

# Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja

*por Daniel Mijahuanga Chumbe*

---

**Fecha de entrega:** 12-oct-2022 10:11a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1923471429

**Nombre del archivo:** INFORME\_DE\_TESIS\_-\_DANIEL\_11-10-2022.docx (13.78M)

**Total de palabras:** 21138

**Total de caracteres:** 110266



Esta obra está bajo una [Licencia  
Creative Commons Atribución -  
4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



Obra publicada con autorización del autor

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja

<sup>12</sup> Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa

**AUTOR:**

**Daniel Mijahuanga Chumbe**

**ASESOR:**

**Lic. M.Sc. Fausto Saavedra Hoyos**

**Tarapoto - Perú**

**2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



Educación virtual y <sup>1</sup> satisfacción académica en estudiantes de maestría de  
Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja

<sup>3</sup> Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la  
Educación con mención en Gestión Educativa

**AUTOR:**

Daniel Mijahuanga Chumbe

**ASESOR:**

Lic. M.Sc. Fausto Saavedra Hoyos

Tarapoto - Perú

2022

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



<sup>1</sup> Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja

**AUTOR:**

**Daniel Mijahuanga Chumbe**

<sup>2</sup> Sustentada y aprobada el 27 de julio del 2022, ante el honorable jurado:

.....  
**Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez**

**Presidente**

.....<sup>2</sup>  
**Lic. M.Sc. Carlos Alberto Flores Cruz**

**Secretario**

.....  
**Lic. M.Sc. Luis Alberto Fernández Sanjinés**

**Miembro**

.....<sup>3</sup>  
**Lic. M.Sc. Fausto Saavedra Hoyos**

**Asesor**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa

Los suscritos declaran que el presente trabajo de tesis, es original en su contenido y forma.

.....  
Daniel Mijahuanga Chumbe  
Ejecutor

<sup>3</sup>.....  
Lic. M.Sc. Fausto Saavedra Hoyos  
Asesor

## Declaratoria de autenticidad

**Daniel Mijahuanga Chumbe**, con DNI N° 71852750, egresado de la Escuela Posgrado, Programa de Maestría en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa, Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 27 de julio del 2022.



.....  
**Daniel Mijahuanga Chumbe**

DNI N° 71852750

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darme sabiduría, salud, alegría y la oportunidad de seguir adelante para poder cumplir mis objetivos y metas. A mi padre, Concepción Mijahuanga Rivera por su consejos y apoyo incondicional que me brindó junto a mi querida madre Dalila Chumbe Torres, además a mis hermanos dándome apoyo para no quedarme en el camino.

**Daniel Mijahuanga chumbe.**

## Agradecimiento

Agradezco el amor y cariño de mis padres por estar presente en mi formación académica y profesional enseñándome valores y principios éticos

<sup>45</sup>  
A los maestros de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación y Humanidades – Rioja, por sus enseñanzas brindadas durante la especialización de maestría; al doctor Luis Manuel Vargas Vásquez por apoyarme en la construcción de conocimientos en la especialidad de investigación

A todos los maestrantes que participaron y brindaron su apoyo <sup>2</sup> en el recojo de información para que esta investigación sea ejecutable.

**Daniel Mijahuanga chumbe**

## 2 Índice general

	Pág.
Dedicatoria .....	vii
Agradecimiento .....	viii
Índice general .....	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras .....	xii
Resumen .....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	4
<b>REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA</b> .....	4
1.1. Antecedentes de la investigación .....	4
1.2. Bases teóricas .....	6
1.2.1. Educación virtual .....	6
1.2.2. Dimensiones de educación virtual .....	8
1.2.3. Teoría que sustentan la educación virtual .....	10
1.2.4. Satisfacción académica .....	13
1.2.5. Dimensiones de satisfacción académica .....	19
1.2.6. Teoría que sustentan la satisfacción académica .....	20
1.3. Definición de términos básicos .....	22
<b>CAPÍTULO II</b> .....	24
<b>MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	24
2.1. Sistema de hipótesis .....	24
2.2. Sistema de variables .....	24
2.3. Tipo y nivel de investigación .....	28
2.4. Diseño de la investigación .....	28
2.5. Población y muestra .....	29
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	31
2.8. Métodos .....	33

<b>CAPÍTULO III</b> .....	34
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	34
3.1. Resultados .....	34
3.2. Discusión de resultados .....	53
<b>CONCLUSIONES</b> .....	58
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	60
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	61
<b>ANEXOS</b> .....	68
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	69
Anexo 2. Cuestionario “A” .....	71
Cuestionario “B” .....	73
Anexo 3. Constancia de aplicación .....	75
Anexo 4. Confiabilidad de la “Educación virtual” .....	76
Confiabilidad “Satisfacción académica” .....	80
Anexo 5. Validación de instrumentos .....	84
Anexo 6. Evidencias de aplicación .....	93

## 1 Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Educación Virtual.....	25
Tabla 2 Satisfacción académica.....	26
Tabla 3 Nivel de medición de la variable educación virtual.....	27
Tabla 4 Nivel de medición de las dimensiones de educación virtual.....	27
Tabla 5 Nivel de medición de la variable satisfacción académica.....	27
Tabla 6 Nivel de medición de las dimensiones de satisfacción académica.....	27
Tabla 7 Técnicas e instrumentos.....	30
Tabla 8 Rangos y nivel de confiabilidad de Cronbach.....	31
Tabla 9 Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson.....	32
Tabla 10 Codificación educación virtual y satisfacción académica.....	32
Tabla 11 Baremos de la variable educación virtual.....	32
Tabla 12 Baremos de la variable satisfacción académica.....	33
Tabla 13 Relación entre la educación virtual y satisfacción académica.....	34
Tabla 14 Nivel de la dimensión informativa de la educación virtual.....	35
Tabla 15 Nivel de la dimensión práctica de la educación virtual.....	37
Tabla 16 Nivel de la dimensión comunicativa de la educación virtual.....	39
Tabla 17 Nivel de la dimensión tutorial-evaluativa de la educación virtual.....	41
Tabla 18 Nivel de la variable educación virtual.....	43
Tabla 19 Nivel de la dimensión calidad de la institución.....	44
Tabla 20 Nivel de la dimensión expectativas de los maestrantes.....	46
Tabla 21 Nivel de la dimensión enseñanza docente.....	48
Tabla 22 Nivel de la variable satisfacción académica.....	50
Tabla 23 Grado de correlación entre la educación virtual y la calidad de la Institución.....	51
Tabla 24 Relación entre la educación virtual y las expectativas de los maestrantes.....	52
Tabla 25 Relación entre la educación virtual y enseñanza docente.....	53

