



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN EDUCACIÓN



TESIS

**CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN  
INICIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE**

**PUNO – 2022**

**PRESENTADA POR:**

**JUANA JUSTO CLAVITEA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER SCIENTIAE EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN DIDÁCTICA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

**PUNO, PERÚ**

**2022**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN



TESIS

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO – 2022

PRESENTADA POR:

JUANA JUSTO CLAVITEA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER SCIENTIAE EN EDUCACIÓN

CON MENCIÓN DIDÁCTICA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
Dr. EFRAIN HUMBERTO YUPANQUI PINO

PRIMER MIEMBRO

  
M.Sc. ESTANISLAO PACOMPTA CARI

SEGUNDO MIEMBRO

  
M.Sc. ROGER MELENIO CALIZAYA CONDORI

ASESOR DE TESIS

  
Dra. YANNINA MITZA ARIAS HUACO

Puno, 28 de octubre de 2022

ÁREA: Calidad de la Educación Superior

TEMA: Calidad de la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

LINEA: Comportamiento de los sujetos educativos



## DEDICATORIA

Con mucho cariño le dedico el resultado de este trabajo de investigación a toda mi familia. Principalmente, a mis padres que me apoyaron y contuvieron en todo momento. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento. Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.



## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano, por haberme cobijado en sus claustros, especialmente a los docentes de la Escuela de Posgrado de Educación, por impartir sus conocimientos y experiencias durante mi formación.
- A los miembros del jurado de tesis: Dr. Efraín Humberto Yupanqui Pino, M.Sc. Estanislao Pacompia Cari. M.Sc. Roger Melenio Calizaya Condori; por su apoyo incondicional con sugerencias y orientaciones.
- A la directora y asesora de tesis Dra. Yaninna Mitza Arias Huaco, quien con su amplio conocimiento y experiencia y sus valiosos aportes ayudaron en la culminación del presente informe de investigación.
- A la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno; directora, docentes, estudiantes, personal administrativo por permitir y acoger el desarrollo de la investigación.



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico	3
1.1.1 La educación virtual	3
1.1.1.1 Eficiencia de la educación virtual	4
1.1.1.2 Calidad educativa	5
1.1.1.3 Organismo regulador de la calidad en el Perú	5
1.1.1.4 Calidad en la educación virtual	6
1.1.1.5 Calidad educativa universitaria	7
1.1.2 La satisfacción de los estudiantes	8
1.1.2.1 La noción de satisfacción	9
1.1.2.2 Importancia satisfacción estudiantil	10
1.1.2.3 Expectativas de los estudiantes	10
1.1.2.4 Satisfacción de la educación virtual universitaria	11
1.1.2.5 Satisfacción de la enseñanza aprendizaje en la educación universitaria	12
1.1.2.6 Factores de la satisfacción estudiantil en contextos universitarios	13
1.2 Antecedentes	13
1.2.1 Antecedentes regionales	13
1.2.2 Antecedentes nacionales	15
1.2.3 Antecedentes internacionales	20

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	25
2.2	Enunciados del problema	26
2.2.1	Problema general	26
2.2.2	Problemas específicos	26
2.3	Justificación	26
2.4	Objetivos	27
2.4.1	Objetivo general	27
2.4.2	Objetivos específicos	27
2.5	Hipótesis	27
2.5.1	Hipótesis general	27
2.5.2	Hipótesis específico	27

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	Lugar de estudio	28
3.2	Población	29
3.3	Muestra	29
3.4	Método de investigación	29
3.5	Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico	30
3.5.1	Descripción detallada de los materiales, insumos e instrumentos utilizados en la ejecución de la investigación	30
3.5.2	Aplicación de prueba estadística inferencial	31

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Resultados	32
4.1.1	Análisis descriptivos de los resultados de educación virtual	33
4.1.2	Resultados de satisfacción de los estudiantes	41
4.1.3	Resultados comparativos de calidad de la educación virtual y satisfacción de estudiantes	47
4.1.4	Resultados inferenciales	48
4.2	Discusión	49



CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFIA	55
ANEXOS	63



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Cuadro de estudiantes matriculados semestre 2022 – I	29
2. Operacionalización de variables	30
3. Escala de Pearson	32
4. Resultados de correlación del objetivo general del estudio	48





## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Ubicación geográfica Universidad Nacional del Altiplano Puno.	28
2. Los contenidos de los cursos son detallados.	33
3. Las videoconferencias en los cursos es de fácil acceso para el estudiante.	34
4. Consideras que la comunicación es fluida entre docentes y estudiantes.	35
5. Es importante es encender la cámara en las video conferencias	36
6. Efectividad de la enseñanza y aprendizaje en la educación virtual.	37
7. Son efectivos son tus docentes al usar las plataformas virtuales para el trabajo sincrónico y asincrónico.	38
8. Utilidad de las plataformas virtuales que ofrece la Universidad Nacional del Altiplano para aprender en casa.	39
9. El link de videoconferencias es publicado en los cursos con anticipación.	40
10. Estas satisfecho con la educación virtual.	41
11. Estás satisfecho con la plataforma virtual Laurasia que ofrece la Universidad Nacional del Altiplano	42
12. Estas satisfecho estas con el horario programado para las clases sincrónicas y asincrónicas.	43
13. Estas satisfecho estas con la metodología de enseñanza en la educación virtual.	44
14. Estas satisfecho con el examen programado en el virtual de la Universidad Nacional del Altiplano	45
15. Estas satisfecho con tu calificación en la educación virtual.	46



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Cuadro matriz de consistencia	64
2. Encuesta Nro. 1 calidad de educación virtual	65
3. Encuesta Nro. 2 satisfacción de los estudiantes	67



## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción y la calidad en la educación virtual de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano. La investigación asume el paradigma positivista, Según Hernandez *et al.*, (2014) dentro de un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo no experimental, de nivel de alcance correlacional comparativo método deductivo. La muestra fue de 190 estudiantes de los últimos semestres, para el estudio se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados evidencian que para la variable Calidad de la educación virtual (37%) y se muestra que el (19%) se encuentra en nivel insatisfecho, para la variable Satisfacción del estudiante tiene un mayor porcentaje el nivel satisfecho (41%) y que el (17%) se encuentra en el nivel insatisfecho. A lo largo de este trabajo de investigación se ha llegado a la relación directa y significativa entre la calidad de la educación virtual y satisfacción de estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano, el coeficiente de correlación Rho de Pearson registra un valor de 0,778 que evidencia entre las variables una correlación positiva alta.

**Palabras clave:** Calidad educativa, calidad educativa virtual, calidad educativa universitaria, satisfacción, satisfacción de la enseñanza.



## ABSTRACT

This research aims to determine the level of satisfaction and quality in the virtual education of the students of the Professional School of Initial Education of the National University of the Altiplano. The research assumes the positivist paradigm, According to (Hernandez et al., 2014) within a non-experimental descriptive design quantitative approach, correlational scope level comparative deductive method. The sample was 190 students from the last semesters, for the study the survey technique was used and the instrument was the questionnaire. The results show that for the variable Quality of virtual education (37%) and it is shown that (19%) is at a dissatisfied level, for the variable Student satisfaction the satisfied level has a higher percentage (41%) and that (17%) is at the dissatisfied level. Throughout this research work, a direct and significant relationship has been reached between the quality of virtual education and student satisfaction at the Professional School of Initial Education of the National University of the Altiplano, the Rho correlation coefficient of Pearson registers a value of 0.778, which shows a high positive correlation between the variables.

**Keywords:** Educational quality, virtual educational quality, university educational quality, satisfaction, teaching satisfaction

## INTRODUCCIÓN

La educación fue afectada en estos últimos años a nivel mundial por la pandemia Covid-19, e hizo que las instituciones educativas realicen clases virtuales o como le llaman muchas instituciones; educación de presencialidad asistida por la tecnología. El problema de esta nueva educación en el Perú es preocupante ya que no cuenta con los recursos tanto tecnológicos y de conectividad, los estudiantes y algunos docentes no logran conectarse a la hora de clase sincrónico y asincrónico en esta educación virtual, ese aspecto genera frustración en los estudiantes.

Lo importante en esta investigación identificaremos desde muy cerca la calidad y satisfacción de los estudiantes en la EPEI (Escuela Profesional de Educación Inicial). El Perú ya se está trabajando para mejorar este aspecto en las universidades en infraestructura, recursos y uso de aplicativos educativos, puesto que la Sunedu en uno de sus objetivos es supervisar la calidad de la educación que se viene exigiendo a las universidades. Esta investigación se centra en el área de ciencias sociales y sub área de educación en la línea de investigación: educación y dinámica educativa. Como objetivo de esta investigación es:

Determinar el nivel de satisfacción y la calidad en la educación virtual de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2022, del mismo modo el método de la investigación según Hernandez et al., (2014) asume el paradigma positivista dentro de un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo no experimental, de nivel de alcance correlacional comparativo, método deductivo. La estructura del estudio realizado se encuentra organizado en cuatro capítulos que son:

Capítulo I, Revisión de Literatura: se considera el marco teórico donde se da a conocer los conceptos más importantes respecto a las variables motivo de la investigación, se expone los antecedentes de estudio encontrado a nivel internacional, nacional y regional.

Capítulo II, Planteamiento del Problema: donde se identifica el problema, la justificación del estudio, los objetivos de investigación y las hipótesis de investigación.

Capitulo III, Materiales y Métodos: se describe el lugar de estudio, la población, muestra, método de investigación y se realiza la descripción detallada de métodos por objetivos específicos.



Capítulo IV, Resultados y Discusión: se presentan los resultados de la investigación en tablas y figuras estadísticas con sus respectivas interpretaciones y análisis; donde se consigna las estadísticas referidas a las variables: calidad de la educación virtual, satisfacción de los estudiantes, el estadístico de correlación de Pearson de acuerdo a resultados finales.

Finalmente, en el trabajo de investigación se consideran las conclusiones, sugerencias, bibliografía y los respectivos anexos.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

En el presente marco teórico y conceptual se considera los principales tópicos que guiarán la investigación, se inicia dando a conocer la definición de la satisfacción de diversos autores sucesivamente se define la calidad en la educación virtual.

##### 1.1.1 La educación virtual

Según Martelo *et al.*, (2020) sostiene que la realización de la docencia debe darse en diversos espacios de enseñanza y aprendizaje, con ello se busca que exista una contribución al desarrollo de las competencias de esa manera se asegura la calidad de la educación virtual, también a ello podemos reunir la satisfacción del usuario y su formación integral.

Marciniak y Gairín, (2017) manifiesta la efectividad de adquisición de una serie de competencias, capacidades, conocimientos y destrezas de un grupo de estudiantes, por medio del desarrollo de diversos temas de aprendizaje -enseñanza pertinentes, ello puede darse a través del uso de diversas plataformas web, también asegurando la red de servicios a todo ello se conoce como la calidad de educación virtual.

Silvio (2009) sostiene que la virtualización se entiende por la muestra de actores, informaciones, conocimientos, procesos y objetos centrados en la enseñanza y aprendizaje, también el manejo de diversos objetos y recursos que le permite al usuario a través del internet, por lo tanto, se busca aprender con la interacción de estos cursos virtuales, la búsqueda de información en las bibliotecas electrónicas como también la comunicación entre docente – estudiante.

Gonzales (2021) define que la educación a distancia es una metodología de la educación integrando a las diferentes aplicaciones, programas de telecomunicaciones como complemento de la formación presencial, de esta manera se incorpora la metodología didáctica de las aulas reales a contextos en los que no es posible reunir físicamente a los participantes, brindando posibilidades de la enseñanza de la misma calidad e impacto, como si estuviera en un aula presencial.

Gonzales (2021) menciona que las Técnicas de Información y Comunicación (TIC) así como Internet rompieron esquemas en las relaciones, cogniciones, costumbres y hábitos de los seres humanos, de esa manera se generó muchas posturas como a favor y en contra, el utilizar las tecnologías de información y comunicación (TICS) permite mantener la educación a distancia, sin embargo, este no es el único factor involucrado. Los programas e-learning deben contar además con un modelo organizacional y un modelo pedagógico para conformar un sistema efectivo y de calidad.

#### **1.1.1.1 Eficiencia de la educación virtual**

Chávez *et al.*, (2021) manifiesta lo siguiente: muchas veces nos preguntamos si la enseñanza y aprendizaje virtual se realiza con tanta efectividad como estar en aulas universitarias para alcanzar el logro de su formación, sin embargo, se sigue con esas inquietudes llegando aún análisis e investigaciones.

Ruiz y Dávila, (2016) sostiene que la experiencia de muchos años de los docentes universitarios tanto en las modalidades que se ofrece presenciales y virtuales tuvo una valoración de los estudiantes ya que con ellos fue realizado las prácticas universitarias de enseñanza y aprendizaje que el docente asume ya sea con diferentes estrategias didácticas en este contexto de la modalidad virtual.

Marciniak y Gairín, (2017) se debe garantizar con una infraestructura tecnológica, también es muy importante priorizar la efectividad de aprendizaje considerando la estrategia didáctica del docente, materiales virtuales, la pedagógica del docente, las evaluaciones formativas, etc. de tal manera que ello este en las expectativas de los estudiantes y alcance los objetivos y misión de la institución.



### **1.1.1.2 Calidad educativa**

Tasayco (2013) menciona la UNESCO que se propone objetivos para garantizar la educación en incrementar la calidad de la educación y fortalecer la parte administrativa como también la gestión de todo el sistema educativo, de esa manera fortalecer la equidad y calidad como también la educación integral, educadores con alta formación, recursos pertinentes, dispuestos a planificar y organizar teniendo en cuenta la flexibilidad, estar dispuesto a una diversificación y adaptarse ante cambios actuales, de esa manera la evaluación debe ser confiable; se puede observar ciertos puntos internos y externos que están inmersos al mejoramiento de la educación.

Vidal y Morales, (2010) sostiene que debe considerar un sistema educativo seguro en calidad educativa teniendo las siguientes características:

- Fomentar el cambio e innovación en los claustros de educación.
- Participación de toda la familia educativa.
- Adaptar a las necesidades de los estudiantes en recursos y materiales para alcanzar un alto nivel académicamente, también
- Ve la comodidad del docente y resaltar la motivación constantemente.

Granja (2013) manifiesta que en la interacción pedagógica se considera la tarea del docente y debe ser afectiva, reguladora y socializadora, de esa manera fortalecer el diálogo que es lo más importante en la enseñanza aprendizaje, también debe tener en cuenta estos dos factores intrínsecos y extrínsecos la cual se fortalece la manera de interactuar con diversas culturas en este escenario, por lo tanto, podemos resaltar la labor del docente como mediador, modelo y amigo del conocimiento.

### **1.1.1.3 Organismo regulador de la calidad en el Perú**

Según Paredes (2017) menciona lo siguiente como organismos reguladores de calidad:

- a) Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) que conduce a través de organismos autónomos, dotados de un régimen legal. El SINEACE (LeyN°28740,

2006, art. 6) es quien define y enuncia los criterios, conceptos definiciones, clasificación, nomenclatura y códigos que usan en la acreditación, evaluación y certificación de la calidad educativa. También propone políticas, programas y estrategias para la mejora de la calidad educativa. Al SINEACE (LeyN°28044, 2003, art. 16) le compete promover una cultura de calidad, evaluar la calidad de aprendizaje, acreditar y certificar instituciones públicas y privadas, e informar los resultados, orientar, compatibilizar los certificados, grados, diplomas y títulos, así como también elaborar indicadores de medición de la calidad.

- b) Evaluación, Acreditación y Certificación Educativa (IPEBA) en la educación Básica. El IPEBA tiene a su cargo establecer las definiciones de los estándares de medición internos e indicadores para garantizar niveles aceptables de calidad educativa.

#### **1.1.1.4 Calidad en la educación virtual**

Fainholc (2004) menciona que la calidad de educación virtual es muy importante porque se centra en la satisfacción de los estudiantes de la misma manera busca el alto nivel académico del sistema y sobre todo que exista efectividad de los logros en enseñanza y aprendizaje por lo tanto haya un buen impacto social.

Pereira (2018) señala que la calidad de educación virtual se caracteriza por la práctica del docente en diferentes espacios de enseñanza- aprendizaje, realizando actividades formativas que estén inmersos a los cambios de nuestra sociedad, de esa manera podemos mencionar aspectos importantes como el acompañamiento permanente, fortalecer las prácticas constantes, es muy importante también el conocimiento individual y situación de cada estudiante, teniendo presente los valores sobre todo el respeto en las relaciones entre ellos.

Barrera y Mullo, (2018) sostiene que las plataformas virtuales tiene un lugar y ello es tan revelador en las instituciones educativas en la educación superior, es tan importante esta herramienta para transmitir saberes, así también se construye aspectos importantes en ese proceso de aprendizaje con las plataformas virtuales; de esa manera resaltar la contribución del amplio valor

para los docente en su práctica, modificar en un recurso didáctico y sobre todo mejorar el aspecto crítico de los estudiantes por el manejo de las diferentes aplicaciones y el interés del estudiante de esa manera fomentar el análisis crítico reflexivo.

García *et al.*, (2021) sostiene que aplicar las videoconferencias en la educación superior es de mucha importancia ya que se abrió un escenario de dialogo e interacción en el aprendizaje - enseñanza virtual, de la misma manera se llega a los diferentes lugares y se fortalece el intercambio intercultural y el desarrollo social y cognitivo para los estudiantes.

Rodríguez (2015) se concibe como un sistema educativo abierto y permanente lo cual se centra en un enfoque pedagógico que ayuda al estudio autónomo individual del estudiante, con la orientación de los docentes para el proceso de interacción académica con soportes y recursos tecnológicos de comunicación, planteando diversas actividades académicas para poder ejecutar internamente y externamente en los claustros universitarios.

