



**UNS**  
ESCUELA DE  
**POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA**

---

---

**“Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de Secundaria de la I.E. Inmaculada de la Merced, 2021”**

---

---

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Educación Mención Docencia e Investigación**

**Autora:**

**Bach. Caipo Ulloa, Keiko Sofía**

**Asesora:**

**Dra. Risco Rodriguez, Betty Clara**

**DNI: 17873801**

**Código ORCID, : 0000-0002-5527-6966**

**Nuevo Chimbote - PERÚ**

**2022**



**UNS**  
ESCUELA DE  
POSGRADO

## CONSTANCIA DE ASESORAMIENTO

Yo, Betty Clara Risco Rodríguez, mediante la presente certifico mi asesoramiento de la Tesis de Maestría titulada: **“Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de secundaria en la I.E Inmaculada de la merced, 2021”**, elaborada por la bachiller **Keiko Sofia Caipo Ulloa**, para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación mención Docencia e Investigación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa.

Nuevo Chimbote, setiembre del 2022

---

**Dra. Betty Clara Risco Rodríguez**  
**DNI: 17873801**  
**ORCID-ID: 0000-0002-5527-6966**  
**ASESORA**



**UNS**  
ESCUELA DE  
POSGRADO

## CONFORMIDAD DEL JURADO EVALUADOR

### “EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DEL 2DO DE SECUNDARIA DE LA I.E. INMACULADA DE LA MERCED, 2021”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN MENCIÓN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Revisado y aprobado por el jurado evaluador:

.....  
Mg. Tania Haydee Calderon Cabrera  
**DNI:** 32983191  
**ORCID-ID:**0000-0002-1035-7535  
**PRESIDENTA**

.....  
Mg. Carlos Alfredo Mendoza Corpus  
**DNI:** 32952282  
**ORCID-ID:** 0000-0001-7464-1116  
**SECRETARIO**

.....  
Dra. Betty Clara Risco Rodríguez  
**DNI:** 17873801  
**ORCID-ID:** 0000-0002-5527-6966  
**VOCAL**



**UNS**  
ESCUELA DE  
POSGRADO

### ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

A los catorce días del mes de setiembre del año 2022, siendo las 08.30 horas, en el aula multimedia N° 01 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador, designados mediante Resolución Directoral N° 329-2022-EPG-UNS de fecha 02 de agosto de 2022, conformado por los docentes: Mg. Tania Haydee Calderón Cabrera (Presidenta), Ms. Carlos Alfredo Mendoza Corpus (Secretario) y Dra. Betty Clara Risco Rodríguez (Vocal), con la finalidad de evaluar la tesis titulada: **EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DEL 2do DE SECUNDARIA DE LA I.E. INMACULADA DE LA MERCED, 2021**; presentado por la tesista **Keiko Sofía Caipo Ulloa**, egresada del programa de **Maestría en Ciencias de la Educación** mención **Docencia e Investigación**.

Sustentación autorizada mediante Resolución Directoral N° 464-2022-EPG-UNS de fecha 05 de setiembre de 2022.

La presidenta del jurado autorizó el inicio del acto académico; producido y concluido el acto de sustentación de tesis, los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones al tesista, quien dio respuestas a las interrogantes y observaciones.

El jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes, declara la sustentación como: APROBADO asignándole la calificación de: 18

Siendo las 09.30 horas del mismo día se da por finalizado el acto académico, firmando la presente acta en señal de conformidad.

  
Mg. Tania Haydee Calderón Cabrera  
Presidenta

  
Ms. Carlos Alfredo Mendoza Corpus  
Secretario

  
Dra. Betty Clara Risco Rodríguez  
Vocal



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Keiko Caipo Ulloa
Título del ejercicio:	Revisión Tesis
Título de la entrega:	Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de...
Nombre del archivo:	KEIKO_03-09-2022_-_TESIS_-_Turniting.doc
Tamaño del archivo:	487K
Total páginas:	53
Total de palabras:	13,826
Total de caracteres:	75,570
Fecha de entrega:	03-sept.-2022 12:13p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	1891914007

### INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación "Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de secundaria de la I.E. Inmaculada de la Merced, 2021" permitió identificar cuáles son las relaciones entre ambas variables.

Entiéndase que el capítulo I, señala el planteamiento y fundamentación del problema de educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de secundaria de la I.E. Inmaculada de la Merced, 2021; los antecedentes de investigación, la justificación, así como los objetivos tanto el general como los objetivos específicos del estudio. En el capítulo II, se muestra el marco teórico, donde se indica los principios teóricos en el que se basa la investigación. En la parte del marco conceptual, se presentan conceptos importantes de la investigación. Capítulo III, Marco metodológico, se presenta la determinación de los métodos de investigación: principales supuestos de investigación; variables y sus dimensiones e indicadores; métodos de investigación, como bibliográfico, analítico y otros; tipo de prueba, nivel y diseño correlacional-descriptiva y gráficos correspondientes; muestra seleccionada de manera no probabilística; actividades relacionadas con el proceso de investigación; técnicas e instrumentos de investigación; procedimientos de recopilación de datos y técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

El capítulo IV, a través de cuadros, gráficos, explicaciones y discusiones, presenta los resultados obtenidos del estudio de campo, analiza e interpreta la investigación para confirmar sus resultados de investigación como base de la investigación de rescate. El Capítulo V brinda conclusiones del estudio y recomendaciones para próximas investigaciones, finalmente se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información utilizadas para la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Por bendecir mi trayecto de vida, brindándome salud y fuerzas a lo largo de la Maestría.

### **A mi familia**

A mi madre Sabina Ulloa Ruiz, por estar a mi lado brindándome soporte emocional para seguir adelante en mis propósitos. A mi padre Ricardo Caipo Baltazar, por su apoyo, a mi hermana Elena Caipo Ulloa, por ser mi modelo a seguir y a mi tío Segundo Ulloa Ruiz.

### **A mis maestros**

Por sus esfuerzos y tiempos extras que dedicaron a compartir sus conocimientos, brindándome indicaciones y orientaciones en toda esta investigación.

***Keiko***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por ser mi guía en cada paso que doy. A cada integrante de mi familia. A mi asesora la Dra. Betty Clara Risco Rodríguez, por su dedicación, apoyo y sugerencias en cada momento de la investigación. Finalmente, a los docentes de post grado del año 2020-2021 de la UNS, por brindarme todos los conocimientos, herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo la presente investigación.

***Keiko***

## ÍNDICE

CARATULA .....	i
CONSTANCIA DE ASESORAMIENTO .....	ii
CONFORMIDAD DEL JURADO EVALUADOR .....	iii
RECIBO TURNITIN .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE.....	viii
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE FIGURAS.....	xii
PRESENTACIÓN .....	xi
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento y fundamentación del problema de investigación .....	15
1.2. Antecedentes de la investigación .....	18
1.3. Formulación del Problema de investigación.....	24
1.4. Delimitación del Estudio .....	24
1.5. Justificación e importancia de la investigación .....	26
1.6. Objetivos de la investigación .....	28
1.6.1. Objetivo general.....	28
1.6.2. Objetivos específicos .....	28

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

2.1. Fundamentos teóricos de la investigación .....	29
2.1.1. Bases históricas sobre la Educación virtual .....	29
2.1.1.1. Educación .....	29
2.1.1.2. Virtualidad .....	29
2.1.1.3. Educación virtual .....	30

2.1.1.4. Educación a distancia.....	31
2.1.1.5. Teorías de la educación virtual .....	32
2.1.1.6. Educación en tiempos de pandemia .....	34
2.1.1.7. Dimensiones de la educación virtual.....	34
2.1.1.8. Ventajas de la educación virtual .....	37
2.1.1.9. Elementos de la educación virtual .....	37
2.1.1.10. Diferencias entre educación virtual y a distancia.....	39
2.1.1.11. Las Tics (tecnologías de la información y comunicación) .....	40
2.1.2. Bases históricas sobre la satisfacción de los estudiantes .....	40
2.1.2.1. La Satisfacción .....	40
2.1.2.2. Satisfacción estudiantil .....	41
2.1.2.3. Dimensiones de la Satisfacción de los estudiantes .....	41
2.2. Marco Conceptual .....	42
2.2.1. La educación virtual .....	42
2.2.2. La satisfacción del estudiante.....	43

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Hipótesis de la investigación .....	45
3.2. Variables e indicadores de la investigación .....	45
3.2.1. La educación virtual .....	45
3.2.2. Satisfacción de los estudiantes.....	45
3.2.3. Indicadores .....	46
3.2.4. Operacionalización de variables .....	46
3.3. Métodos de la investigación .....	48
3.3.1. Tipo de investigación.....	48
3.3.2. Métodos .....	49
3.4. Diseño.....	49
3.4.2. Por su Enfoque: .....	50
3.4.3. Por su Corte.....	50
3.5. Población y muestra.....	51
3.5.1. Población .....	51
3.5.2. Muestra:.....	52

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIONES**

4.1. Resultados .....	56
4.2. Discusión .....	62

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones .....	65
5.2. Recomendaciones.....	66
ANEXOS.....	71
Instrumentos de recolección de datos .....	75
Validación de los instrumentos de la información .....	77
Constancia de ejecución .....	85
Evidencias fotográficas .....	86
Índice de similitud .....	87
Declaración jurada de autoría .....	88
Acta de aprobación de originalidad.....	89

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Estudiantes matriculados de la I.E Inmaculada de la Merced .....	52
Tabla 2.	Estudiantes del segundo grado de la I.E Inmaculada de la Merced .....	53
Tabla 3.	Determinar el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021. ....	56
Tabla 4.	Identificar el efecto que tienen los recursos audiovisuales en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021. ....	57
Tabla 5.	Identificar el efecto que tiene el seguimiento virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021. ....	58
Tabla 6.	Identificar el efecto de las competencias en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021. ....	59
Tabla 7.	Nivel de la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.....	60
Tabla 8.	Nivel de la educación virtual de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.....	61

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Determinar el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021. ....	56
Figura 2. Identificar el efecto que tienen los recursos audiovisuales en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021. ....	57
Figura 3. Identificar el efecto que tiene el seguimiento virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021. ....	58
Figura 4. Identificar el efecto de las competencias en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021. ....	59
Figura 5. Nivel de la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021. ....	60
Figura 6. Nivel de la educación virtual de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021. ....	61

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado Evaluador, asignados para evaluar y revisar este informe de acuerdo con los lineamientos establecidos en las Reglas para Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Santa, sobre mi tesis titulado: **“EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DEL 2DO DE SECUNDARIA DE LA I.E. INMACULADA DE LA MERCED, 2021”**. Para obtener el grado de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Docencia e Investigación. Este estudio se realizó para entender, medir y evaluar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes, así como, poner de manifiesto aspectos provechosos de la educación a distancia tanto su flexibilidad y accesibilidad con respecto a los estudiantes de la institución.

La presente investigación está constituida por 5 capítulos, el primer capítulo, aborda el problema de investigación, el segundo capítulo refiere sobre el marco teórico, el capítulo siguiente sobre el marco metodológico, el cuarto capítulo expone los resultados, el quinto capítulo contiene las conclusiones y sugerencias, finalmente se reúne las referencias bibliográficas y los anexos. Por lo expuesto señores miembros del jurado, espero contar con sus aportes y sugerencias para enriquecer este trabajo, también espero que esta investigación sirva de ayuda a aquellos que quieren continuar con este tipo de trabajo.

***La autora***

## RESUMEN

El presente estudio de investigación titulado: “**EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DEL 2DO DE SECUNDARIA DE LA I.E. INMACULADA DE LA MERCED, 2021**”, tuvo como objetivo principal determinar el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced, 2021. El trabajo tiene sus cimientos desde un enfoque cuantitativo haciendo hincapié en un diseño descriptivo-correlacional. La población estuvo constituida por 1969 estudiantes, la selección del tamaño de la muestra se dio a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, conformado por 394 estudiantes del segundo grado de secundaria del VI ciclo. Los instrumentos de recopilación de datos se utilizaron para medir ambas variables, mediante dos cuestionarios debidamente evaluados por juicio de expertos, así como la aplicación de la prueba piloto, para la recolección de datos y su aplicación.

Los datos obtenidos se han procesado utilizando la estadística en el programa SPSS, como consecuencia, se empleó la estadística descriptiva, para validar los resultados del presente trabajo de investigación, el cual concluye que existe un efecto altamente positivo entre las variables, por ello, la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes es significativa, cuyos datos se evidencian mediante tablas y figuras, tal como lo confirma la prueba de correlación de Pearson, los resultados que se obtuvieron por dimensión y con un valor de significancia de  $p = 0.614$ , por lo que fue considerado fuerte y positivo, de tal manera que se rechazaron todas las hipótesis nulas.

***La autora***

**Palabras clave:** Educación virtual, conectividad, satisfacción, emociones.

## ABSTRACT

The present research study entitled: "**VIRTUAL EDUCATION AND THE SATISFACTION OF STUDENTS OF THE 2ND SECONDARY OF THE I.E. INMACULADA DE LA MERCED, 2021**", had as main objective to determine the effect that virtual education has on the satisfaction of the students of the 2nd grade of secondary school of the I.E.E Inmaculada de La Merced, 2021. The work has its foundations from a quantitative approach emphasizing a descriptive-correlational design. The population consisted of 1969 students, the selection of the sample size was through non-probabilistic sampling for convenience, made up of 394 students of the second grade of secondary school of the VI cycle. The data collection instruments were used to measure both variables, through two questionnaires duly evaluated by expert judgment, as well as the application of the pilot test, for data collection and its application.

The data obtained have been processed using statistics in the SPSS program, as a consequence, descriptive statistics were used to validate the results of this research work, which concludes that there is a highly positive effect between the variables, therefore, the relationship between virtual education and student satisfaction is significant, whose data is evidenced by tables and figures, as confirmed by the Pearson correlation test, the results obtained by dimension and with a significance value of  $p = 0.614$ , so it was considered strong and positive, in such a way that all the null hypotheses were rejected.

***The author***

**Keywords:** Virtual education, connectivity, satisfaction, emotions.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación “Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de secundaria de la I.E. Inmaculada de la Merced, 2021” permitió identificar cuáles son las relaciones entre ambas variables.

Entiéndase que el capítulo I, señala el planteamiento y fundamentación del problema de educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de secundaria de la I.E. Inmaculada de la Merced, 2021; los antecedentes de investigación, la justificación, así como los objetivos tanto el general como los objetivos específicos del estudio. En el capítulo II, se muestra el marco teórico, donde se indica los principios teóricos en el que se basa la investigación. En la parte del marco conceptual, se presentan conceptos importantes de la investigación. Capítulo III, Marco metodológico, se presenta la determinación de los métodos de investigación: principales supuestos de investigación; variables y sus dimensiones e indicadores; métodos de investigación, como bibliográfico, analítico y otros; tipo de prueba, nivel y diseño correlacional-descriptiva y gráficos correspondientes; muestra seleccionada de manera no probabilística; actividades relacionadas con el proceso de investigación; técnicas e instrumentos de investigación; procedimientos de recopilación de datos y técnicas para el procesamiento y análisis de datos.

El capítulo IV, a través de cuadros, gráficos, explicaciones y discusiones, presenta los resultados obtenidos del estudio de campo, analiza e interpreta la investigación para confirmar sus resultados de investigación como base de la investigación de rescate. El Capítulo V brinda conclusiones del estudio y recomendaciones para próximas investigaciones, finalmente se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información utilizadas para la presente investigación.

## **CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1. Planteamiento y fundamentación del problema de investigación**

En el año 2020 hasta la actualidad diversos países atraviesan por una problemática y un estado de emergencia, que ha dejado grandes consecuencias sobre todo en la educación, debido a la propagación del virus Covid-19, lo que ocasiono infinidad de restricciones en distintos sectores, la educación no fue ajena a esta problemática y ha sido una de las actividades más afectadas obligando al gobierno y familias enteras a adaptarse a una nueva modalidad de enseñanza siendo esta la educación virtual, lo cual genero desiguales opiniones y satisfacciones dentro del entorno estudiantil.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la pandemia de coronavirus, como una emergencia de salud pública de interés internacional, el 30 de enero del 2020, la primera señal de una pandemia ganó fama, alienando a la sociedad en todo el mundo, paralizando el campo de la educación. Según la ONU (2020) afirma que: “La pandemia de COVID-19 ha creado la mayor interrupción de los sistemas educativos de la historia, afectando a casi 1.600 millones de estudiantes en más de 190 países y todos los continentes “(párr.1).

Ante la urgencia de la actual pandemia, un informe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO (2020), exigió a los países tomar decisiones inmediatas, como cerrar las instituciones educativas y anular por completo las clases presenciales, afectando al 94 por ciento de los estudiantes a nivel mundial, debido a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, como forma de amortiguar la propagación del virus.

Soto (2020), hace referencia que el diez de abril en el año 2020 aproximadamente 1.600 millones de estudiantes resultaron perjudicados debido a las disposiciones por evitar el contagio, resultando de ello que 188 países cerraron los centros educativos en sus naciones, lo cual se representa con el 91,3% del total en el mundo. Es por ello que analizar los avances y desafíos del sistema educativo en los países provoca muchos sentimientos

incierto, por un lado, se observa la pasividad en los progresos y los riesgos de retrocesos de un sistema educativo que muchas veces no se encuentran los resultados o logros esperados. Por otro lado, la educación en general, se ha instrumentalizado tanto, alejándolo del brillo natural a un campo de libre mercado, en donde solo se puede sacar provecho, en donde cualquiera puede usarlos como objeto personal donde cada quien ocasiona en su lucro y dividendos, descuidando que es el eje del desarrollo y transformación de todo país para vivir en paz, justicia social y distribución equitativa de la economía.