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Valoración <sup>1</sup> de la dimensión informativa de la educación virtual .....	36
Figura 2. Valoración de la dimensión práctica de la educación virtual. ....	38
Figura 3. Valoración <sup>1</sup> de la dimensión comunicativa de la educación virtual. ....	40
Figura 4. Valoración de la dimensión tutorial-evaluativa de la educación virtual .....	42
Figura 5. Nivel <sup>2</sup> de la variable Educación virtual.....	43
Figura 6. Valoración de la dimensión calidad de la institución .....	45
Figura 7. Valoración de la dimensión expectativas de los maestrantes .....	47
Figura 8. Valoración de la dimensión enseñanza docente .....	49
Figura 9. Nivel de la variable Satisfacción académica.....	50

## Resumen

La investigación titulada: “Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción académica de los estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja. El estudio fue realizado en base a la investigación aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental, la población y muestra de estudio fue de 45 maestrantes. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento dos cuestionarios para medir cada variable. En los resultados se evidenciaron que el nivel de la variable educación virtual es regular, con un promedio de valoración del 48.44%; para la dimensión informativa con un valor del 46.3%, la dimensión práctica con un valor del 51.2%, la dimensión comunicativa con un valor del 47.8% y la dimensión tutorial-evaluativa con un valor del 48.6%, son considerados como regulares; para la variable satisfacción académica obtiene un resultado del 52.01%, considerado como regular; para la dimensión calidad de la institución su valor fue de 49.7%, la dimensión expectativa de los maestrantes el valor fue del 52.9%, la dimensión enseñanza docente obtuvo un valor del 53.6%, considerados como regulares. Se concluye que existe relación directa y significativa entre la educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.

**Palabras clave:** Educación virtual, satisfacción académica, maestría, gestión educativa.

## Abstract

The research entitled: "Virtual education and academic satisfaction in master's degree students in educational management at the National University of San Martín, Rioja.", aimed to determine the relationship between virtual education and academic satisfaction of master's degree students in educational management at the National University of San Martín, Rioja. The study was conducted on the basis of applied research, correlational level and non-experimental design, the study population and sample consisted of 45 master's students. The survey was used as a data collection technique and two questionnaires were used as instruments to measure each variable. The results showed that the level of the virtual education variable is regular, with an average value of 48.44%; the informative dimension has a value of 46.3%, the praxis dimension a value of 51.2%, the communicative dimension a value of 47.8% and the tutorial-evaluative dimension a value of 48.6%, they are considered as regular. The academic satisfaction variable obtained a result of 52.01%, considered as regular; for the dimension quality of the institution its value was 49.7%, the dimension expectation of the master's students the value was 52.9%, the teaching dimension obtained a value of 53.6%, considered as regular. It is concluded that there is a direct and significant relationship between virtual education and academic satisfaction in students of the Master's Degree in Educational Management at the National University of San Martín, Rioja.

**Key words:** virtual education, academic satisfaction, master's degree, educational management.

## Introducción

La educación virtual es un mecanismo de alto impacto para desarrollar una cobertura pertinente asociado con la calidad de la educación en cualquier etapa y forma, gracias a la multimedialidad, las funciones de hipertexto y sus interacciones (Morales et. Al, 2016). En la actualidad la educación virtual ha tomado relevancia e importancia para la sociedad, la pandemia debido al covid – 19 que se desarrolló a nivel mundial ha demostrado cambiar nuestra forma de vivir, pensar y sobre todo el método de estudiar; las universidades, colegios, institutos tecnológicos, se han adaptado y han logrado conectar a la comunidad estudiantil capacitando en las diversas plataformas y herramientas digitales que existen, logrando desarrollar ventajas y desventajas en la educación virtual. Asimismo, Medrano y Pérez (2010) afirman que la satisfacción académica es un componente muy importante que analiza y describe parcialmente la adaptación del éxito académico, satisfacción en el desarrollo del estudiante e incorporación social. <sup>22</sup> La satisfacción de los estudiantes refleja el avance de desarrollo de los servicios académicos y administrativos; es fundamental saber la forma de expresión al momento de ejecutar sesiones, interconectándose, comunicándose con los docentes y compañeros, así como la colaboración de los trabajos en equipos (Jiménez et. al, 2011)

La situación mundial que nos enfrentamos a provocado grandes desafíos en los últimos años, <sup>14</sup> la actual crisis sanitaria provocada por el surgimiento del Covid - 19 obligó a los gobiernos a tener <sup>24</sup> que cerrar las puertas de las Instituciones Educativas y universidades, como gran medida para suavizar el impacto de la pandemia, afectando de manera directa cerca del 94% de los estudiantes en todo el mundo. En la última década empresas privadas han logrado tecnificar la enseñar el uso de la virtualización para que las instituciones impartan la educación de manera remota (Anton, 2020). La mayor parte de los estudiantes no están de acuerdo en recibir una educación virtual, por la falta de conectividad y la mala señal que receptionan sus equipos.

A nivel nacional, la población estudiantil no ha tenido acceso al internet y el apoyo del estado fue muy tardío, las universidades han logrado implementar sus propios sistemas y programas virtuales para tener una <sup>48</sup> interacción mutua entre los docentes y los estudiantes. Según Olivera (2020) afirma que la satisfacción académica de los estudiantes en el marco de la educación virtual muestra una satisfacción media del 73.9%, en un nivel bajo refleja

el 15.3% y por último el nivel alto representa un 10.7%. respecto a la asociación de la satisfacción en el servicio educativo el 62.3% es considerado como medio, el 25.2% es bajo y alto el 12.6%, donde se evidencia la existencia a una baja satisfacción.

La investigación se ejecutó en la Universidad Nacional de San Martín, Rioja (Unsm) ubicado en el Jr. Santo Toribio 1200, distrito y provincia de Rioja. Los problemas que se presentaron, respecto a la variable “educación virtual”, se evidenciaron que los docentes regularmente proporcionan información de materiales didácticos para el desarrollo de sus actividades; en cuanto a la dimensión práctica, donde las actividades de aprendizaje son individuales y colectiva son regulares; en cuanto a la dimensión comunicativa, la interacción entre los maestrantes y los docentes a cargo de los cursos de maestría, es regular; respecto a la dimensión tutorial – evaluativa, la destreza de los docentes fueron regulares durante cursos virtuales, evidenciado falta de habilidades y exigencia en los trabajos asignados a los maestrantes. Respecto a la variable “satisfacción académica”, existe los siguientes problemas con la calidad de la Institución, la percepción del servicio recibido en el desarrollo de las clases virtuales y el servicio de apoyo para el manejo del cisco webex fue regular; en cuanto a las expectativas de los maestrantes, la satisfacción por las clases virtuales, fue regular; en cuanto a la enseñanza los docentes, la interacción con los maestrantes dentro de la sala virtual fue regular. De acuerdo a la problemática evidenciada se planteó el problema general: “¿De qué manera se relaciona la educación virtual y satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja?”.