#### **1.1.1.5 Calidad educativa universitaria**

Cabero (2003) manifiesta a cerca de las videoconferencias que se utilizan como un recurso educativo la cual implica en la utilización de diversas estrategias didácticas, también con ello podemos diferenciar cierta ventaja u obstáculo que pueden tener los docentes a la hora de la ejecución de la misma manera ver qué aspectos se debe considerar o mejorar para la evaluación por las videoconferencias.

Hernández y Infanta, (2017) señalan que en los claustros universitarios la enseñanza y aprendizaje reúne diversas acciones que ejecutan los docentes y estudiantes en un grupo social de interacción e interrelación que nos lleva a alcanzar logros de aprendizaje de acorde a la misión y visión institucional; todo ello involucra a un trabajo de mucho compromiso tanto en el lado pedagógico y tecnológico para alcanzar las expectativas de los estudiantes universitarios.

Cevallos (2014) señala con respecto a nuestro país, CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria) a raíz de un proyecto Iniciativas Universitarias exitosa, en el marco de acreditación del 2012, tiene

como primer objetivo a través de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEA) contribuir al mejoramiento de la calidad educativa de instituciones y programas universitarios mediante la ejecución de procesos de evaluación y acreditación; de la misma manera fomentar y guiar, en el marco de una cultura de calidad, los procesos de autoevaluación institucional a fin de regularizar y perfeccionar su práctica; el mismo que está dirigido a las instituciones de educación superior universitaria considerando lo establecido en el sistema de aseguramiento de la calidad del CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria) para la acreditación.

Surdez *et al.*, (2018) sostienen que en el progreso de un país es muy importante contar con una gran medida de calidad educativa que ofrezcan las instituciones universitarias de la misma forma también se considera la satisfacción estudiantil para poder analizar.

Guevara (2020) menciona que la educación virtual en la coyuntura de la pandemia COVID 19 se puede ver actividades de rutinas y también la responsabilidad de los estudiantes en tareas u otras actividades que realizan en casa; el otro lado se vio cierta irresponsabilidad en la participación de las videoconferencias educativas ese lado aún falto fortalecer.

Según Planeta (2018) la pregunta de si la enseñanza virtual es tan efectiva como la enseñanza presencial para alcanzar logros de aprendizaje en la educación superior de tal forma que se considera ciertas actitudes de los estudiantes referente al aprendizaje considerando los medios y recursos tecnológicos.

### **1.1.2 La satisfacción de los estudiantes**

Burgos (2017) define que la satisfacción es el cumplimiento de las perspectivas que tiene las personas de un producto o servicio, ello quiere decir que si hay aceptación del usuario o que espera de una institución.

Vilcatoma (2020) manifiesta que la satisfacción de los estudiantes en su mayoría se llega alcanzar significativamente las expectativas de ellos por lo tanto es muy efectiva y cumple el real rendimiento.

Tacca *et al.*, (2020) sostiene que la satisfacción es cuando se alcanza las expectativas del estudiante, por la calidad de servicio considerando el análisis de diversos aspectos que enmarca la educación sobre todo en la parte académica que es más valioso.

Nobario (2018), sostiene que la satisfacción es un sentimiento de bienestar que surge cada vez que se cubre una necesidad insatisfecha de naturaleza física o psíquica y ésta se va dando de acuerdo con los deseos o motivaciones. Puede presentarse de modo consciente o inconsciente a través de procesos mentales. Estos procesos van generando en la mente una fuerza psicológica motora denominada implicación que estimula y dirige el comportamiento de las personas hacia el ascenso o descenso con el objetivo de lograr cubrir necesidades, desde un nivel hacia otro.

Flores (2003) indica que la satisfacción estudiantil se enfoca a la formación profesional que el estudiante recibe en las aulas universitarias, por lo tanto, es entregar un producto o servicio que supere las expectativas o necesidades del estudiante, sosteniendo que toda institución cuenta con objetivos estratégicos para alcanzar la calidad.

### **1.1.2.1 La noción de satisfacción**

Según Sanchez (2018) la noción o categoría de la satisfacción estudiantil se entiende como múltiples y connotaciones según cada perspectiva psicológica, filosófica, sociológica, antropológica, económica, administrativa, mercadológica, etc. específicamente se define la satisfacción desde diversas perspectivas psicológicas, filosóficas y mercadológicas para comprender la satisfacción estudiantil universitaria lo cual se define en tres factores específicos:

- a) La satisfacción del consumidor se genera a partir de una respuesta emocional o cognitiva.
- b) La respuesta es generada de acuerdo con ciertos factores como la experiencia de consumo, las expectativas y la calidad del producto.
- c) La respuesta se da, ya sea después de realizada la compra, por experiencias anteriores o después de la elección.

### **1.1.2.2 Importancia satisfacción estudiantil**

Sanchez (2018) menciona la importancia de la satisfacción de los estudiantes para mejorar la calidad superior universitaria en el sentido que los estudiantes son importantes en este siglo XXI, existen muchos estudios que comprende el actuar del estudiante en sus demandas y como ello la universidad puede alcanzar la satisfacción de los estudiantes.

Sanchez (2018) señala que la importancia es integrar la postura de los estudiantes a los sistemas de calidad universitarios para mejorar los sistemas internos de la calidad universitaria, es necesario considerar un conjunto de perspectivas propio del estudiante de las diversas especialidades.

### **1.1.2.3 Expectativas de los estudiantes**

Sibrián (2017) las expectativas de los estudiantes hacen que el estudiante actúe de una manera u otra es decir cree que el docente es muy rígido entonces el estudiante tiene miedo para interactuar y no lo hacen por otro lado si el estudiante piensa que la universidad es tener una libertad y que ningún docente o personal que trabaja ahí les dice nada así que puedan hacer lo que quieran de tal manera que ello se hará normal, se puede explicar que la expectativa actúa de una forma determinada.

Botello *et al.*, (2015) sostiene que medir la satisfacción del consumidor es interpretar las diversas acciones que se realiza para mejorar y renovar, consistentemente con base y permanencia de esa manera fortalecer y mejorar algunas de sus deficiencias que pueda tener durante el proceso.

Botello *et al.*, (2015) manifiesta que durante el estudio del alumnado es de suma importancia la satisfacción, y con ello se mantiene la permanencia del alumnado y así poder alcanzar el logro y éxito escolar.

Así mismo Arce (2018) indica que analizando la postura cognoscitiva, el consumidor se centra en una post-compra o post-uso cabe indicar que se coteja ciertos aspectos enfocándonos en las expectativas del consumidor, así que es de suma relevancia tomar esos puntos en nuestros estudiantes así generar una satisfacción y no una insatisfacción.

#### **1.1.2.4 Satisfacción de la educación virtual universitaria**

Tenorio y Valles, (2021) manifiestan que es muy primordial la satisfacción estudiantil universitaria ya que se centra en el avance de la calidad educativa, de esa manera con lleva a la mejora de objetivos académicos institucionales.

Barrera y Mullo, (2018) sostienen que en este mundo actual las plataformas educativas tienen un espacio muy importante ya que en la gran mayoría de las instituciones superiores y universidades utilizan esta herramienta de interacción entre docente y estudiantes donde participan con el análisis y la criticidad, la cual hace que el estudiante adquiera diversos conocimientos, no solo conoce si no potencia el uso y manejo de estos recursos digitales.

Asalde y Cárdenas, (2020) manifiestan que la satisfacción de los alumnos son eje primordial, sin embargo, no tendrán resultados si no se tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los estudiantes.

Ministerio de Educación del Perú (2003) menciona que en el artículo 27°, prescribe: La Educación a Distancia es una modalidad del Sistema Educativo caracterizada por la interacción simultánea o diferida entre los actores del proceso educativo, facilitada por medios tecnológicos que propician el aprendizaje autónomo. Es aplicable a todas las etapas del Sistema Educativo, de acuerdo con la normatividad en la materia.

Asalde y Cárdenas, (2020) coinciden que diseñaron el cuestionario Satisfacción Estudiantil Universitaria (SEU), la cual está centrado en la atención en diversos contextos considerando sus interés y necesidades de la misma manera sus perspectivas.

Figueroa (2019) define que la satisfacción del estudiante universitario como una elemento cognitivo del buen estado psicológico, y hace mención al valor que los estudiantes ejecutan al comparar sus propósitos con los logros alcanzados por tanto, se conceptualiza el valor que otorgan los estudiantes a su experiencia pedagógicas en los ambientes académicos, en virtud de la atención de sus necesidades y al logro de sus expectativas, construye el nivel de estado de ánimo que emerge de la comparación entre la expectativa y la realidad en el contexto académico.

### 1.1.2.5 Satisfacción de la enseñanza aprendizaje en la educación universitaria

De acuerdo con Hernández y Infanta, (2017) se plantea aspectos importantes de enseñanza y aprendizaje:

**El aspecto organizativo:** El docente organiza la enseñanza y aprendizaje de acuerdo al contexto y pedidos de los estudiantes.

**Aspecto pedagógico:** Las instituciones enfocan este aspecto académico en los docentes y se centran en la metodología, recursos y materiales didácticos que emplearan así mismos en la herramienta digital.

**El aspecto tecnológico:** Es muy importante ya que se enfoca en los recursos tecnológicos tanto para aulas y salas que se implementa y considera la institución, así mismo la implementación de las bibliotecas virtuales, de esa manera brindar una atención oportuna y cómoda a los estudiantes.

Guevara (2020) donde sostiene que una manera de aprender de los estudiantes universitarios es considerando la estrategia del aula invertida, donde el estudiante es autónomo, crítico, reflexivo y competente, así mismo el docente es mediador de conocimientos y aprendizajes con su interacción y dinamismo en este enfoque pedagógico de la enseñanza y aprendizaje.

Quesada (2013) sostiene que en esta modalidad la evaluación de aprendizaje y enseñanza en los estudiantes es que ellos alcancen el logro de diversas competencias, teniendo en cuenta la planificación del curso y valorar la calidad en ese sentido.

También Vergara *et al.*, (2018) manifiestan que en las instituciones superiores en nuestro país vecino Chile la satisfacción de los estudiantes está más centrada en la enseñanza y aprendizaje, por otro lado, también es muy importante el desempeño docente sobre todo su metodología durante el proceso de aprendizaje y la interacción que tiene con el estudiante.

Rodríguez (2015) la satisfacción de los estudiantes en la educación se inclina a la mejora del proceso educativo y se agrupa en dos aspectos: conocer que el



alumno puedes esperar de la institución y las expectativas de los alumnos en relación al proceso de enseñanza – aprendizaje.

Carhuaz (2020) señalan que el sistema de la enseñanza virtual, se caracteriza por la interacción entre docente y estudiante, facilitada por la tecnología con usos de diferentes recursos que motiva el aprendizaje de una manera sincrónica simultáneamente directa, así también la interacción asincrónica por medios de chats, foros, videoconferencias, correos, pizarras electrónicas y blogs de los diversos cursos, en este entender se alcanza el nivel de calidad que está relacionado con las competencias de los universitarios.

#### **1.1.2.6 Factores de la satisfacción estudiantil en contextos universitarios**

Según Sanchez (2018) considera los siguientes factores:

- a) Se debe dar la oportunidad al estudiante universitario para que manifieste sus necesidades, deseos, satisfacción con el ambiente de aprendizaje, enseñanza y deben ser escuchadas.
- b) Los estudiantes se enfocan más en el desempeño de los docentes, en los contenidos de los cursos y el desempeño de ellos mismos.
- c) Integrar la calidad de los docentes universitarios, los requisitos para ingresar, el servicio administrativo, equipos para el trabajo práctico, instalaciones de laboratorios, de alojamiento, de ocio y que reputación tiene ante la sociedad.

## **1.2 Antecedentes**

Respecto a los trabajos que anteceden a la presente investigación, se encontraron investigaciones relacionados con el presente estudio, se tomaron en cuenta los siguientes trabajos porque tienen relevancia con las variables.

### **1.2.1 Antecedentes regionales**

Pino (2021) en su tesis tiene como objetivo: determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el aprendizaje de competencias matemáticas en los estudiantes de la Institución Educativa Viva el Perú, 2021, de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, de nivel correlacional y de diseño no experimental,

por lo tanto, se concluye que se determinó la existencia de relación entre el nivel de satisfacción con el aprendizaje de las competencias matemáticas, debido a que la prueba no paramétrica denominada correlación de Spearman, el valor de la significancia fue inferior a 0,01; por tanto, se rechazó la hipótesis nula, aseverando que dicha relación es altamente significativa, positiva y moderada ( $\rho = 0,516$ ), es decir, que, si existe mayor satisfacción, el aprendizaje de las competencias será también mayor y viceversa.

Choquehuanca (2017) en su trabajo desarrollado tiene como objetivo: Determinar el grado de correlación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la IEP. N° 70660 del distrito de Juliaca en el año 2015 donde concluye que: “de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson ( $r = 0.779$ ), y la prueba de hipótesis  $T_c = 5,26$ , concluimos que existe un alto grado de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes, debido a que las deficiencias en el clima organizacional existentes hacen posible a que exista insatisfacciones laborales de los docentes sobre todo en las dimensiones de apoyo, nivel de comunicación no horizontal, presión laboral y la falta de equidad dentro del clima organizacional, generan la insatisfacción laboral de los docentes”.

Copari (2014) en uno de sus artículos publicados se evidenció la influencia de la enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Pedro Vilcapaza de la provincia de Azángaro departamento de Puno; donde se concluye los resultados del estudio para la comparación entre las prepruebas, EXP1 y CON1 muestran que: “el nivel de aprendizaje del grupo experimental y control inicialmente no muestran diferencias significativas, indicando la homogeneidad de los grupos antes de la intervención de la enseñanza virtual”.

Rodríguez (2015) en su artículo tiene como propósito identificar el nivel de calidad percibida por los usuarios y su objetivo fue identificar los atributos de los servicios académicos y administrativos que permiten validar la fiabilidad y consistencia interna para la evaluación del nivel de calidad y factores determinantes del servicio percibido; el método fue el diseño transversal correlacional, donde concluye que los atributos de los servicios académicos y administrativos son fiables y consistentes para evaluar la calidad de servicio. Los factores identificados en el análisis condicionan directa y significativamente el nivel de calidad percibida.

### 1.2.2 Antecedentes nacionales

Canales (2020) en su tesis tiene como objetivo: medir el actual nivel de satisfacción de los alumnos de pregrado que se encuentran cursando el periodo 20 en la universidad San Ignacio de Loyola, el método que se utilizó para dicha investigación es la recopilación de encuestas y su respectivo análisis a fin de hallar la posición del alumno, se concluye con: los estudiantes encuestados son mayormente mujeres por lo que existe un mayor interés por el desempeño de las clases virtuales por parte del género femenino, esta investigación tiene un enfoque cualitativo a fin de identificar y posteriormente analizar los factores que generan mayor valor para los alumnos, la investigación busca analizar la información cualitativa encontrada, identificando los ya mencionados factores para comprobar las hipótesis y llegar a concluir con recomendaciones que permitan mejorar la experiencia y satisfacción del alumnado sobre la modalidad de enseñanza virtual.

Valdez (2017) en su trabajo de investigación tiene como objetivo: determinar la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, el tipo de investigación fue básica, con un nivel descriptivo correlacional, asimismo con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal, la técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20), Se concluye: se determinó la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.827 de correlación alta.

Llerena (2021) en la tesis que se realizó tiene como objetivo: determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción estudiantil en el área de historia, geografía y economía de los estudiantes del segundo año del nivel secundaria de la I.E.P. Juan Pablo Magno en el distrito de Tiabaya, 2021. la metodología de investigación fue una investigación básica contando con un nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental por lo que las aplicaciones de los instrumentos fueron aplicadas por medio de un corte transversal; donde se concluye que: los 108 estudiantes del segundo año del nivel secundaria de la I.E.P. Juan Pablo Magno en el distrito de Tiabaya, que la educación virtual se relaciona de manera

significativa con la satisfacción del estudiante, siendo su coeficiente de correlación 0.827, a lo que la tabla indica que existe una correlación alta, mientras que el sig. (bilateral) = 0,000 siendo este menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna”.

Jaureguí (2021) en la tesis desarrollado tiene como objetivo: determinar la influencia de las clases virtuales en el aprendizaje por competencias de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad nacional del Callao, El tipo de investigación fue básica, con un nivel descriptivo – correlacional, asimismo con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal; donde se concluye que: que se identificó que la educación virtual y que los recursos de aprendizaje virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante del primer ciclo año 2020 de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Callao, con un 66.42 % de promedio favorable. A mejor educación virtual mejora la satisfacción del estudiante.

Vilcatoma (2020) en la investigación que realizo tiene como objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP, el método de investigación fue de tipo científica, y el método específico descriptivo correlacional. El instrumento utilizado fue el modelo Servqual; donde se concluye que: la satisfacción de los encuestados demuestra que el 54.9% del total de encuestados califican como medio la satisfacción, mientras que un 45.1% califican como alta satisfacción; por otro lado, cabe señalar que ningún encuestado mostro tener baja satisfacción.

Cevallos (2014) en el presente artículo se evidencia: la calidad educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano, aborda comparativamente el modelo de Calidad Universitaria del Perú, en relación a realidades presentadas en el contexto latinoamericano, para concienciar sobre la responsabilidad que nos toca enfrentar como educadores del nivel universitario.

Duran (2017) en la investigación realizada tiene como objetivo: determinar la percepción que tienen los estudiantes acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por el Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo –Cusco durante el año académico 2014. 9, De acuerdo a su naturaleza tipo y diseño del trabajo la investigación se limita

a describir acerca de la variable en estudio, para el cual se hizo una observación en un tiempo único, tomándose en cuenta como técnica la observación y como instrumento la encuesta; donde se concluye que: los estudiantes del Centro de Educación Básica Alternativa “Carmen Rosa Noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo Cusco, tienen una percepción regular acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por su institución tal como lo demuestran los resultados a partir de los cuadros N.º 02 al 16.