Los países de América Latina y el Caribe todavía invierten en promedio sólo una cuarta parte del monto por alumno que invierten los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos-OCDE. También tienen resultados educativos mucho más bajos. De hecho, mientras que cerca del 15% de los alumnos de 15 años de los países de la OCDE obtuvo puntuaciones que reflejaban un aprendizaje avanzado en la prueba PISA de 2015, en América Latina y el Caribe menos del 1,5% de los alumnos lograban ese nivel. (Elacqua & Martínez, 2018, p.1)

Sin embargo, al hablar de los beneficios que aporta la educación al desarrollo de Latino América no provienen solo de los años de escolarización, sino de lo que efectivamente aprenden los alumnos. Así, la calidad educativa se convierte en desafío de gran responsabilidad, y que son contrastados en el Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos. Los países de Latino América son los que ocupan los últimos puestos del informe.

El Perú también está inmerso en la presente realidad, ya que es uno de los países que menos invierte y es el último de Latino América, desde más de una década que no se ha logrado superar en contraste con otras naciones, según los resultados de logros de aprendizaje de las pruebas internacionales, a nivel nacional y regional no se ha logrado superar las brechas de una educación con falta de calidad. Los docentes deben estar

capacitados y desempeñar roles básicos de alta responsabilidad para ayudar a los estudiantes con altas expectativas y aplicar buenas estrategias.

El Perú no fue ajeno a las restricciones con respecto a la nueva metodología de enseñanza que se comenzó a impartir desde abril del 2020, como se oficializó en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (2020) donde se declaró una emergencia nacional por 15 días naturales; así como, el aislamiento social obligatorio por situaciones graves con el fin de evitar el brote de COVID-19. De igual manera, varias instituciones educativas acataron la norma e hicieron uso de estrategias académicas siendo una de ellas “aprendo en casa”, talleres educativos virtuales, difusión en radios y aulas virtuales para los distintos centros educativos, sin embargo, se debe tener en cuenta que el Perú siempre ha tenido un gran déficit con temas basados en telecomunicaciones y tecnologías alrededor de todo el país, por eso es un tema muy complejo, según, el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2019) solo el 39,3% de las viviendas peruanas tiene acceso a internet, pero en zonas rurales esto se reduce a un 4,8%”.

Ancash no ha podido contribuir al desarrollo de la región ya que está aislada del desarrollo socioeconómico debido a la falta de una política educativa que realmente brinde la educación que la gente de Ancash desea, pero en realidad la falta de participación del gobierno local por mejorar la educación, garantiza el presupuesto adecuado para la educación, la adquisición, la derivación y la capacitación de los docentes del ministerio de educación con la nueva reforma curricular. Según el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2021) sostienen que:

Uno de los principales obstáculos para la educación remota es la falta de acceso a tecnologías de la información y comunicación (TIC). De acuerdo a datos del Minedu, apenas un quinto de los estudiantes a nivel nacional contaba con conectividad en su hogar en 2020. En Áncash, la conectividad era incluso menor: 15% entre los estudiantes de inicial, 14% en primaria y 16% en secundaria. Además, únicamente

las provincias de Huaraz, Casma, Huarmey y Santa registraban más de 10% de alumnos con conectividad. (párr. 6)

En la ciudad de Chimbote, la comunidad educativa adoptó un modelo de educación virtual para afrontar la situación frente al estado de emergencia, que inicio el 15 de marzo del 2020. Es por ello que la capacidad de algunos docentes o encargados de brindar enseñanza no se encontraban preparados en cuanto al uso de recursos y herramientas tecnológicas, al igual que algunos estudiantes, sobre todo en zonas muy alejadas de la ciudad.

En la I.E Inmaculada de la Merced, ubicado en la provincia del Santa, distrito Chimbote, se observa el interés de los docentes por incluir nuevas estrategias virtuales de aprendizaje y en conocer los nuevos procesos en las diferentes áreas curriculares, con el propósito que el niño o la niña adquiera y perfeccione las habilidades físicas, mentales y cognitivas, hoy más que nada por estar considerado como una institución focalizada designado por el Ministerio de Educación, por esa razón, resulto necesario saber el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced.

El problema descrito con anterioridad, lleva a formular la pregunta:  
¿Cuál es el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E. Inmaculada de La Merced en el 2021?

## **1.2. Antecedentes de la investigación**

Bautista, et al. (2020) en su investigación “Evaluación de satisfacción de los estudiantes sobre las clases virtuales”, con el objetivo principal de evaluar el nivel de la satisfacción que existe sobre lo impartido en clases remotas dentro del primer primer periodo lectivo del 2020 en los estudiantes que pertenecen a ingeniería industrial en las Américas cuyo rango fluctua entre los 18 a 20 años. La muestra estuvo conformada por 58 alumnos y la encuesta se utilizó como la tecnica y como recoleccion de informacion un cuestionario de 15 ítems, medidas en escala likert, siendo 1 el menor nivel de

satisfacción y 5 el mayor nivel. De tal manera que se obtuvo en los resultados que en gran porcentaje de los encuestados supieron utilizar satisfactoriamente el software para recibir las clases por internet ya que es de fácil alcance y vislumbra el uso de esta herramienta, no obstante mantienen una idea adversa por lo que están en desacuerdo de la manera como se evalúan los aprendizajes que son tomados en cada asesoramiento virtual y los aprendizajes que van alcanzando los estudiantes.

Castro (2019) en su investigación titulada “Formación docente para la implementación de la plataforma Virtual Moodle como recurso didáctico en educación básica secundaria”. Tuvo como principal propósito, reconocer la brecha digital y las competencias de cada docente en el uso del Moodle, cuya plataforma es utilizada por alumnos de secundaria en la I.E Técnica de Monguí - Boyacá. En esta investigación la metodología utilizada fue de carácter mixto debido a que existe enfoques cuantitativos y cualitativos. La muestra estuvo representada por 8 profesores del nivel secundario, y la técnica para la recepción de datos empleada fue una encuesta. Una de las conclusiones importantes fue que el modelo «Technological Pedagogical Content Knowledge» - TPACK, encaminó mediante su uso activo a los docentes para implementar satisfactoriamente la plataforma y con ello ayudar a su formación de manera que pudieron poner en práctica las buenas competencias en el uso de las tecnologías y llevar a cabo el uso del Moodle, así mismo se afirma que la formación a largo plazo de los docentes en el uso de las TIC, es la estrategia más eficaz para integrarlos y utilizarlos en diferentes recursos digitales en la práctica escolar.

Beltrán y Enciso (2019) llevaron a cabo una investigación titulada “Implementación de un recurso educativo digital para mejorar el desarrollo de proyectos de investigación en los estudiantes de grado noveno en la Unidad Educativa Privada La Paz - IED La Paz, municipio de Guaduas”, el cual tuvo como objetivo principal, llevar a efecto recursos educativos digitales para facilitar el desarrollo de proyectos de investigación a los estudiantes de 9° grado del IED La Paz en Ciudad Guadúz. En esta metodología se utilizó un

enfoque cuantitativo, secuencial y probatorio. La población incluye a todos los estudiantes de 9no grado de secundaria. Se resuelve que, al implementar el recurso educativo, va mejorando los distintos proyectos de investigación, logrando un 25% más efectivas las clases con este recurso.

Manrique y Sánchez (2019) realizaron un estudio sobre la “Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro”, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro) en México con clases a distancia en la misma universidad. La investigación por su tipología es mixta. Los principales resultados muestran que los tutores juegan un papel determinante porque actúan como guías permanentes, facilitando y motivando a los estudiantes en el desarrollo del aprendizaje virtual., también se identificó que el proceso de comunicación es importante para la satisfacción del estudiante.

Monroy, et al. (2019) desarrollaron su trabajo de investigación titulado “Satisfacción en el uso del Aula Virtual en estudiantes de Medicina” que tuvo a bien determinar objetivamente el nivel de satisfacción de los estudiantes de medicina con el uso de las aulas virtuales (plataforma Moodle). El estudio es un estudio transversal cuantitativo. Se utilizó como herramienta un cuestionario de 14 ítems. La muestra estuvo conformada por 77 estudiantes de medicina general. Encontró que cuando se trata de la satisfacción de los estudiantes con la forma en que se incorpora el aula virtual en el programa de pregrado, el 18.2% de los encuestados está satisfecho y el 62.3% está satisfecho. El 45,5% está satisfecho de que los estudiantes prefieran el programa para incentivarlos a continuar sus estudios. También es cierto que el uso de la plataforma es efectivo, pero es necesario mejorar aún más esos recursos para ayudar a los docentes a completar bien sus lecciones presenciales.

Guilcazo, R. y Jácome, V. (2017) en su investigación titulada “Las aulas virtuales como herramienta para mejorar el aprendizaje significativo”, tuvo por propósito de estudio mejorar la formación del conocimiento mediante la exploración de los beneficios que las aulas virtuales aportan a los estudiantes en el entorno de aprendizaje. Método cuantitativo, se utiliza el método científico del método cuantitativo. La población fue de 28 estudiantes, 3 docentes y 3 directores que cursan el 7° grado del colegio “Cacique Tumbalá”, el cuestionario sirvió como una herramienta de recopilación de datos. Los resultados mostraron que más de la mitad de los estudiantes conocían solo los conceptos básicos de las aulas virtuales, ya que tanto los profesores como los estudiantes usaban poco o nada de las aulas virtuales. De igual manera, se puede decir que los alumnos de 7mo grado mostraron un sentido de educación virtual, pero no importa qué método de aprendizaje use un maestro, se notará la falta de cumplimiento de las reglas por parte de los mismos.

Soto (2020) en su trabajo de investigación titulado “Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020”. Su objetivo principal fue determinar si la educación virtual se correlaciona con la satisfacción de los estudiantes de quinto grado en el Instituto Nacional de Educación de Santa Rosa. La metodología fue de tipo básica y de diseño no experimental, transversal correlacional – causal, donde la población estuvo conformada por 45 estudiantes del 5to año de secundaria de la I.E. Santa Rosa, y la muestra estuvo constituida el total de alumnos. Para la recolección de los datos, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario. Se encontró que la educación virtual está fuertemente correlacionada con la satisfacción de los estudiantes de quinto grado. De manera similar, Nacional Santa Rosa encontró que la satisfacción de los estudiantes se reflejaba en el uso de las aulas virtuales, el uso de herramientas tecnológicas, las asignaturas docentes y el uso de nuevos métodos de enseñanza.

De la Cruz y Pizango (2020). En su trabajo de indagación titulado: “Percepciones sobre el aula virtual Chamilo en estudiantes de secundaria de

una institución educativa en Lima, Perú". Su objetivo general fue determinar las percepciones de los estudiantes de primer año de secundaria, que utilizan el aula virtual "Chamilo" en el establecimiento educativo "Los Educadores". El método utilizado fue un enfoque cualitativo con un diseño no experimental, 30 alumnos participaron en el estudio del primer grado de secundaria de la institución y la muestra estuvo representada por 6 alumnos. Se llegó a concluir que el aula virtual Chamillo da facilidad para la entrega de trabajos, además gracias a la ayuda y seguimiento de los docentes se ha convertido en algo muy didáctico y fácil de aprender.

Arimuya (2020) en su investigación llamada "Aceptación del uso de una clase virtual en el proceso educativo en estudiantes del quinto año de escuelas de cooperación educativas "Cesar Vallejo" - IQUITOS 2020". El objetivo principal fue determinar el nivel de uso de las clases virtuales en el proceso educativo del aprendizaje en estudiantes del quinto año en "Cesar Vallejo". El estudio no es experimental, transversal descriptivo. La población de estudio consistió en 33 estudiantes en el quinto grado sección c, en el estudio se utilizó para la recolección de datos y como un nivel de aplicación de la herramienta de clase virtual, que consta de 21 sujetos de la muestra divididos en 5 mediciones: la participación del estudiante es activa, interrelación entre el software y el estudiante, cognición del estudiante y la verificación de plazos y la secuencia de entrenamiento de estudiantes.

Entre las cosas principales, se estableció que los estudiantes utilizan equipos informáticos; así como, una clase virtual donde participan activamente en el desarrollo del plan de estudios y la interacción de los estudiantes con un software que está abierto al desarrollo cognitivo de los estudiantes quienes presentan dificultades en los cursos de Matemáticas - Ciencia y Tecnología, los estudiantes a menudo utilizan la clase virtual en el desarrollo de sus clases y después de las horas normales de la escuela en este estudio, se estableció que el 100% de los estudiantes participan activamente en el aula, los cursos mencionados son aquellos en donde tienen un poco más de dificultad, utilizando por ello una clase virtual, también se

observó que el tiempo y la secuencia de aprendizaje estudiantil se pueden conocer que los estudiantes después de las horas escolares normales también suelen usar espacios virtuales para desarrollar sus actividades y deberes.

Torres (2019), realizó una investigación titulada “Plataforma virtual para mejorar el rendimiento en una asignatura del plan curricular de la escuela de tecnologías de la información, SENATI – Sede Independencia”, cuyo propósito general fue validar el uso de las aulas virtuales para el aprendizaje para mejorar los resultados de los estudiantes en el curso Red II de la “Escuela de Tecnologías de la Información (ETI)” de la sede Independiente del Instituto de educación y capacitación SENATI. El método utilizado fue desde un enfoque cuantitativo con diseño de pre-test/post-test. La población constituida por 76 estudiantes de la sede independencia SENATI, realizó el curso “Red II” en los primeros seis meses del año 2016. Para su recolección de datos, los participantes fueron testeados antes, luego fueron tratados y posteriormente se les volvió a aplicar la prueba en el mismo grupo de participantes. Se encontró que el uso de plataformas virtuales mejoró significativamente los resultados de aprendizaje de los estudiantes de “Redes II” de la Universidad de Tecnologías de la Información.

Mundajano (2018) en su trabajo de investigación “Uso de aulas virtuales y niveles de aprendizaje en la I.E “Daniel Alcides Carrión” en la ciudad de Pasco. Tuvo por objeto principal determinar el grado de interdependencia entre el uso de las aulas virtuales y el nivel de instrucción en la institución Daniel Alcides Carrión en “Chaupimarca – Pasco”. La investigación fue descriptiva, no experimental. La muestra estuvo representada por 30 alumnos del segundo grado “A”. Los datos se recopilaron mediante dos cuestionarios y un análisis documental. Concluyendo que existe gran participación por parte de los alumnos en las aulas virtuales de sus clases diarias, participación en foros, chats, correo electrónico y herramientas audiovisuales, se puede asegurar que el nivel de aceptación y asociación por parte de los alumnos es alto.

Valdez (2018) realizó su estudio denominado “Educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017”, el cual determinó cuan relacionadas están la educación de manera virtual y la satisfacción en los estudiantes. La metodología de este trabajo utilizó métodos cuantitativos de tipo básico, con diseño no experimental y niveles de correlación, el método empleado es hipotético deductivo. La muestra estuvo representada por 108 estudiantes del instituto bajo estudio y para recolección de los datos, en esta investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta y la aplicación de un cuestionario. Se llegó a concluir que, a mejor educación virtual, mejores y como instrumento el cuestionario, uno para la medir la variable educación virtual conformado por 12 preguntas y para la variable satisfacción de 11 preguntas respectivamente. Se concluyó que estas dimensiones son: recursos educativos, acompañar la virtualidad, colaboración virtual, habilidades relacionadas de manera directa y positiva con la satisfacción de los estudiantes, es decir a mejor acompañamiento virtual, mejor colaboración virtual, mayor obtención de competencias, mayo será la satisfacción de los estudiantes.

### **1.3. Formulación del Problema de investigación**

¿Cuál es el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E. Inmaculada de La Merced en el 2021?

### **1.4. Delimitación del Estudio**

En una guía básica completa sobre estudios de investigación, se necesita una distinción espacio-temporal para situar el problema en un contexto claro y uniforme, de esta manera se define una investigación significativa específicamente en la búsqueda del área de interés para definir su alcance y definir los límites de espacio, tiempo y contexto en el que está inmerso la investigación (Sabino, 1986).

**Delimitación Espacial:** La presente investigación “Educación Virtual Y La Satisfacción De Estudiantes Del 2do De Secundaria”, se aplicó en la

Institución Educativa Inmaculada de la Merced, la cual se encuentra ubicada en Jr. Ferrocarril Nro. Sn P.J. La Balanza, Distrito De Chimbote, Provincia Del Santa, Departamento Ancash.

**Delimitación Temporal:** El estudio se realizó dentro del periodo de tiempo establecido según el cronograma del proyecto de investigación, desde octubre a diciembre del año 2021.

**Delimitación del Universo:** La población estuvo conformada por los estudiantes del 2do grado de educación secundaria del ciclo VI, de la mencionada Institución Educativa. Debido a las circunstancias que se presentaron durante el desarrollo de la investigación, como fue el aislamiento social obligatorio a causa del estado de emergencia sanitaria, no fue posible acceder directamente a la población, es decir, no se pudo realizar el trabajo de campo más a fondo, lo cual causó un contacto indirecto con los estudiantes y miembros de la institución educativa, dificultando la fidelidad y veracidad de la obtención de los datos.

*Frente a esta situación se llevó acabo el dialogo abierto con el director de la I.E donde se aplicó la investigación, así como con las docentes encargadas del segundo grado de nivel secundario con quienes se estableció una socialización de apoyo frente a la aplicación de esta investigación.*

**Delimitación del Contenido:** El trabajo de investigación se centró en medir el efecto de la educación virtual en la satisfacción de estudiantes, debido al contexto del covi-19, no se pudo acceder a bibliotecas presenciales para la obtención del material bibliográfico para elaborar el marco teórico y conceptual, por lo que se optó por revisar fuentes bibliográficas de internet, sin dejar de lado el grado de complejidad en las fuentes que fueron citadas en el presente estudio.

*Esta delimitación permitió fortalecer la competencia de conocer las bondades de las bibliotecas, estudios y/o revistas en los repositorios virtuales, así como la búsqueda de artículos científicos e inclusive conocer nuevos sitios de investigación de calidad.*

### **1.5. Justificación e importancia de la investigación**

Un estudio de investigación se justifica teóricamente cuando se identifica un vacío en el campo de la ciencia y es aquí donde la investigación permite llenarlo parcialmente, lo que lleva a una contribución práctica directa o indirecta relacionada con el problema, el tema se estudia realmente para recopilar o analizar datos, o introducir un nuevo enfoque, incluyendo otras formas de experimentar variables, o estudiar poblaciones específicas.

