
		EXPECTATIVAS ACADÉMICAS	Foros calificados	5-8	
			Trabajo aplicativo		
			Formatos de educación virtual		
		DESEMPEÑO DOCENTE	Comodidad	9-11	
			Preparación para clase virtual		
	Habilidades de interacción social				

	gracias a la institución educativa que considera las necesidades pedagógicas de su alumnado.			Observaciones clara y útiles		
--	--	--	--	------------------------------	--	--

Anexo 3: Instrumentos
de investigación

CUESTIONARIO 1 EDUCACIÓN VIRTUAL

Estimado(a) Sr(a)

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:
Educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de
Educación Superior, Lima, 2021

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que
le agradecemos ser muy sincero.

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados
con las variables de la investigación, por favor marque con una "X" en
la columna la alternativa que usted considere conveniente.

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

N°	Pregunta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Tecnologías						
1	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.					
2	La calidad de tecnología empleada en el instituto es el más adecuado para su enseñanza.					
3	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual					

	fueron útiles.					
DIMENSIÓN 2: Acompañamiento virtual						
4	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sustareas virtuales.					
5	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual semaneja con flexibilidad.					
6	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por elDinamizador del curso					
DIMENSIÓN 3: Colaboración						
7	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.					
8	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.					
9	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna					
10	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.					
DIMENSIÓN 4: Competencia						
11	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.					
12	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.					

CUESTIONARIO 2 SATISFACCIÓN ACADÉMICA

Estimado(a) Sr(a)

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: Educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un Instituto de Educación Superior, Lima, 2021

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero.

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una "X" en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

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

N°	Pregunta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Calidad de la institución						
1	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.					
2	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.					
3	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.					

4	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.					
DIMENSIÓN 2. Expectativas del estudiante						
5	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.					
6	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje					
7	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual					
8	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.					
DIMENSIÓN 3. Docencia						
9	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo del curso virtual.					
10	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.					
11	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles					

Anexo 4: fichas técnicas

Tabla 5.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable educación virtual.

Autor: Enrique Bernardo Valdez Betalleluz

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.
Tiempo:	10 min
Lugar:	Instituto Nacional Materno Perinatal
Fecha de aplicación:	Julio 2018
Administrado a:	Individual
Niveles:	3. Alto 2. Bajo 1. Medio
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 4 Dimensión 1: 1-3 Dimensión 2: 4-6 Dimensión 3: 7-10 Dimensión 4: 11-12
Escala:	Ordinal tipo Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Descripción:	Si las respuestas son altas: valor de escala*total ítems 12 x 5=60. Si las respuestas son bajas: valor de escala*total ítems 12 x 1=12. Rango= $14 \cdot 3x=60$ $X=15$
Baremos:	Nivel alto= 44-60 Nivel medio= 28-43 Nivel bajo=12-27
Nota: elaboración propia	

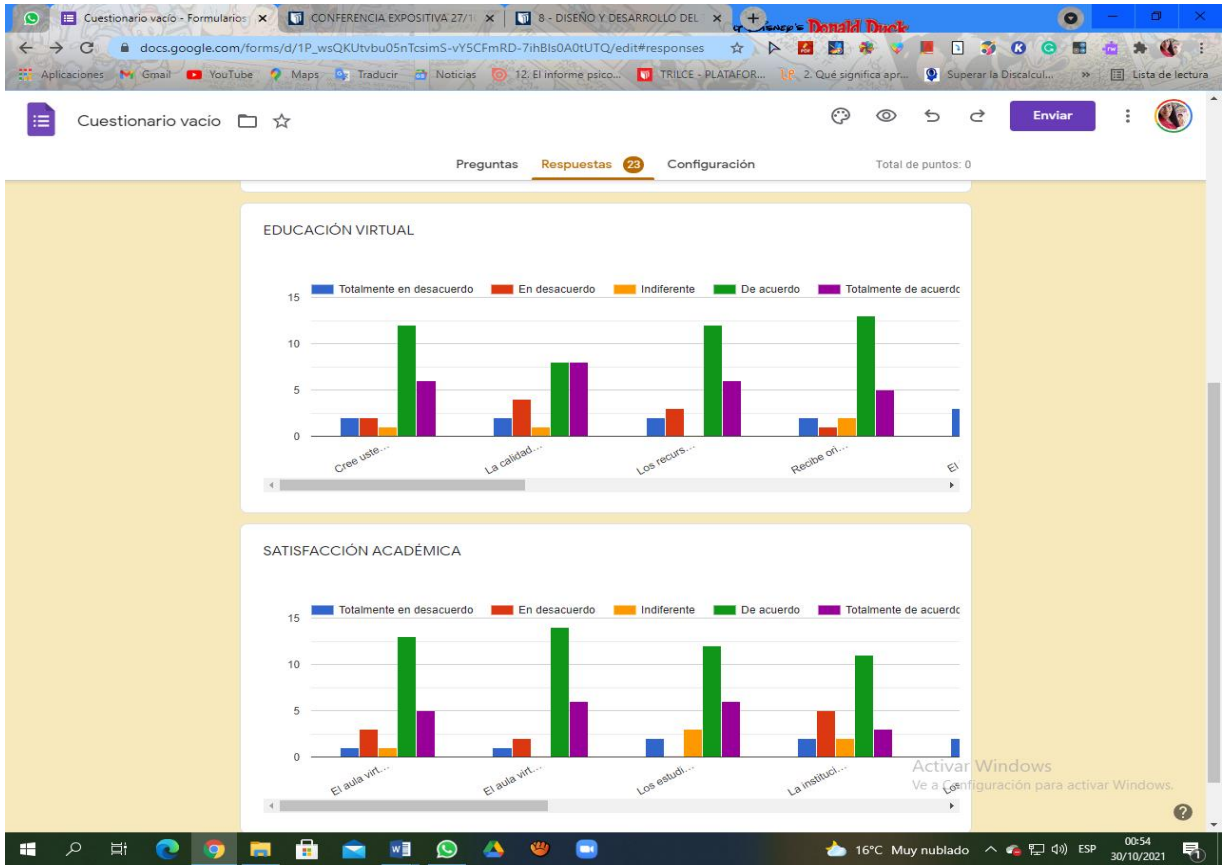
Tabla 6.