Chávez *et al.*, (2021) en la investigación que se realizó tiene como objetivo: determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales durante el semestre académico 2020-I de la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María. Empleando el enfoque cuantitativo de tipo correlacional-transversal retrospectivo; donde se concluye que: el uso de recursos virtuales para el aprendizaje se correlaciona positivamente con la calidad de los servicios educativos el acompañamiento virtual con las expectativas formativas del estudiante y la colaboración virtual con la capacitación docente para la enseñanza virtual, así mismo existen correlaciones altas entre la formación de competencias TIC con la calidad de los servicios educativos, entre la colaboración virtual con las expectativas formativas del estudiante y el acompañamiento virtual con la capacitación docente para la enseñanza virtual.

Gonzales (2021) en la tesis desarrollada tiene como objetivo: determinar la relación entre situación socioeconómica, los recursos de aprendizaje virtual, el acompañamiento virtual, la colaboración virtual, la percepción de competencias con la satisfacción de la educación virtual en los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, su metodología se centra en el estudio observacional, prospectivo y transversal; donde se concluye que: los estudiantes que no cuentan con equipos adecuados, con baja comunicación adecuada con universidad, baja percepción de la preparación del docente, bajos recursos de aprendizaje, bajo acompañamiento virtual, bajo colaboración virtual y baja percepción de las competencias se encuentran medianamente satisfechos respecto a la Educación Virtual en la facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín”, con relación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ).

Flores (2020) el trabajo desarrollado tiene como objetivo: determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Abaco Piura, 2020, la: Educación virtual y satisfacción de los estudiantes de una institución de educación superior tecnológica privada, Piura, 2020; El tipo de estudio empleado fue correlacional asociativa, cuantitativa transversal, con un diseño no experimental; donde se concluye que: la dimensión recursos de aprendizaje se relaciona con la satisfacción de los estudiantes, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.565, según Tabla 2, que es una correlación positiva moderada; es decir que los estudiantes consideran que la educación virtual y los recursos de aprendizaje presentan un nivel moderado. En base a ello, se predice que a mejores recursos de aprendizaje mejora la satisfacción del estudiante.

Asalde y Cárdenas, (2020) en el trabajo desarrollado tiene como objetivo: revisar la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de forma sistemática; el método que se llevó a cabo fue una revisión sistemática descriptiva; donde se concluye que: el alumno busca una guía, alguien que lo pueda orientar en el proceso de aprendizaje, la literatura sustenta que la destreza del docente, el acompañamiento virtual y retroalimentación son necesarios para identificar satisfacción en los alumnos en la modalidad virtual, en este contexto, para que los estudiantes muestren satisfacción es necesario que las instituciones desarrollen herramientas metodológicas basadas en la educación virtual.

Figuroa (2021) la presente investigación tuvo como objetivo: identificar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en los cursos virtuales de Post Grado de la UCSM, Para la medición de la variable educación virtual se aplicó el instrumento de recolección titulado Educación Virtual y para la variable satisfacción del estudiante se aplicó el instrumento de recolección titulado Satisfacción del estudiante, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa Cronbach, donde se concluye que: la educación virtual está relacionada significativa y moderadamente con la satisfacción del estudiante de post grado de la UCSM, ya que al aumentar la percepción sobre educación virtual también lo hace la percepción de satisfacción del estudiante. Lo que indica la importancia del nivel de la educación virtual brindada por la casa de estudios en la satisfacción del estudiante.

Anton (2020) en su investigación que realizó tiene como objetivo: determinar la relación entre la enseñanza virtual y la satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, año 2020. La metodología que se aplicó fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra fue de 70 estudiantes de los últimos ciclos de la carrera de Ingeniería de Sistemas. Para el presente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con escala tipo Likert, donde se concluye que: Con relación al objetivo general se evidencia que la enseñanza virtual está en un nivel medio con un 73% y la satisfacción académica también en un nivel medio con un 76%, por tanto se concluye que existe relación directa y significativa entre la educación virtual y satisfacción académica de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, 2020 ( $r=0,719$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ).

Soto (2020) en su investigación realizada tiene como objetivo: analizar como las decisiones y estrategias tomadas por parte del gobierno en el sector educativo afectan y/o repercuten en las estudiantes y se formula ¿Cómo la educación virtual influye en el nivel de satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, Trujillo? Con la cual, se da inicio a este estudio. El tipo de investigación fue básica. El diseño de investigación fue no experimental, transversal correlacional – causal. Se utilizó como instrumento un cuestionario de 30 ítems por cada variable de investigación, en donde se concluyó que la educación virtual está fuertemente relacionada con la satisfacción de las estudiantes de 5 ° de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, con  $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$  y un coeficiente de correlación Rho de Pearson igual a 0.994.

Nobario (2018) en la investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo, en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. El tipo de investigación fue básico, de diseño transversal no experimental, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, se concluye que se halla que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos, inclusive cuando se considera a los estudiantes separados por el sexo o separados por grupos de edad. Esta similitud en los resultados encontrados refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la



Calidad como la ISO 9001 versión 2008 o 2015, la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige.

Flores (2003) en su artículo la calidad se ha convertido actualmente en uno de los temas dominantes de reflexión en nuestros ámbitos académicos y especialmente en las universidades, en la medida que se pretende afrontar los bajos niveles de calidad académico-profesional de los egresados universitarios. En este contexto, la evaluación de la calidad se hace prioritaria en el nivel superior, en la perspectiva de acreditar los estándares de calidad, que una organización acreditadora exige, con el propósito de atraer a los estudiantes secundarios por la imagen que irradie la institución como formadora de profesionales que compiten con ventaja en el mercado laboral.

Carhuaz (2020) en su investigación tiene como objetivo es identificar la satisfacción académica de los estudiantes de una universidad licenciada de Lima Norte, en el marco de la educación virtual. El método empleado fue de tipo descriptivo-comparativo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra se conformó por 326 estudiantes matriculados en el ciclo 2020-II, entre los cuales el 39.3% fueron hombres y el 60.7% mujeres se concluye que existe insatisfacción por parte de los estudiantes de dicha universidad con el servicio educativo virtual ofertado durante el presente ciclo académico.

### **1.2.3 Antecedentes internacionales**

Valencia (2014) en el trabajo desarrollado las: Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en administración en la modalidad presencial y virtual de la facultad de contaduría y administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua; donde se concluye que: sí hay diferencia, con respecto a la percepción sobre la acción docente, las condiciones de la docencia, competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción en el entorno de aprendizaje, entre los estudiantes que cursan la Maestría en Administración en las modalidades presencial y virtual y también hay diferencias en dicha percepción derivadas del género.

Lopez (2018) en su artículo menciona que el uso de las aulas virtuales por los docentes acorde a las necesidades de los estudiantes, donde un 49,1% afirman que



están medianamente de acuerdo con el uso efectivo de las aulas virtuales para fortalecer su aprendizaje y un 9,1% de los estudiantes encuestados consideran que no están nada de acuerdo, es necesario afirmar que el aula virtual es medio con el cual pueden los estudiantes mejorar su rendimiento académico contribuyendo en su aprendizaje colaborativo en su formación superior, donde los docentes consideran que hacen de forma efectiva la enseñanza para alcanzar los aprendizajes requeridos, donde tratan que los estudiantes participen en foros en videos conferencias que elaboren individualmente sus tareas, ya que los estudiantes actualmente poseen mucha relación con la tecnología por lo que facilita a su aprendizaje manejando perfectamente las aulas virtuales para su preparación.

Alfaro *et al.*, (2016) en el artículo se evidencia que analizar la relación entre diversos aspectos de la experiencia escolar con la satisfacción escolar y la satisfacción global con la vida en una muestra aleatoria estratificada de 1.433 estudiantes de 10 a 14 años de 3 ciudades de Chile (791 hombres y 642 mujeres).

Martelo *et al.*, (2020) en su trabajo se desarrolló la: Calidad en el servicio en la educación a distancia una perspectiva desde México; donde se concluye que: se obtuvo una lista de factores que fueron sometidos a una exhaustiva evaluación por parte de expertos, quienes analizaron las relaciones entre ellos para clasificarlos, la clasificación indirecta evidenció que ocho de los diez factores resultaron ser claves, y uno determinante, lo cual indica que en la CEV (Calidad en la Educación Virtual) todas las variables y factores son importantes y se deben tener en cuenta a la hora de formular estrategias para implementar mejoras en esta modalidad de estudio. Cabe resaltar que los resultados de aplicar la técnica MICMAC, son una guía que muestra un acercamiento a la realidad de la situación estudiada, pero no significa que sea una realidad absoluta debido a que la técnica está sujeta a bases cualitativas como lo es la elección de los factores y la valoración de las relaciones entre estos.

Valenzuela (2009) el presente artículo se evidencia: La calidad en la educación virtual: ¿son los estándares una “camisa de fuerza” para las instituciones educativas?; donde concluye que; algunas lecciones aprendidas en el trabajo de desarrollar estándares de calidad, y con una reflexión sobre que tanto el empleo de estándares de calidad puede llegar a ser una camisa de fuerza; para promover la innovación dentro de una modalidad educativa que presume de ser altamente innovadora.

Durán (1989) en esta investigación doctoral consiste en demostrar que la educación virtual es una alternativa didáctica para el desarrollo de competencias genéricas y para la adopción de buenas prácticas educativas dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje, en donde se concluye: que los resultados de los dos casos confirman la hipótesis que la educación virtual es un medio para mejorar tanto competencias como aprendizajes en los estudiantes universitarios.

Dos Santos (2016) en su investigación el objetivo de esta investigación es examinar los antecedentes de la intención de recomendar el servicio recibido en un contexto universitario. La motivación del estudio responde a la necesidad de indagar sobre el efecto que el rendimiento académico y la calidad de la universidad pueda tener sobre la satisfacción y la intención de recomendación. Se realizó un muestreo aleatorio estratificado y se emplearon mínimos cuadrados parciales para contrastar las hipótesis y evaluar el modelo de medida.

Egidio (2013) en su investigación resulta notoria la importancia que en estos momentos han adquirido las evaluaciones de la calidad en el ámbito de la educación. Sin embargo, incluso en el plano conceptual existe un alto grado de desacuerdo acerca de lo que es la calidad educativa, cómo medirla y cómo mejorarla. Este artículo presenta unas breves reflexiones sobre la subjetividad del concepto de calidad educativa, así como un repaso del origen y la evolución de la preocupación por la evaluación de la calidad. Se intenta, además, poner de manifiesto algunos de los posibles riesgos que dichas evaluaciones conllevan, así como las aportaciones que pueden suponer para la educación. Tras estas reflexiones se concluye tanto la necesidad de seguir trabajando en la búsqueda de definiciones amplias de la calidad como la cautela con la que deben tomarse los resultados de las evaluaciones realizadas en la actualidad.

Egidio (2013) El presente trabajo de investigación surge de un estudio que se desarrolló durante los ciclos escolares 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016 en la región centro sur del estado de Chihuahua, en el Sector educativo 25, integrado por cinco zonas escolares que proporcionan sus servicios a los municipios de Meoqui, Julimes y Delicias. El estudio realizado es de corte mixto, de procedimiento secuencial comprensivo-correlacional. Algunos de los resultados es que los profesores consideran que la calidad educativa no solo depende de su desempeño docente, sino

que existen cuatro factores (escuela, contexto, docente, gobierno) que necesitan trabajar de forma colaborativa. Además, que existe una correlación .578 entre los años de servicio del docente y el puntaje de sus alumnos en pruebas estandarizadas que repercuten en el maestro, pero no existe relación entre el desempeño docente y la calidad educativa desde el enfoque de inputs.

Botello *et al.*, (2015) en su investigación la importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización de estudiantes. en cambio, las variables infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas las cuales serán presentadas en este reporte de investigación.

Rodríguez (2015) en su artículo calidad de la enseñanza universitaria, se aboga por una educación basada en la igualdad de oportunidades para todos en pro de calidad universitaria entendida como aptitud para el logro de los objetivos planteados, educación al mundo del mercado laboral, innovación organizativa, satisfacción del usuario, etc. Concluye en tratar de buscar el cambio y las modificaciones necesarias tomando como referente la calidad, aunque suponga un valor añadido a todo lo demás.

Crisol *et al.* (2021), en su artículo aborda la revisión sistemática de literatura sobre la educación virtual para todos, se da respuesta a interrogantes como: ¿cuáles son las consideraciones tecnológicas y pedagógicas para implementar propuestas e-learning accesibles en educación superior inclusiva? ¿Qué papel cumple el Diseño Universal de Aprendizaje en el desarrollo de propuestas educativas virtuales para todos en educación superior?, el estudio se apoya en la metodología propuesta por Kitchenham (2004), Okoli y Schabram (2010), donde concluye los resultados muestran que la accesibilidad a las plataformas educativas y recursos o contenidos educativos, han sido de gran interés, así como la consideración del diseño universal de aprendizaje y sus tres principios para llegar a la mayor cantidad de aprendices en línea, con propuestas formativas accesibles para todos que buscan una educación virtual inclusiva.



Mancilla *et al.*, (2019) en su investigación tiene como objetivo: evaluar la satisfacción con los servicios educativos que se les ofertan. Se aplicó un instrumento confiable (0.93) denominado SEUE (Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación) a estudiantes de la Universidad de Ixtlahuaca, CUI. Se concluye que el resultado se comunica que la sub dimensión donde los alumnos de la UICUI se sienten Bastante satisfechos es en la denominada satisfacción por el sistema de trabajo. En cambio, la sub dimensión satisfacción por la seguridad económica obtuvo el nivel de satisfecho porque los alumnos tienen la seguridad de que su condición socioeconómica es tomada en consideración, aun cuando para ellos constituye un obstáculo.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

La educación vivió en estos últimos 17 meses, la pandemia Covid-19 presentada en Perú en marzo de 2020 e hizo que las instituciones educativas pasaran de tener clases presenciales a tener clases virtuales o como le llaman muchas instituciones educación de presencialidad asistida por tecnología. El problema de esta nueva educación es que no cuenta con los recursos tanto tecnológicos y de conectividad los estudiantes y algunos no logran conectarse a las horas de clase sincrónico y asincrónico en esta educación virtual, ese aspecto genera frustración en esos estudiantes.

La existencia de algunos estudiantes que realizan diversas actividades en el mismo horario de las clases sincrónicas como trabajan y estudian, así que ese aspecto interrumpe la concentración del estudiante y la participación activa durante la sesión sincrónica.

La deserción de algunos estudiantes en la educación virtual, algunos por la situación económica otros por el lugar en donde se encuentra su domicilio y otros factores. También falta de políticas en educación virtual en la universidad nacional del altiplano. Además, también los docentes han vivido muchas problemáticas una de ellas es la adaptación del manejo de los medios tecnológicos y los pocos recursos con los que cuentan.

A pesar de esta situación negativa muchos ven las cosas positivas al tener esta nueva educación y además ven una oportunidad de mejora en el manejo de los recursos tecnológicos, , pero aun con muchas dificultades en diversos aspectos que enmarca la educación virtual en la Escuela Profesional de Educación Inicial de la universidad nacional del altiplano de la provincia de Puno 2022, para ello, nos planteamos la siguiente

interrogante ¿Cuál es el nivel de satisfacción y la calidad en la educación virtual de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno 2022?

## **2.2 Enunciados del problema**

### **2.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción y la calidad en la educación virtual de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno 2022?

### **2.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la calidad en la educación virtual en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de la Provincia de Puno?

¿Cuál es la satisfacción en la educación virtual en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?

## **2.3 Justificación**

Investigar sobre la calidad de la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, considerando que en la actualidad la crisis mundial COVID-19.

La educación se vio ante una situación de extrema dificultad ya que tuvo que adaptar sus métodos en un plazo de tiempo muy corto para poder seguir impartiendo clases a todos sus estudiantes, este término de educación remota de emergencia es completamente nuevo, ya que los roles y las herramientas no se encuentran definidos.

En este sentido las instituciones asumieron retos y desafíos para brindar calidad en la educación virtual trasladando los recursos que se habían estado impartiendo presencialmente a un aula remota, virtual, a distancia o en línea y cómo ya se vivencia este sistema de trabajo en la educación se ha vuelto muy relevante y las nuevas tecnologías se han convertido en nuestra mano derecha en el proceso ya que nos ayudan a mantenernos conectados sin tener interacciones físicas.

Al conocer la calidad de la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes nos ayudará a elaborar una propuesta que en la que se beneficien directamente a la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción y la calidad en la educación virtual de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2022.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

Identificar la calidad en la educación virtual en los estudiantes.

Identificar la satisfacción en la educación virtual en los estudiantes.

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

EL nivel de satisfacción y la calidad en la educación virtual de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2022, es significativa.

### **2.5.2 Hipótesis específico**

La calidad en la educación virtual en los estudiantes, son significativas.

La satisfacción en la educación virtual en los estudiantes, son significativas.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

El trabajo de investigación se realizó en la Escuela Profesional de Educación Inicial, Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Altiplano, ubicado en las riberas del lago Titicaca el más alto del mundo, navegable de agua dulce, situado en los Andes centrales, dentro de la meseta del Collao, a una altitud media de 3812 m s. n. m. con una superficie de 3300 km<sup>2</sup> entre los territorios de Bolivia y Perú, se resalta una población humana desde hace 10,000 años; y representa a la vez un espacio cultural donde conviven la tradición, los modos de vida, las costumbres y los valores ancestrales de sus actuales habitantes.



Figura 1. Ubicación geográfica Universidad Nacional del Altiplano Puno.  
Fuente: Google maps. 2022



### 3.2 Población

La población fue los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial, los participantes son estudiantes del IV, V, VI, VII, VIII, IX y X ciclo, por lo que los estudiantes han alcanzado una formación superior de calidad que contribuyen al desarrollo integral de la primera infancia.

### 3.3 Muestra

Conociendo nuestra población que es de 190 alumnos del IV al X ciclo, para ello se considerará toda la población de los estudiantes que corresponde a este semestre académico 2022-I. En la investigación se realizará el muestro no probabilístico.