Todos los estudios deben tener algún significado o importancia social, tratando de difundirse en la sociedad y mostrar para qué sirven los alcances o proyecciones sociales, conociendo su utilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

**Por su Conveniencia:** Esta indagación surge con el fin de determinar el efecto de la satisfacción de los estudiantes en modalidad virtual ante la situación sanitaria (Covid-19), lo cual ha afectado en todo el mundo por lo cual muestra un panorama amplio de cuan satisfechos están los estudiantes con una educación virtual por ello es pertinente la realización de la mencionada investigación.

**Por su Relevancia social:** El trabajo determina la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes porque permite desarrollar las dimensiones y así también identificar la importancia de educar con el uso de tics, siendo beneficiados con esto los estudiantes y futuras generaciones de nuestra sociedad.

**Por su valor teórico:** El estudio contribuye de manera significativa en el aprendizaje autónomo del estudiante, por ello cuenta con grandes aportes hacia otros campos alejados de la educación, también es aplicable en el

ámbito laboral, social, familiar, judicial, etc. Además, la importancia trascendental direcciona hacia una ciudadanía digital que conozca sobre virtualidad y logre prevalecer los obstáculos presenciales. Estos propósitos dependen de cómo miden la autosatisfacción y definen el éxito en términos de logros.

**Por su implicancia práctica:** La investigación demuestra que tan importante es en estos tiempos la educación virtual para el logro de aprendizajes en una enseñanza remota. La aplicabilidad de la investigación puede dirigirse a otros sectores apartados de la educación, sus proyecciones para la sociedad y sus usuarios, ya sean grupos sociales u organizaciones.

**Por su utilidad metodológica:** El presente trabajo nos muestra la relación que existe entre ambas variables. Se sustenta en una propuesta con un enfoque metodológico constructivista que permite incrementar y profundizar sus conocimientos. Esta propuesta, además se organiza en actividades con uso de tecnologías que ayudan a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.

Debido a la realidad que se vive hoy en día, luego de la evolución tecnológica y la educación digital a partir de la llegada del virus Covid – 19, es necesario la interacción y conocimiento de estos medio digitales que a partir de las últimas fechas hacia adelante cobraran una importancia muy relevante en los próximos profesionales del país, por eso es tan necesario investigar el tema para conocer los estudiantes han logrado la adaptación correcta, si los recursos audiovisuales son los correctos y necesarios para su ámbito actual, si el seguimiento que realizan los docentes son los adecuados y si realmente están mejorando sus competencia.

Asimismo, los resultados de la investigación ayudarán a construir nuevo conocimiento, para que futuros investigadores puedan comparar y discutir la información obtenida, también la investigación se justifica porque los conocimientos obtenidos dará a conocer a los directivos de la institución,

cual es el nivel de satisfacción del estudiante respecto a la enseñanza virtual que se imparte en la institución, el cual ayudará a consolidar y mejorar los indicadores de la enseñanza virtual que brinda la institución, por tal motivo, es ahí donde nace la importancia de identificar la educación virtual y el efecto en la satisfacción en estudiantes del 2do nivel del ciclo VI de la I.E.E “Inmaculada de La Merced” en el 2021.

## **1.6. Objetivos de la investigación**

### **1.6.1. Objetivo general**

- Determinar el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Identificar el efecto que tienen los recursos audiovisuales en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.
- Identificar el efecto que tiene el seguimiento virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.
- Identificar el efecto de las competencias en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Fundamentos teóricos de la investigación**

##### **2.1.1. Bases históricas sobre la Educación virtual**

###### **2.1.1.1. Educación**

Touriñán (2017), afirma que: “La educación, es el desarrollo de destrezas, hábitos, actitudes y conocimientos que capacitan a las personas para elegir, comprometerse, decidir, realizar y relacionarse con los valores, porque de lo que se trata en la tarea es de construir experiencia axiológica” (p.28).

La educación es una acción individual, que parte de un todo, de manera orgánica. Es dinámico y tiende a ser fijado por una extraña fuerza de inercia (León, 2007).

La educación ha sido considerada una ciencia que se define como teórico, pero a su vez práctico, ya que se caracteriza por un procedimiento de conocimientos que direccionan hacia un comportamiento, percibiendo valores, cultura y las formas que permiten a las personas funcionar en la sociedad asumiendo habilidades y destrezas que duran toda la vida. A través de la educación, las personas cuentan con diversas estrategias y herramientas para mejorar sus cualidades personales.

###### **2.1.1.2. Virtualidad**

La palabra virtualidad tiene sus raíces en pensamientos griegos cuando se señaló que el conocimiento es basado por ideas e imágenes tomadas por personas fuera de contexto. Si, los humanos tienen la capacidad de imaginar y contextualizar la realidad, la palabra virtual significa que, a través del proceso de imaginar, permite entrar en otro proceso de aprendizaje, a través del cual se cambia la realidad para comprenderla.

Por lo tanto, el aprendizaje genuino, el aprendizaje prolongado sin olvidar, requiere combinar nuevos conocimientos con conocimientos existentes, de esta manera este conocimiento necesita ser comunicado a los estudiantes de una manera coherente, no arbitraria, firmemente “construyendo” conceptos, vinculándolos entre sí. red de conocimiento. El papel del docente es vincular los procesos constructivos de los estudiantes con el conocimiento colectivo de las instituciones culturales y relacionarlos directamente con su contexto social. Por lo tanto, es imperativo formar a los estudiantes, ellos se sumergirán en este entorno y mucho menos a los profesionales capacitados. Para reforzar estos aspectos positivos, las actividades de aprendizaje propuestas deben desarrollar un aprendizaje significativo y tener al menos las siguientes características (Bolívar, 2009).

#### **2.1.1.3. Educación virtual**

Marciniak y Gairín (2018) indicaron que para que exista una buena educación virtual, deben estar los actores (docentes y estudiantes) involucrados en el proceso de enseñanza; infraestructura técnica para la implementación de currículos virtuales; aspectos de instrucción tales como objetivos de capacitación, estrategias de instrucción y evaluación del aprendizaje de los estudiantes, actividades, materiales y recursos; diseño, desarrollo y evaluación de campo. También recomiendan que los autores del modelo analítico de evaluación tengan en cuenta otros factores que más o menos determinan la calidad de la educación virtual.

Melo y Díaz, (2018), afirmaron que enseñar y aprender en un entorno virtual no es fácil para los estudiantes, además, muchos factores que motivan o desaniman a los ya mencionados, pueden afectar los resultados del curso, llevándolos al fracaso por muchos años. Sin embargo, hay cuatro factores importantes que suman y atribuyen a la persistencia y dedicación del proceso, estos son:

- Entorno virtual simple y divertido de seguir
- Espacio para el aprendizaje y las interacciones divertidas en clase

- Acompañamiento en vivo
- Actividades educativas nuevas e innovadoras.

Estos requisitos pueden entenderse como el motor que motiva a las personas a construir un proceso de enseñanza y aprendizaje, además, podemos agregar otros factores importantes para su éxito: la confianza y el compromiso que todos necesitan para tomar cursos en línea.

#### **2.1.1.4. Educación a distancia**

El desarrollo de la educación a distancia está relacionado con el tipo de tecnología disponible, si bien el aprendizaje a distancia se considera un fenómeno relativamente nuevo, no es como los cursos de aprendizaje a distancia que se han desarrollado desde principios del siglo XIX. García (2011), menciona que este aprendizaje a distancia comenzó a mediados del siglo XIX, y logro tomar importancia en el mundo alrededor de los años 70, luego se convirtió en parte fundamental de la educación como tal comenzó a tornarse de carácter netamente digital, y con el tiempo ha ido en crecimiento, ahora es un medio educativo muy extenso y de fácil uso.

Según la clasificación establecida por García (2001):

- En primera instancia existió la enseñanza en base a puño y letra a principios del siglo XIX y XX, ayudada por el desarrollo de la imprenta y los servicios postales. Inicialmente, el programa de capacitación era simple, basado en texto, copiando los cursos presenciales tradicionales.
- Luego en la década de 1960, nació una generación de enseñanza multimedia, utilizando diversos medios como recursos educativos.
- El año pasado, la enseñanza de la informática, a mediados de la década de 1980, con la convergencia de las telecomunicaciones y otros medios educativos a través de las tecnologías de la información, comenzó a desarrollar currículos flexibles enfocados en contenidos centrados en el estudiante.

Finalmente, el entrenamiento o aprendizaje en línea. Esta fase se inició a mediados de la década de 1990, cuando la educación a distancia

comenzó a utilizar los medios y entornos virtuales. Gracias al apoyo de Internet, se está rompiendo el aislamiento de la forma tradicional del aprendizaje a distancia.

#### **2.1.1.5. Teorías de la educación virtual**

##### **Teoría de Gestalt:**

Pérez (2007), menciona como actúa la percepción para poder entender el aprendizaje, y esto se logra por medio de materiales de visualización e instrucción, los cuales serán utilizados para agrupar la información de tal manera que pueda captar los diferentes cursos de formación online.

##### **Teoría de la industrialización:**

José (2008), considera como la explicación más detallada y completa de la educación a distancia, la teoría de la industrialización, lo cual fue un fenómeno histórico en la sociedad educativa. Este estilo de educación se entiende como producto de la era industrial, resultado del desarrollo y progreso tecnológico. Desde el punto de vista de la teoría de la industrialización, según objetos Digitales Educativos (ODE) se considera como una organización sistemática donde cada elemento cumple plenamente una función particular. Este enfoque se implementa en instituciones de enseñanza abierta y a distancia, configuradas como universidades autónomas e independientes, en las que existe un centro de gestión responsable de la planificación, selección y organización de los contenidos que elaboran los docentes; desarrollo de varios tipos de materiales de aprendizaje; establecer procedimientos torry estándares de evaluación, diseñar exámenes y certificar estudios, empaquetar y distribuir materiales en oficinas remotas o centros apropiados en otras partes del país.

##### **Teoría cognitiva:**

Pérez (2007), Hace referencia que a partir de esta teoría los estudiantes aprenden asimilar conocimientos nuevos, a partir de esquemas y guías, que

ayudaran a desarrollar distintas hipótesis. Las personas construyen marcos, estrategias y sistemas que les ayudan a comprender la realidad en esta línea de teoría, tales como mapas conceptuales, actividades de desarrollo de conceptos y activación de organizaciones antes del uso de formas motivacionales, pueden ser de gran ayuda en el diseño de materiales educativos basados en la web es una forma de representar la actividad cognitiva.

### **La teoría del constructivismo:**

Pérez (2007), menciona que esta teoría genera que cada individuo debe plantear una estructura mental a partir de ellos podrá interactuar con la realidad y construir distintos significados, que se podrán relacionar o compartir virtualmente con otras personas con el mismo o distinto pensamiento, lo cual va a generar aportes constructivos. La importancia de las interacciones sociales en el aprendizaje más allá del rol pasivo de los estudiantes en la construcción significativa y la resolución de problemas en situaciones reales.

Cada individuo tiene su propia estructura mental que contribuye en las interacciones en tiempo real. Un segmento virtual puede contar diferentes actividades que requieren que los estudiantes creen sus propios gráficos, páginas web u otras organizaciones gráficas. Por lo tanto, funcionan de manera independiente y responsable en la creación de visiones modelo y en la creación de modelos externos que reflejen sus conceptos internos. Por lo tanto, son responsables de comprender el tema y asumir libremente la tarea de crear patrones externos que reflejen los conceptos internos del tema.

**Paradigmas de la enseñanza:** Lara y Lester (2001), hacen referencia sobre la enseñanza virtual, está siempre será cambiante e innovadora, el internet es la red más grande del mundo y la accesibilidad a ella es casi inagotable, la comunicación por este medio jugara un papel importante en el desarrollo de la educación a nivel mundial, esto significa nuevos y avanzados modelos educativos.

### **2.1.1.6. Educación en tiempos de pandemia**

El coronavirus (COVID-19), ha provocado grandes cambios en todos los campos de la vida actual como una sociedad política, economía y de cultura. La educación se interrumpe de tiempo completo adoptando nuevos enfoques y desafíos para mantener la continuidad del año escolar. Todo esto significó desplegar plataformas virtuales para capacitar a docentes y estudiantes en nuevas formas de aprender, y también talleres de trabajo de campo. Esto significó el aislamiento y distanciamiento social, lo que repercutió en la educación.

### **2.1.1.7. Dimensiones de la educación virtual**

#### **D1-EV: Recursos audiovisuales o recursos de aprendizaje**

Los recursos de aprendizaje comprenden tanto los materiales educativos expresamente diseñados para apoyar contenidos de aprendizaje, como otros tipos de documentos y herramientas, textuales o multimedia, extractos de la red, creados por los propios estudiantes, aula virtuales etc. Por ejemplo, el campus virtual es el entorno que proporciona acceso a los recursos y contenidos de, por tal motivo se podría considerar como un recurso de aprendizaje más (Gros, 2011, citado por Valdez, 2018).

#### **D2-EV: Seguimiento virtual o acompañamiento**

Valdez (2018), afirma que el maestro se convierte en el mentor de la transición del conocimiento, el cual, se transfiere al proceso de trabajar con el alumno para descubrir el conocimiento por sí mismo. Trabajar con un tutor cobra importancia porque en esta actividad la tarea principal del docente es brindar herramientas didácticas y guiar a los estudiantes a encontrar respuestas que se traduzcan en un aprendizaje de más significancia.

Para Jaramillo et. al, citado por Valdez (2018), el acompañamiento es guiar a Los estudiantes escuchan sus necesidades e inquietudes, presentan sus puntos de vista y comparten con ellos herramientas que les ayudarán a

aprender, e incluso contribuir a su crecimiento personal y profesional, en clase después de completar el proceso de aprendizaje.

Según, Yunching (2018), se debe desarrollar las siguientes competencias en la enseñanza como apoyo de la pedagogía:

- Gestionar un clima de democracia y solidaridad entre cada individuo de la clase.
- Desarrollar el proceso de investigación que se encuentra entre los estudiantes.
- Usar materiales y recursos educativos de manera razonable.
- La evaluación debe ser continua y formal.
- Comunicación asertiva con los estudiantes.
- Reunión con los estudiantes sobre el rendimiento académico, el progreso y el progreso.
- Potenciar el pensamiento crítico de los estudiantes.

### **D3-EV: Competencias**

Según Gros, 2011, citado por Valdez (2018), indicó que los estudiantes deben ser conscientes, Por lo tanto, debe comprender de antemano cómo es la capacidad para cumplir su función en los 4 aspectos de la capacidad. Metas específicas, percepciones, relaciones y percepciones. La competencia en estos aspectos significa que lo que hacen los alumnos es visible, específico e incorporado al producto o actividad. Por tanto, demostrar una competencia adecuada de acuerdo con sus necesidades y objetivos formativos marcados en cada momento, es mejor si se tiene más poder, pero por "suficiente" lo cual significa decir sustancial, que sean adecuadas, lo que los estudiantes necesiten y cuando lo necesiten.

Soto (2020) afirma que ser alguien que le guste la competencia significa comprender la situación a la que te enfrentarás y analizar todas las

soluciones disponibles. Quiere decir, que se debe identificar las habilidades y el conocimiento que un individuo tiene o está disponible en el campo, evaluar la solución más adecuada para una situación u objetivo dado, y luego tomar una decisión, definir y ejecutar la combinación seleccionada. Con esta afirmación se rescata la importancia de incorporar ciertos rasgos personales y habilidades socioemocionales para que las interacciones con los demás sean más vivas.

El Ministerio de Educación (2015) lo ha definido como la capacidad de una persona para combinar una serie de habilidades para lograr un determinado objetivo de manera adecuada y con conciencia moral en una situación particular. La competencia significa comprender la situación a enfrentar y evaluar las posibles soluciones para resolver el problema. Significa reconocer la parte cognitiva y las habilidades que una persona tiene o está disponible en un entorno analizando la combinación que mejor se adapte a la situación y el propósito, luego tomar una decisión e implementar o ejecutar la combinación seleccionada. De manera similar, su capacidad para asociar ciertos rasgos personales con habilidades emocionales lo que les permite interactuar de manera más efectiva en la sociedad con los demás.

Esto requerirá que las personas estén alertas a los sesgos subjetivos., valoraciones o estados emocionales personales y de los otros, pues estas dimensiones influirán tanto en la evaluación y selección de alternativas, como también en su desempeño mismo a la hora de actuar el que se realiza la educación; agentes involucrados en el proceso de enseñanza aprendizaje (docentes y estudiantes); infraestructura tecnológica a través de la cual se implementa un curso virtual; aspectos pedagógicos como objetivos formativos, estrategias de enseñanza y evaluación del aprendizaje de los estudiantes, actividades, materiales y recursos didácticos; fase de diseño, desarrollo y evaluación de un curso virtual. También proponen evaluar otros elementos que, en la opinión de los

autores de los modelos analizados, definen la calidad de la educación virtual, en mayor o menor grado.

#### **2.1.1.8. Ventajas de la educación virtual**

La educación virtual provee a los estudiantes muchos beneficios que son aplicados y utilizados por lo mismo. Según Vargas (2020) señala las ventajas de utilizar la educación virtual en el aprendizaje-enseñanza:

Costos más bajos ya que los maestros y estudiantes no tienen que pagar por el envío de las tareas; así como, documentos digitales que se pueden descargar fácilmente de Internet. De igual manera, la información es accesible y está disponible las 24 horas de la semana para su revisión, por ello, el acceso a la información es fácil de entender y ahorra tiempo, puesto que la educación virtual es adaptativa a la medida del tiempo de cada estudiante. Habilitar la interacción, es decir, comentarios para los profesores que hacen preguntas sobre temas específicos y la interacción virtual con otros estudiantes. Fomentar el espíritu de equipo. Permitir que los estudiantes compitan de manera más efectiva en el lugar de trabajo. (p.25)

La virtualización es un método de enseñanza moderno que utiliza tecnologías totalmente adaptadas al proceso de aprendizaje y, por lo tanto, diseñadas para facilitar el procesamiento de la información y el contenido a procesar. El aprendizaje a distancia ha revolucionado la educación al dedicar carpetas, tableros, aulas e involucrar a los maestros en el descubrimiento de nuevas formas de interacción entre maestros y estudiantes.