De acuerdo al contexto problemático se planteó el objetivo general: “Determinar la relación entre la educación virtual y satisfacción académica del estudiante de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022”. Y los objetivos específicos fueron: “Analizar el nivel de la educación virtual de los estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022; Identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022; Analizar la relación que existe entre la educación virtual y la calidad de la institución de la satisfacción académica del estudiante de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022; Determinar qué relación existe entre la educación virtual y la expectativa de los maestrantes de la satisfacción académica

en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022; e Identificar la relación que existe entre la educación virtual y enseñanza docente de la satisfacción académica del estudiante de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022". Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; se utilizó el método analítico-sintético. La hipótesis general fue: Hi: Existe relación significativa entre la educación virtual y la satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja. Y finalmente la conclusión general fue: "Existe una asociación entre las variables estudiadas, evidenciándose por la prueba estadística de correlación de Pearson (0,480), es decir correlación positiva débil; con significancia bilateral de 0,001 siendo menor al 0,0"

El informe final está estructurado por tres capítulos de acuerdo al manual de investigación de la (Unsm):

En el capítulo I, en los antecedentes se buscaron temas similares a la investigación principal, en las bases teóricas se fundamentan el tema de investigación y por último esta la definición de términos, donde se redacta las principales palabras claves.

En el capítulo II, se redacta la hipótesis, la operacionalización, los materiales y métodos que se utilizaron en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo III, se redactan los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos específicos y generales planteados. Después se redactan las conclusiones finales, las recomendaciones se plasman de acuerdo a cada objetivo, la bibliografía se redactó de acuerdo a las normas actualizadas y finalmente los anexos.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### A nivel internacional

Cedeño (2020) en su tesis denominada “*Herramientas 2.0 para el refuerzo académico virtual de educación cultural y artística para décimo año*”. Como objetivo general el autor planteó la elaboración de un módulo de educación que sea interactivo y que sirva para reforzar el conocimiento académico, sobre la materia de E.C.A., de los estudiantes de décimo año de la I.E. de educación básica “Galo Plaza Lasso” ubicada en Quito. La metodología empleada responde a un enfoque mixto que incluye una investigación tanto cuantitativa como cualitativa, las técnicas de recolección de datos son la encuesta y la entrevista, utilizando como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista, los cuales fueron dirigidos a los maestros y alumnos en cuanto a la primera técnica, y con respecto a la entrevista fue dirigida a la directora de la institución. Como resultados, se determinó que la gran mayoría de los estudiantes de dicha casa de estudios tienen conocimiento de las herramientas digitales y virtuales, sin embargo, solo la mitad del tiempo lo dedican para su reforzamiento académico, utilizando las TIC mayormente para actividades de ocio y entretenimiento en las redes sociales.

Romero (2020) en su investigación titulada: “*La educación virtual, un imperativo en la Institución Educativa el Bosque de Soacha-Cundinamarca en tiempos de covid-19*”. Como principal objetivo buscó “Analizar el proceso transitorio de la educación presencial a una enseñanza virtual tanto en los alumnos como en los maestros de grado 11 de la Institución Educativa El Bosque de Soacha-Cundinamarca”. La metodología responde a una investigación de diseño no experimental, de alcance explicativo-correlacional, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, para lo cual el instrumento de recolección de datos fue una entrevista dirigida a 22 estudiantes que conformaron la muestra de estudio. El autor concluyó que, tras la crisis sanitaria mundial, la situación obligó tanto a los maestros y alumnos a adaptarse a un cambio repentino que implicó una transición de la presencialidad a la virtualidad, lo cual afectó negativamente el rendimiento de los alumnos, puesto que los docentes no

estaban capacitados eficientemente en el manejo de tecnologías digitales para dirigir una enseñanza virtual. Dicha problemática se vio acrecentada por la falta de herramientas tecnológicas y la poca preocupación de las autoridades educativas para formar y capacitar continuamente a los docentes en el uso de las Tecnologías de Información.

### **A nivel nacional**

Correa (2021) en su tesis titulada: “*Educación virtual y satisfacción académica de los estudiantes de fisioterapia y rehabilitación de un Instituto Superior, Querecotillo 2021*”, orientó su objetivo en “Identificar la relación que existe entre la educación virtual y satisfacción académica de los estudiantes Fisioterapia y rehabilitación de un instituto superior, Querecotillo 2021”. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental correlacional, desarrollándose el instrumento del cuestionario para el recojo de datos a una muestra de 80 estudiantes. Los resultados mostraron que existe un nexo entre las variables de estudio con una correlación de  $\rho=0,653$ ; asimismo se demostró que las dimensiones de la variable educación virtual influye significativamente en la variable satisfacción académica.

Guevara (2021) en su investigación titulada: “*Entornos virtuales de aprendizaje y satisfacción académica en estudiantes de contabilidad de un Instituto Público de Lima, año 2021*”. Su objetivo fue “Determinar si existe relación entre entornos virtuales y satisfacción académica en estudiantes de contabilidad de un Instituto Público de Lima, año 2021”. Presentó un estudio cuantitativo, tipo básica, con diseño descriptivo correlacional de alcance transversal. Se aplicó a muestra de 70 estudiantes a través del instrumento del cuestionario. Los resultados descriptivos evidenciaron que el 40% de encuestados presentaron un nivel de grado bajo en la variable uso de entornos virtuales, de grado medio el 24,3%, finalmente el 35.7% de grado alto. Para la segunda variable el 38,6 % dijo que es baja, el 17,1 % dijo que es media y el 44,3 % dijo que es alta, y de la escala que identificó la relación con la segunda variable, la calidad de la institución presentó el 34,3 % de los estudiantes a un <sup>17</sup> alto nivel. En cuanto a las expectativas de los estudiantes, el autor dijo que solo el 32,9% de los estudiantes tienen calificaciones altas y en cuanto a la escala de enseñanza, la mayoría tiene calificaciones bajas con un 37,1%.

Finalmente concluyó que existió una relación significativa entre las variables propuestas, encontrando un nivel de correlación de 0,579 y un p-valor  $< 0,05$ .