**Tamaño de muestra:** Nuestra muestra está constituida por 190 estudiantes del IV al X ciclo, de los cuales le corresponde el 50% al IV al VII ciclo y el 50 % del VIII al X ciclo de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la UNA Puno, por lo que hemos considerado que los estudiantes han alcanzado su formación y contribuyen al desarrollo de la primera infancia.

Tabla 1

*Cuadro de estudiantes matriculados semestre 2021 – I*

Programa Académico	Semestre	N.º De Matriculados
Educación Inicial	IV	27
Educación Inicial	V	4
Educación Inicial	VI	25
Educación Inicial	VII	37
Educación Inicial	VIII	27
Educación Inicial	IX	39
Educación Inicial	X	31

Fuente: Coordinación académica

### 3.4 Método de investigación

En la presente investigación asume el paradigma positivista, Según Hernandez et al., (2014) dentro de un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo no experimental, de nivel de alcance correlacional comparativo, método deductivo.

### 3.5 Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico

Para el primer objetivo se aplicó ficha de encuesta, de acuerdo a la muestra y un cuestionario de preguntas a las estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial, cuyo objetivo de la investigación es: Determinar el nivel de calidad en la educación virtual en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2022.

Para el segundo objetivo se aplicó, también la ficha de encuesta y un cuestionario a las estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial, cuyo objetivo de la investigación es: Identificar el nivel satisfacción en la educación virtual en los estudiantes la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2022.

Tabla 2  
*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Instrumento
Calidad de la educación virtual	Eficiencia de la educación virtual	Calidad Educativa	Muy bien	Ficha de encuesta
		Calidad educativa virtual	Bien	
		Calidad educativa universitaria	Regular Deficiente	
Satisfacción de los estudiantes	Expectativas de los estudiantes	Satisfacción de la educación virtual universitaria	Nada satisfecho Poco satisfecho	
		Satisfacción de la enseñanza aprendizaje en la educación universitaria.	Muy satisfecho	
			Totalmente satisfecho	

#### 3.5.1 Descripción detallada de los materiales, insumos e instrumentos utilizados en la ejecución de la investigación

Se utilizó materiales humanos como la autora de la investigación, personal administrativo, docentes de la Escuela Profesional de Educación Inicial, señoritas estudiantes del IV hasta el X ciclo del periodo 2021-I, los señores miembros del jurado y asesora quienes fueron parte de la investigación; así mismo empleamos

diversos insumos como es una laptop HP-corei i3, internet fijo movistar, una impresora L4160, hojas boom de 80gramos ultra copy, 07 folders manila y 8 sobres manila, 5 lapiceros, de esa manera para su ejecución en la investigación realizada se usó los instrumentos como es la encuesta, ficha de encuesta y cuestionario de Preguntas.

### 3.5.2 Aplicación de prueba estadística inferencial

Correlacional, a fin de establecer la relación entre utilización de las herramientas para la interactividad cooperativa entre entornos virtuales de aprendizaje en el rendimiento académico, se utilizó la prueba estadística de correlación “r” de Pearson. con un nivel de significancia del 5% que es igual a  $\alpha= 0.05$  y un nivel de confianza del 95%.

Mediante la fórmula de Correlación Pearson:

En donde:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r = Correlación

n = Muestra

x = Nivel de Calidad educación virtual

y = Nivel de satisfacción de estudiantes

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Resultados

De acuerdo a los objetivos planteados, se analizaron los resultados obtenidos de las encuestas aplicados. Para ello, se elaboró tablas y figuras en el Programa Microsoft Excel de acuerdo a las dimensiones planteadas. Se elaboraron las figuras estadísticas en las que se refleja los datos en términos porcentuales para la mejor interpretación de los resultados obtenidos. Para los resultados generales se utilizó los resultados en términos de promedio para cual se aplicó la estadística descriptiva. Para determinar la normalidad de la investigación basados en los resultados de la prueba, se determinó la aplicación de la prueba correlacional de Pearson, con el propósito de determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la UNA - Puno.

Tabla 3

*Escala de Pearson*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.10 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja

---

0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

---

Fuente: Por K Pearson.1936.

#### 4.1.1 Análisis descriptivos de los resultados de educación virtual

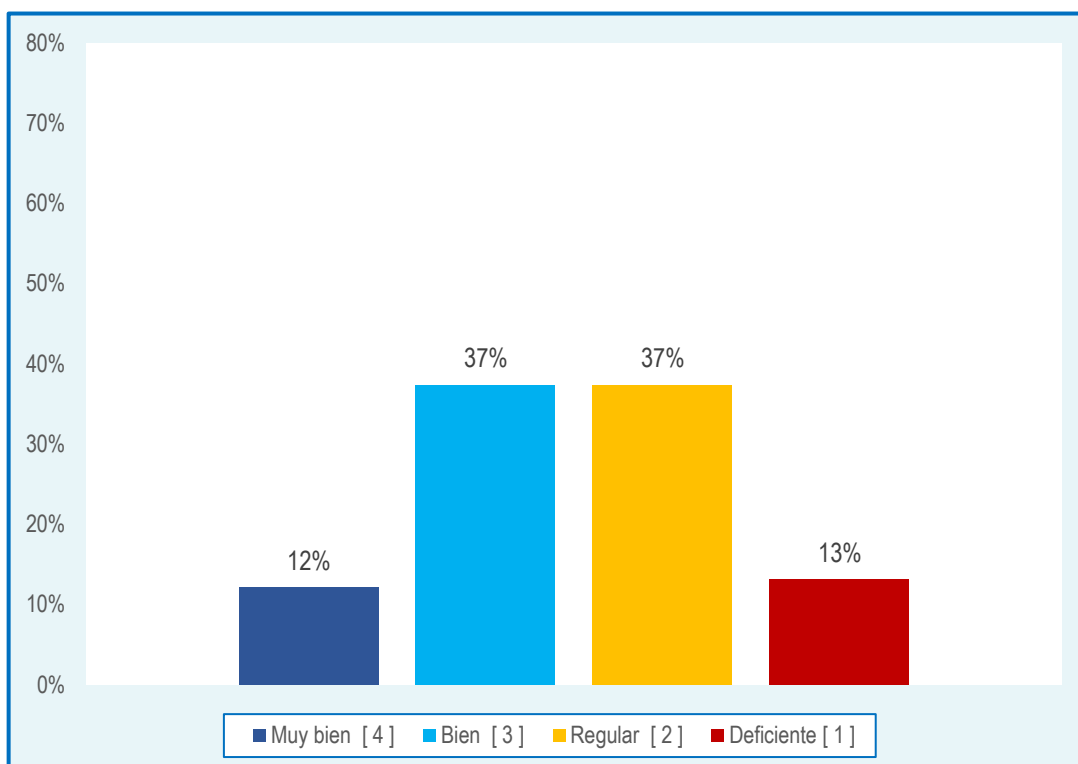
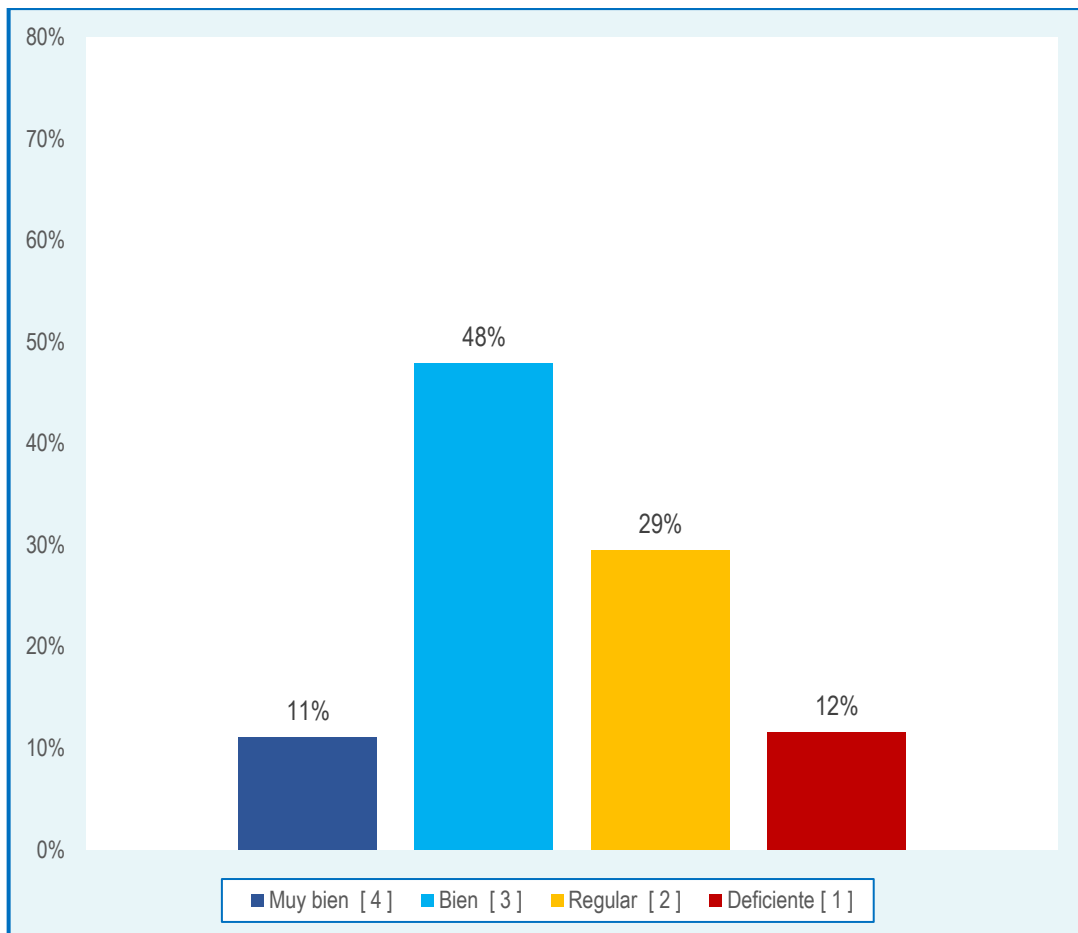


Figura 2. Los contenidos de los cursos son detallados.

En esta pregunta se aprecia que hay coherencia donde los estudiantes consideran en un 37% que están bien y regular los contenidos de los cursos que son detallados y un 12% señalan que están muy bien los contenidos de los cursos.

Esto se reafirma con los estudios de Vergara *et al.* (2018) en donde da a conocer la importancia de la enseñanza y aprendizaje, también en el desempeño docente considerando su metodología e interacción con el estudiante durante el proceso.



*Figura 3.* Las videoconferencias en los cursos son de fácil acceso para el estudiante.

En cuanto a esta pregunta se aprecia que los estudiantes de la escuela Profesional de Educación Inicial en un 48% se consideran que el uso de las video conferencias está bien, también en un 11% manifiestan que están muy bien y de fácil acceso.

Esto corrobora con los estudios realizados Guevara (2020) indica que en la pandemia COVID 19, el estudiante ya tiene programado su horario para estar en aulas y también en casa y para realizar actividades de diversión, sin embargo ello ha sido interrumpido por la no presencialidad, sin embargo en el lado académico se aplicó las plataformas de videoconferencia para el aprendizaje de estos nativos pandémicos, es así que se consideró mayor atención de parte de los docentes quienes guían la institución y las familias.

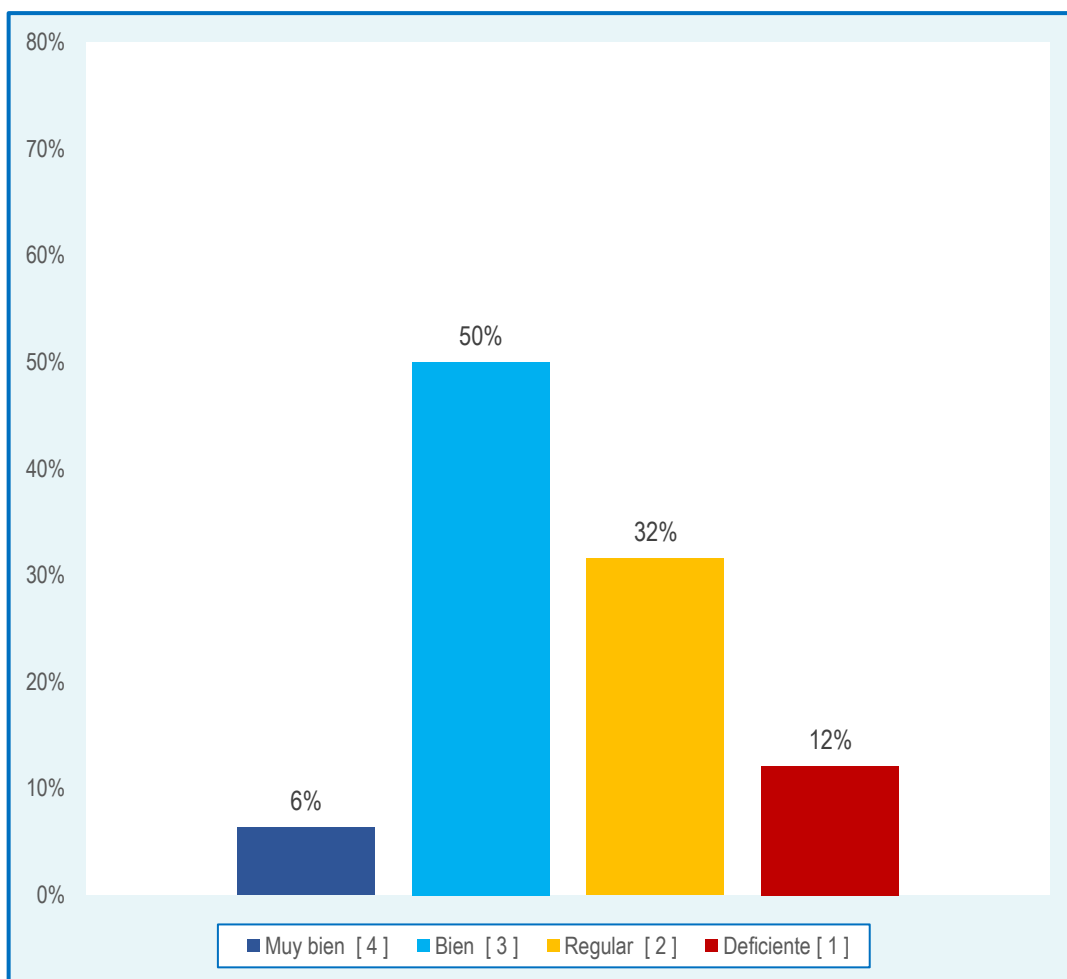


Figura 4. Consideras que la comunicación es fluida entre docentes y estudiantes.

Podemos observar respecto a esta pregunta la comunicación es fluida entre docentes y estudiantes, se tiene como resultado que el 50 % de los estudiantes de la escuela profesional de Educación Inicial consideran que esta bien la comunicación fluida entre docentes y estudiantes, de la misma manera un 12 % consideran que es deficiente la comunicación fluida.

Esto concuerda con los estudios realizados según Granja (2013) en donde manifiesta que el docente debe considerar en la enseñanza y aprendizaje los factores extrínsecos e intrínsecos en este escenario, de la misma manera fortalecer la interacción pedagógica del docente y debe ser afectiva, reguladora y socializadora, de esa manera fortalecer el diálogo.

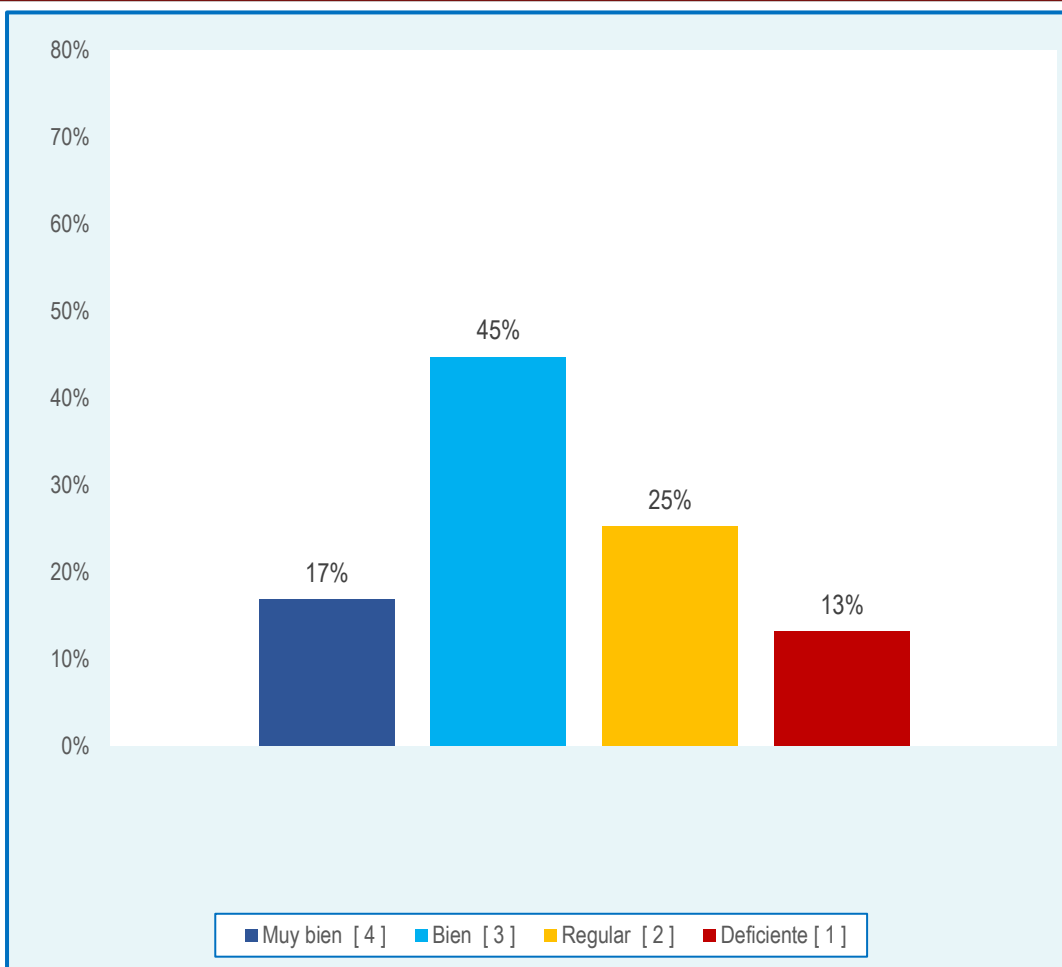


Figura 5. Es importante encender la cámara en las video conferencias.