#### **2.1.1.9. Elementos de la educación virtual**

Los principales aspectos de la educación de manera virtual, aunque parezca contradictorio, permite un contacto personal entre el profesor y el estudiante, el intercambio de mensajes escritos y la posibilidad de seguimiento detallado del progreso proporciona al profesor un conocimiento

del aprendizaje muchas veces mayor que en cursos presenciales; también la información puede adaptarse a los usuarios debido a la modularidad de los contenidos (Camacho, 2010).

Por ello, es indispensable conocer los elementos para impartir el aprendizaje con el uso adecuado de la tecnología:

- ✓ **Exploración:** el uso de Internet como herramienta de descubrimiento abre la puerta a una fuente amplia de información y recursos para profesores y estudiantes.
- ✓ **Experiencial:** los estudiantes virtuales participan en nuevas experiencias educativas y sociales, incluida la comunicación cara a cara con los maestros, el debate con los compañeros de clase o el aprendizaje de contenido individualmente a su propio ritmo.
- ✓ **Cohesión:** las aulas virtuales ofrecen a los estudiantes oportunidades únicas para compartir experiencias con otros, aumentando la colaboración y el sentido de comunidad. Además, los estudiantes pueden controlar su tiempo y recursos y pueden elegir la mejor ruta de aprendizaje en función de sus intereses y habilidades.
- ✓ **Flexibilidad:** Los estudiantes pueden acceder a sus aulas virtuales en cualquier momento y en cualquier lugar. Se estima que alrededor del 80% de las empresas han solucionado sus problemas de acceso a Internet, por lo que se han superado las barreras técnicas de acceso para los estudiantes que trabajan.
- ✓ **Continuo:** los maestros tienen la capacidad de actualizar sus materiales y temas de discusión al instante, manteniendo las lecciones frescas y actualizadas. Lo anterior implica que los docentes se enfrentan a retos culturales y tecnológicos al utilizar las TIC como herramienta didáctica que conducen a cambios dinámicos y complejos en el contenido, la forma y el contenido que se enseña. Por ello, la educación virtual apoya

la pedagogía a través de estrategias innovadoras que favorecen el proceso de aprendizaje aflojando las enormes barreras y barreras cognitivas que surgen en la educación tradicional.

#### **2.1.1.10. Diferencias entre educación virtual y a distancia**

La principal diferencia entre los dos modelos es que la educación a distancia tradicional tiene una determinada línea de asistencia y diferentes tasas de virtualización, mientras que la educación virtual es 100% en línea.

- ✓ **En modo de aprendizaje a distancia:** de esta manera, los estudiantes pueden controlar el tiempo, el espacio y la velocidad de aprendizaje, sin necesidad de tener conexión a Internet. Los documentos que son utilizados pueden ser físicos, como cuadernos y libros, o multimedia desde memorias *USB* o *CD*. Siempre que sea posible, estos documentos se pueden entregar personalmente por correo electrónico. La retroalimentación entre maestros y estudiantes se lleva a cabo a través de llamadas telefónicas o mensajes de texto.
  
- ✓ **En la modalidad virtual:** se requiere una conexión a Internet ya que los docentes están conectados a través de una plataforma multimedia donde los estudiantes pueden ver y descargar diversos materiales, como documentos, presentaciones de diapositivas y videos. Una de las principales características de la educación virtual es que no requiere que los docentes y alumnos se pongan de acuerdo en un horario, es decir, es asíncrona.

A menudo, las plataformas utilizadas en este modelo tienen un foro para que los estudiantes expresen preguntas o inquietudes, de forma similar a cómo un maestro establece una fecha de asignación cuando asigna una actividad. Proporcione comentarios a los estudiantes mientras lo revisan y evalúan, que pueden revisar más tarde para verificar su progreso y áreas de oportunidad.

### **2.1.1.11. Las Tics (tecnologías de la información y comunicación)**

El término “*Tic*” como referencia a un conjunto de herramientas y canales tecnológicos, que generan modelos de expresión abierta, son aplicables para la sociedad y son muy interactivas en las clases virtuales, como también fáciles de comprender, esto ayudará a dar mejores resultados en los enlaces comunicativos en la interacción con los alumnos (Méndez, 2020).

## **2.1.2. Bases históricas sobre la satisfacción de los estudiantes**

### **2.1.2.1. La Satisfacción**

Para Yunching (2018), la satisfacción es un sentimiento positivo o decepcionante creado al momento de comparar la experiencia de un producto o servicio con expectativas previas de muchos beneficios. Si los resultados son más bajos de lo esperado, la persona no estará satisfecho. Los usuarios están satisfechos si los resultados cumplen con las expectativas. Cuando los usuarios comparan sus expectativas con el comportamiento de un producto o servicio, indican una gama de experiencias racionales y emocionales. Esto depende de muchos factores, como las expectativas que se crean, la ética de cada persona, la cultura y las necesidades personales. Estos factores determinan que la satisfacción de diferentes personas y la misma persona en diferentes situaciones sea diferente.

Por otro lado, para Serpa (2018), la satisfacción es el estado de ánimo que experimentan algunas personas después de consumir un producto o utilizar un servicio y se considera un factor importante para lograr el posicionamiento corporativo.

Del mismo modo, Bozzeta y Rojas (2018) definen a la satisfacción como la percepción o sensación que tienen los consumidores de manera individual acerca del desempeño del producto o servicio en relación con sus propias expectativas.

### **2.1.2.2. Satisfacción estudiantil**

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad como priorización del ministerio de educación, pues muestra el ejemplo claro de la eficiencia del servicio académico y administrativo: la satisfacción con la unidad de aprendizaje, las interacciones con los maestros y otros estudiantes, y de igual manera, las instalaciones del ambiente y equipos. El convivir día a día es producto de las visiones, percepciones, expectativas y necesidades de los estudiantes, por ende, servirá como indicadores para mejorar la gestión y desarrollo de los programas de aprendizaje (Jiménez, 2011, citado por Valdez, 2018).

El sentimiento de satisfacción en los alumnos depende de muchos factores el cual transgreden más allá de su formación, incluida los docentes altamente calificados y su enseñanza en la educación que son las actividades académicas. La propia formación del alumno y remanente de componentes que conseguirán que al alumno le sean cumplidas las expectativas e insuficiencias de la mejor forma (Suasti, 2018).

### **2.1.2.3. Dimensiones de la Satisfacción de los estudiantes**

#### **D1-SE. Calidad**

La calidad de la organización del servicio se considera como el calor del intercambio brindado y la posibilidad de dicho intercambio, que siempre es proactivo (Valdez, 2018).

Zambrano (2016) sostiene que para la evaluación; la calidad es necesario para evaluar la eficacia del currículo, incluyendo la flexibilidad en la organización y el horario, y la calidad del desarrollo del currículo en comparación con la educación todo el tiempo.

#### **D2-SE. Competencias**

Zambrano (2016) son las estrategias pedagógicas que elabora el docente, esto le permite conectarse con los estudiantes, según el medio y el medio utilizado. En e-learning, las herramientas o recursos virtuales son diferentes a las estrategias presenciales, por lo que los estudiantes toman conciencia de esta habilidad de manera oportuna, ya que necesitan no solo conocimientos académicos para enseñar, sino también la capacidad de usar herramientas virtuales y habilidades de comunicación que puede proporcionar a los estudiantes respuestas oportunas.

### **D3-SE. Ambiente de desarrollo**

Vela (2018), sostiene que el ambiente de desarrollo son oportunidades de desarrollo que se practica libremente, es decir, tiene la capacidad de desarrollar el potencial y los intereses que cree tener, la libertad de hacer cualquier cosa y disfrutar de los frutos de su creatividad.

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1. La educación virtual**

Ruiz et al. (2004), la define como un entorno de aprendizaje totalmente nueva, la libertad y la sencillez de lograr una comunicación hace que sea una fuente altamente enriquecedora, del modo en que se puede generar riquezas y conocimientos únicos y distinto a los ya vividos en la educación clásica y presencial, la educación virtual es el futuro más cercano que existe en el ahora, con nuevas tecnologías sobre informática y telecomunicaciones, generando una viabilidad variable.

Desde su importancia en la educación virtual, debido a su variedad metodológica y dinámica, consiguiendo un perfil universal, pero de estrategia poco clara por mitos y prejuicios que su relación con el saber, el ser y el lenguaje, ofreciendo a grupos sociales excluidos y olvidados amplio acceso a oportunidades, y a aquellos cuyas necesidades del espacio o del tiempo son bastante peculiares, con el fin de garantizar y

mejorar la calidad del servicio educativo mediante el uso de los avances tecnológicos en los procesos de enseñanza y aprendizaje, estimulando también la innovación en y para la praxis educativa en su conjunto y creando una nueva “realidad virtual”.

### **2.2.2. La satisfacción del estudiante**

Según Palacios y García (2003) mencionan que: “En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular” (p. 19).

La satisfacción de los estudiantes se puede definir como la experimentación de felicidad que los estudiantes sienten cuando sus expectativas académicas son alcanzadas como resultado de las actividades realizadas para satisfacer sus necesidades académicas.

Álvarez, et al. (2018), señala que la satisfacción en los alumnos depende de muchos factores que afectan su educación superior, incluida la calidad de la facultad y la enseñanza de los estudiantes en las áreas académica, vocacional y de humanidades, así como los servicios que brinda la institución.

La expresión “satisfacción del estudiante” deriva de la administración de las instituciones educativas y se traduce en calidad de servicio, los estudiantes están satisfechos de estar en una institución educativa eficaz y sus necesidades son atendidas. Por lo tanto, la satisfacción es el resultado del trabajo conjunto de los participantes en la vida estudiantil. Está relacionado con el rendimiento del profesor, la calidad en la gestión y el servicio que reciben los estudiantes en la formación. La satisfacción de los estudiantes se basa en la flexibilidad de la institución académica, la interacción entre estudiantes, docentes y los

administradores de la I.E., por lo que se debe prestar atención a cómo se llevan a cabo las diferentes actividades requeridas en el servicio educativo (Vela, 2018).

Para Jiménez, et al. (2011). La satisfacción en los estudiantes es un factor importante para evaluar la calidad de la educación; así como, la muestra del desempeño de los servicios de aprendizaje proporcionados por los participantes en aspectos del aprendizaje, como los servicios administrativos internos; así como, gestionar y desarrollar todos los procesos de enseñanza. La satisfacción es un concepto que hace referencia a algo o alguien que se relaciona con lo que se desea, lo que se espera o se espera, y se relaciona con un resultado en particular. Para estar satisfecho con la forma en que un sujeto percibe algo, el otro sujeto debe tener al menos una intención de realizar una acción particular que conduzca a un resultado que se considere positivo o negativo.

## **CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Hipótesis de la investigación**

**Hi:** Existe un efecto positivo entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E. Inmaculada de La Merced en el 2021.

**Ho:** No existe un efecto positivo entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E. Inmaculada de La Merced en el 2021.

### **3.2. Variables e indicadores de la investigación**

#### **3.2.1. La educación virtual**

Para Guilcazo y Jácome (2017), afirmaron que la educación virtual son las maneras de aprendizaje que no están directamente dirigidas o controladas por un maestro en el aula, sino que se benefician de la planificación y orientación del maestro a través de un estilo de comunicación habilitador. Los maestros y los estudiantes interactúan en cualquier momento del día. Puede organizarse de forma flexible según las necesidades y el tiempo de los alumnos y se convierte en un importante aliado de los profesores.

#### **3.2.2. Satisfacción de los estudiantes**

Yunching (2018) afirma que, es la satisfacción de los estudiantes con los servicios brindados en sus instituciones educativas en donde se les imparte el conocimiento, es un factor clave para evaluar la calidad de la educación que se brinda y muestra la efectividad de los servicios en la parte académica como en la administración.

Zambrano (2016) plantea que la satisfacción de los estudiantes se entiende como el grado de acuerdo entre lo que ellos quieren como expectativa y los resultados obtenidos después de experimentar la modalidad de aprendizaje virtual. Es por ello que, la satisfacción de los estudiantes se utilizó como una parte fundamental para evaluar las

cualidades y fortalezas de la educación virtual, y con ello saber si cumple con la calidad correspondiente. Con base en estas definiciones, se puede concluir que, la satisfacción de los estudiantes es la visión que ellos muestran a partir de sus experiencias de aprendizaje y como estos satisfacen sus necesidades conociendo sus expectativas.

### 3.2.3. Indicadores

#### La educación virtual

- Medios virtuales interactivos
- Tecnología
- Recursos de aprendizaje
- Orientación y
- apoyo del docente
- Asesoramientos virtuales
- Flexibilidad
- Formación de competencias

#### Satisfacción del estudiante

- Entornos digitales
- Clima favorable
- Asistencia emocional
- Tecnologías de la comunicación
- Capacidades
- Formas virtuales
- Intervenciones interactivas

### 3.2.4. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Educación Virtual	Es un sistema sobre instrucciones educativas proporcionado por las	Recursos audiovisuales	Medios virtuales interactivos	¿Accedes a un aula virtual?
			Tecnología	¿Con qué frecuencia ingresas a plataformas de videoconferencias (meet, zoom, jitsi, etc)? ¿Accedes a los entornos virtuales? ¿Utilizas un dispositivo (computadora, laptop, celular, etc) para tus clases?

herramientas tecnológicas, para una continua comunicación entre docentes y estudiantes facilitando su aprendizaje. (Martínez et ál., 2018).	Seguimiento virtual	Recursos de aprendizaje	¿Recibes material adicional para reforzar los temas tratados? ¿Usas los recursos de aprendizaje (pdf, videos, power point, etc) para mejorar tus conocimientos? ¿Recibes evaluaciones constantes de lo aprendido?
		Orientación y apoyo del docente	¿Los docentes te asesoran para realizar tus tareas virtuales? ¿Los docentes resuelven oportunamente tus dudas o consultas? ¿Los docentes conocen tus fortalezas y debilidades?
		Asesoramientos virtuales	¿Los docentes realizan un control de registro de tus participaciones en clase y del cumplimiento de tus actividades? ¿Los docentes realizan un seguimiento de tu trabajo autónomo?
		Flexibilidad	¿Las clases virtuales se manejan con flexibilidad en tiempo para la presentación de actividades? ¿Se te brinda un tiempo extra para presentar tus tareas pendientes?
		Competencias Formación de competencias	¿Las clases virtuales te facilita en el logro de tus aprendizajes? ¿Creas horarios para cumplir con todas tus tareas? ¿Tienes algunas dificultades para entender los tratados en las clases virtuales? ¿Investigas por tu parte temas para el desarrollo de tus actividades? ¿Autoevalúas tu proceso de aprendizaje? ¿Mantienes una actitud positiva en el progreso de tus actividades?

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items
Satisfacción del estudiante	La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficacia en la prestación de servicios de la parte académica y administrativos	Calidad	Entornos digitales	¿El aula virtual es de fácil uso para desarrollar tus estudios? ¿El aula virtual desarrolla tu productividad como estudiante? ¿Identificas fácilmente las herramientas de aprendizaje en el aula virtual? ¿El aula virtual está disponible cuando quieres acceder en cualquier momento? ¿El aula virtual está diseñada para organizarte en el desarrollo de tus cursos?
			Clima favorable	¿Los docentes transmiten de forma adecuada sus enseñanzas? ¿Los docentes buscan despertar tu interés por los temas que se tratan en las clases virtuales?

: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento (Jiménez 2011, citado por Álvarez, et. al, 2015 p.6).	Asistencia emocional	¿La institución educativa mantiene una buena comunicación respecto a tus necesidades?	
		¿Recibes soporte emocional para complementar la comunicación con tus profesores?	
		¿Recibes información de calidad de los temas que generan tu curiosidad?	
	Competencias	Tecnología de la comunicación	¿Se hace uso de herramientas virtuales como: quizziz, padlet, mentimeter, etc, para el desarrollo de las clases por parte de los docentes?
			¿Los docentes disponen de herramientas tecnológicas para contribuir en la evaluación de tu aprendizaje?
		Capacidades	¿Los docentes muestran habilidades para interactuar con los estudiantes?
	¿Los docentes conocen el uso de herramientas virtuales para el desarrollo de las clases?		
	¿Con que frecuencia los docentes innovan sus recursos tecnológicos para despertar tu interés en cada clase?		
	Ambiente de desarrollo	Espacio y recursos	¿Tienes espacio para realizar tus clases virtuales?
			¿Cuentas con dispositivos electrónicos para participar en tus clases virtuales?
		Interacción	¿Tienes dificultades para interactuar con tus compañeros de clase?
			¿Participas activamente durante el desarrollo de tus clases?
		¿Los asesoramientos virtuales cumplen tus expectativas para lograr tus objetivos?	

### 3.3. Métodos de la investigación

#### 3.3.1. Tipo de investigación

La presente investigación por su propósito es de tipo básica, ya que mediante esto se logra encontrar los conocimientos científicos con respecto a la educación virtual y la satisfacción del estudiante, porque permite buscar, mejorar y abordar el conocimiento científico de la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes. Según Carrasco (2006), la investigación básica no es de aplicación directa porque pretende ampliar y profundizar la corriente de conocimiento científico existente. Su objeto de estudio son las teorías científicas, es decir, aquellas que las analizan para mejorar su contenido (p, 43).

### **3.3.2. Métodos**

El método de la investigación es de tipo Básica con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo.