Herrera (2021) en su tesis titulada: “*Educación virtual en tiempos de covid-19 y la procrastinación académica en la Escuela De Ciencias De La Comunicación de la Universidad Alas Peruanas*”. Se planteó como objetivo principal “Establecer la relación entre la educación virtual en tiempo de COVID-19 y la procrastinación académica en los estudiantes universitarios 2020”. En la metodología empleada se utilizó un diseño transversal de correlación no experimental. La muestra estuvo conformada por 135 estudiantes masculinos y femeninos, de los cuales se aplicó el cuestionario. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables de estudio mostrando una correlación media de 0.723.

### **A nivel local**

No se encontraron antecedentes actuales.

21

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Educación virtual**

#### **Concepto**

En la actualidad la educación virtual es vista con un método de aprendizaje y enseñanza por medio de uso de herramientas tecnológicas que permite romper barreras como la distancia interactuando desde cualquier parte del mundo, potenciando las capacidades de los estudiantes.

Según Guzmán (como se citó en Arras et. al, 2017) afirma que la educación es una considerada como una etapa de desarrollo en base a una comunicación social, estableciendo ciertos contextos y cosmovisiones que llevan a cabo los actores principales como los docentes, estudiantes, que en la actualidad se ve modificado por nuevos diseños y modelos de socialización y comunicación.

Para otros autores, el concepto de educación según (Lashinki, 2012) menciona que la educación es el acto y el efecto de proporcionar, desarrollar, capacidades intelectuales, o el método de enseñar a una persona, lo que nos lleva a reflexionar lo real versus lo virtual.

Para distribuir e investigar informaciones nuevas, extendiendo espacios, tanto de educación como de formación, a partir de métodos de enseñanza y/o aprendizaje, dando lugar a un nuevo un cambio de estudio, la educación virtual o técnicas educativas, cuya vía de comunicación es una red informática (Giani y Martone, 2006).

La educación tiene lugar en un espacio virtual, donde los usuarios estudiantes y docentes adopten una variedad de métodos para compartir la información en base a sistemas informáticos, redes de comunicación y aplicaciones informáticas. Desde el punto de vista de Barchelor (2019) afirma que el uso de las herramientas virtuales y el internet se han ampliado velozmente en la industria de la educación en relación con el conocimiento y aprendizaje se ha ampliado

### **Características**

En esta investigación se determinó las siguientes características

- Adapta datos, textos, gráficos, audio, sonido e imágenes a través de la programación contante de clases a distancia.
- Es barato, porque desde cualquier lugar puede estar presente sin la necesidad que el docente este cerca.
- La virtualidad es casi igual con el estudio presencial siempre y cuando este alineado al plan de estudios.
- El estudio virtual es renovador de acuerdo a la dinámica que permite la adquisición de nuevos métodos de aprendizaje.
- Es moderno, porque estamos actualizados constantemente con la información gracias al internet y a las redes de navegación.
- El desarrollo del aprendizaje es participativo, tanto por medio digital como presencial
- Los estudiantes pueden desarrollar trabajos colaborativos y debates en foros o grupos virtuales.

### **Importancia**

La educación virtual en la actualidad ha cobrado gran importancia desde el inicio de la epidemia que ha paralizado y aislado a las personas en todo el mundo. Las universidades, entidades públicas, empresas privadas, colegios, etc. Han tenido que adaptarse a la virtualidad realizando trabajos remotos por varios años hasta el retorno de la presencialidad; los estudiantes han logrado adaptarse a esta herramienta desarrollando que el aprendizaje sea independiente. La importancia de la educación virtual desde el punto de vista de Medina (2019) afirma que la enseñanza virtual se da por medio herramientas e instrumentos de uso virtual para poder adquirir un autoaprendizaje más proporcional que el presencial se debe distribuir las tareas, y el manejo de diferentes plataformas

### **Retos de la educación virtual**

Los retos que actualmente enfrenta la educación virtual son la integración de las tecnologías actualizadas que brindan comunicación e información denominada también (TIC), sirve para el tratamiento inmediato y colaborativo para el proceso de desarrollo del aprendizaje en la práctica; resulta indicar que la educación virtual es desafiada por creencias negativas, por parte de la sociedad que parece preferir la educación presencial, a pesar de las ventajas que trae de la virtualización. De acuerdo con Calderón (2020) el desafío es suprimir o eliminar las opiniones que la educación virtual es sinónimo de una deficiente calidad, son creencias que envuelve a este tipo de enseñanza, las innovaciones y desarrollos tecnológicos han logrado potenciar las tecnologías educativas ofreciendo estudios básicos nivel inicial y primario hasta la educación superior.

#### **1.2.2. Dimensiones de educación virtual**

En esta investigación se tomaron en cuenta las siguientes dimensiones

##### **a) Informativa**

Los módulos de procesamiento de teoría de contenidos de información son los que dan acceso a los docentes a transmitir informaciones relevantes de

las sesiones de aprendizaje de la asignatura, pueden ser de todo tipo de materiales, libros, notas, enlaces a sitio web destinados a la lectura para el desarrollo del aprendizaje. Según Ára y Adell (2009) da a conocer una colección de diferentes fuentes, documentos o elementos de información o contenido texto (escrito en Word o PDF) que los estudiantes pueden descubrir por sí mismo; los materiales específicos de puede complementar con otros tipos de recursos que el docente selecciona y envía a los estudiantes por medio de enlaces.

### **Materiales didácticos**

Los docentes deben brindar información a través de las herramientas virtuales, utilizando diferentes tipos de enlaces web, plataformas digitales, los materiales de estudio compartidos deben avivar el interés y la motivación de los maestrantes en el desarrollo de las clases virtuales.

### **Procedimientos de estrategias**

Se debe utilizar mecanismos estratégicos estableciendo diferentes acciones que facilite la ejecución del estudio virtual, asimismo, de manera organizada aprender a resolver problemas de manera sencilla cuando no se pueda acceder a informaciones que nos brinda la Institución.

### **Documentos complementarios**

Hace referencia en utilizar diferentes documentos digitales externos cuando el docente tiene problemas en utilizar la web o la existencia de alguna falla en la plataforma; además, en el desarrollo de las clases las informaciones deben estar actualizadas.