Con respecto a esta pregunta se observa que los estudiantes consideran en un 45% está bien encender la cámara en las video conferencias entre el docente y los estudiantes, por otro lado, se observa en un 13% manifiestan los estudiantes que es deficiente encender las cámaras en las videoconferencias.

lo cual afirman García et al., (2021) sostiene que el uso de las videoconferencias en la Educación Superior es de suma importancia ya que se abre un escenario de dialogo e interacción en el aprendizaje - enseñanza virtual es por ello que encender las cámaras hace que estemos conectados en el mismo ambiente.



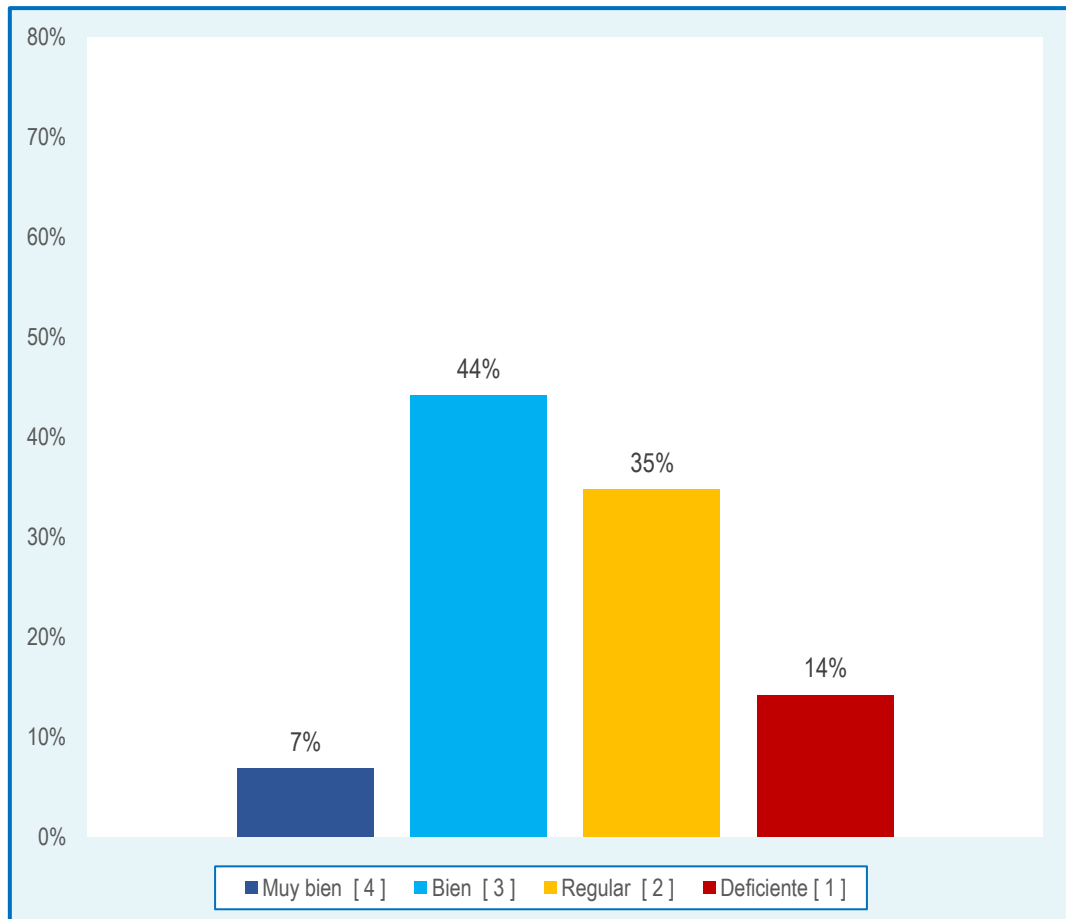
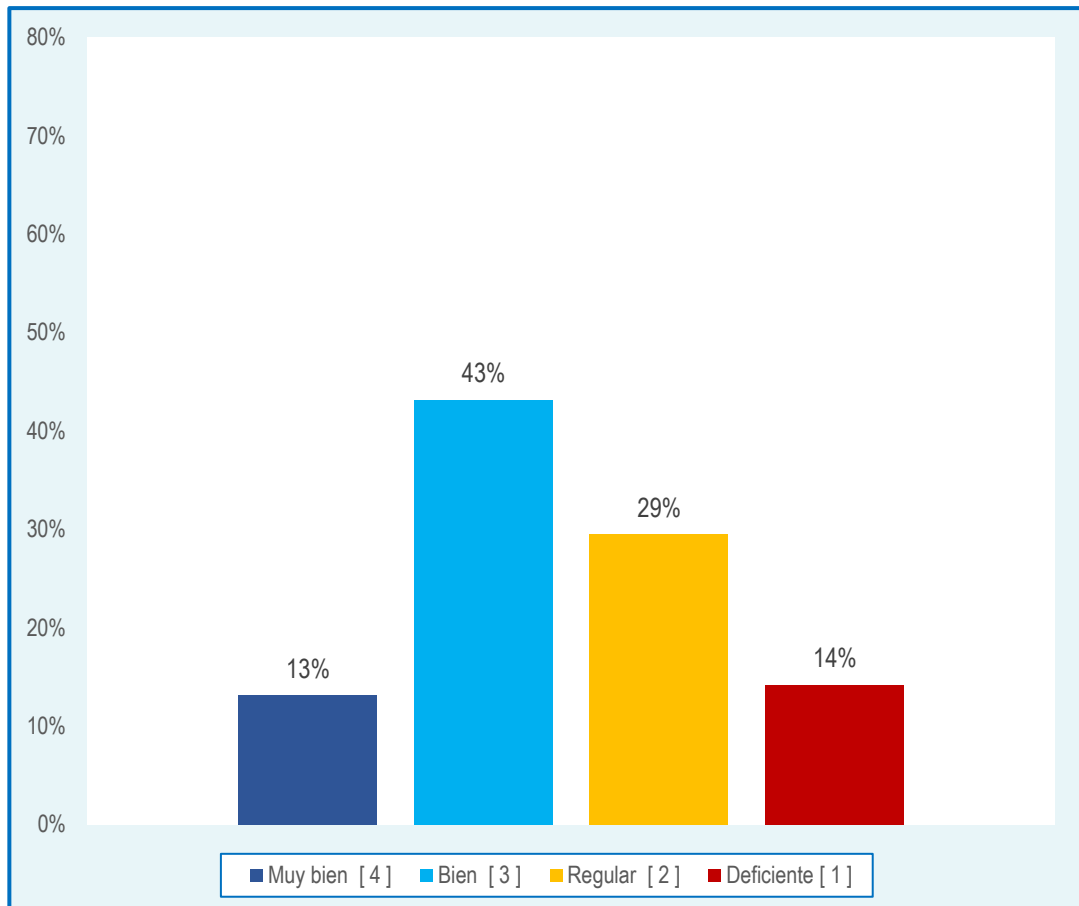


Figura 6. Efectividad de la enseñanza y aprendizaje en la educación virtual.

En esta pregunta se aprecia que los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial consideran en un 44 % ha sido bien la enseñanza y aprendizaje en la educación virtual, simultáneamente con un 7 % los estudiantes manifiestan que ha sido muy bien la enseñanza y aprendizaje en la educación virtual.

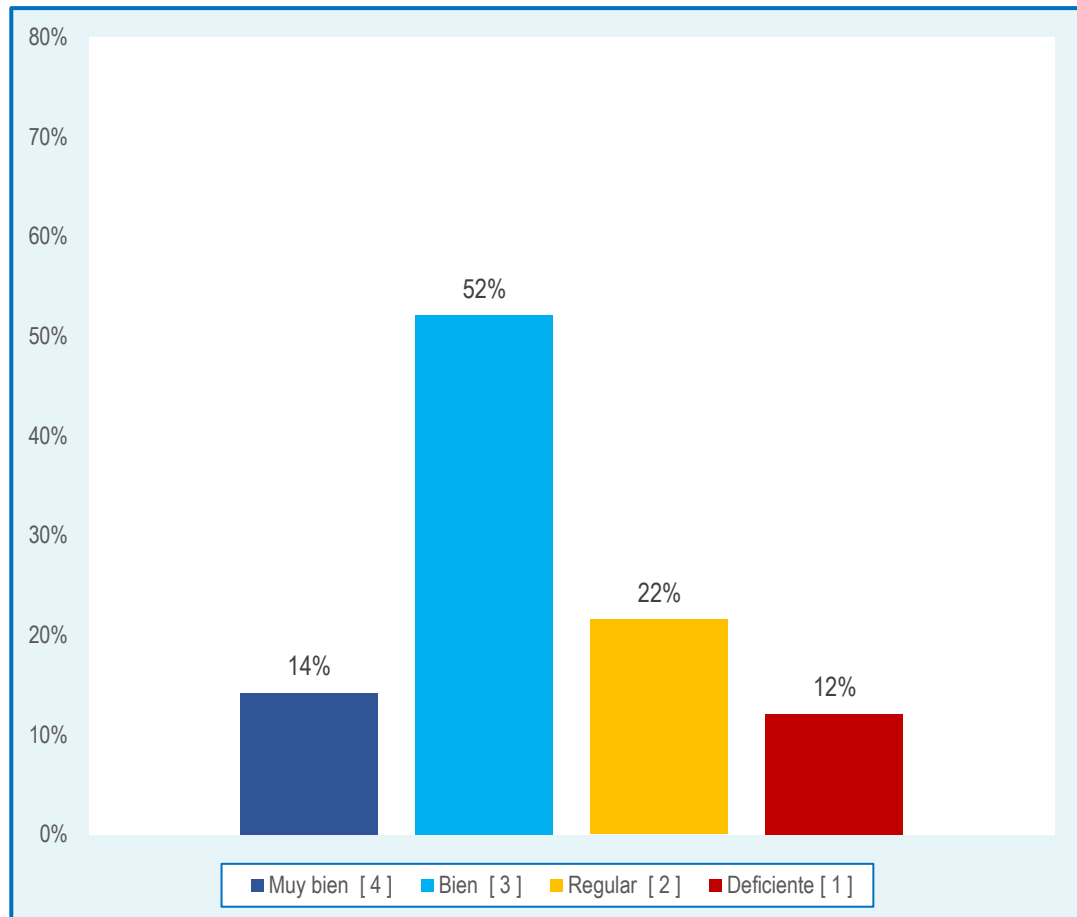
Concuerda con los estudios realizados según Pereira (2018) señala que la calidad de educación virtual se caracteriza por la didáctica del docente en diferentes espacios de enseñanza- aprendizaje, realizando diversas actividades formativas que estén inmersos a los cambios de nuestra sociedad.



*Figura 7.* Son efectivos son tus docentes al usar las plataformas virtuales para el trabajo sincrónico y asincrónico.

Respecto a esta pregunta se aprecia que en un 43 % consideran que está bien la efectividad de los docentes en usar las plataformas virtuales para el trabajo sincrónico y asincrónico, por otro lado, con un 13 % señalan que ha sido muy bien la efectividad de los docentes en usar las plataformas virtuales.

Se reafirma con los estudios realizados según Barrera y Mullo, (2018) sostiene que las plataformas virtuales en la educación superior, es prioritario esta herramienta para transmitir saberes, así también se construye aspectos importantes en ese proceso de aprendizaje con las plataformas virtuales; así mismo se puede ver que el docente con este recurso didáctico realiza trabajos sincrónicos y asincrónicos considerando las diversas aplicaciones y el interés del estudiante de esa manera fomentar el análisis crítico reflexivo.



*Figura 8.* Utilidad de las plataformas virtuales que ofrece la Universidad Nacional del Altiplano para aprender en casa.

En esta pregunta se precisa donde el 52% de los estudiantes de la escuela Profesional de Educación Inicial consideran que está bien las plataformas virtuales que ofrece la Universidad Nacional del Altiplano para aprender en casa, mientras que el 12% quienes opinan que ha deficiente las plataformas virtuales que ofreció la Universidad.

Lo cual afirman Hernández y Infanta, (2017) que en las aulas de educación superior universitarias los docentes aplican diferentes acciones en la interacción durante el proceso enseñanza y aprendizaje también se adecua a la coyuntura actual, todo ello enfocado en la misión y visión institucional, la cual lleva aún trabajo de compromiso tanto en el lado pedagógico y tecnológico de esa manera alcanzar las expectativas de los estudiantes universitarios.

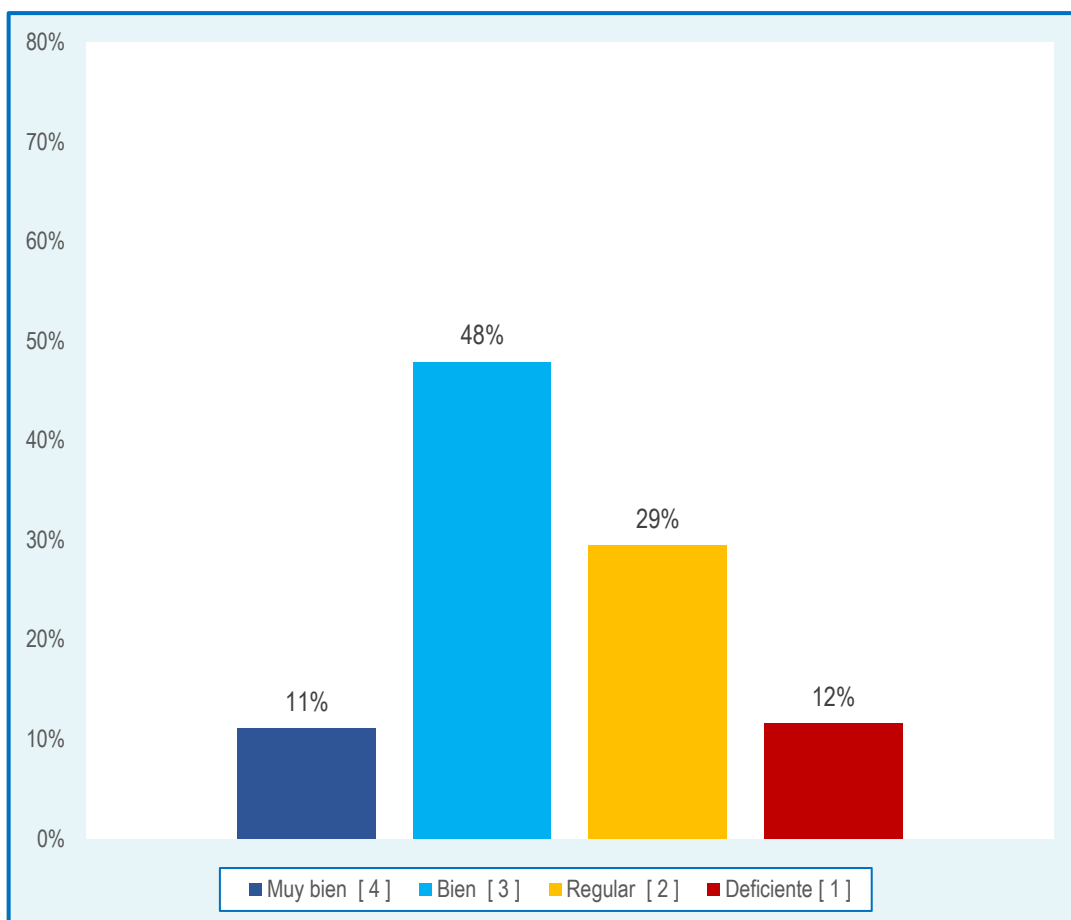


Figura 9. El link de videoconferencias es publicado en los cursos con anticipación.

Con respecto a la pregunta se observa que el 48% consideran que está bien el link de videoconferencias publicados con anticipación, mientras el 11% manifiestan que está muy bien la publicación del link de videoconferencias de manera anticipada.

Se puede afirmar según Cabero (2003), que las videoconferencias que hacen uso como recurso educativo se utilizan para aplicar diferentes estrategias didácticas, y como aplicarlos durante el proceso es por ello que la publicación de link para ingresar a estas plataformas de interacción sean publicadas con anticipación para el conocimiento del estudiante, con ello podemos diferenciar cierta ventaja u obstáculo que pueden tener los docentes y estudiantes a la hora de la ejecución de la misma manera ver qué aspectos se debe mejorar.