Los métodos cuantitativos utilizan la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. La investigación descriptiva tiene por objeto identificar los atributos, características y perfiles de una persona, grupo, comunidad, proceso, objeto o cualquier otro fenómeno que requiera análisis. Esto quiere decir que sólo están destinados a medir o recopilar información sobre los conceptos o variables a los que se refieren, de forma independiente o combinada. (Hernández et al., 2014).

Este documento utiliza el método de inferencia de hipótesis, en el que se analiza la hipótesis y luego se prueba la inferencia, y la fase de prueba es simplemente el proceso de aceptarla o rechazarla. Según Del Cid, Méndez y Sandoval (2007), las variables a aprender son explicadas o inferidas. Luego explora e identifica teorías y conceptos sobre el marco teórico, supuestos y variables, pero es recomendable empezar a buscarlos” (p. 20).

### **3.4. Diseño**

#### **3.4.1. Por su Paradigma**

Para Martínez (2013), dijo que, el conocimiento positivista busca las causas de los fenómenos y eventos en el mundo social, formando generalizaciones de procesos observables. El rigor científico y la validez se basan en el valor intrínseco. Por lo tanto, los procedimientos utilizados son el control experimental, las observaciones conductuales sistemáticas y la correlación de variables; generalización de procesos en los que se asumen los aspectos situacionales rechazados.

Tiene un modelo positivo para estos estudios, lo que significa que busca cocientes variables y corresponde a la confianza

presentada de los resultados, si bien es cierto que no busca la causa de los fenómenos, además estos son procedimientos experimentales, porque el modelo positivista lo abarca todo, pero conserva sólo su conocimiento de las relaciones de transformación.

#### **3.4.2. Por su Enfoque:**

Este trabajo corresponde a métodos cuantitativos, debido a que a través del cuestionario de encuesta se recolectarán datos numéricos y luego se procesarán datos estadísticos mediante métodos y técnicas correspondientes a variables de educación virtual y satisfacción de los estudiantes. Valderrama (2015) afirma que el enfoque cuantitativo “se caracteriza porque utiliza la recolección y análisis de datos para responder a la formulación de preguntas de investigación; también utiliza métodos o técnica estadística para comparar hipótesis verdaderas y falsas” (p. 106).

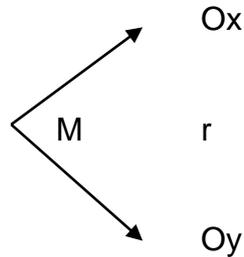
La presente investigación que se llevó a cabo es Correlacional, porque se describió y analizó el grado de relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes. Hernández, et al. (2014) define a un diseño como el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento.

#### **3.4.3. Por su Corte**

Un diseño de estudio transversal o transversal recopila información en un momento y lugar. Su propósito es interpretar variables de manera inmediata, simultánea y estudiar su ocurrencia y relaciones mutuas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. (p. 154)” Virtualización en el Instituto Estudio Nacional Perinatal 2017, Cursos Virtuales de Educación y Satisfacción Estudiantil "pretende ser transversal, ya que la acumulación de encuestas se realizará al mismo tiempo, en consonancia con el con las variables educación virtual y la satisfacción del estudiante.

El diseño es no experimental – correlacional, de corte transversal.  
Debido a que las variables no fueron manipuladas.

### Esquema



### Donde:

M: Muestra

Ox: Observaciones de la variable educación virtual

Oy: Observaciones de la variable satisfacción de los estudiantes

r: Relación entre ambas variables

## 3.5. Población y muestra

### 3.5.1. Población

Es el conjunto de todas las cosas que cumplen un cierto conjunto de especificaciones. Por ejemplo, el censo es el recuento de todos los elementos de una población. Por supuesto, es de fundamental importancia comenzar el estudio con una definición de la población a estudiar.

Una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. Un censo, por ejemplo, es el recuento de todos los elementos de una población. Desde luego, es de fundamental importancia comenzar el estudio definiendo la población a estudiar.

Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, las cuales deben situarse claramente por sus características, lugar y tiempo (Hernández, et al. 2014).

La población estuvo constituida por los “1969” estudiantes de secundaria de la I.E. Inmaculada de La Merced.

Tabla 1: Estudiantes matriculados de la I.E Inmaculada de la Merced

<b>ESTUDIANTES MATRICULADOS AÑO LECTIVO 2021</b>			
<b>GRADO</b>	<b>HOMBRES %</b>	<b>MUJERES %</b>	<b>TOTAL</b>
PRIMERO	184 (46.6%)	212 (53.54%)	396
SEGUNDO	183 (46.68%)	209 (53.32%)	392
TERCERO	181 (45.71%)	215 (54.29%)	396
CUARTO	185 (47.44%)	205 (52.56%)	390
QUINTO	196 (49.62%)	199 (50.38%)	395
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>929 (47.18%)</b>	<b>1040 (52.82%)</b>	<b>1969</b>

**Fuente:** *Nomina de Matricula 2021 de la I.E Inmaculada de la Merced*

### **3.5.2. Muestra:**

Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (Hernández, et al., 2014). De igual manera se le considera como una parte entera de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del todo.

La muestra estuvo conformada por los 394 estudiantes, 184 varones y 210 mujeres del segundo grado de secundaria de la I.E. Inmaculada de La Merced. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Lo definen como: "Un subgrupo de un conjunto en el que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados" (p. 175).

El presente estudio "Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de Secundaria de la I.E Inmaculada de la Merced, 2021", el tipo de selección de la muestra fue no probabilístico, ya que todos los participantes del estudio fueron seleccionados por clase y docente.

Tabla 2: Estudiantes del segundo grado de la I.E Inmaculada de la Merced

ESTUDIANTES DEL SEGUNDO GRADO AÑO LECTIVO 2021			
SECCION	HOMBRES %	MUJERES %	TOTAL
A	17 (47.22%)	19 (52.78%)	36
B	20 (55.56%)	16 (44.44%)	36
C	18 (50%)	18 (50%)	36
D	17 (47.22%)	19 (52.78%)	36
E	18 (50%)	18 (50%)	36
F	16 (44.44%)	20 (55.56%)	36
G	16 (44.44%)	20 (55.56%)	36
H	16 (44.44%)	20 (55.56%)	36
I	15 (42.86%)	20 (57.14%)	35
J	15 (41.67%)	21 (58.33%)	36
K	16 (45.71%)	19 (54.29%)	35
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>184 (46.7%)</b>	<b>210 (53.3%)</b>	<b>394</b>

*Fuente: Nomina de Matricula 2021 de la I.E Inmaculada de la Merced*

### 3.6. Actividades del proceso investigativo

El proceso de la investigación fue el siguiente:

**Primero:** Se buscó y recolectó información, así como estudios anteriores relacionados con el tema de investigación para luego delimitarlo en sus diferentes ámbitos.

**Segundo:** Se coordinó y realizó los permisos correspondientes para la aplicación de la investigación en la I.E.

**Tercero:** Se elaboró el instrumento apropiado con las características de la presente investigación, el cual fue revisado por juicio de expertos.

**Cuarto:** Se realizó las coordinaciones y se solicitó permiso al director de la Institución Educativa Inmaculada de la Merced.

**Quinto:** Posteriormente se procedió a la selección de la muestra de los alumnos del segundo grado de educación secundaria.

**Sexto:** Seguidamente se aplicó el cuestionario para medir el grado de asociación entre ambas variables.

**Séptimo:** Posteriormente se procesaron, tabularon y analizaron los resultados con el uso del programa estadístico (SPSS 24,0), el cual se realizó de manera computarizada empleando una computadora Windows 10 y el uso de Microsoft Excel 2016.

**Octavo:** Los resultados del estudio se contrastaron con las ideas de otros autores con el marco teórico y con los resultados obtenidos en relación a los objetivos y variables del mismo, utilizando la estadística descriptiva.

**Noveno:** Se realizó las conclusiones y recomendaciones

**Decimo:** Se procedió a la redacción del informe final de la tesis de investigación.

**Onceavo:** Finalmente la sustentación del informe de investigación.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de investigación**

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

Hurtado & Toro (2005), afirman que: “Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permitan al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación.” (p.68).

Para la presente investigación se utilizó 2 cuestionarios para recoger datos de cada variable.

### **3.8. Procedimiento para la recolección de datos**

Para el logro de los objetivos, la investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios de 20 ítems para cada variable, con una escala de Likert desde *siempre* hasta *nunca*. Lo cual fue validado por juicio de expertos y una prueba piloto. Para la realización de esta investigación se siguió una serie de procedimientos para lograr la recolección de datos, donde se inició con la búsqueda de

antecedentes de manera internacional, nacional y local, cuya finalidad fue lograr estructurar el título y plantear los objetivos en la investigación, las variables no fueron manipuladas y la información se recolectó en momentos únicos. Por ello se realizó los siguientes pasos para recabar la información necesaria:

- Aplicación de los cuestionarios.
- Tabulación de los datos obtenidos.
- Se efectuó el análisis de resultados.
- Los resultados se analizaron con los objetivos y variables.
- Discusión de los resultados obtenidos.
- Se concretó las conclusiones y recomendaciones.
- Redacción del informe final de la tesis de investigación.

### **3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de los resultados, se empleó el software IBM SPSS STATISTICS en su versión 24, el cual fue aplicado en 392 estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E. Inmaculada de La Merced, con previa coordinación y autorización en la institución educativa, todo el procesamiento y la aplicación de los cuestionarios se realizó por medio de la plataforma institucional, así como, las videoconferencias mediante zoom y de igual manera, para el análisis de resultados

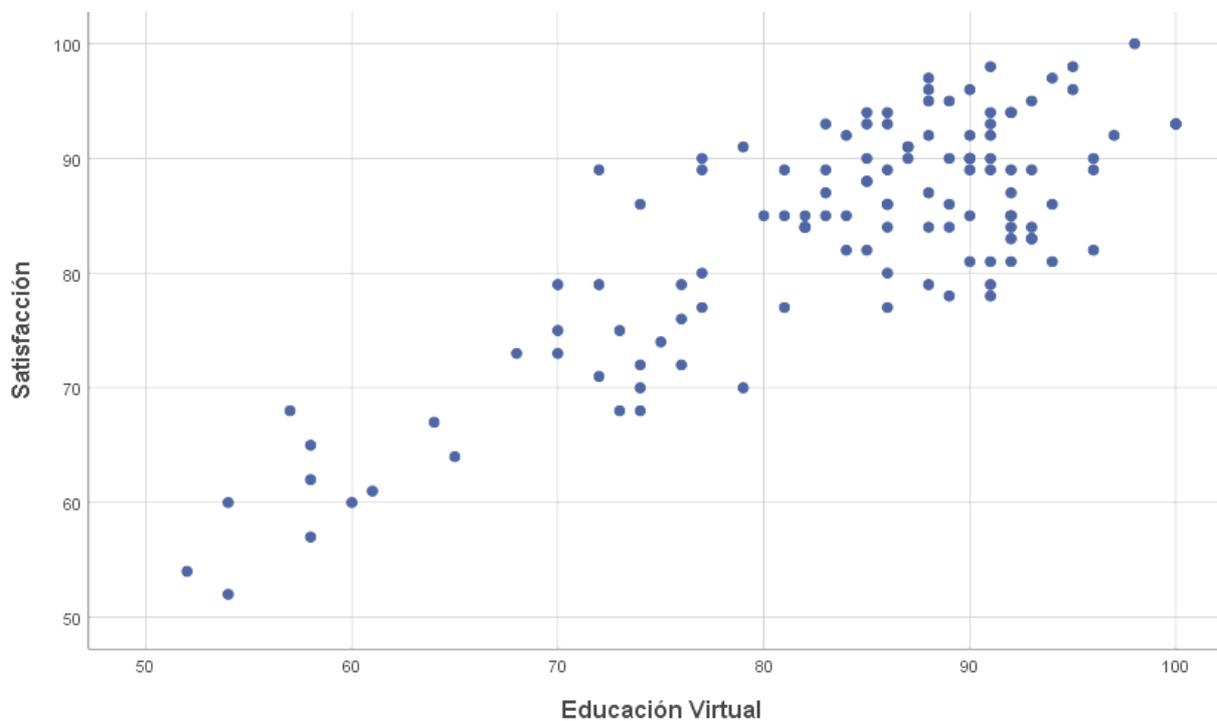
## CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIONES

### 4.1. Resultados

Tabla 3. Determinar el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

		<b>Satisfacción</b>	
<b>Rho</b>	<b>de Educación Virtual</b>	Coefficiente de correlación	0,614
<b>Spearman</b>		p	0,000
		N	120

Figura 1. Determinar el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

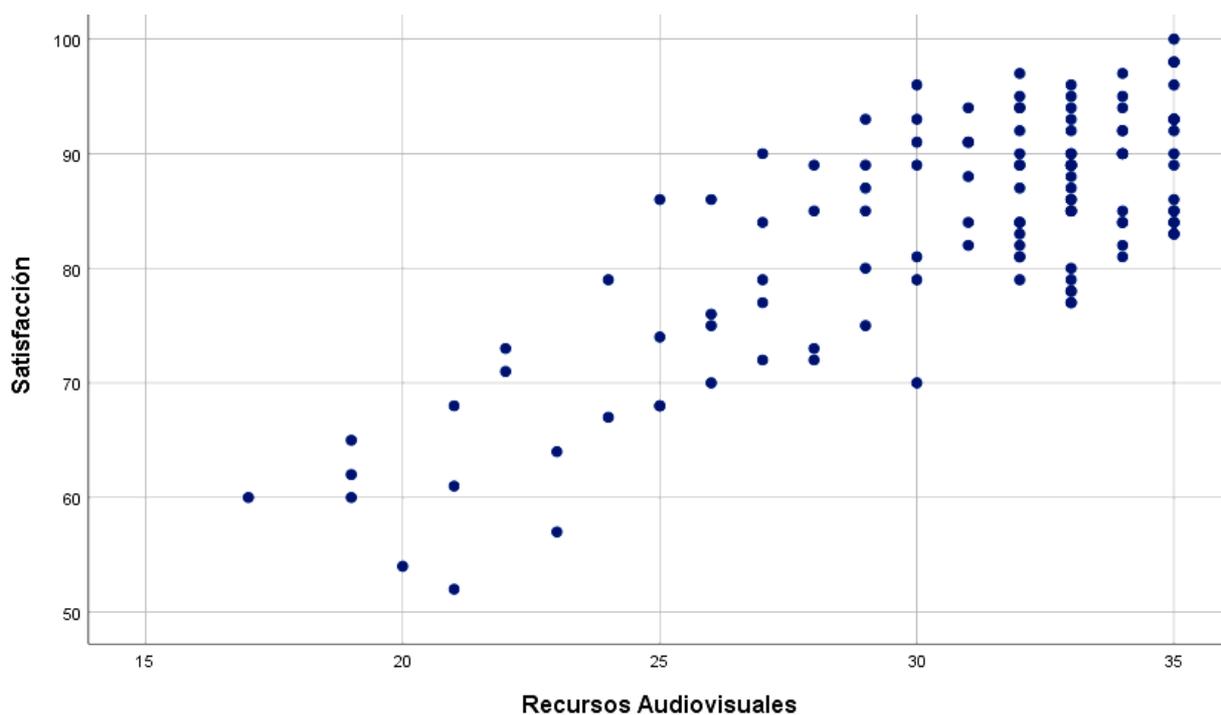


La Tabla 3 y figura 1 muestra que el efecto de la educación virtual en la satisfacción evaluado a través de la correlación Rho de Spearman ha determinado un valor de 0,614 el cual significa que es de tipo directo, positivo de intensidad fuerte. Además, se ha obtenido un valor  $p = 0,000 < 0,05$ , que indica al nivel 0,05, que el efecto positivo de la educación virtual en la satisfacción es muy significativo.

Tabla 4. Identificar el efecto que tienen los recursos audiovisuales en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

			<b>Satisfacción</b>
Rho	de Recursos	Coeficiente de correlación	0,581
Spearman	<b>audiovisuales</b>	p	0,000
		N	120

Figura 2. Identificar el efecto que tienen los recursos audiovisuales en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

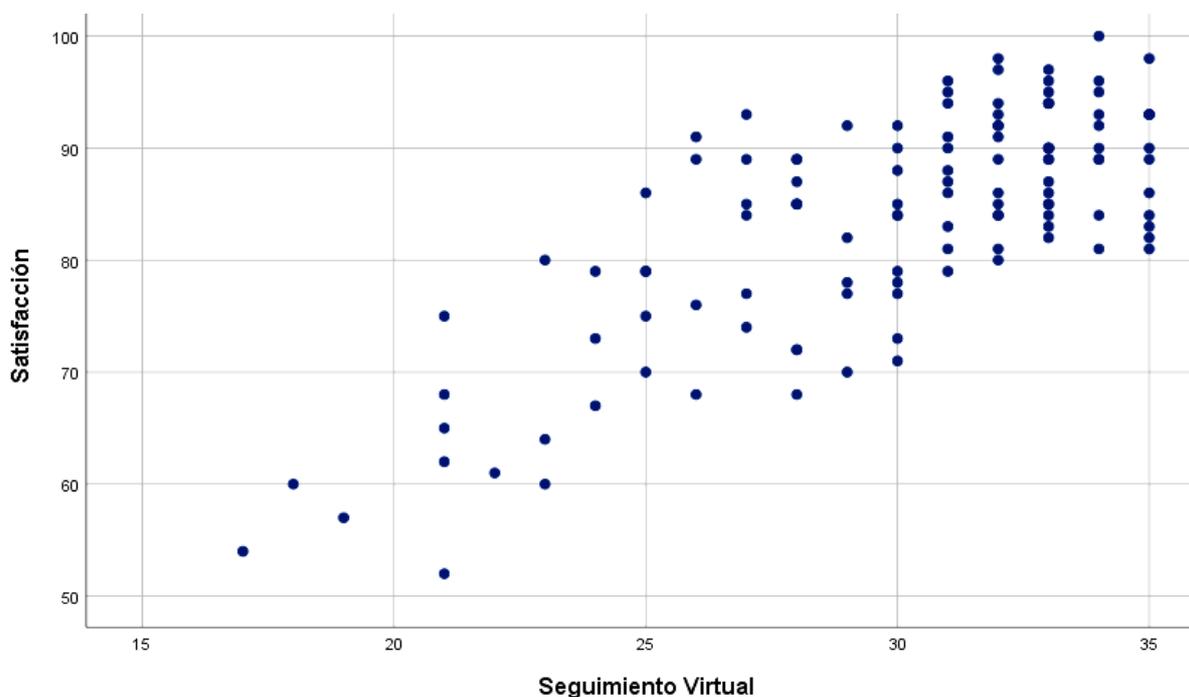


La Tabla 4 y figura 2 resalta que el efecto de los recursos audiovisuales en la satisfacción evaluado a través de la correlación Rho de Spearman ha identificado un valor de 0,581 el cual significa que es de tipo directo, positivo de intensidad moderada. Además, se ha obtenido un valor  $p = 0,000 < 0,05$ , que significa al nivel 0,05, que el efecto positivo de los recursos audiovisuales en la satisfacción es muy significativo.