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

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017.
Tiempo:	10 min
Lugar:	Instituto Nacional Materno Perinatal
Fecha de aplicación:	Julio 2018
Administrado a:	Individual
Niveles:	3. Alto 2. Bajo 1. Medio
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 3 Dimensión 1: 1-4 Dimensión 2: 5-8 Dimensión 3: 9-11
Escala:	Ordinal tipo Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Descripción:	Si las respuestas son altas: valor de escala*total ítems 11 x 5=55. Si las respuestas son bajas: valor de escala*total ítems 11 x 1=11. Rango= 13*3x=55 X=14
Baremos:	Nivel alto= 40-55 Nivel medio= 26-39 Nivel bajo=11-25

Nota: elaboración propia

RESULTADOS EN GOOGLE FORM



BASE DE DATOS (80 ALUMNOS)

ESTUDIANTES	EDUCACIÓN VIRTUAL											SATISFACCIÓN ACADÉMICA											PUNTAJE									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		P11								
Alumno 1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	50	12	13	16	9	47	18	16	13	
Alumno 2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	3	2	3	4	37	6	12	12	7	33	12	12	9	
Alumno 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	15	15	20	9	55	20	20	15	
Alumno 4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	14	12	16	10	45	17	16	12	
Alumno 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	12	12	16	8	44	16	16	12	
Alumno 6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	11	12	16	8	44	16	16	12	
Alumno 7	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	12	13	16	8	44	16	16	12	
Alumno 8	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	3	4	4	3	12	5	4	3	
Alumno 9	5	5	4	4	3	4	4	5	2	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	46	14	11	16	5	46	18	16	12	
Alumno 10	4	2	4	4	2	5	3	5	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	41	10	11	13	7	38	14	14	10	
Alumno 11	4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	14	10	15	8	44	16	16	12	
Alumno 12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	51	12	12	18	9	32	14	12	6	
Alumno 13	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	1	5	4	4	2	2	4	2	2	2	4	5	35	10	8	12	5	38	15	12	11	
Alumno 14	2	2	2	4	1	2	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	38	6	7	17	8	40	14	16	10	
Alumno 15	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	45	12	10	15	8	43	16	16	11	
Alumno 16	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	11	10	16	8	44	16	16	12	
Alumno 17	4	5	2	5	1	4	4	5	4	2	5	1	4	4	3	1	3	4	2	5	5	5	4	42	11	10	15	6	40	12	14	14
Alumno 18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	12	11	16	8	44	16	16	12	
Alumno 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	15	15	20	10	55	20	20	15	
Alumno 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	15	15	20	10	55	20	20	15	
Alumno 21	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	57	15	13	19	10	51	19	18	14	
Alumno 22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	45	12	11	16	6	40	14	15	11	
Alumno 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	12	3	3	4	2	16	6	6	4	

Excel spreadsheet showing 'BASE DE DATOS. RAMOS QUISPE DE ALCANTARA IRENE GUADALUPE.pdf' with columns for 'EDUCACIÓN VIRTUAL' and 'SATISFACCIÓN ACADÉMICA'. The table lists students from Alumno 24 to Alumno 46, with various performance metrics (P1-P12, P5-P11) and summations (Σ V1, Σ D1, etc.). A 'PUNTAJACIÓN' column is also present.