#### 4.1.2 Resultados de satisfacción de los estudiantes

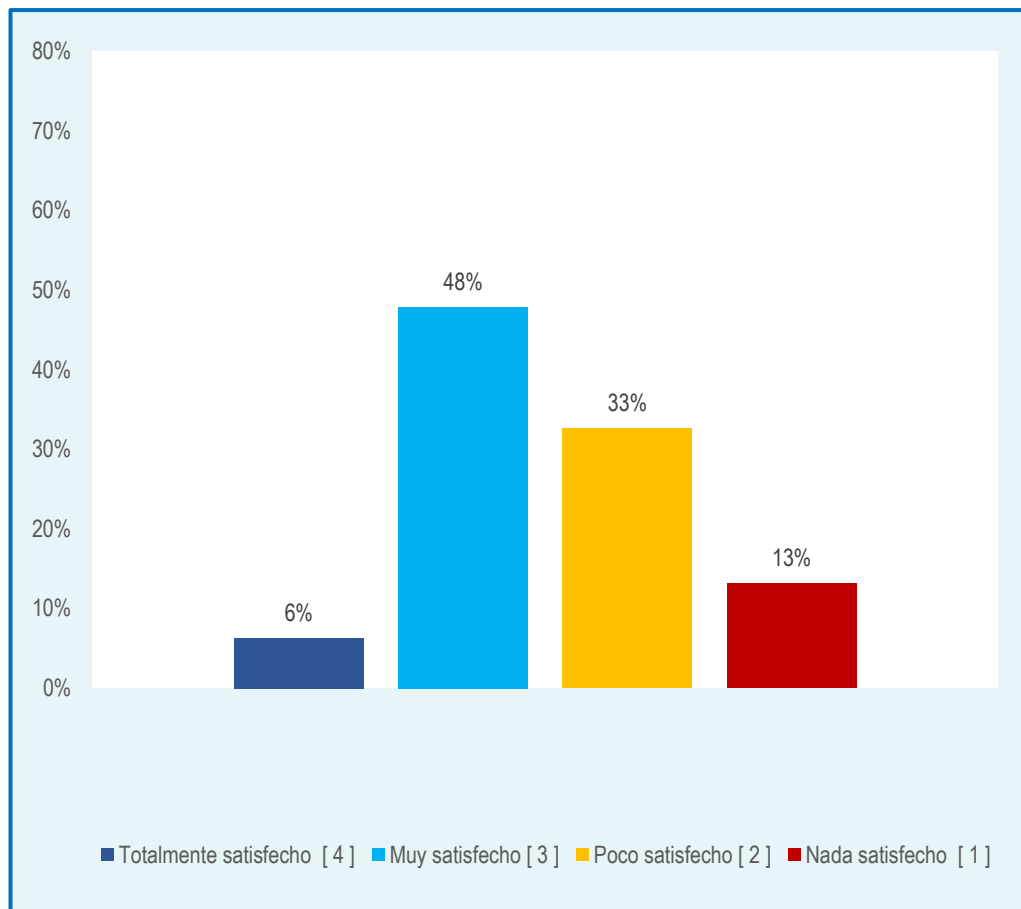
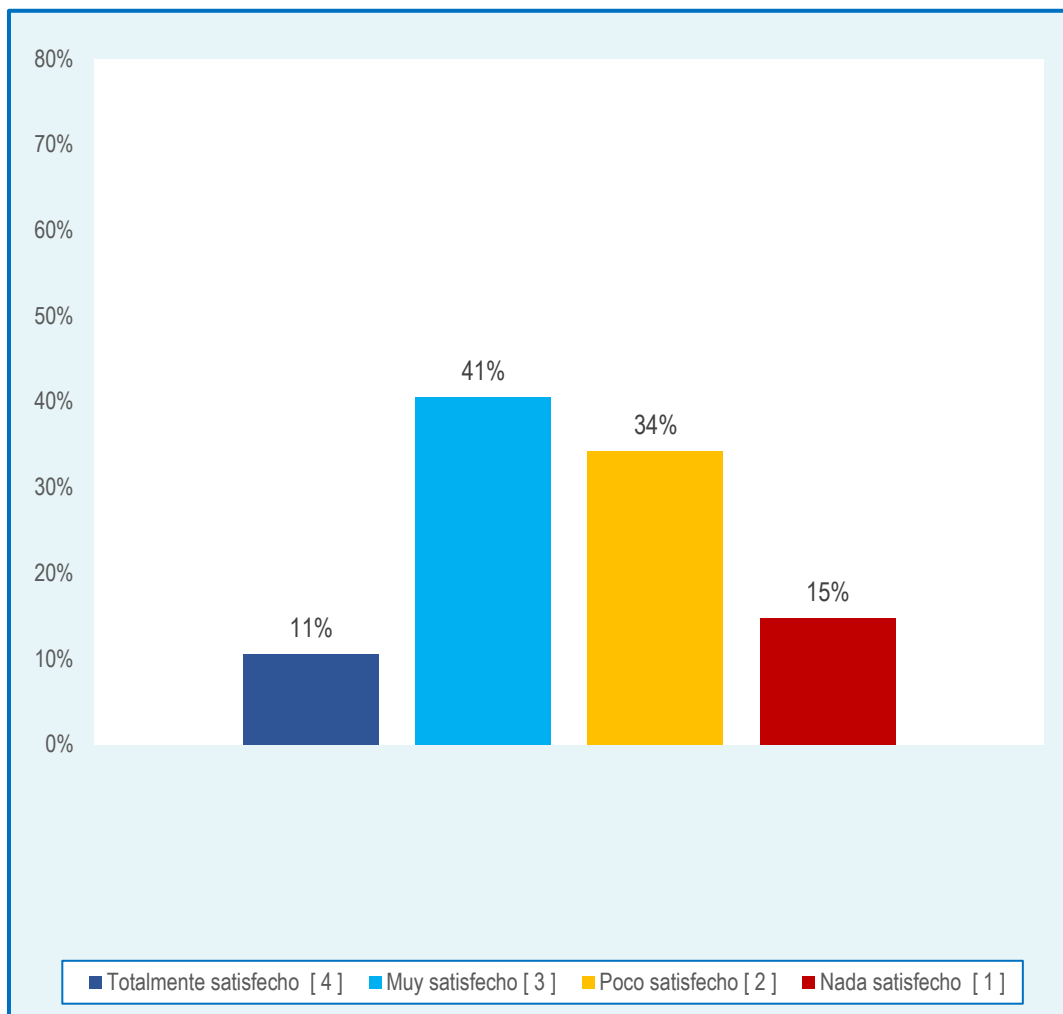


Figura 10. Estas satisfecho con la educación virtual.

En cuanto a esta pregunta se aprecia que las señoritas estudiantes del Programa de Estudios de Educación Inicial consideran en un 48 % que están muy satisfechos con la educación virtual, También en un 6% consideran que están nada satisfecho con la educación virtual durante el COVID 19.

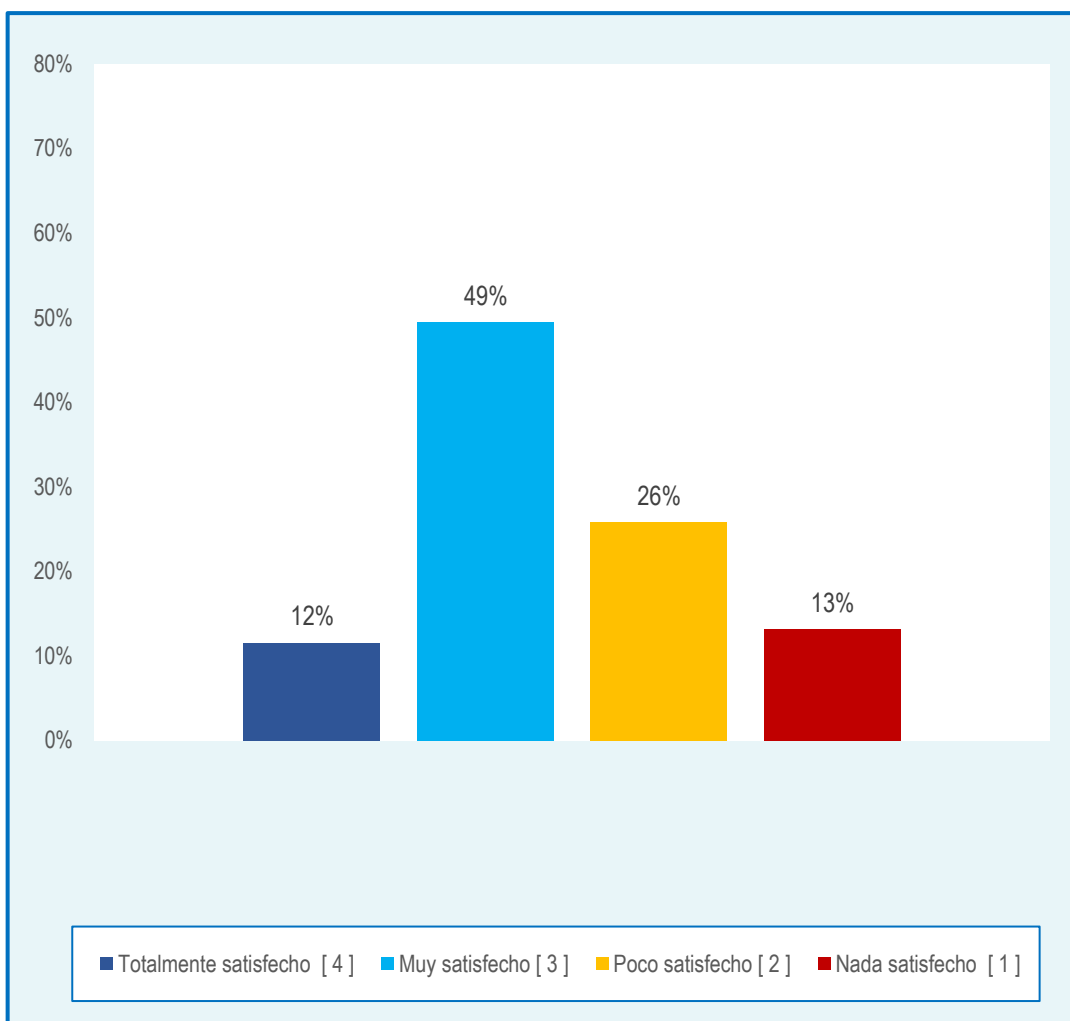
Por lo que nos afirma según estudios realizados de Ministerio de Educación del Perú (2003) menciona que la Educación a distancia es una modalidad del Sistema Educativo caracterizada por la interacción simultánea o diferida entre los actores del proceso educativo, facilitada por medios tecnológicos que propician el aprendizaje autónomo, es aplicable a todas las etapas del sistema educativo, de acuerdo con la normatividad en la materia.



*Figura 11.* Estás satisfecho con la plataforma virtual Lurasia que ofrece la Universidad Nacional del Altiplano.

En esta pregunta se aprecia que los estudiantes consideran del Programa de Estudios de Educación Inicial en un 41% consideran que están muy satisfecho con la plataforma virtual Lurasia que ofrece la Universidad Nacional del Altiplano, por otro lado, en un 11% totalmente satisfecho.

Se afirma con los estudios realizados de Barrera y Mullo, (2018) donde sostienen que las plataformas virtuales tienen un lugar muy alto en la educación superior universitaria ya que es una herramienta de interacción de transferencia de conocimientos, también es un recurso capaz de mejorar y potenciar el lado crítico reflexivo, aplicando el manejo y uso en diferentes estrategias didácticas virtuales de esa manera alcanzar las expectativas de los estudiantes.



*Figura 12.* Estas satisfecho con el horario programado para las clases sincrónicas y asincrónicas.

Con respecto a esta pregunta se precisa que los estudiantes consideran que en un 49% consideran que están muy satisfecho con el horario programado para las clases sincrónicas y asincrónicas, por otro lado, un 12 % manifiestan que están totalmente satisfecho con el horario programado síncronas y asíncronas.

Se corroborar según los estudios realizados de Asalde y Cárdenas, (2020) manifiestan que se debe alcanzar la satisfacción de los estudiantes porque se considera como eje primordial, es por ello que se debe conocer las necesidades y expectativas de los estudiantes para el desarrollo académico haciendo uso del trabajo asincrónico y sincrónico.

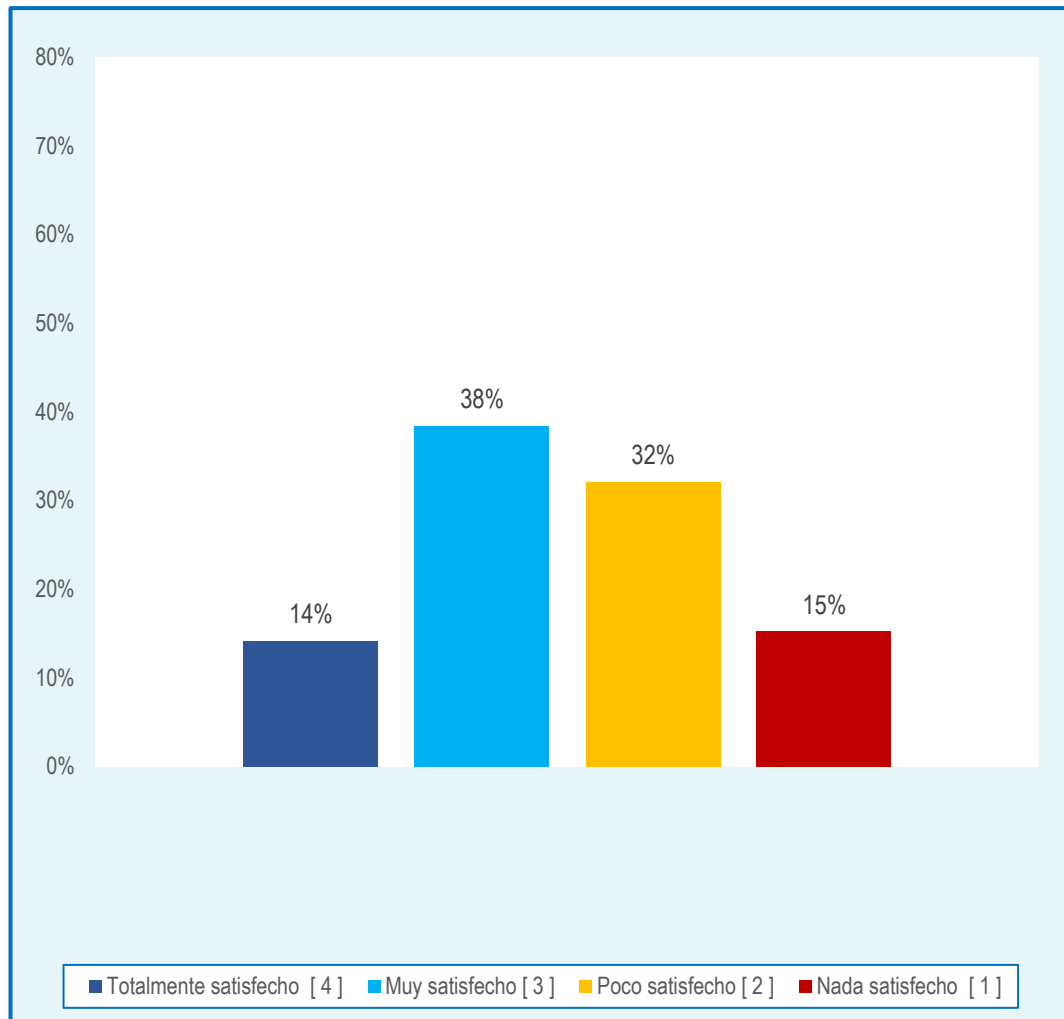
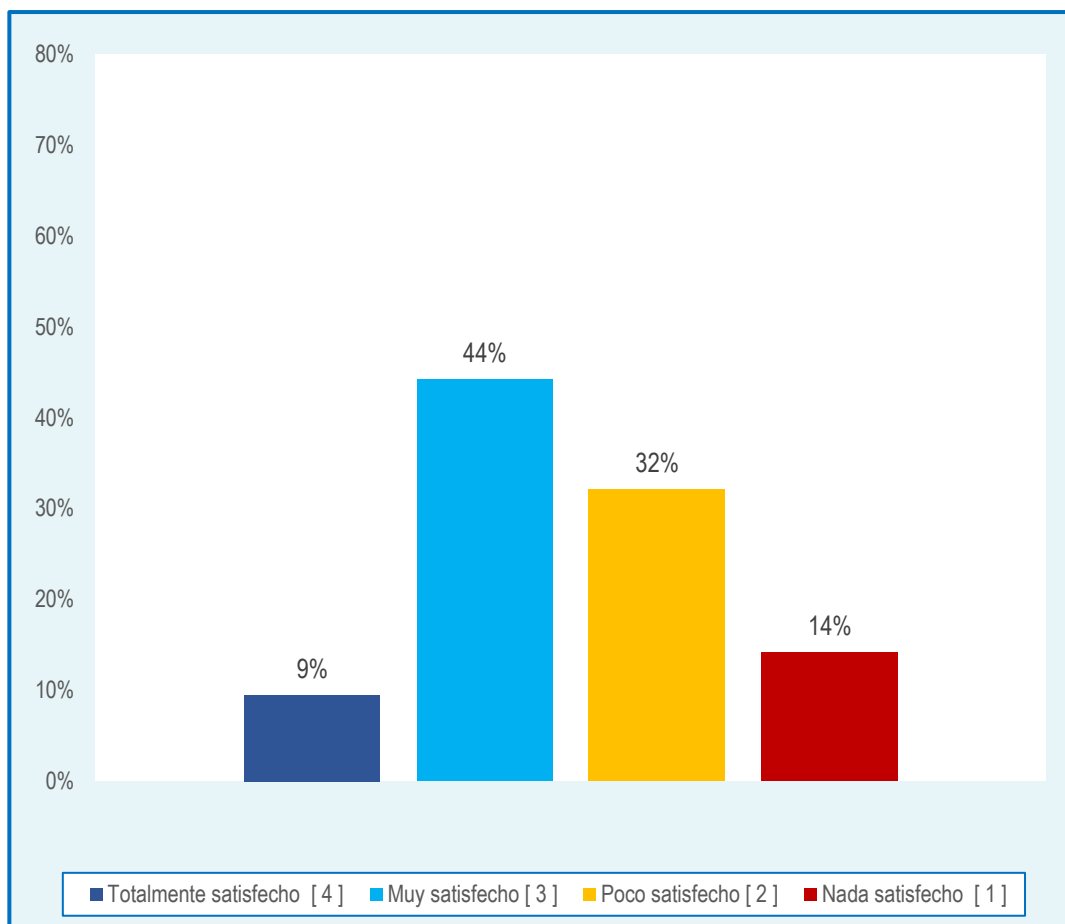


Figura 13. Estas satisfecho con la metodología de enseñanza en la educación virtual.