Tabla 5. Identificar el efecto que tiene el seguimiento virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

		Satisfacción	
Rho de Spearman	<b>Seguimiento virtual</b>	Coefficiente de correlación	0,618
		p	0,000
		N	120

Figura 3. Identificar el efecto que tiene el seguimiento virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

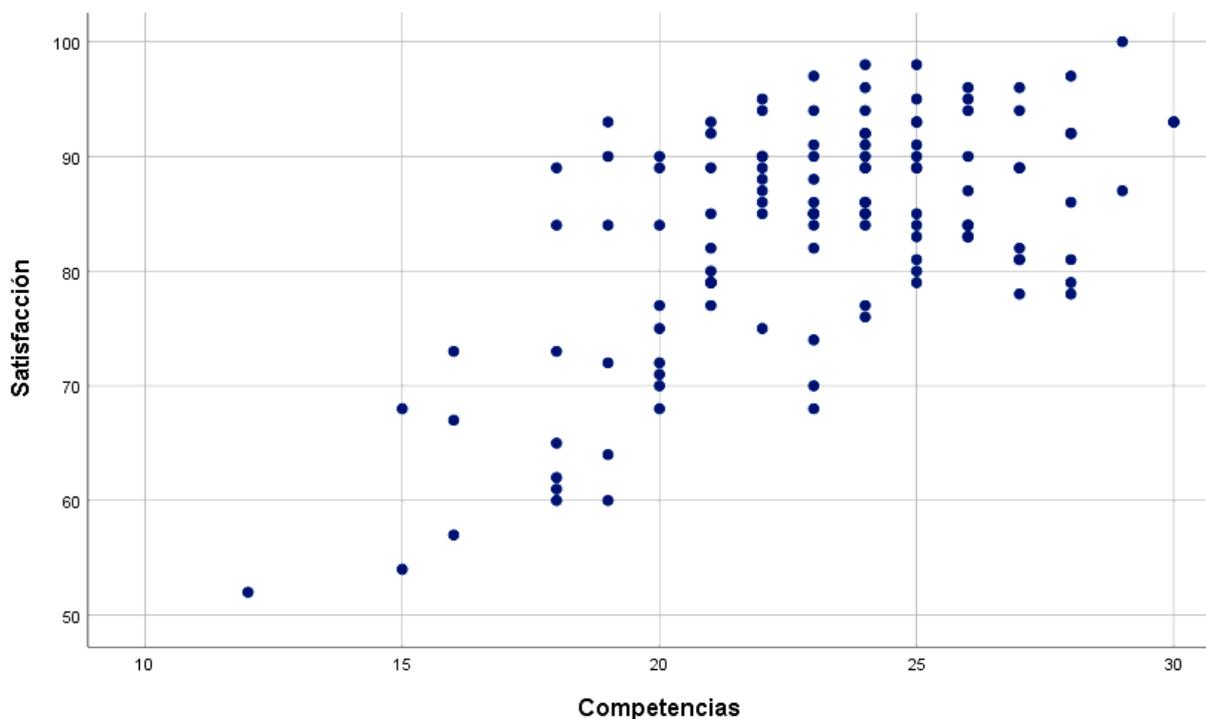


La Tabla 5 y figura 3 señala que el efecto del seguimiento virtual en la satisfacción evaluado a través de la correlación Rho de Spearman ha identificado un valor de 0,618, que indica que es de tipo directo, positivo de intensidad fuerte. Además, se ha obtenido un valor  $p = 0,000 < 0,05$ , que implica al nivel 0,05, que el efecto positivo del seguimiento virtual en la satisfacción es muy significativo.

Tabla 6. Identificar el efecto de las competencias en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

		Satisfacción	
Rho	de <b>Competencias</b>	Coefficiente de correlación	0,468
Spearman		p	0,000
		N	120

Figura 4. Identificar el efecto de las competencias en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.



La Tabla 6 y figura 4 presenta el efecto de las competencias en la satisfacción, evaluado a través de la correlación Rho de Spearman, identificando un valor de 0,468, que indica que es de tipo directo, positivo de intensidad moderada. Además, se ha obtenido un valor  $p = 0,000 < 0,05$ , que implica al nivel 0,05, que el efecto positivo de las competencias en la satisfacción es muy significativo.

Tabla 7. Nivel de la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

<b>TOTAL DE V. SATISFACCION</b>					
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Normal	3	2,5	2,5	2,5
	Satisfecho	25	20,8	20,8	23,3
	Muy satisfecho	92	76,7	76,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Figura 5. Nivel de la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

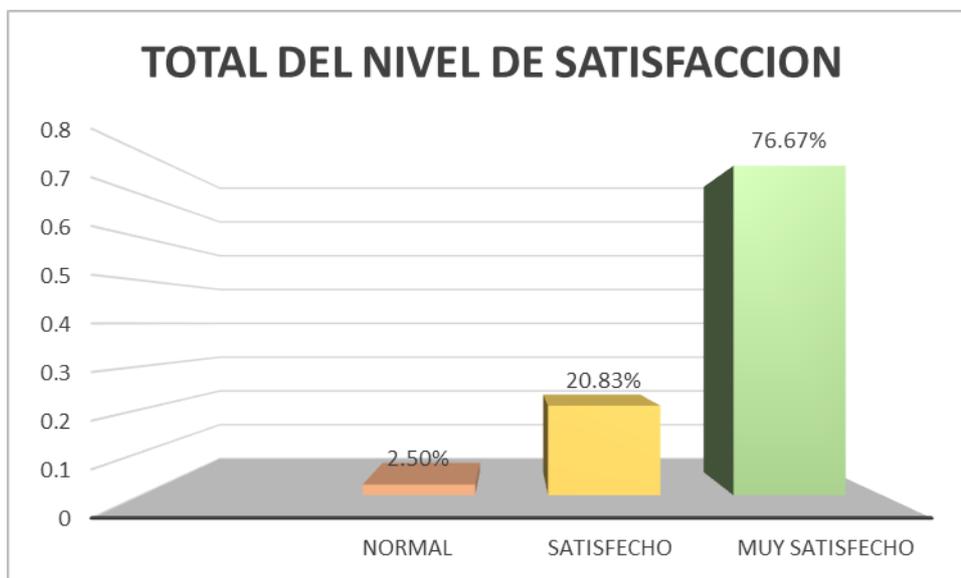
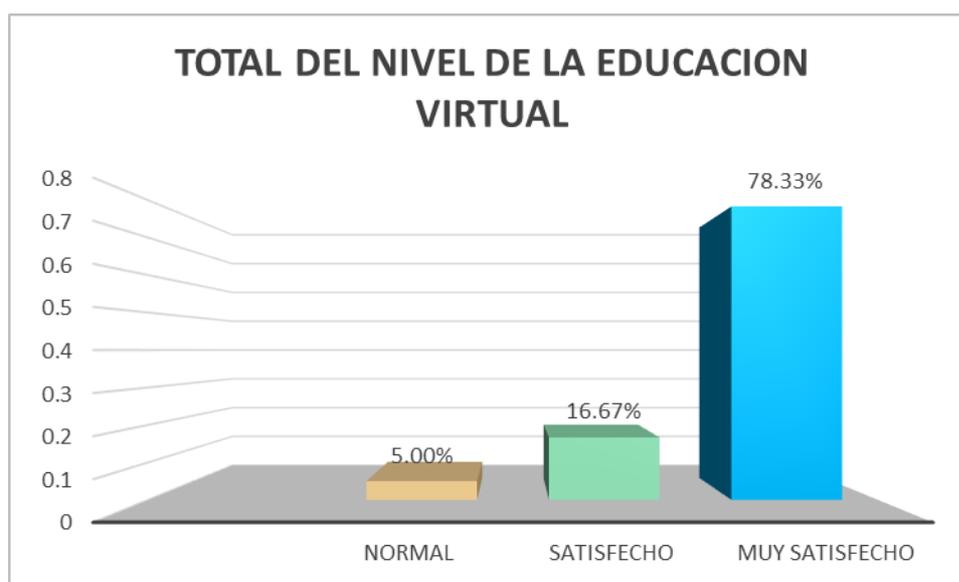


Tabla8. Nivel de la educación virtual de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

<b>TOTAL V. EDUCACION VIRTUAL</b>					
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Normal	6	5,0	5,0	5,0
	Satisfecho	20	16,7	16,7	21,7
	Muy satisfecho	94	78,3	78,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Figura 6. Nivel de la educación virtual de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.



## 4.2. Discusión

Los resultados han determinado que existe relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes. Para esta investigación se tuvo como objetivo general determinar el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E. Inmaculada de La Merced en el 2021. Al probar la hipótesis, se adoptó el coeficiente de correlación en el cual la significancia bilateral tiene que ser menor que 0.05, de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna conociendo el coeficiente de correlación. La hipótesis general tiene la significancia =  $0.000 < 0.05$ , por lo cual la hipótesis alterna es aceptada. Siendo así, el coeficiente de correlación de 0,614, lo que indica una alta correlación, por lo que la educación virtual se relaciona con la satisfacción de los alumnos de segundo año de la IE Inmaculada de la Merced. En la estadística descriptiva el 78,3% de los estudiantes expresan que el nivel de educación virtual es muy satisfecho; mientras que el 16,7% considera que este nivel es satisfecho y un grupo del 5,0% consideran que el nivel de educación virtual dentro de la institución educativa es normal. Por otro lado, el 76,7% de los estudiantes expresan que el nivel de satisfacción es muy satisfecho, el 20.8% considera que el nivel es satisfecho; por último, el 2,5% consideran que el nivel de satisfacción dentro de la I.E Inmaculada de la Merced es normal. DE igual manera es imprescindible mencionar que se tiene mucho por mejorar y capacitar tanto a docentes como estudiantes en el manejo de herramientas virtuales.

En la tabla 3 se puede apreciar que el 0.614 indica el grado de correlación altamente relacionado con la educación virtual. De igual manera, se evidencia que ya sea de manera presencial o virtual el ausentismo por parte de los estudiantes existe aún en mayor proporcionalidad, como concluyeron los investigadores Guilcazo, R. y Jácome, V. (2017) en su investigación titulada “Las aulas virtuales como herramienta para mejorar el aprendizaje significativo”. Cuyos resultados mostraron que más de la mitad de los estudiantes conocían solo los conceptos básicos de las aulas virtuales, ya que tanto los profesores como los estudiantes usaban poco o nada de las

aulas virtuales. De igual manera, se evidencio la falta de cumplimiento de las tareas por parte de los mismos.

Como se puede apreciar en la Tabla 4 y figura 2, el efecto de los recursos audiovisuales en la satisfacción a través de la correlación Rho de Spearman identifico un valor de 0,581 el cual significa que es de tipo directo, positivo de intensidad moderada. Además, obtuvo un valor  $p = 0,000 < 0,05$ , que significa al nivel 0,05, que el efecto positivo de los recursos audiovisuales en la satisfacción es muy significativo. Estos hallazgos coinciden con lo desarrollado por Soto (2020) en su trabajo titulado "Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020". Su objetivo principal fue determinar si la educación virtual se correlaciona con la satisfacción de los estudiantes de quinto grado en el Instituto Nacional de Educación de Santa Rosa. Concluyendo que, la satisfacción de los estudiantes se refleja por el uso de las aulas virtuales, el uso de herramientas tecnológicas, las asignaturas docentes y el uso de nuevos métodos de enseñanza, de igual manera esta investigación demuestra el gran efecto que causa una virtualidad en el desempeño de los estudiantes referente a los medios que se utilizan como recursos para facilitar su entendimiento y la facilidad de los mismos.

La Tabla 5 y figura 3 señala que el efecto del seguimiento virtual en la satisfacción evaluado a través de la correlación Rho de Spearman ha identificado un valor de 0,618, que indica que es de tipo directo, positivo de intensidad fuerte. Esta investigación no concuerda con los estudios realizados por Arimuya en el 2020: "Aceptación del uso de una clase virtual en el proceso educativo en estudiantes del quinto año de escuelas de cooperación educativas "Cesar Vallejo" - IQUITOS 2020". Cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de uso de las clases virtuales en el proceso educativo del aprendizaje en estudiantes del quinto año. Estableció que los estudiantes utilizan equipos informáticos; donde se observó que el tiempo y la secuencia de aprendizaje estudiantil se pueden conocer que los estudiantes después las horas escolares normales también suelen usar espacios virtuales para

desarrollar sus actividades y deberes. Como se menciona estos ingresos virtuales son de manera autónoma; es decir, no existe una guía de seguimiento para saber que los estudiantes están comprendiendo, por ello, este estudio analizo cuan satisfechos están los estudiantes con el seguimiento de sus maestros para el cumplimiento de sus deberes, encontrándose así un grado de significancia elevado. Por otro lado, coincide con lo mencionado por Valdez en el año 2018, quien realizó su estudio denominado “Educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017”, el cual determinó cuan relacionadas están la educación de manera virtual y la satisfacción en los estudiantes. Menciona que, a mejor acompañamiento virtual, mejor colaboración virtual, mayor obtención de competencias, mayor será la satisfacción de los estudiantes.

Esta investigación coincide con los estudios realizados por Mundajano (2018) en su trabajo de investigación “Uso de aulas virtuales y niveles de aprendizaje en la I.E “Daniel Alcides Carrión” en la ciudad de Pasco. Concluye que existe gran participación por parte de los alumnos en las aulas virtuales de sus clases diarias, participación en foros, chats, correo electrónico y herramientas audiovisuales, afirmando que el nivel de aceptación y asociación por parte de los alumnos es alto. De igual manera, esta investigación demuestra esas habilidades desarrolladas por los estudiantes según la tabla 6 y figura 4 en relación de las competencias en la satisfacción, identificando un valor de 0,468, que indica que es de tipo directo, positivo de intensidad moderada.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

1. El efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do de secundaria, tal como se puede apreciar en la tabla N° 1 y gráfico N° 1, determino un valor de 0,614 el cual significa que es de tipo directo, con intensidad positiva muy fuerte.
2. El efecto que tienen los recursos audiovisuales en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021, tal como se puede apreciar en la tabla N° 2 y gráfico N° 2, ha identificado un valor de 0,581% el cual significa que es de tipo directo, positivo de intensidad moderada.
3. El efecto que tiene el seguimiento virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria en la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021, es positivo, de acuerdo a la tabla N° 3 y gráfico N° 3, lo cual indica que es de tipo directo, de intensidad fuerte el cual se representa como el 61,8%.
4. El efecto de las competencias en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021, indica que es de tipo directo, positivo de intensidad moderada, identificando un valor de 0,468, según la tabla N° 4 y gráfico N° 4, en donde se evidencia un porcentaje menor a comparación de las otras.