### **b) Práctica**

La práctica en otros términos se refiere a la práctica que permite organizar, planear y ejecutar eficientemente la información. Estas actividades los docentes lo definen y lo conceptualizan, además, están diseñadas para facilitar el desarrollo del aprendizaje, esto incluye ciertas tareas a desarrollar: entre ellas tenemos a la intervención con ideas propias en los foros para luego ser debatidos; asimismo, contribuir en la redacción de

ensayos, artículos, creación base de datos, prepararse para trabajos colaborativos, resolver problemas, planificar y desarrollar investigaciones, etc. La variedad de actividades y tareas que puede proporcionar el docente es inmensa, cuyo principal objetivo es garantizar que las tareas de conocimiento se ejecuten positivamente (Área y Adell, 2009).

**c) Comunicativa**

Los módulos de comunicación disponibles como el Moodle, foro, chat, etc. Posibilitan de manera sencilla la comunicación entre los docentes y estudiantes expresando y resolviendo dudas, haciendo preguntas, fomentando un desarrollo de aprendizaje. Las aulas virtuales se convierten en simples almacenes de archivos y documentos digitales. En este sentido, se puede distinguir el tipo de comunicación: La asincrónica, se fundamenta en intercambiar la información el cual es procesada de manera conveniente, por ejemplo, correos electrónicos, redes sociales, foros; y la sincrónica se basa en una comunicación virtual establecida en el mismo tiempo por ejemplo las video llamadas, llamadas telefónicas, clases virtuales en tiempo real (Área y Adell, 2009)

**d) Tutorial – evaluativa**

El docente debe desarrollar ciertas funciones para asumir el rol de evaluador según Área y Adell (2009) sugieren que las principales destrezas a construir son: ejercicios para motivar, reforzar y encauzar prácticas de estudio, para organizar el trabajo cooperativo y familiarizarse con el trabajo virtual en la educación, utilizando libros de texto digitales.

### **1.2.3. Teoría que sustentan la educación virtual**

En el presente estudio se ha tenido en cuenta las siguientes teorías:

**a) Teoría transaccional**

Esta teoría planteada por Moore (1977) sugiere que la educación es un proceso transaccional que implica la relación de los docentes con los alumnos desde una perspectiva compleja, vista como dimensiones intrínsecas que influyen en la calidad educativa donde el principal factor determinante es la distancia existente entre los actores (profesor y alumno),

ya que, según este autor la denominada “distancia transaccional” está presente no solo en esta versión del estudio virtual, sino que también se presenta en la presencialidad, puesto que la interacción en el aula física o virtual requiere que los docentes construyan una relación efectiva con sus alumnos mediante el diálogo. De esta manera, el diálogo se configura como un factor importante en el proceso educativo, siendo la calidad y la cantidad dos cualidades que deben estar presente al momento de la interacción, por lo cual la información intercambiada entre los docentes y alumnos deben guiar la construcción e implementación de programas y/o cursos para lograr un aprendizaje significativo en los educandos.

La educación requiere una comunicación adecuada entre profesores y alumnos, puesto que ello condicionará la construcción de una confianza que abrirá las posibilidades de una mejor interacción y garantizará un aprendizaje de calidad en los mismos, al lograr crear el ambiente necesario e idóneo en el aula mediante un diálogo didáctico efectivo. Para García (2011) el diálogo en el aula se configura en cuatro cuadrantes ordenados de abajo hacia arriba y de izquierda a derecha, donde se precisan los principales componentes, tipos y etapas del diálogo didáctico. Los cuadrantes del diálogo dentro del aula están condicionados por la denominada “distancia transaccional” que existe entre el profesorado y el alumnado, lo cual hace plantearse un modelo que explique y direcciona la interacción hacia un diálogo efectivo que ayude en la construcción de nuevos conocimientos en los educandos, por lo cual, el citado autor presenta un gráfico donde se detallan los componentes que hacen posible una interacción eficiente en el ambiente educativo, siendo: la docencia ejercida por los profesores, el aprendizaje de los alumnos, los materiales usados en la enseñanza y la comunicación entre el docente y estudiante.

#### **b) Teoría de la industrialización.**

Teoría planteada en 1993 por Otto Peters, hace alusión al proceso de producción de los materiales necesarios para la educación a distancia, cuidando minuciosamente el diseño y la distribución de los mismos para la creación de valores educativos (conocimientos) en los estudiantes.

Peters plantea que la educación a distancia parte de un proceso industrial en el cual están inmersos la planificación, organización y equidad en la distribución de las labores asignadas a los docentes, de tal manera que actúen como facilitadores de saberes mediante una industrialización de la educación, con el uso correcto de los materiales didácticos y una enseñanza debidamente planificada y distributiva que implique no solo a los maestros como transmisores de saberes, sino como orientadores y guías para la construcción de nuevos conocimientos en los educandos.

**c) Teoría de la independencia**

La independencia suele entenderse como el desligamiento voluntario de un sujeto hacia una persona o cuestión que dirigía su conducta e influenciaba su actuar. En este sentido, en 1981 Wedemeyer introduce su “teoría de la independencia” en el marco educativo, poniendo como punto central la actuación del estudiante como un sujeto independiente que basa su aprendizaje en la construcción propia de sus conocimientos mediante el autogobierno de sus métodos para aprender e interiorizar estos saberes. Sin embargo, como lo menciona García (2012) la independencia del estudiante nunca es total, ya que siempre la actuación de este estará condicionado e influenciado por el docente, quien es el encargado de direccionar sus saberes en el proceso educativo.

**d) Teoría de la conversación didáctica**

Según Holmberg (2003) el diálogo es la principal herramienta para alcanzar un conocimiento significativo en los estudiantes, puesto que se establece como un importante medio para que docentes y estudiantes creen una relación basada en la confianza y respeto mutuo, lo cual ayuda a los docentes a realizar sus sesiones de enseñanza de una manera más eficiente y a los estudiantes a interiorizar o apropiarse de los conocimientos impartidos por sus maestros de una manera eficaz. Al igual que la teoría transaccional planteada por Moore en 1997, la conversación didáctica tiene su punto de partida en el diálogo didáctico para lograr un aprendizaje significativo entre los educandos.

#### 1.2.4. Satisfacción académica

##### **Concepto**

Para conceptuar la variable, se tiene que conocer primero que es la satisfacción y su definición. En este sentido, la satisfacción es la acción de sosegar una necesidad personal o de un tercero que es consecuencia de querer concluir o lograr un objetivo determinado y en un momento definido (Real Academia de la Lengua Española [RAE], 2021). En simples palabras, es satisfacer las necesidades propias o de otro individuo, de manera parcial o total.