En cuanto a esta pregunta se precisa que los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial consideran en un 38% consideran que están muy satisfecho con la metodología de enseñanza en la educación virtual, por otro lado, un 14% manifiestan están satisfechos con la metodología de enseñanza.

Se afirma los estudios realizados de Guevara (2020) que una manera de aprender de los estudiantes universitarios es considerando la estrategia metodológica del aula invertida, donde el estudiante es autónomo, crítico, reflexivo y competente, así mismo el docente es mediador de conocimientos y aprendizajes con su interacción y dinamismo.





*Figura 14.* Estas satisfecho con el examen programado en el aula virtual de la Universidad Nacional del Altiplano

En cuanto a esta pregunta se precisa que los estudiantes del Programa de Estudios de Educación de Inicial en un 44% consideran que es tan muy satisfecho con el examen programado en el virtual de la UNA Puno, sin embargo, el 9% mencionan que están totalmente satisfecho,

Se corrobora con los estudios realizados por Hernández y Infanta, (2017) en donde menciona que en el proceso de enseñanza-aprendizaje y evaluación. se plantean aspectos importantes con respecto a lo organizativo, pedagógico y tecnológico para satisfacer las expectativas y exigencias de los estudiantes universitarios de acuerdo a la naturaleza de su área, de esa manera poder alcanzar el logro de las competencias en los estudiantes.

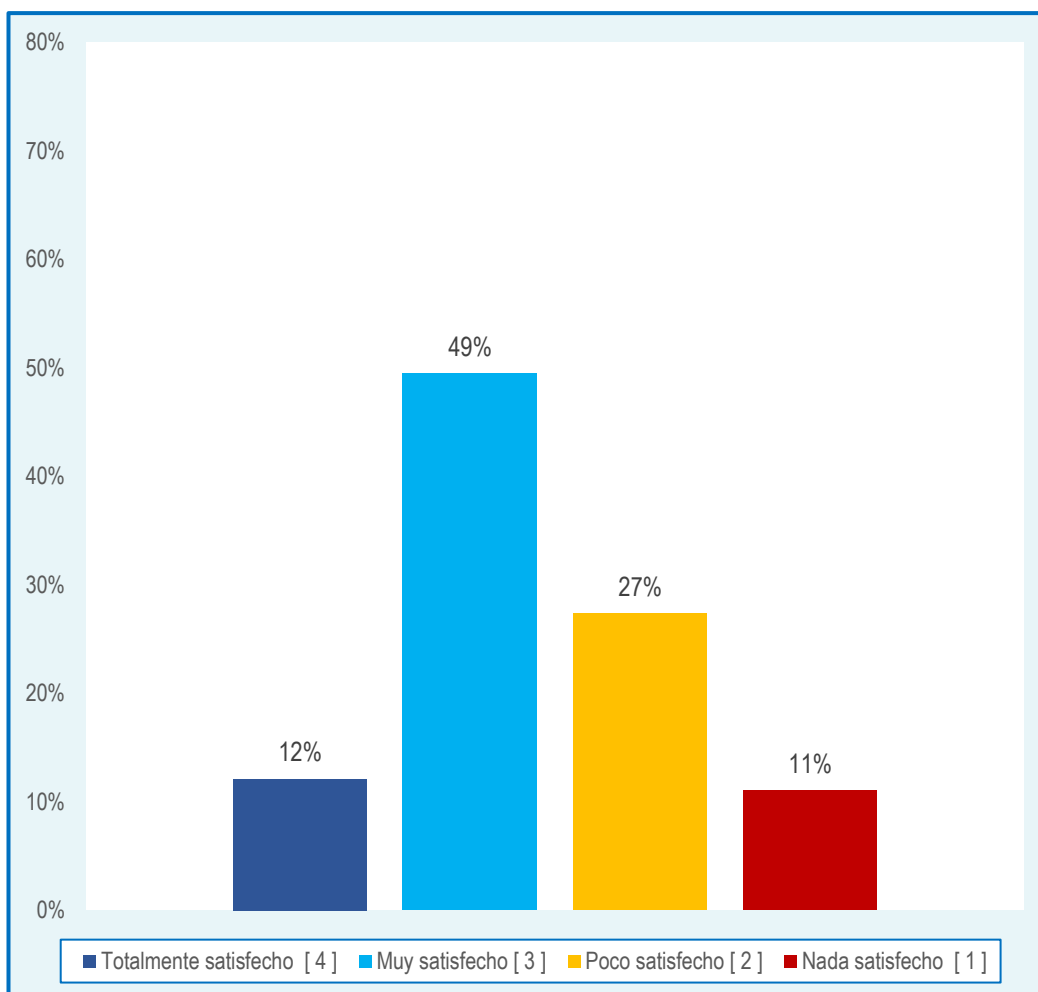


Figura 15. Estas satisfecho con tu calificación en la educación virtual.

En cuanto a esta pregunta se aprecia que en un 49% consideran que están muy satisfechos con sus notas, sin embargo, el 11% manifiestan que no están nada satisfecho con la calificación.

Lo cual se afirma con los estudios realizados de Quesada (2013) donde indica que en esta modalidad virtual la evaluación de aprendizaje y enseñanza en los estudiantes es que ellos alcancen el logro de diversas competencias de acuerdo al área para su formación de esa manera valorar la calidad.

### 4.1.3 Resultados comparativos de calidad de la educación virtual y satisfacción de estudiantes

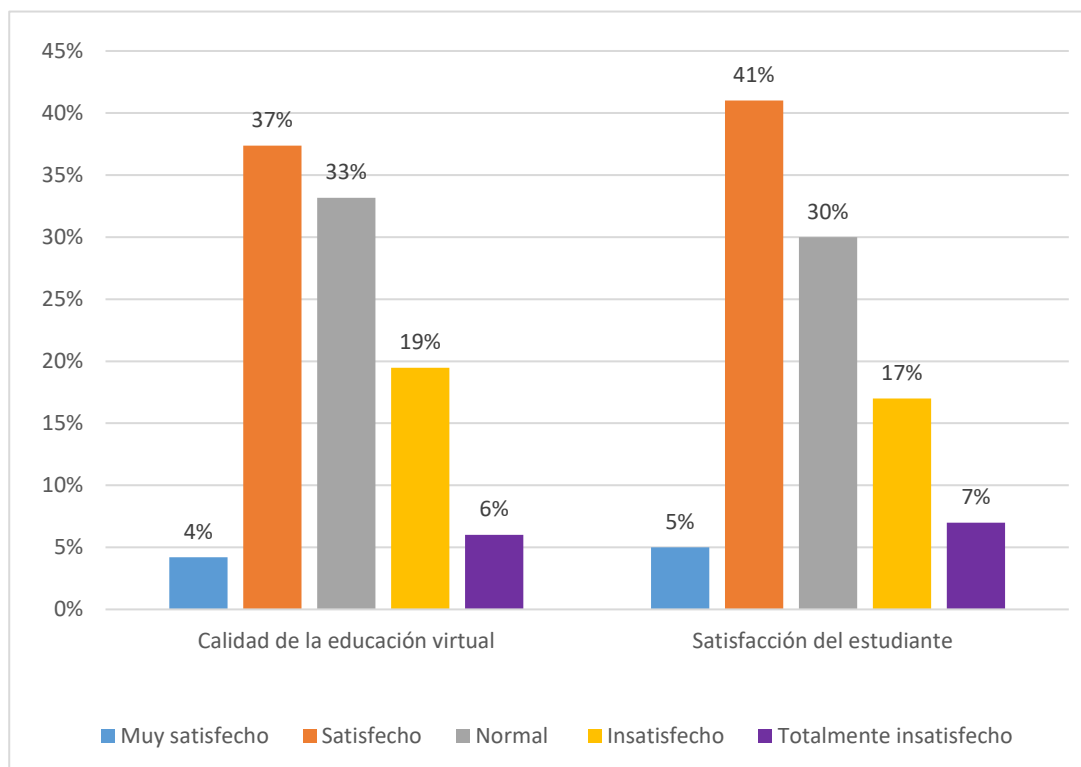


Figura 4. Porcentaje de niveles de calidad de la educación virtual y satisfacción de los estudiantes.

Fuente: Encuesta de investigación. Por J. Justo.2022

En la figura 4, se puede apreciar que los mayores porcentajes se ubican en el nivel satisfecho para la variable Calidad de la educación virtual (37%) y se muestra que el (19%) se encuentra en nivel insatisfecho, para la variable satisfacción del estudiante tiene un mayor porcentaje el nivel satisfecho (41%) y que el (17%) se encuentra en el nivel insatisfecho. Porcentaje de niveles de calidad de la educación virtual y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno – 2022.

El nivel de calidad educativa y satisfacción de los estudiantes Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, acerca del servicio de los docentes, dio un resultado satisfecho, las metodologías de enseñanzas utilizadas para los estudiantes son muy valoradas contribuyen correctamente a su formación universitaria.

Según Surdez *et al.*, (2018) sostienen que en el progreso de un país es muy importante contar con una gran medida de calidad educativa que ofrezcan las instituciones

universitarias de la misma forma también se considera la satisfacción estudiantil para poder analizar. En su investigación Tasayco (2013), menciona que la UNESCO propone objetivos para garantizar la educación en incrementar la calidad de la educación y fortalecer la parte administrativa como también la gestión de todo el sistema educativo. Por otro lado Vidal y Morales, (2010) sostienen que se debe considerar un sistema educativo seguro en calidad educativa teniendo las siguientes características; cambio e innovación Participación de toda la familia educativa, adaptar a las necesidades de los estudiantes, la comodidad y motivación del docente.

#### 4.1.4 Resultados inferenciales

##### Hipótesis general

H0: La educación virtual no se relaciona con la satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la UNA Puno.

H1: La educación virtual se relaciona con la satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la UNA Puno.

Nivel de significación: 0.05, Regla de decisión: Si  $p$  valor  $< 0.05$ , rechazar H0; Si  $p$  valor  $> 0.05$ , aceptar H1

Tabla 4

*Resultados de correlación del objetivo general del estudio*

		La calidad de la educación virtual	Satisfacción del estudiante
La calidad de la educación virtual	Correlación de Pearson	1	,7784
	Sig. (bilateral)		,000
	N	190	190
Satisfacción del estudiante	Correlación de Pearson	,7784	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	190	190

De los resultados de la tabla 15, se aprecia que entre la calidad de la educación virtual y la satisfacción de estudiantes existe relación al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p=0.00 < 0.05$ ). Con respecto al grado de correlación entre variables, el coeficiente de correlación Rho de Pearson registra un valor de 0,778 que evidencia entre las variables una correlación positiva alta.

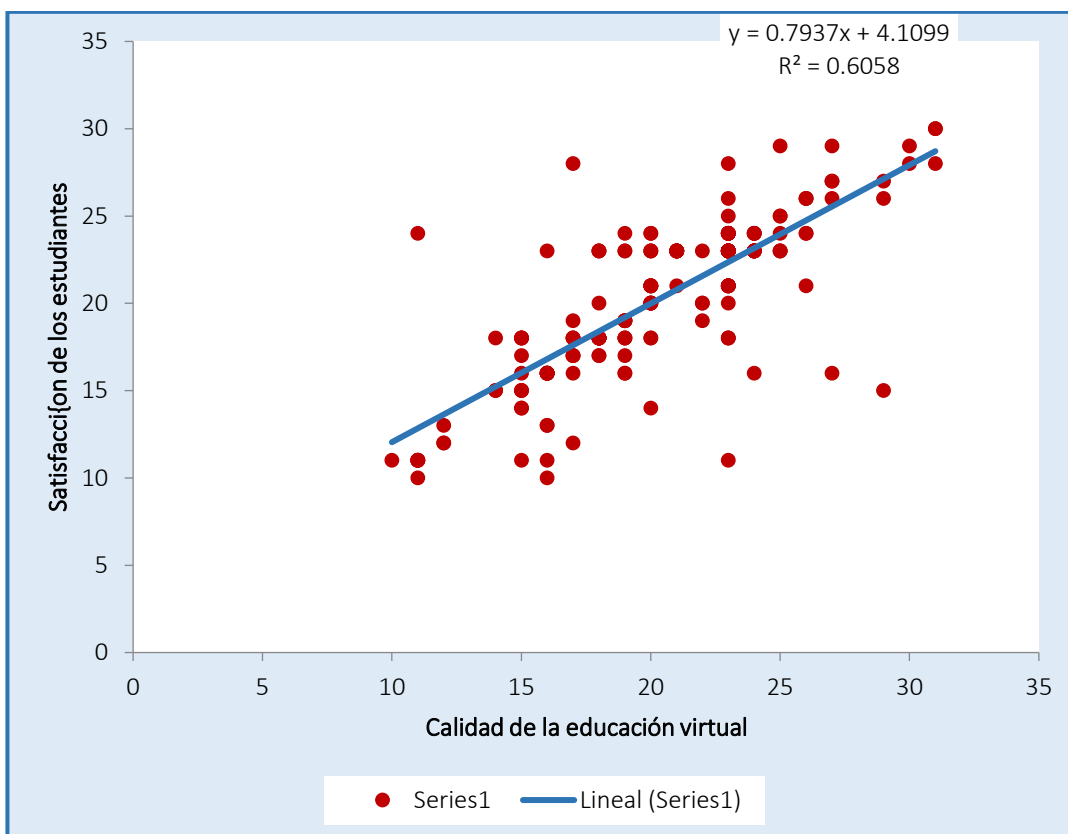


Figura 5. Gráfico de dispersión del objetivo general

## 4.2 Discusión

La educación virtual, en nuestro país, se desarrollaba generalmente en los niveles de educación superior. Sin embargo, la demanda era específica y voluntaria. Hasta que debido a los cambios que se tuvieron que realizar en las actividades, debido a la pandemia del Covid 2019, se impulsó a los estudiantes universitario, cambiar su educación presencial a la modalidad virtual. Esta medida no sólo se aplicó aquí, varios países también se adaptaron a este cambio.

En los resultados obtenidos se aprecia que los mayores porcentajes se ubican en el nivel satisfecho para la variable calidad de la educación virtual (37%) y el (19%) muestra en nivel insatisfecho, para la variable satisfacción del estudiante tiene un mayor porcentaje

el nivel satisfecho (41%), el nivel insatisfecho (17%), se puede afirmar que la relación entre las variables en los estudiantes de la EPEI (Escuela Profesional de Educación Inicial) de la UNAP 2022 es significativa. Del 100% de los encuestados, se halló  $r = 0,778$ , este resultado se interpreta como una relación positiva alta, asimismo, se interpreta como una significativa relación entre las variables. Los resultados obtenidos se asemejan con los de Anton (2020), evidencian que la enseñanza virtual está en un nivel medio con un 73% y la satisfacción académica también de nivel medio con un 76%, por tanto, se concluye que ( $r=0,719$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ) existe relación directa y significativa entre la educación virtual y satisfacción académica de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao, 2020.

Los resultados de Llerena (2021) coincide con la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción estudiantil de los estudiantes del segundo año del nivel secundaria de la I.E.P. Juan Pablo Magno en el distrito de Tiabaya, 2021; por lo tanto la educación virtual se relaciona de manera significativa con la satisfacción del estudiante, siendo su coeficiente de correlación 0.827, indica que existe una correlación alta, mientras que el sig. (bilateral) = 0,000 siendo este menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna". Por otro lado, la investigación se inclina a las obtenidas por Vilcatoma (2020) donde la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP, concluye que la satisfacción de los encuestados demuestra que el 54.9% del total de encuestados califican como medio la satisfacción, mientras que un 45.1% califican como alta satisfacción; por otro lado, cabe señalar que ningún encuestado tiene baja satisfacción.

Sin embargo, Martelo *et al.*, (2020) en su investigación obtuvo una lista de factores que fueron sometidos a una exhaustiva evaluación por parte de expertos, quienes analizaron las relaciones entre ellos para clasificarlos, lo cual indica que en la CEV (Calidad en la Educación Virtual) todas las variables y factores son importantes y se deben tener en cuenta a la hora de formular estrategias para implementar mejoras en esta modalidad de estudio. No concuerdan los resultados señalados por Anton (2020) quién mostró que el 84.0% opina que la plataforma Moodle es poco adecuada para la satisfacción de una buena calidad del usuario de entornos virtuales, mientras que, para la población del presente trabajo, su gran mayoría califica su calidad de educación virtual como regular.



En la investigación, se aprecia diferencias en el resultado por Durán (1989), donde se observar un alto grado de satisfacción (44%) con las expectativas referentes a la lista de discusión presentada en la plataforma virtual, un 77.8% cumplió sus expectativas con la plataforma virtual y que un 100% con las conferencias brindadas. Por lo tanto, se inclinan con las obtenidas por Soto (2020) por su parte la educación virtual está fuertemente relacionada con la satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa de Trujillo, con  $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$  y un coeficiente de correlación Rho de Pearson igual a 0.994 por lo tanto se determina un nivel satisfecho respecto a la educación virtual recibida pues las estudiantes.

Así mismo, las conclusiones se inclinan con las obtenidas por Valdez (2017) donde se determina la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.827 de correlación alta, Por ello, es importante también señalar estudios específicos sobre la plataforma usada por los estudiantes de la población señalada. La situación varía en un contexto internacional, el educando asume un compromiso mayor en la interacción social con el personal de la institución docente y estudiantes ya busca establecer una red de trabajo para alcanzar calidad educativa y satisfacción estudiantil.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Según los resultados de la investigación el nivel de satisfacción y la calidad en la educación virtual de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2022 es significativa de tal modo se acepta la hipótesis, con respecto al grado de correlación entre variables, el coeficiente de correlación Rho de Pearson registra un valor de 0,778 que evidencia entre las variables una correlación positiva alta en la investigación.