## 5.2. Recomendaciones

- A la DRE-Ancash, se recomienda la aplicabilidad de este tipo de estudios en otras instituciones de educación, para futuros investigadores, porque facilitara una serie de conocimientos sobre la educación virtual y su relación con la satisfacción de los estudiantes, por ello, se deben considerar los resultados de esta investigación para establecer relaciones entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes; así como, otro tipo de variables.
- Se recomienda a la UGEL –SANTA, desarrollar talleres académicos para los estudiantes que se ubican en el nivel de inicio y en proceso respecto a sus logros de aprendizaje, con la finalidad de equilibrar su estado emocional, para que se sientan motivados para seguir esforzándose con cada una de sus labores académicas en donde se desempeñan.
- Se recomienda al director de la Institución Educativa Inmaculada de la Merced, incluir en su plan anual de trabajo el desarrollo de actividades para conocer las expectativas académicas en los estudiantes y que estas a su vez, sean satisfechas mediante acciones oportunas para satisfacer sus necesidades educativas.
- Se recomienda que los docentes de la I.E Inmaculada De La Merced de secundaria, sigan avanzando y continúen impulsando estrategias virtuales, para crear un ambiente de aprendizaje amigable utilizando herramientas digitales en el aula y no retroceder a una educación tradicional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *evista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Arimuya, J. (2020). *Aceptación de la utilización del aula virtual en el proceso enseñanza-aprendizaje en los alumnos de 5to año de educación secundaria del colegio cooperativo César Vallejo*. Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/125/Tesis-Jeyson%20Arimuya.pdf>
- Bautista, I., Carrera, G., León, E., & Laverde, D. (2020). Evaluación de satisfacción de los estudiante sobre las clases virtuales. *Revista Minerva de Investigación Científica*, 1(2), 05-12. Obtenido de <https://minerva.autanabooks.com/index.php/Minerva/article/view/6/98>
- Beltrán, S., & Enciso, M. (2019). *Implementación de un Recurso Educativo Digital para mejorar el desarrollo de*. Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14599/2/2019\\_Recurso\\_educativo\\_digital.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14599/2/2019_Recurso_educativo_digital.pdf)
- Bozzeta, L., & Rojas, M. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del estudiante del centro de idiomas de la Universidad Nacional de Callao*. Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2758>
- Castro, C. (2019). *Formación docente para la implementación de la plataforma virtual Moodle como recurso didáctico en educación básica secundaria*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Obtenido de <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2953>
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. (15 de marzo de 2020). Declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Diario Oficial el Peruano. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044PCM\\_1864948-2.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044PCM_1864948-2.pdf)

- De la Cruz, B., & Pizango, V. (2020). *Percepciones sobre el aula virtual Chamilo en estudiantes de secundaria de una institución educativa en Lima*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9837>
- Elacqua, G., Martínez, M. (2018, septiembre 14). Para mejorar la educación, América Latina necesita gastar de manera más eficiente [Mensaje en un blog]. Departamento de investigación del BID. <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/para-mejorar-la-educacion-america-latina-necesita-gastar-de-manera-mas-eficiente/>
- Guilcazo, R., & Jácome, V. (2017). *Las aulas virtuales como herramienta para mejorar el aprendizaje significativo*. Universidad Técnica de Cotopaxi; Facultad de Ciencias Humanas y Educación. Ecuador: LATACUNGA / UTC. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3899>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Peruano de Economía (2021). *Áncash: retos de la educación remota durante la pandemia*. <https://www.ipe.org.pe/portal/ancash-retos-de-la-educacion-remota-durante-la-pandemia/>
- Jimenez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (2011). *Evaluaciones de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad autónoma de Nayarit*. Obtenido de <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431>
- Manrique, K., & Sánchez, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno De Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17-30. doi: <https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>
- Marciniak, R., & Gairín, J. (2018). Dimensiones de evaluación de calidad de la educación virtual: revisión de modelos referentes. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1). doi:<http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.2.16182>
- Martínez, I., Cáceres, N., Silva, R., Peña, S. y García, Z. (2018). *La educación virtual*. Consultado el 04 de julio de 2021. <https://es.calameo.com/read/0054641062b1507cc9b0b>

- Medrano, A., Fernández Liporace, & Pérez. (2014). Adrián Medrano, L., Fernández Liporace, M., & Pérez, E. (2014). Sistema de Evaluación Informatizado de la satisfacción académica para estudiantes universitarios de primer año. doi:<http://dx.doi.org/10.14204/ejrep.33.13131>
- Melo, D., & Díaz, P. (2018). El Aprendizaje Afectivo y la Gamificación en Escenarios de Educación Virtual. *Revista Información tecnológica*, 29(3). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000300237>
- Ministerio de educación. (2015). Currículo nacional de la educación básica. Lima. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-2016-2.pdf>
- Monroy, S., Zuzueta, C., Soto, M., & Jiménez, C. (2019). *Satisfacción en el uso del Aula Virtual en estudiantes de Medicina*. Universidad Autónoma de Sinaloa. Obtenido de <https://posgradoeducacionuatx.org/pdf2018/C017.pdf>
- León, A. (2007). Qué es la educación. *Educere*, 11(39), 595-604. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S13164910200700040003&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S13164910200700040003&lng=es&tlng=es)
- Sabino, C. (1986). *El proceso de investigación*. Panapo. [http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf)
- Serpa, J. (2018). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del estudiante*. Huancayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/343>
- Soto, K. (2020). *Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución educativa Nacional Santa Rosa*. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46623>
- Suasti, C. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales*. Universidad Técnica de Manabí. Obtenido de [https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC\\_Relatorio-CLAUDIA%20SUASTI\\_27agosto18.pdf](https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC_Relatorio-CLAUDIA%20SUASTI_27agosto18.pdf)
- Torres, L. (2019). *Plataforma virtual para mejorar el rendimiento en una asignatura del plan curricular de la Escuela de Tecnologías de la Información, SENATI*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12866/7726>
- Touriñán, J. (2017). El concepto de educación. Carácter, sentido pedagógico, significado y orientación formativa temporal. Hacia la construcción de ámbitos

de educación. *Revista Virtual Redipe*, 6 (12), 24 -65. <https://redipe.org/wp-content/uploads/2018/11/Libro-concepto-de-educacion.pdf>

- Valdez, E. (2018). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del instituto Nacionl Materno Perinatal 2017*. Tesis de maestría. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez\\_BE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez_BE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, K. (2020). *Uso del aula virtual y el aprendizaje por competencias en estudiantes de secundaria en la I.E.P. "Graham Bell" V.E.S. Universidad César Vallejo, Lima*.
- Vela, P. (2018). *Gestión Tutorial y Satisfacción de los Estudiantes de Secundaria de la Institución Educativa "Mario Vargas Llosa"*. Huánuco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29439>
- Yunching, A. (2018). *Percepción del acompañamiento al desempeño docente y la satisfacción del estudiante en la institución educativa pública de nivel secundario Los Educadores del distrito de San Luis UGEL 07-2016*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1766>
- Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(2).

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES			ESCALAS	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
			Variable 1. Educación virtual					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es el efecto que tiene los recursos audiovisuales en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced?</p> <p>¿Cuál es el efecto que tiene el seguimiento virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced?</p> <p>¿Cuál es el efecto de las competencias en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced en el 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Identificar el efecto que tienen los recursos audiovisuales en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced en el 2021.</p> <p>Identificar el efecto que tiene el seguimiento virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced en el 2021.</p> <p>Identificar el efecto de las competencias en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced en el 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe un efecto positivo entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced en el 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> Existe un efecto positivo entre los recursos audiovisuales y la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced en el 2021.</p> <p>Existe un efecto positivo entre el seguimiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced en el 2021.</p> <p>Existe un efecto positivo entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced en el 2021.</p>	Recursos audiovisuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios virtuales interactivos</li> <li>Tecnología</li> <li>Recursos de aprendizaje</li> </ul>	<p>¿Accedes a un aula virtual?</p> <p>¿Con qué frecuencia ingresas a plataformas de videoconferencias (meet, zoom, jitsi, etc)?</p> <p>¿Accedes a los entornos virtuales?</p> <p>¿Utilizas un dispositivo (computadora, laptop, celular, etc) para tus clases?</p> <p>¿Recibes material adicional para reforzar los temas tratados?</p> <p>¿Usas los recursos de aprendizaje (pdf, videos, power point, etc) para mejorar tus conocimientos?</p> <p>¿Recibes evaluaciones constantes de lo aprendido?</p>	<p><b>Siempre</b> = 5</p> <p><b>Casi siempre</b> = 4</p> <p><b>A veces</b> = 3</p> <p><b>Casi nunca</b> = 2</p> <p><b>Nunca</b> = 1</p>	<p><b>La Población</b> Estará constituida por los "1969" estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced.</p> <p><b>La muestra</b> Estará conformada por los 394 estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E. Inmaculada de La Merced.</p>	<p><b>Tipo</b> Básica</p> <p><b>Nivel</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño</b> Tiene un diseño no experimental de corte transversal</p> <p><b>Esquema</b></p> <p><b>Donde:</b> M: muestra Ox: Observaciones de la variable x Oy: Observaciones de la variable y r: el grado de relación que existe entre ambas variables</p>
			Seguimiento virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación y apoyo del docente</li> <li>Asesoramientos virtuales</li> <li>Flexibilidad</li> </ul>	<p>¿Los docentes te asesoran para realizar tus tareas virtuales?</p> <p>¿Los docentes resuelven oportunamente tus dudas o consultas?</p> <p>¿Los docentes conocen tus fortalezas y debilidades?</p> <p>¿Los docentes realizan un control de registro de tus participaciones en clase y del cumplimiento de tus actividades?</p> <p>¿Los docentes realizan un seguimiento de tu trabajo autónomo?</p> <p>¿Las clases virtuales se manejan con flexibilidad en tiempo para la presentación de actividades?</p> <p>¿Se te brinda un tiempo extra para presentar tus tareas pendientes?</p>			

			Competencias del estudiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación de competencias</li> </ul>	<p>¿Las clases virtuales te facilita en el logro de tus aprendizajes?</p> <p>¿Creas horarios para cumplir con todas tus tareas?</p> <p>¿Tienes dificultades para entender los temas tratados en las clases virtuales?</p> <p>¿Investigas por tu parte temas para el desarrollo de tus actividades?</p> <p>¿Autoevalúas tu proceso de aprendizaje?</p> <p>¿Mantienes una actitud positiva en el progreso de tus actividades?</p>			
			<b>Variable 2. Satisfacción del estudiante</b>			<b>ESCALAS</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>			

			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entornos digitales</li> </ul>	<p>¿El aula virtual es de fácil uso para desarrollar tus estudios?</p> <p>¿El aula virtual desarrolla tu productividad como estudiante?</p> <p>¿Identificas fácilmente las herramientas de aprendizaje en el aula virtual?</p> <p>¿El aula virtual está disponible cuando quieres acceder en cualquier momento?</p> <p>¿El aula virtual está diseñada para organizarte en el desarrollo de tus cursos?</p>	<p><b>Siempre = 5</b></p> <p><b>Casi siempre = 4</b></p>		
			Contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clima favorable</li> <li>Asistencia emocional</li> </ul>	<p>¿Los docentes transmiten de forma adecuada sus enseñanzas?</p> <p>¿Los docentes buscan despertar tu interés por los temas que se tratan en las clases virtuales?</p> <p>¿La institución educativa mantiene una buena comunicación respecto a tus necesidades?</p> <p>¿Recibes soporte emocional para complementar la comunicación con tus profesores?</p> <p>¿Recibes información de calidad de los temas que generan tu curiosidad?</p>	<p><b>A veces = 3</b></p> <p><b>Casi nunca = 2</b></p> <p><b>Nunca = 1</b></p>		
			Competencias del docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecnologías de la comunicación</li> <li>Capacidades</li> </ul>	<p>¿Se hace uso de herramientas virtuales como: quizziz, padlet, mentimeter, etc, ¿para el desarrollo de las clases por parte de los docentes?</p> <p>¿Los docentes disponen de herramientas tecnológicas para contribuir en la evaluación de tu aprendizaje?</p> <p>¿Los docentes muestran habilidades para interactuar con los estudiantes?</p> <p>¿Los docentes conocen el uso de herramientas virtuales para el desarrollo de las clases?</p> <p>¿Con que frecuencia los docentes innovan sus recursos tecnológicos para despertar tu interés en cada clase?</p> <p>¿Tienes espacio para realizar tus clases</p>			

			Ambiente de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio y recursos</li> <li>• Interacción</li> </ul>	virtuales? ¿Cuentas con dispositivos electrónicos para participar en tus clases virtuales? ¿Tienes dificultades para interactuar con tus compañeros de clase? ¿Participas activamente durante el desarrollo de tus clases? ¿Los asesoramientos virtuales cumplen tus expectativas para lograr tus objetivos?			
--	--	--	------------------------	---	--	--	--	--

## ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO 01

**Propósito:** Este cuestionario tiene como finalidad obtener información respecto a la variable "Educación virtual".

**Instrucciones:** Llene los espacios en blanco, o encierre el número que corresponde a su respuesta.

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

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

**Indicaciones:** Marque con una (X) en el recuadro su respuesta según la escala:

<b>1: Nunca</b>	<b>2: Casi nunca</b>	<b>3: A veces</b>	<b>4: Casi siempre</b>	<b>5: Siempre</b>
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
<b>Recursos audiovisuales</b>						
1	¿Accedes a un aula virtual?					
2	¿Con qué frecuencia ingresas a plataformas de videoconferencias (meet, zoom, jitsi, etc)?					
3	¿Accedes a los entornos virtuales?					
4	¿Utilizas un dispositivo (computadora, laptop, celular, etc) para tus clases?					
5	¿Recibes material adicional para reforzar los temas tratados?					
6	¿Usas los recursos de aprendizaje (pdf, videos, power point, etc) para mejorar tus conocimientos?					
7	¿Recibes evaluaciones constantes de lo aprendido?					
<b>Seguimiento virtual</b>						
8	¿Los docentes te asesoran para realizar tus tareas virtuales?					
9	¿Los docentes resuelven oportunamente tus dudas o consultas?					
10	¿Los docentes conocen tus fortalezas y debilidades?					
11	¿Los docentes realizan un control de registro de tus participaciones en clase y del cumplimiento de tus actividades?					
12	¿Los docentes realizan un seguimiento de tu trabajo autónomo?					
13	¿Las clases virtuales se manejan con flexibilidad en tiempo para la presentación de actividades?					
14	¿Se te brinda un tiempo extra para presentar tus tareas pendientes?					
<b>Competencias</b>						
15	¿Las clases virtuales te facilita en el logro de tus aprendizajes?					
16	¿Creas horarios para cumplir con todas tus tareas?					
17	¿Tienes dificultades para entender los temas tratados en las clases virtuales?					
18	¿Investigas por tu parte temas para el desarrollo de tus actividades?					
19	¿Autoevalúas tu proceso de aprendizaje?					
20	¿Mantienes una actitud positiva en el progreso de tus actividades?					

## CUESTIONARIO 02

**Propósito:** Este cuestionario tiene como finalidad obtener información respecto a la variable "Satisfacción del estudiante".

**Instrucciones:** Llene los espacios en blanco, o encierre el número que corresponde a su respuesta.

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

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

**Indicaciones:** Marque con una (X) en el recuadro su respuesta según la escala:

<b>1: Nunca</b>	<b>2: Casi nunca</b>	<b>3: A veces</b>	<b>4: Casi siempre</b>	<b>5: Siempre</b>
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
<b>Calidad</b>						
1	¿El aula virtual es de fácil uso para desarrollar tus estudios?					
2	¿El aula virtual desarrolla tu productividad como estudiante?					
3	¿Identificas fácilmente las herramientas de aprendizaje en el aula virtual?					
4	¿El aula virtual está disponible cuando quieres acceder en cualquier momento?					
5	¿El aula virtual está diseñada para organizarte en el desarrollo de tus cursos?					
<b>Contexto</b>						
6	¿Los docentes transmiten de forma adecuada sus enseñanzas?					
7	¿Los docentes buscan despertar tu interés por los temas que se tratan en las clases virtuales?					
8	¿La institución educativa mantiene una buena comunicación respecto a tus necesidades?					
9	¿Recibes soporte emocional para complementar la comunicación con tus profesores?					
10	¿Recibes información de calidad de los temas que generan tu curiosidad?					
<b>Competencias del docente</b>						
11	¿Se hace uso de herramientas virtuales como: quizziz, padlet, mentimeter, etc, para el desarrollo de las clases por parte de los docentes?					
12	¿Los docentes disponen de herramientas tecnológicas para contribuir en la evaluación de tu aprendizaje?					
13	¿Los docentes muestran habilidades para interactuar con los estudiantes?					
14	¿Los docentes conocen el uso de herramientas virtuales para el desarrollo de las clases?					
15	¿Con que frecuencia los docentes innovan sus recursos tecnológicos para despertar tu interés en cada clase?					
<b>Ambiente de desarrollo</b>						
16	¿Tienes espacio para realizar tus clases virtuales?					
17	¿Cuentas con dispositivos electrónicos para participar en tus clases virtuales?					
18	¿Tienes dificultades para interactuar con tus compañeros de clase?					
19	¿Participas activamente durante el desarrollo de tus clases?					
20	¿Los asesoramientos virtuales cumplen tus expectativas para lograr tus objetivos?					

## ANEXO 3: Validación de los instrumentos de la información



**UNS**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL SANTA

### UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA ESCUELA DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

#### FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

##### 1. Título del Proyecto

“Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de secundaria de la I.E. Inmaculada de la Merced, 2021”

##### 2. Investigador(a)

Br. KEIKO SOFIA CAIPO ULLOA

##### 3. Objetivo General

Determinar el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

##### 4. Características de la población

Estudiantes de la Institución Educativa Inmaculada de la Merced, nivel secundario, siendo un total de 1969.

##### 5. Tamaño de la muestra

La muestra será intencional, no probabilística constituida por 394 estudiantes, 210 mujeres y 184 hombres del segundo grado de Educación secundaria de la institución educativa Inmaculada de la Merced, entre las edades de 12 a 14 años.

##### 6. Denominación del instrumento

Cuestionario

#### II. DATOS DEL INFORMANTE

##### 1. Apellidos y nombres

Dr. MAS SANDOVAL ROMY KELLY

##### 2. Profesión y/o grado académico

DOCENTE – DOCTORA

##### 3. Institución donde labora

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

I.