Excel spreadsheet showing 'BASE DE DATOS. RAMOS QUISPE DE ALCANTARA IRENE GUADALUPE.pdf' with columns for 'EDUCACIÓN VIRTUAL' and 'SATISFACCIÓN ACADÉMICA'. The table lists students from Alumno 46 to Alumno 67, with various performance metrics (P1-P12, P5-P11) and summations (Σ V1, Σ D1, etc.). A 'PUNTAJACIÓN' column is also present.

BASE DE DATOS. RAMOS QUISPE DE ALCANTARA IRENE GUADALUPE.pdf - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AM23

	EDUCACIÓN VIRTUAL											SATISFACCIÓN ACADÉMICA											PUNTAJACIÓN									
	Tecnologías			Acompañamiento virtual			Colaboración			Competencias		Calidad de institución			Expectativas académicas			Desempeño docente														
ESTUDIANTES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Σ V1	Σ D1 V1	Σ D2 V1	Σ D3 V1	Σ V2	Σ D1 V2	Σ D2 V2	Σ D3 V2	
Alumno 67	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	40	10	10	13	7	37	13	11	
Alumno 68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	6	6	8	4	22	8	6	
Alumno 69	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	12	13	16	8	44	16	12	
Alumno 70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	12	12	16	8	44	16	12	
Alumno 71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	48	12	12	16	8	42	16	10
Alumno 72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	37	10	9	12	6	34	10	14	
Alumno 73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	12	12	16	8	44	16	12	
Alumno 74	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	50	13	12	16	9	52	18	20	
Alumno 75	2	2	2	1	4	2	2	4	3	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	31	6	7	14	4	25	10	8	
Alumno 76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	12	3	3	4	2	12	5	4	
Alumno 77	3	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	25	9	5	7	4	40	14	16	
Alumno 78	2	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	1	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	35	10	8	14	3	34	10	12	
Alumno 79	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	16	3	5	5	3	16	5	6	
Alumno 80	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	9	9	12	6	34	13	9	

Activar Windows

Respuestas de formulario 1 Valores de intervalos Frecuencias

Listo 87%

BASE DE DATOS. RAMOS QUISPE DE ALCANTARA IRENE GUADALUPE.pdf - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AB10

	NIVEL BAJO		NIVEL MEDIO	
VAR1				
Media	42.59	43	43	
	0.75	0.75	0.75	
Des. Etándar	13.159	13.159	13.159	
	32.72075	33.13075	52.86925	
		33	53	
D1V1				
Media	10.84	11	11	
Alto	0.75	0.75	0.75	
Des. Etándar	3.392	3.392	3.392	
	8.296	8.456	13.544	
	13.384	8	14	
D2V1				
Media	10.49	11	11	
	0.75	0.75	0.75	
Des. Etándar	3.413	3.413	3.413	
	8.44025	13.55975		
		8	14	
D3V1				

Activar Windows

Respuestas de formulario 1 Valores de intervalos Frecuencias

Listo 91%

BASE DE DATOS. RAMOS QUISPE DE ALCANTARA IRENE GUADALUPE.pdf - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AB32

	A	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
23																				
24																				
25																				
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				
37																				
38																				
39																				
40																				
41																				
42																				
43																				
44																				

Activar Windows

Respuestas de formulario 1 **Valores de intervalos** Frecuencias

Listo 91%

BASE DE DATOS. RAMOS QUISPE DE ALCANTARA IRENE GUADALUPE.pdf - Excel (Error de activación de produ...

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AB32

	A	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
44																				
45																				
46																				
47																				
48																				
49																				
50																				
51																				
52																				
53																				
54																				
55																				
56																				
57																				
58																				
59																				
60																				
61																				
62																				
63																				
64																				
65																				

Activar Windows

Respuestas de formulario 1 **Valores de intervalos** Frecuencias

Listo 91%

ESTADÍSTICA (USO PROGRAMA SPSS)

*Resultado2 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - SUMA VAR1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D1 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D2 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D3 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D4 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA VAR 2
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D1 V2
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D2 V2
- Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - SUMA D3 V2

Frecuencias

SUMA VAR1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	18,8	18,8	18,8
	MEDIO	53	66,3	66,3	85,0
	ALTO	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SUMA D1 V1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	18,8	18,8	18,8
	MEDIO	54	67,5	67,5	86,3
	ALTO	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SUMA D2 V1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	26,3	26,3	26,3
	MEDIO	49	61,3	61,3	87,5
	ALTO	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Efectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 105, W: 197 pt