La satisfacción es cumplir con las necesidades, expectativas y deseos propios o de otros individuos, lo cual se configura dentro del ámbito educativo, como un factor indispensable para lograr que los estudiantes alcancen los logros de aprendizajes deseados en base a la satisfacción que manifiestan en cuanto al desempeño de los docentes (Álvarez et al., 2015; Sánchez, 2018). De esta manera, se puede afirmar que las satisfacciones de los estudiantes reflejan la eficiencia de las actividades pedagógicas en una institución educativa.

Desde el punto de vista cognitivo, la satisfacción es un estado emocional que genera un alto grado de gratificación en el ser humano, debido principalmente al estímulo generado a raíz de cumplir o alcanzar un determinado logro. Como lo mencionan Sánchez et al. (2015) este estado cognitivo desprende en el ser humano un sentimiento gratificante materializado en la percepción que tiene frente a sus objetivos logrados en un tiempo determinado.

Según Zas (2002) la medición de la satisfacción de los educandos es un factor clave para determinar la calidad de enseñanza impartida en los centros educativos, ya que, al percibir la perspectiva de los estudiantes sobre el esfuerzo de los docentes, ello permite reevaluar los métodos de enseñanza, evaluación y que tan efectivos son en el desarrollo educativo, siendo de vital importancia para lograr que el proceso educativo se realice eficientemente dentro del marco de la calidad educativa.

La satisfacción estudiantil es un factor que debe ser evaluado en todos los ámbitos educativos, empezando desde el nivel inicial hasta el nivel superior o universitario. Es así que, según lo manifestado por Alves y Raposo (2004) la satisfacción percibida por los estudiantes universitarios y de centros de educación superior, es un índice de medición para evaluar el desempeño pedagógico de los maestros e instructores, por lo que es importante mantener actualizado una plana docente capacitada pedagógica y académicamente para orientar a los jóvenes en el desarrollo de sus conocimientos, pues de ello depende su supervivencia y permanencia en la institución donde estudia.

La satisfacción estudiantil se configura como una herramienta para medir y conocer el servicio académico y, por ende, su calidad que ofrece una institución educativa, no solo a lo relacionado con la enseñanza impartida por los docentes, sino también las relaciones creadas con el personal administrativo y con los demás estudiantes. Según Jiménez et al. (2011) la satisfacción de los estudiantes refleja la eficiencia educativa, pues ello garantiza que se desarrollen académicamente con una enseñanza de calidad impartida por docentes capaces y aptos pedagógicamente, por lo tanto, es indispensable mantener un nivel de satisfacción adecuada en la plana estudiantil.

Ahora bien, es importante precisar que la satisfacción del estudiante debe estar enmarcada en el cumplimiento de sus expectativas personales y académicas, lo cual hace necesario la existencia de estímulos que garanticen un desarrollo eficiente y un aprendizaje significativo en el educando. Para Aguirre (1996) satisfacer académicamente a los estudiantes va más allá que un simple hecho de enseñar estrictamente, sino define a la satisfacción académica como el proceso constructivo donde el estudiante aprende nuevos saberes y va cultivando sus capacidades y aptitudes en la carrera elegida por él mismo, donde muestra un alto grado de interés y apego por las clases impartidas por sus docentes. Asimismo, el autor menciona que un estudiante satisfecho académicamente disfruta de su aprendizaje, apropiándose e identificándose con su profesión.

De acuerdo con lo mencionado con Bernal et al. (2016), satisfacción y motivación son dos términos que se encuentran estrechamente relacionados, ya que para lograr satisfacer a un individuo primero tiene que existir la motivación suficiente para alcanzar un objetivo determinado. En este sentido, trasladando esta relación al ámbito educativo, es de vital importancia que los estudiantes estén motivados para acrecentar sus rendimientos académicos y lograr tener mayores calificaciones, factor que será fundamental en la satisfacción del mismo.

Por su parte, Inzunza et al. (2015) afirma que la satisfacción académica es un camino evaluativo donde el estudiante evalúa subjetivamente sus aptitudes y su rendimiento en base a sus resultados académicos obtenidos. En base a ello, los autores conciben la satisfacción académica como un proceso cognitivo-afectivo que genera en el educando un sentimiento de placer en base a la obtención de resultados satisfactorios en sus estudios.

En base a lo anterior, la satisfacción académica responde a procesos cognitivos relacionados con componentes afectivos que conducen el comportamiento del estudiante universitario, más aún, considerando que la obtención de buenas calificaciones influye en el actuar del mismo, pues genera un ambiente donde se siente satisfecho con sus resultados (Morales y Chávez, 2019). He aquí que la satisfacción toma mucha relevancia, pues su característica evaluativa proporciona medios para conocer la educación de calidad de una institución.

### **Importancia**

La satisfacción académica es importante ya que permite a los estudiantes desarrollarse académicamente y profesionalmente en base a la obtención de resultados óptimos, donde el docente es un factor clave en el proceso. Según Jiménez (2011, como se citó en Álvarez et al., 2014), la satisfacción académica es importante porque radica en los siguientes criterios:

- Refleja la calidad educativa ofrecida en los centros educativos.
- Muestra el nivel de eficiencia con el que desempeñan los docentes.

- Permite conocer la satisfacción estudiantil en base al rendimiento académico.
- En el nivel universitario, la satisfacción académica es indispensable para establecer si la casa superior cumple con la calidad.

Por lo tanto, cabe precisar que <sup>27</sup> la satisfacción académica es importante a medida que el estudiante universitario va desarrollando sus aptitudes y competencias, ya que se constituye como un factor influyente en su rendimiento académico. De esta manera, un estudiante satisfecho académicamente va a presentar resultados óptimos que servirán para construir sus aptitudes profesionales a futuro.

### **Factores de la satisfacción académica estudiantil**

La definición dada por Zambrano (2016) hace alusión a la satisfacción académica desde la virtualidad o educación a distancia, conceptuándola como la coherencia que existe en los resultados esperados y los adquiridos por parte de los universitarios. De esta manera, se configura como un factor importante que permite evaluar la calidad de educación impartida por los docentes con el apoyo de las TICs, dando una visión de las capacidades y aptitudes que posee cada educador para facilitar la interacción de sus alumnos con las herramientas virtuales, <sup>16</sup> con la finalidad de lograr un nivel de satisfacción óptimo con respecto a la enseñanza impartida.

Está claro que la satisfacción académica de los maestrantes de posgrado es una clave para medir el desempeño de <sup>14</sup> los docentes de educación superior, por lo cual, es primordial saber que existen diversas características que influyen en el desarrollo educativo realizado mediante la virtualidad o educación a distancia:

- El rol del maestro como facilitador de la tecnología en los ambientes virtuales.
- La relación construida entre el alumnado y el profesorado.
- El aprovechamiento eficiente de los medios tecnológicos.
- La percepción que tiene la comunidad sobre el desempeño <sup>46</sup> docente.