VARIABLE X	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN								
				Redacción clara y precisa		Coherencia con la variable		Coherencia con las dimensiones		Coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EDUCACION VIRTUAL	Recursos audiovisuales	Medios virtuales interactivos	¿Accedes a un aula virtual?	X		X		X		X		
			¿Con qué frecuencia ingresas a plataformas de videoconferencias (meet, zoom, jitsi, etc)?	X		X		X		X		
		Tecnología	¿Accedes a los entornos virtuales?	X		X		X		X		
			¿Utilizas un dispositivo (computadora, laptop, celular, etc) para tus clases?	X		X		X		X		
		Recursos de aprendizaje	¿Recibes material adicional para reforzar los temas tratados?	X		X		X		X		
			¿Usas los recursos de aprendizaje (pdf, videos, power point, etc) para mejorar tus conocimientos?	X		X		X		X		
	¿Recibes evaluaciones constantes de lo aprendido?		X		X		X		X			
	Seguimiento virtual	Orientación y apoyo del docente	¿Los docentes te asesoran para realizar tus tareas virtuales?	X		X		X		X		
			¿Los docentes resuelven oportunamente tus dudas o consultas?	X		X		X		X		
			¿Los docentes conocen tus fortalezas y debilidades?	X		X		X		X		
		Asesoramientos virtuales	¿Los docentes realizan un control de registro de tus participaciones en clase y del cumplimiento de tus actividades?	X		X		X		X		
			¿Los docentes realizan un seguimiento de tu trabajo autónomo?	X		X		X		X		
		Flexibilidad	¿Las clases virtuales se manejan con flexibilidad en tiempo para la presentación de actividades?	X		X		X		X		
	¿Se te brinda un tiempo extra para presentar tus tareas pendientes?		X		X		X		X			
	tencias del	Formación de competencias	¿Las clases virtuales te facilita en el logro de tus aprendizajes?	X		X		X		X		
			¿Creas horarios para cumplir con todas tus tareas?	X		X		X		X		

			¿Tienes dificultades para entender los temas tratados en las clases virtuales?	X		X		X		X			
			¿Investigas por tu parte temas para el desarrollo de tus actividades?	X		X		X		X			
			¿Autoevalúas tu proceso de aprendizaje?	X		X		X		X			
			¿Mantienes una actitud positiva en el progreso de tus actividades?	X		X		X		X			
VARIABLE Y	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN									
				Redacción clara y precisa		Coherencia con la variable		Coherencia con las dimensiones		Coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	calidad	Entornos digitales	¿El aula virtual es de fácil uso para desarrollar tus estudios?	X		X		X		X			
			¿El aula virtual desarrolla tu productividad como estudiante?	X		X		X		X			
			¿Identificas fácilmente las herramientas de aprendizaje en el aula virtual?	X		X		X		X			
			¿El aula virtual está disponible cuando quieres acceder en cualquier momento?	X		X		X		X			
			¿El aula virtual está diseñada para organizarte en el desarrollo de tus cursos?	X		X		X		X			
	Contexto	Clima favorable	¿Los docentes transmiten de forma adecuada sus enseñanzas?	X		X		X		X			
			¿Los docentes buscan despertar tu interés por los temas que se tratan en las clases virtuales?	X		X		X		X			
		Asistencia emocional	¿La institución educativa mantiene una buena comunicación respecto a tus necesidades?	X		X		X		X			
			¿Recibes soporte emocional para complementar la comunicación con tus profesores?	X		X		X		X			
			¿Recibes información de calidad de los temas que generan tu curiosidad?	X		X		X		X			
		Competencias del	Tecnologías de la comunicación	¿Se hace uso de herramientas virtuales como: quizziz, padlet, mentimeter, etc, para el desarrollo de las clases por parte de los docentes?	X		X		X		X		

<b>Ambiente de desarrollo</b>	Capacidades	¿Los docentes disponen de herramientas tecnológicas para contribuir en la evaluación de tu aprendizaje?	X		X		X		X		
		¿Los docentes muestran habilidades para interactuar con los estudiantes?	X		X		X		X		
		¿Los docentes conocen el uso de herramientas virtuales para el desarrollo de las clases?	X		X		X		X		
		¿Con que frecuencia los docentes innovan sus recursos tecnológicos para despertar tu interés en cada clase?	X		X		X		X		
	Espacio y recursos	¿Tienes espacio para realizar tus clases virtuales?	X		X		X		X		
		¿Cuentas con dispositivos electrónicos para participar en tus clases virtuales?	X		X		X		X		
	Interacción	¿Tienes dificultades para interactuar con tus compañeros de clase?	X		X		X		X		
		¿Participas activamente durante el desarrollo de tus clases?	X		X		X		X		
		¿Los asesoramientos virtuales cumplen tus expectativas para lograr tus objetivos?	X		X		X		X		

**OPINION DE LA APLICABILIDAD:**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

OPINION DE LA APLICABILIDAD:  
 Instrumento bien estructurado con muchas posibilidades de aplicación.

Nuevo Chimbote, 11 de octubre de 2021



Dra. Romy Kelly Mas Sandoval



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA E  
INVESTIGACIÓN**

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS**

**III. DATOS GENERALES**

**7. Título del Proyecto**

“Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de secundaria de la I.E. Inmaculada de la Merced, 2021”

**8. Investigador(a)**

Br. KEIKO SOFIA CAIPO ULLOA

**9. Objetivo General**

Determinar el efecto que tiene la educación virtual en la satisfacción de los estudiantes del 2do grado de secundaria de la I.E.E Inmaculada de La Merced en el 2021.

**10. Características de la población**

Estudiantes de la Institución Educativa Inmaculada de la Merced, nivel secundario, siendo un total de 1969.

**11. Tamaño de la muestra**

La muestra será intencional, no probabilística constituida por 394 estudiantes, 210 mujeres y 184 hombres del segundo grado de Educación secundaria de la institución educativa Inmaculada de la Merced, entre las edades de 12 a 14 años.

**12. Denominación del instrumento**

Cuestionario

**IV. DATOS DEL INFORMANTE**

**4. Apellidos y nombres**

Dra. Betty Clara Risco Rodriguez

**5. Profesión y/o grado académico**

DOCENTE – DOCTORA

**6. Institución donde labora**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

II.

VARIABLE X	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN								
				Redacción clara y precisa		Coherencia con la variable		Coherencia con las dimensiones		Coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
EDUCACION VIRTUAL	Recursos audiovisuales	Medios virtuales interactivos	¿Accedes a un aula virtual?	X		X		X		X		
			¿Con qué frecuencia ingresas a plataformas de videoconferencias (meet, zoom, jitsi, etc)?	X		X		X		X		
		Tecnología	¿Accedes a los entornos virtuales?	X		X		X		X		
			¿Utilizas un dispositivo (computadora, laptop, celular, etc) para tus clases?	X		X		X		X		
		Recursos de aprendizaje	¿Recibes material adicional para reforzar los temas tratados?	X		X		X		X		
			¿Usas los recursos de aprendizaje (pdf, videos, power point, etc) para mejorar tus conocimientos?	X		X		X		X		
	Seguimiento virtual	Orientación y apoyo del docente	¿Recibes evaluaciones constantes de lo aprendido?	X		X		X		X		
			¿Los docentes te asesoran para realizar tus tareas virtuales?	X		X		X		X		
			¿Los docentes resuelven oportunamente tus dudas o consultas?	X		X		X		X		
		Asesoramientos virtuales	¿Los docentes conocen tus fortalezas y debilidades?	X		X		X		X		
			¿Los docentes realizan un control de registro de tus participaciones en clase y del cumplimiento de tus actividades?	X		X		X		X		
		Flexibilidad	¿Los docentes realizan un seguimiento de tu trabajo autónomo?	X		X		X		X		
			¿Las clases virtuales se manejan con flexibilidad en tiempo para la presentación de actividades?	X		X		X		X		
		¿Se te brinda un tiempo extra para presentar tus tareas pendientes?	X		X		X		X			
	tencias del	Formación de competencias	¿Las clases virtuales te facilita en el logro de tus aprendizajes?	X		X		X		X		
			¿Creas horarios para cumplir con todas tus tareas?	X		X		X		X		

			¿Tienes dificultades para entender los temas tratados en las clases virtuales?	X		X		X		X			
			¿Investigas por tu parte temas para el desarrollo de tus actividades?	X		X		X		X			
			¿Autoevalúas tu proceso de aprendizaje?	X		X		X		X			
			¿Mantienes una actitud positiva en el progreso de tus actividades?	X		X		X		X			
VARIABLE Y	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN									
				Redacción clara y precisa		Coherencia con la variable		Coherencia con las dimensiones		Coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	calidad	Entornos digitales	¿El aula virtual es de fácil uso para desarrollar tus estudios?	X		X		X		X			
			¿El aula virtual desarrolla tu productividad como estudiante?	X		X		X		X			
			¿Identificas fácilmente las herramientas de aprendizaje en el aula virtual?	X		X		X		X			
			¿El aula virtual está disponible cuando quieres acceder en cualquier momento?	X		X		X		X			
			¿El aula virtual está diseñada para organizarte en el desarrollo de tus cursos?	X		X		X		X			
	Contexto	Clima favorable	¿Los docentes transmiten de forma adecuada sus enseñanzas?	X		X		X		X			
			¿Los docentes buscan despertar tu interés por los temas que se tratan en las clases virtuales?	X		X		X		X			
		Asistencia emocional	¿La institución educativa mantiene una buena comunicación respecto a tus necesidades?	X		X		X		X			
			¿Recibes soporte emocional para complementar la comunicación con tus profesores?	X		X		X		X			
			¿Recibes información de calidad de los temas que generan tu curiosidad?	X		X		X		X			
		Competencias del	Tecnologías de la comunicación	¿Se hace uso de herramientas virtuales como: quizziz, padlet, mentimeter, etc, para el desarrollo de las clases por parte de los docentes?	X		X		X		X		

<b>Ambiente de desarrollo</b>	Capacidades	¿Los docentes disponen de herramientas tecnológicas para contribuir en la evaluación de tu aprendizaje?	X		X		X		X		
		¿Los docentes muestran habilidades para interactuar con los estudiantes?	X		X		X		X		
		¿Los docentes conocen el uso de herramientas virtuales para el desarrollo de las clases?	X		X		X		X		
		¿Con que frecuencia los docentes innovan sus recursos tecnológicos para despertar tu interés en cada clase?	X		X		X		X		
	Espacio y recursos	¿Tienes espacio para realizar tus clases virtuales?	X		X		X		X		
		¿Cuentas con dispositivos electrónicos para participar en tus clases virtuales?	X		X		X		X		
	Interacción	¿Tienes dificultades para interactuar con tus compañeros de clase?	X		X		X		X		
		¿Participas activamente durante el desarrollo de tus clases?	X		X		X		X		
		¿Los asesoramientos virtuales cumplen tus expectativas para lograr tus objetivos?	X		X		X		X		

**OPINION DE LA APLICABILIDAD:**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

OPINION DE LA APLICABILIDAD:  
 Instrumento bien estructurado con muchas posibilidades de aplicación.

Nuevo Chimbote, 11 de octubre de 2021

  
 Dra. Betty Clara Risco Rodríguez

## ANEXO 4: Constancia de ejecución de la investigación



INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
"INMACULADA DE LA MERCED"



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### CONSTANCIA DE PRACTICAS

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "INMACULADA DE LA MERCED" QUE SUSCRIBE

Hace Constar:

*Que, la señorita KEIKO SOFIA CAIPO ULLOA, identificada con DNI N° 70156655, cursando los estudios de posgrado en la Universidad Nacional del Santa, ha ejecutado el proyecto de tesis titulado "Educación Virtual y la Satisfacción de Estudiantes del 2° grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Inmaculada de la Merced 2021", desde el 25 de octubre hasta el 12 de noviembre 2021, aplicó los cuestionarios como instrumentos de recolección de datos en todos los estudiantes del 2° grado de educación secundaria.*

*Se extiende la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.*

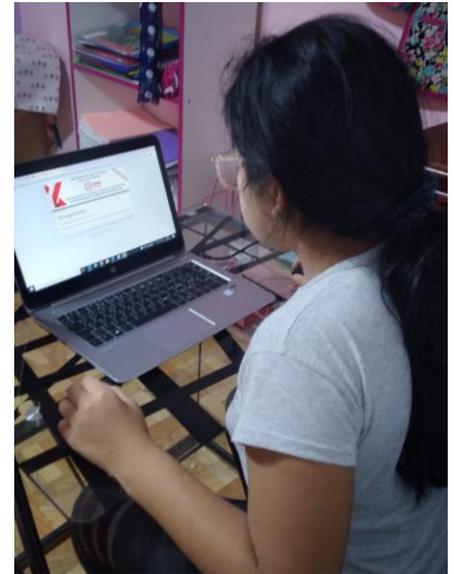
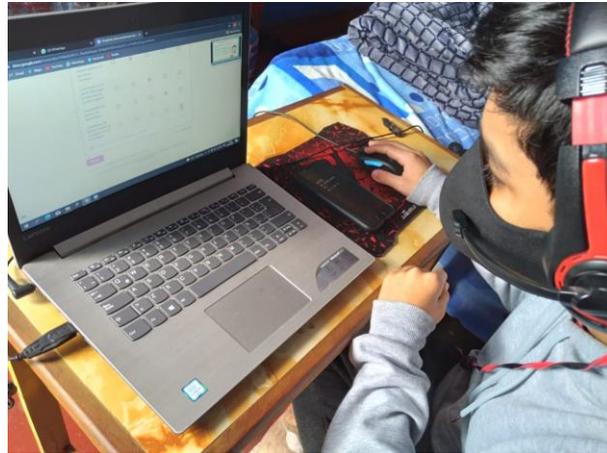
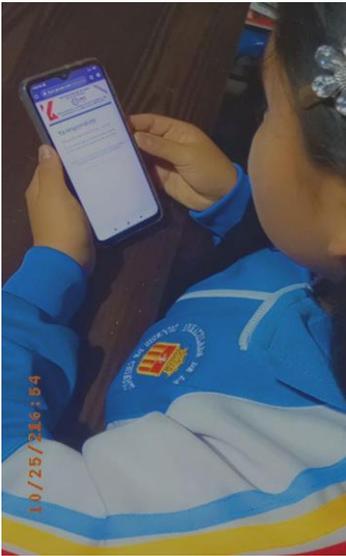
*Chimbote, 03 de mayo del 2022*



Prof. CARLOS A. ZELADA CHÁVEZ  
Director

## ANEXO 5: Evidencias fotográficas

Los estudiantes del 2º grado desarrollando los cuestionarios de manera asincrónica.



Los estudiantes del 2º grado escuchando las instrucciones del desarrollo de los cuestionarios clases virtuales

The screenshot shows a Zoom meeting window. The main content is a Google Form titled "CUESTIONARIO - SATISFACCION DEL ESTUDIANTE". The form header includes the logo of the "UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA ESCUELA DE POSGRADO" and the text "EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCION DE ESTUDIANTES DEL 2DO DE SECUNDARIA DE LA I.E. INMACULADA DE LA MERCED, 2021". The purpose of the questionnaire is stated as: "Propósito: Este cuestionario tiene como finalidad obtener información respecto a la variable 'Satisfacción del estudiante'." The instructions are: "Instrucciones: Llene los espacios en blanco, y seleccione el número que corresponde a su respuesta." The form includes a question labeled "EDAD \*" with a "Texto de respuesta corta" field. The Zoom interface shows a meeting with 18 participants and a list of names on the right side.

The screenshot shows a Zoom meeting window. The main content is a Google Form titled "CUESTIONARIO - EDUC. VIRTUAL". The form header includes the logo of the "UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA ESCUELA DE POSGRADO" and the text "EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCION DE ESTUDIANTES DEL 2DO DE SECUNDARIA DE LA I.E. INMACULADA DE LA MERCED, 2021". The purpose of the questionnaire is stated as: "Propósito: Este cuestionario tiene como finalidad obtener información respecto a la variable 'Educación virtual'." The instructions are: "Instrucciones: Llene los espacios en blanco, y seleccione el número que corresponde a su respuesta." The form includes a question labeled "EDAD \*" with a "Texto de respuesta corta" field. The Zoom interface shows a meeting with 18 participants and a list of names on the right side.

## ANEXO 6: Índice de similitud

Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de secundaria de la I.E. Inmaculada de la Merced, 2021			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
22%	20%	2%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet		5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		2%
4	docplayer.es Fuente de Internet		1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet		1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra PUCMM Trabajo del estudiante		1%
7	revistas.uned.es Fuente de Internet		1%
8	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante		1%

## Declaración jurada de autoría

	<h3 style="margin: 0;">DECLARACION JURADA DE AUTORÍA</h3>				
Yo, <b>Keiko Sofia Caipo Ulloa</b> ..... estudiante / docente de la					
Facultad	Ciencias		Educación		Ingeniería
Escuela Profesional					
Departamento Académico					
Escuela de Posgrado		Maestría	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado	
Programa: <b>Maestría en ciencias de la educación mención docencia e investigación</b>					
De la Universidad Nacional del Santa; Declaro que el trabajo de investigación intitulado:					
..... <b>“Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de secundaria de                  la I.E. Inmaculada de la Merced, 2021”</b> .....					
presentado en ..... folios, para la obtención del Grado académico					( )
Título profesional		( <input checked="" type="checkbox"/> )	Investigación anual		( )
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ He citado todas las fuentes empleadas, no he utilizado otra fuente distinta a las declaradas en el presente trabajo.</li> <li>➤ Este trabajo de investigación no ha sido presentado con anterioridad ni completa ni parcialmente para la obtención de grado académico o título profesional.</li> <li>➤ Comprendo que el trabajo de investigación será público y por lo tanto sujeto a ser revisado electrónicamente para la detección de plagio por el VRIN.</li> <li>➤ De encontrarse uso de material intelectual sin el reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el proceso disciplinario.</li> </ul>					
Nuevo Chimbote, <b>26</b> de <b>setiembre</b> de 20 <b>22</b>					
Firma: 					
Nombres y Apellidos: <b>Keiko Sofia Caipo Ulloa</b>					
DNI: <b>70156655</b>					

## Acta de aprobación de originalidad



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Keiko Sofia Caipo Ulloa**  
asesor / presidente de la Unidad de Investigación de la

Facultad	Ciencias		Educación		Ingeniería	
Departamento Académico						
Escuela de Posgrado		Maestría	<b>X</b>	Doctorado		

Programa:  
**Maestría en Ciencias de la Educación Mención Docencia e Investigación**  
De la Universidad Nacional del Santa. Asesor / Unidad de Investigación revisora del trabajo de Investigación intitulado:

.....  
**“Educación virtual y la satisfacción de estudiantes del 2do de secundaria de la I.E. Inmaculada de la Merced, 2021”**  
.....

Del estudiante / docente:  
De la escuela / departamento académico:

Constato que la investigación presentada tiene un porcentaje de similitud del **...22.....%** el cual se verifica con el reporte de originalidad de la aplicación Turnitin adjunto. Quién suscribe la presente, declaro el haber analizado dicho reporte y concluyo que las coincidencias detectadas no se conforman como plagio. A mi claro saber y entender, la investigación cumple con las normas de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional del Santa.

Nuevo Chimbote, **26** de **setiembre** de 20**22**.....

Firma:

Nombres y Apellidos del Asesor/Presidente UIF:  
**Keiko Sofia Caipo Ulloa**

DNI:  
**70156655**