*Resultado2 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - SUMA VAR1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D1 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D2 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D3 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D4 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA VAR 2
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D1 V2
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D2 V2
- Registro
 - Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - SUMA D3 V2

Frecuencias

SUMA D3 V1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	48	60,0	60,0	80,0
	ALTO	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SUMA D4 V1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	21,3	21,3	21,3
	MEDIO	48	60,0	60,0	81,3
	ALTO	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SUMA VAR 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	14	17,5	17,5	17,5
	MEDIO	51	63,7	63,7	81,3
	ALTO	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Resultado2 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - SUMA VAR1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D1 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D2 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D3 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D4 V1
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA VAR 2
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D1 V2
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D2 V2
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D3 V2

SUMA D1 V2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	18,8	18,8	18,8
	MEDIO	50	62,5	62,5	81,3
	ALTO	15	18,8	100,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SUMA D2 V2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	14	17,5	17,5	17,5
	MEDIO	56	70,0	70,0	87,5
	ALTO	10	12,5	100,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SUMA D3 V2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	14	17,5	17,5	17,5
	MEDIO	52	65,0	65,0	82,5
	ALTO	14	17,5	100,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 26, W: 1097 pt

*Resultado2 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones

- Registro
- Correlaciones no p
- Título
- Notas
- Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no p
- Título
- Notas
- Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no p
- Título
- Notas
- Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no p
- Título
- Notas
- Resumen de p
- Pruebas de no
- EDUCACIÓN V
- Título
- Gráfico Q-Q
- Gráfico Q-Q
- SATISFACCIÓN
- Título
- Gráfico Q-Q
- Gráfico Q-Q

EXAMINE VARIABLES=V1 V2
/PLOT NPLOT
/STATISTICS NONE
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

➔ Explorar

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDUCACIÓN VIRTUAL	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
SATISFACCIÓN ACADÉMICA	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EDUCACIÓN VIRTUAL	,173	80	,000	,891	80	,000
SATISFACCIÓN ACADÉMICA	,194	80	,000	,877	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

EDUCACIÓN VIRTUAL

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 261, W: 628 pt

- SUMA VAR 2
 - Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D1 V2
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D2 V2
- Frecuencias
 - Notas
 - SUMA D3 V2
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
- Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
- Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
- Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
- Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
- Título
 - Notas
 - Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	EDUCACIÓN VIRTUAL		EDUCACIÓN VIRTUAL	SATISFACCIÓN N ACADEMICA	Calidad de institución	Expectativas académicas	Desempeño docente
		Coefficiente de correlación	1,000	,883**	,869**	,842**	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	80	80	80	80	80
	SATISFACCIÓN ACADEMICA	Coefficiente de correlación	,883**	1,000	,965**	,948**	,904**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	80	80	80	80	80
	Calidad de institución	Coefficiente de correlación	,869**	,965**	1,000	,897**	,819**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	80	80	80	80	80
	Expectativas académicas	Coefficiente de correlación	,842**	,948**	,897**	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	80	80	80	80	80
	Desempeño docente	Coefficiente de correlación	,806**	,904**	,819**	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	80	80	80	80	80

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

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Prueba de normalidad

H₀: Los datos tienen una distribución normal.

H₁: Los datos no tienen una distribución normal.

Nivel de significancia = 0,5

Regla de decisión. Si p valor < ,05 se rechaza el H₀

Si p valor > ,05 se acepta el H₀

En la tabla, se plasman los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Para la variable educación virtual se obtuvo un valor de $p = ,000 < \alpha = ,05$; se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, debido a que los datos no tenían una distribución normal. Para el caso de la satisfacción académica en los alumnos, el valor de $p = ,000 < \alpha = ,05$; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, debido a que los datos no tenían una distribución normal. Por lo que se concluyó que todos los datos de la muestra, no presentan una distribución normal, por lo tanto, se empleó una prueba no paramétrica, el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 9

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
EDUCACIÓN VIRTUAL	,173	80	,000
SATISFACCIÓN ACADÉMICA	,194	80	,000



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ LAU SANDRA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN LOS ALUMNOS DE UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, LIMA, 2021 ", cuyo autor es RAMOS QUISPE DE ALCANTARA IRENE GUADALUPE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ LAU SANDRA CECILIA DNI: 18100336 ORCID 0000-0002-6970-2778	Firmado digitalmente por: SCRAMIREZL el 09-01- 2022 13:01:04

Código documento Trilce: TRI - 0253499