- La enseñanza académica, social y cognitiva.
- La conducta del estudiante universitario y su disponibilidad para aprender mediante la virtualidad de la enseñanza.
- Los métodos de enseñanza y la infraestructura de la institución.

Estos factores influyen directa e indirectamente en la satisfacción de los estudiantes, pues como lo mencionan Gento y Vivas (2003, como se citó en Gonzales et al., 2017), esto permite conocer si el centro educativo atiende oportunamente las expectativas e intereses de sus educandos.

### **La razón de medir la satisfacción de los estudiantes**

Los nuevos retos y la situación actual surgida tras la pandemia han puesto como punto central a la educación virtual, pues a causa de este suceso, la presencialidad se vio truncada para evitar el aumento de contagios en los centros educativos, Institutos y Universidades, donde el gobierno autorizó la implementación de medidas que se basaban principalmente en la virtualidad como medio principal para la enseñanza. De acuerdo con Gonzales et al., (2017) la virtualidad se inicia al finalizar el siglo XX, donde se presentó como un medio alternativo para que los estudiantes puedan acceder a una educación de calidad sin estar limitados por factores geográficos o espacio temporales, lo cual favorecía en gran manera la satisfacción de aquellos alumnos que no podían recibir clases presencialmente. En este sentido, la satisfacción de los estudiantes dentro de la modalidad a distancia, adquiere un gran significado en la calidad educativa, pues son ellos quienes valoran el desempeño de los docentes mediante sus resultados académicos, siendo esta la principal razón para tener en cuenta la satisfacción académica como un instrumento de medición de la educación.

### **Medición de la satisfacción de los estudiantes**

Es de suma importancia valorar la satisfacción de los estudiantes universitarios, puesto que, permite contribuir a mejorar la calidad de la educación, identificando los componentes administrativos y académicos que dificultan durante el desarrollo del éxito escolar, asimismo, encamina a tomar las mejores

decisiones para afinarlos. Al contar con una buena valoración, la institución universitaria cuenta con el prestigio, notoriedad y supervivencia por la calidad de servicios brindados (Sánchez, 2018).

### **1 Estrategias para elevar la satisfacción estudiantil universitaria**

De acuerdo con Cadena et al. (2015), instituyen que, para aumentar los niveles de la calidad educativa universitaria, se debe aplicar la estrategia llamada “FODA” (“Fortalezas y oportunidades, Debilidades y amenazas”), estas se describen a continuación:

#### **a) Fortalezas y oportunidades**

- En todos los niveles de la educación, se deben fortalecer los planes de estudio, empleándose nuevos enfoques pedagógicos y métodos de enseñanza para fomentar la calidad y la excelencia educativa.
- Fortalecer las políticas educativas de la educación virtual, impulsando a las compañías de internet que lleguen a los sitios alejados, con el fin de mantenerse conectados para la realización de sus actividades.
- Efectuar el seguimiento a los planes de mejoramiento del cuerpo docente, con el fin de contar con perfiles idóneos, que se mantengan en actualización y efectúen estudios de posgrado.
- Evaluar y monitorear los indicadores de la actividad docente, así como la valoración de los criterios de evaluación, para cumplir los estándares definidos por el organismo nacional, y sean susceptibles de realizar comparaciones con diferentes instituciones internacionales.
- Conservar las instalaciones modernas que cuenta la institución y brindar al estudiante que haga uso de ellas.

#### **b) Debilidades y amenazas**

- Dar seguimiento a los egresados que se van insertando en el mercado laboral, con el fin de establecer relaciones y poder otorgarles oportunidades para llevar a cabo sus actividades como profesional docente.

- Reforzar la lista de cursos o materias de mayor demanda en el entorno laboral, cuyo fin permita brindar una educación de calidad inclinándose en la creación de modelos educativos actuales y el cumplimiento de patrones determinados en el contexto internacional.
- Diseño de procesos en instrucción y actualización del personal docente, para ejecutar eficientemente las actividades, que sean compensados con salarios dignos, asimismo, incentivar la creación de modelos de promoción y de acicatear las actividades docentes.
- Construir enfoques pedagógicos que satisfaga las necesidades requeridas por las instituciones en el contexto local, nacional e internacional, contando con proyectos y programas concretos, que sean apoyadas en las TIC, así como también, en la infraestructura que cuentan los centros de estudios (centros de cómputo, laboratorios, bibliotecas, etc.)
- Otorgar charlas de orientación vocacional y ayudas económicas, siendo entre ellas las becas, con el fin de impedir continuando con los estudios escolares, permitiendo a los estudiantes continuar con sus estudios y poder alcanzar su mayor logro, que es ser un profesional.

### **1.2.5. Dimensiones de satisfacción académica**

En este aspecto las dimensiones de la satisfacción académica que plantea Álvarez, et al. (2015) son:

#### **a) Calidad de la Institución**

Hablar de calidad comprende diferentes atributos, entre ella tenemos a la eficacia y la eficiencia. En palabras de Ruiz y Dávila (2016) aseveran que la calidad de formación a través de la educación virtual, cumple un papel fundamental en el aprendizaje de los estudiantados, para ello se requiere la intervención de diversos factores para cumplir con las expectativas de los mismos.

En resumidas cuentas, Calderón (2020) establece que los centros de estudios universitarios que contemplan con los requisitos para cumplir con el

estándar de calidad, poseen un camino metodológico para llevar a cabo el cumplimiento eficiente en las actividades de las universidades.

Por su parte, <sup>62</sup>Alvarez et al. (2015) instituyen que la calidad es un aspecto fundamental <sup>21</sup>para que las instituciones sean más competitivas, por lo que el autor indica que, hoy en día las universidades se ven en la necesidad de implementar <sup>21</sup>procesos de evaluación y acreditación que conlleven a contribuir de manera activa en el proceso de educación global.

#### **b) Expectativas del maestrante**

<sup>1</sup>Al hablar de expectativas del maestrante, Álvarez et al. (2015) hacen referencia a lo que el estudiante espera recibir sobre las condiciones que ofrecen las universidades, por lo que, el estudiante percibe si la institución brinda las condiciones adecuadas <sup>61</sup>para llevar a cabo el proceso de enseñanza- aprendizaje.

#### **c) Enseñanza docente**

<sup>52</sup>La calidad de la enseñanza docente es uno de los factores de mayor importancia para potenciar a los estudiantes que les permitirán crecer académicamente, profesionalmente y humanísticamente (Álvarez et al., 2015).