**Segunda:** Con respecto al objetivo la calidad de la educación virtual, se concluye que es significativa donde los estudiantes consideran en un 37% que están satisfechos con la calidad de la educación virtual en la Escuela Profesional de Educación Inicial, por otro lado, en un (19%) se encuentra en un nivel insatisfecho, ya que durante la pandemia tuvieron dificultades con la conectividad y acceso a plataformas digitales principalmente en las zonas rurales donde no había internet. Esto concuerda con los estudios realizados según Surdez *et al.*, (2018) sostienen que en el progreso de un país es muy importante contar con una gran medida de calidad educativa que ofrezcan las instituciones universitarias, así mismo Pereira (2018) donde señala que la calidad de educación virtual se caracteriza por la práctica del docente en diferentes espacios de enseñanza aprendizaje.

**Tercera:** En cuanto al objetivo la satisfacción en la educación virtual, se concluye que es significativa donde las estudiantes mencionan en un 41% que están satisfechos con las clases virtuales, por otro lado, también manifiestan en un 17% que se encuentra en el nivel insatisfecho, donde se percibe el poco conocimiento en la utilización de las tecnologías de comunicación e información, poca interacción y participación por el lado del estudiante. Sin embargo, se corrobora con los estudios realizados por

Asalde y Cárdenas, (2020) manifiestan que se debe alcanzar la satisfacción de los estudiantes porque se considera como eje primordial, es por ello que se debe conocer las necesidades y expectativas de los estudiantes. Por otro lado Burgos (2017) indica que la satisfacción es el cumplimiento de las





perspectivas que tiene las personas de un producto o servicio, ello quiere decir que si hay aceptación del usuario.



## RECOMENDACIONES

- Primera:** Para la calidad educativa en la educación virtual y la satisfacción del estudiante, se debe poner más énfasis en la capacitación a los docentes y estudiantes con expertos en la materia respecto al manejo de las aulas virtuales, como también todos los estudiantes deben contar con internet ilimitado desde sus hogares para desarrollar sus clases sincrónicas y asincrónicas y de esa manera poder alcanzar la expectativa del estudiante.
- Segunda:** A las autoridades académicas de la Universidad Nacional del Altiplano que se debe incluir en su currículo de las diferentes escuelas y/o programas instrumentos normativos adecuados para la incorporación, regulación y reglamentación en la educación virtual, con lo que se pretende mantener niveles de calidad educativa adecuados con la incorporación de las tecnologías de información y comunicaciones en los programas formativos tanto para la semipresencialidad y presencial en educación superior.
- Tercera:** Se recomienda a la dirección Académica de la Escuela Profesional de Educación Inicial UNA Puno, seguir mejorando algunos aspectos tecnológicos e innovando estrategias didácticas virtuales para la enseñanza - aprendizaje centrándose en las necesidades y expectativas del estudiante

## BIBLIOGRAFIA

- Alfaro, J., Guzmán, J., Reyes, F., García, C., Varela, J., & Sirlopú, D. (2016). *Satisfacción global con la vida y satisfacción escolar en estudiantes chilenos*. *Psykhé, Chile*, <https://doi.org/10.7764/psykhe.25.2.842>
- Anton, M. G. (2020). *Enseñanza virtual y satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Callao*, 2020. Universidad César Vallejo Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53563/Anton\\_PMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53563/Anton_PMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arce, C. (2018). *Universidad peruana unión*  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1080/Amado\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1080/Amado_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Asalde, D., & Cárdenas, D. (2020). *Satisfacción de los estudiantes en la educación virtual: una revisión sistemática Trabajo [Universidad Peruana Unión]*. En *reponame: Repositorio UPeu* (Vol. 1).  
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3970>
- Barrera, V., & Mullo, A. (2018). *Plataformas-virtuales-educacion*.  
[https://www.eumed.net/rev/atlanter/2018/07/plataformas-virtuales-educacion.html?fb\\_comment\\_id=1945683888795709\\_4146938658670210](https://www.eumed.net/rev/atlanter/2018/07/plataformas-virtuales-educacion.html?fb_comment_id=1945683888795709_4146938658670210)
- Botello, J., Salinas, E. M., & Pérez, D. E. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5–26.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Burgos, C. (2018). *Universidad san pedro*. Universidad San Pedro.Lima, Perú.
- Cabero, J. (2003). *La videoconferencia: su utilidad didáctica*. En *Las nuevas tecnologías en los centros educativos*.  
<http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/30017>
- Canales, C. (2020). *Carrera de Marketing alumnos de la Universidad San Ignacio de Loyola 2020*.Lima , Perú.

- Carhuaz, E. O. (2020). *Satisfacción académica de los estudiantes universitarios en el marco de la educación virtual*. *Revista Científica de Comunicación Social*, 2, 16–24. <http://revistacientifica.bausate.edu.pe/index.php/brc/article/view/33>
- Cevallos, D. (2014). *La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano*. *Flumen*, 7(1), 3–8.
- Chávez, C., Florez, S., & Huahuacondo, M. (2021). *La educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en los cursos virtuales durante el semestre académico 2020-I de la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa-2020* (Tesis de Maest. proyecto de tesis DUCHE, 98).  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9944/P1.2047.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, M., Rivera, V., & Haro, G. (2021). *Percepción De La Educación Virtual En Instituciones De Educación Superior 2020 - 2020*. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 20(1), 8–21. <https://doi.org/10.33789/enlace.20.1.81>
- Choquehuanca, R. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Institución Educativa Primaria N° 70660 DE San Román Juliaca 2015*. 52.
- Copari, F. (2014). *La enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes del instituto superior tecnológico Pedro Vilcapaza - Perú*. *COMUNI@CCIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 5(1), 14–21.
- Crisol, E., Herrera, L., & Montes, R. (2021). *Educación virtual para todos: una revisión sistemática*. *Education and Information Technologies*, 26(2), 2053–2089.  
<https://doi.org/10.1007/s10639-020-10345-7>
- Cueto Blanco, S., Pipa Vallejo, A., González García, M., Pipa Muñiz, C., & Álvarez Álvarez, I. (2013). *Prevalencia de los dientes supernumerarios en la población infantil asturiana*. *Avances en Odontoestomatología*, 29(3), 131–137.  
<https://doi.org/10.4321/S0213-12852013000300003>
- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y satisfacción : el caso de la Universidad de Jaén*. *Revista de la educacion superior*, 45(178), 79–95.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

- Duran, M. (2017). *Percepción de los estudiantes acerca de la calidad de los servicios académicos prestados por el centro de educación básica alternativa “carmen rosa noguera” del distrito de Pomacachi, provincia de Acomayo – Cusco*. [Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Egidio, I. (2013). *Reflexiones en torno a la calidad de las estadísticas de mortalidad en Cuba*. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 51(1), 1–3.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1407961>
- Fainholc, B. (2004). *La calidad en la Educación a Distancia continúa siendo un tema muy complejo*. *RED. Revista de Educación a Distancia*, 3(12), 0.
- Figuroa, M. (2019). *Satisfacción académica, necesidades psicológicas básicas y estrategias de autorregulación académica en universitarios de primer año* [Universidad de Concepción - Chile].  
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/1193/1/Tesis Satisfacción académica.pdf>
- Figuroa, R. (2021). *Relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del postgrado de la Universidad Católica de Santa María - Arequipa 2020*. Universidad Católica de Santa María Escuela de Postgrado.  
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10908>
- Flores, J. (2003). *La Satisfacción Estudiantil como Indicador de la Calidad de la Educación Superior*. *Revista del Instituto de Investigaciones Educativas*, 7(12), 77 – 85.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178>
- Flores, R. (2020). *Educación Virtual y Satisfacción de los Estudiantes de una Institución de Educación Superior Tecnológica Privada, Piura, 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- García, L., Gutiérrez, E., & Moreno, I. (2021). *Video-conference: Educational tool to promote intercultural communication among students*. *Profesorado*, 25(2), 213–236. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v25i2.8265>
- Gonzales, Mi. C. (2021). *Factores Relacionados a La Satisfacción De La Educación*

- Virtual En Los Estudiantes De Medicina De La Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa 2021.* Tesis Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa Facultad De Medicina Arequipa Peru.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12305/MCgoqumc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granja, C. (2013). *Caracterización de la comunicación pedagógica en la interacción docente-alumno.* Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo, 15(2), 65–93.
- Guevara, M. (2020). *El aula invertida como metodología aplicada a estudiantes universitarios en el contexto covid-19.* Revista Científica Pakamuros, 8(4), 3–14.  
<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.145>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación. En Journal of Chemical Information and Modeling (sexta edic, Vol. 53, Número 9).* Mcgraw-hill / Interamericana Editores, s.a. de C.V. Edificio.  
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf>
- Hernández, R., & Infanta, M. (2017). *La clase en la educación superior, forma organizativa esencial en el proceso de enseñanza-aprendizaje La evaluación docente bajo la óptica del desarrollo profesional: el caso chileno Teacher Evaluation from the Standpoint of Professional Development: The.* Pedagogía universitaria, 20(1), 27–40. <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v20n1/0123-1294-eded-20-01-00027.pdf>
- Jaureguí, C. (2021). *“La influencia de la educación virtual para mejorar las competencias y los aprendizajes de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Callao”* Lima.
- Llerena, J. (2021). *Tesis :La educación virtual y la satisfacción estudiantil en el área de historia, geografía y economía de los estudiantes del segundo año de nivel secundaria de la i.e.p. Juan Pablo Magno en el distrito de Tiabaya, 2021.* Arequipa.
- Lopez, S. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales - un estudio en la Universidad Técnica de Manabí.* Instituto

*Polotecnico de Leiria, México.*

- Mancilla, A. M., Angeles, J. C., & Orosco, P. (2019). *Satisfacción De Los Estudiantes Universitarios Con Su Educación E Índice De Retención En Uicui*.  
[https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06 Sastisfaccion estudiantes AMancilla JCAngeles POrosco.pdf](https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Satisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf)
- Marciniak, R., & Gairín, J. (2017). *Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes*. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1), 217. <https://doi.org/10.5944/ried.21.1.16182>
- Martelo, R., Franco, D., & Oyola, P. (2020). *Factores que influyen en la calidad de la educación virtual*. *Espacios*, 41(46), 352–361. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n46p29>
- Ministerio de Educación del Perú. (2003). *Ley General de Educación N° 28044. 19 de Julio de 2003*, 36. Lima Perú.
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda [Universidad Peruana Cayetano Heredia]*. En Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia.  
[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paredes, J. J. (2017). *Gestión y Gerencia Educativa*. January, 0–21.  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.13071.28329>
- Pereira, S. (2018). *Propuesta de un modelo latinoamericano para apoyar la gestión de calidad de la educación virtual*. *Un*. 151(2), 10–17.  
<https://encuentros.virtualeduca.red/storage/ponencias/argentina2018/5nlw2kbIEAWuQyYQnnzqMIy5McdGpDzTGimHcnwa.pdf>
- Pino, H. (2021). *Escuela de Posgrado Escuela de Posgrado*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. 1–5. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Quesada, R. (2013). *Evaluación del aprendizaje en la educación a distancia “en línea”*. *Avances en Odontoestomatología*, 29(3), 131–137. <https://doi.org/10.4321/s0213->

12852013000300003

- Rodríguez, S. (2015). *La calidad de la enseñanza universitaria*. 1–16.  
<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3443/b15760170.pdf?sequence=1>
- Ruiz, C., & Dávila, A. (2016). Propuesta de buenas prácticas de educación virtual en el contexto universitario. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 49.  
<https://doi.org/10.6018/red/49/12>
- Sanchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. En C. A. C. R. Yadira Caballero Quintero (Ed.), *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición* (enero de 2).  
<https://doi.org/10.22518/book/9789588987729>
- Sibrián, L. A. (2017). *Expectativas de la formación universitaria desde la perspectiva de los estudiantes*. *Diá-logos*, 19, 25–37.  
<https://doi.org/10.5377/dialogos.v0i19.5481>
- Silvio, J. (2009). *Reflexiones sobre la calidad en la educación virtual*. *El Portal Educativo de las Américas*, 1, 1–10. <http://www.educoas.org/portal/bdigital/laeducacion/139/pdfs/139pdf4.pdf>
- Soto, K. A. (2020). *Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020*. [Tesis de maestría] [Universidad Cesar Vallejo]. En Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53563/Anton\\_PMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53563/Anton_PMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria* [Universidad Juárez Autónoma de Tabasco]. En *Educación y Educadores* (Vol. 21, Número 1).  
<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tacca, D. R., Tacca, A. L., & Cuarez, R. (2020). *Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario*. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1), e1085.



<https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>

- Tenorio, P., & Valles, S. (2021). *Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto* [Universidad Nacional de San Martín]. En *Universidad Nacional de San Martín*.  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/574>
- Valdez, E. (2017). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017 Tesis para optar el grado académico de : Maestro en Gestión Pública*. 140.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez\\_BEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez_BEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valencia, A. (2014). *ValenciaArrasAnnaKarina\_Tesis*. en “*Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Diferencias por géne* (Vol. 0, Número 0). Universidad de Salamanca Facultad De Educación.
- Valenzuela, J. (2009). *La calidad en la educación virtual: ¿son los estándares una “camisa de fuerza” para las instituciones educativas?* Iberoamericana de Investigación en Educación Superior, 1, 25–39.  
[https://www.researchgate.net/publication/280387282\\_La\\_calidad\\_en\\_la\\_educacion\\_virtual\\_son\\_los\\_estandares\\_una\\_camisa\\_de\\_fuerza\\_para\\_las\\_instituciones\\_educativas](https://www.researchgate.net/publication/280387282_La_calidad_en_la_educacion_virtual_son_los_estandares_una_camisa_de_fuerza_para_las_instituciones_educativas)
- Vásquez, A. (2013). *Calidad Y Calidad Educativa Quality and Quality Education*. *Investigacion Educativa*, 17(2), 49–71.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12799/2945>
- Vergara, J., Del Valle, M., Diaz, A., & Perez, M. V. (2018). *Adaptation of the academic satisfaction scale in Chilean University Students*. *Psicologia Educativa*, 24(2), 99–106. <https://doi.org/10.5093/psed2018a15>
- Vidal, M., & Morales, I. (2010). *Calidad educativa Educational quality*. *Educacion Media superior*, 24(2), 253–274.



Vilcatoma, N. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP* [Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8375>



## ANEXOS

**Anexo I. Cuadro matriz de consistencia**

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método	Estadística
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción y la calidad en la educación virtual de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno 2022?</p>	<p><b>Hipótesis General</b> EL nivel de satisfacción y la calidad en la educación virtual de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2022, es significativa.</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de satisfacción y la calidad en la educación virtual de los estudiantes del Programa de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b> Calidad de la educación virtual</p>	<p>Eficiencia de la educación virtual</p>	<p>Calidad Educativa Calidad educativa virtual Calidad educativa universitaria</p>	<p>Método Deductivo Enfoque Cuantitativo Tipo o Diseño descriptivo no experimental.</p>	<p>Encuesta Ficha de encuesta Cuestionario de Preguntas</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la calidad en la educación virtual en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano de la Provincia de Puno? ¿Cuál es la satisfacción en la educación virtual en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno?</p>	<p>La calidad en la educación virtual en los estudiantes del Programa de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, son significativas. La satisfacción en la educación virtual en los estudiantes del Programa de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2022, son significativas.</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la calidad en la educación virtual en los estudiantes del Programa de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Identificar la satisfacción en la educación virtual en los estudiantes del Programa de Educación Inicial de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.</p>	<p><b>Variable 2</b> Satisfacción de los estudiantes</p>	<p>Expectativa de los estudiantes</p>	<p>Satisfacción de la educación virtual universitaria Satisfacción de la enseñanza aprendizaje en la educación universitaria.</p>	<p>Nivel de alcance correlacional comparativo</p>	



**Anexo 2. Encuesta Nro. 1 calidad de educación virtual**

1. Los contenidos de los cursos son detallados.

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Deficiente

2. ¿El uso de las videoconferencias en los cursos son de fácil acceso para el estudiante?

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Deficiente

3. ¿Consideras que la comunicación es fluida entre docentes y estudiantes?

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Deficiente

4. ¿Qué tan importante es encender la cámara en las video conferencias entre el docente y los estudiantes?

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Deficiente

5. ¿Qué tan efectivo ha sido la enseñanza y aprendizaje en la educación virtual?

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Deficiente



6. ¿Qué tan efectivos son tus docentes al usar las plataformas virtuales para el trabajo sincrónico y asincrónico?

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Deficiente

7. ¿Qué tan útil ha sido las plataformas virtuales que ofrece la Universidad Nacional del Altiplano para aprender en casa?

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Deficiente

8. ¿El link de videoconferencias es publicado en los cursos con anticipación?

- Muy bien
- Bien
- Regular
- Deficiente



**Anexo 3.** Encuesta Nro. 2 satisfacción de los estudiantes

9. ¿Estas satisfecho con la educación virtual?

- ( ) Nada satisfecho
- ( ) Poco satisfecho
- ( ) Muy satisfecho
- ( ) Totalmente satisfecho

10. ¿Estás satisfecho con la plataforma virtual Laurasia que ofrece la Universidad Nacional del Altiplano?

- ( ) Nada satisfecho
- ( ) Poco satisfecho
- ( ) Muy satisfecho
- ( ) Totalmente satisfecho

11. ¿Qué tan satisfecho estas con el horario programado para las clases sincrónicas y asincrónicas?

- ( ) Nada satisfecho
- ( ) Poco satisfecho
- ( ) Muy satisfecho
- ( ) Bastante satisfecho

12. ¿Qué tan satisfecho estas con la metodología de enseñanza en la educación virtual?

- ( ) Nada satisfecho
- ( ) Poco satisfecho
- ( ) Muy satisfecho
- ( ) Totalmente satisfecho

13. ¿Estas satisfecho con el examen programado en el aula virtual de la UNA-Puno?

- ( ) Nada satisfecho
- ( ) Poco satisfecho
- ( ) Muy satisfecho
- ( ) Totalmente satisfecho



14. ¿Estas satisfecho con tu calificación en la educación virtual?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Muy satisfecho
- Totalmente satisfecho