De manera similar, Blázquez et al. (2013) argumentan que el ejercicio docente y la estima son aspectos notables, puesto que, precisan la complacencia del estudiante relacionados en el aspecto académico exponiendo un efecto significativo. Por ello, se debe atender las características sociales, al igual que, las características de la actividad docente para ofrecer una educación de calidad.

### **1.2.6. Teoría que sustentan la satisfacción académica**

#### **a) Desarrollo vocacional**

En esta teoría, Súper (1962) argumenta la existencia de etapas vocacionales, que destacan las actividades realizadas por el sujeto con el paso del tiempo, consolidando el término de orientación vocacional, por lo

que, está ligada al desarrollo continuo, estructurado, metódico y pronosticable. Cabe destacar que, el autor señala a la satisfacción como el bienestar que percibe el sujeto, ya sea positiva o negativa, así como también, dispone la implementación del término de autoconcepto.

**b) Teoría conducta vocacional**

Uno de los grandes referentes de la citada teoría fue John Holland, por lo que, el autor instituye que esta teoría inicia de los supuestos en que los sujetos optan por una profesión que configuren a sus personalidades. Al hablar, de elección de una ocupación, se dice que, es la acción expresiva que destella la motivación, el temperamento, el conocimiento y la habilidad, por ello, la ocupación expone un modo de vida. En este aspecto, al seleccionar una ocupación nos brinda diferentes prototipos de información, entre ellas, tenemos el deseo y el conocimiento respecto a la ocupación, así como la conciencia y la benevolencia que tiene el sujeto sobre sí mismo (Holland, 1985).

**c) Teoría de la “Autoeficacia”**

Esta teoría tiene como principal autor a Albert Bandura, por lo que postula que dicha teoría existe vinculación directa entre la satisfacción y la motivación, por lo que, se condiciona que el fracaso repetido conlleva a que el estudiante puede perder el interés por el estudio, teniendo como consecuencia el bajo rendimiento (Bandura, 2001).

Entre satisfacción-insatisfacción, tal como señalan (López y González, 2001, como se citó en Salinas y Gutiérrez, 2008), se definen como una situación psicológica que es expresada por los individuos, producto de la asociación de una mezcla de creencias afectivas que son movidas entres extremos positivos y negativo; en cuanto a la realización en que se desenvuelve el sujeto, los objetos responden a sus necesidades, y se adecuan a sus motivaciones e intereses.

### 1.3. Definición de términos básicos

#### a) Aprendizaje

Se define como el proceso de adquisición de conocimientos, destrezas, posturas o valores, por medio de las experiencias o enseñanzas que se viven en el día a día; este proceso conduce a cambios sostenidos, medibles y específicos en la conducta del sujeto y, diversas teorías expresan que el individuo conduzca la formación de nueva estructura psicológica o modificar estructuras mentales previas (Chingay, 2015).

#### b) Calidad educativa

Es la asociación dinámica de la estructura organizacional de la institución, así como los recursos humanos y fiscales, además, la planificación curricular y pedagogía, asimismo, las actividades y operaciones realizadas por las instituciones, que conlleven al buen desarrollo del aprendizaje (Frigerio y Poggi, 1994, citado por Rodríguez, 2010)

#### c) Educación

Es el método de enseñanza y aprendizaje donde los estudiantes crean su formación para el crecimiento personal, además potencializar la cultura del país, el fomento del desarrollo de las familias y las comunidades, siendo de nivel nacional e internacional (Tolentino, 2014).

#### d) Educación virtual

Se configura como un estudio que no son directamente dirigidas por el docente en el aula, es decir, se efectúa a través de un estilo de comunicación que permite la interacción docente-alumno (Navarro, 1980, citado por Roca, 2001).

#### e) Orientación vocacional

Se define como una fase donde el individuo necesita de un tutor para realizar la elección de una carrera, y prepararse para ello, la accesibilidad al mundo laboral y el desarrollo posterior (Vidal y Fernández, 2009).

**f) Satisfacción**

Se concibe como un sentimiento de victoria, en la consecución de un triunfo determinado, donde el sujeto percibe el bienestar producto de diversos aspectos tales como trabajo, salud, estudio, etc. (Angulo, 2008).

**g) Satisfacción académica**

Se define como el estado placentero que perciben los estudiantes para cumplir con sus “expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (Surdez et al. 2018).

## CAPÍTULO II

### MATERIAL Y MÉTODOS

#### 2.1. Sistema de hipótesis

##### Hipótesis general

H<sub>i</sub>: “Existe relación significativa entre la educación virtual y la satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja”.

##### Hipótesis específicas

H<sub>1</sub>: “El nivel de la educación virtual de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, es regular”.

H<sub>2</sub>: “El nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, es regular”.

H<sub>3</sub>: “Existe una relación significativa entre la educación virtual y la calidad de la Institución de la satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja”.

H<sub>4</sub>: “La relación entre la educación virtual y la expectativa de los maestrantes es significativa de la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja”.

H<sub>5</sub>: “La educación virtual tiene una relación significativa con la enseñanza docente de la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja”.

2

#### 2.2. Sistema de variables

Variable 1 : Educación virtual

Variable 2 : Satisfacción Académica

**Tabla 1**

*Educación Virtual*

VARIABLE X	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
	<p><b>Conceptual</b></p> <p><sup>1</sup> Bautista et. al (2006) Definimos la enseñanza virtual como una etapa interactiva de análisis y discusión sincrónica y/o asincrónica de temas a aprender</p>	<p>Informativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales didácticos</li> <li>- Procedimientos y estrategias</li> <li>- Documentos complementarios</li> </ul>
	<p><b>Operacional</b></p> <p>Para la medición de la educación virtual en esta investigación se medirá a través de sus dimensiones Informativa, práctica, comunicativa, Tutorial- evaluativa, donde se evaluará y analizará con un cuestionario de escala Likert.</p>	<p><sup>1</sup> Práctica</p> <p>Comunicativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participa en foros de debates</li> <li>- Planifica y desarrolla investigación</li> <li>- Desarrolla trabajos colaborativos en zoom</li> </ul>
Educación virtual			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interacción social entre maestrantes y docente</li> <li>- Participación en virtuales</li> <li>- Habilidades de motivación</li> <li>- Habilidades de organización</li> <li>- Entornos telemáticos</li> <li>- Uso didáctico de los instrumentos telemáticos</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2**

*Satisfacción académica*

VARIABLE Y	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>1</b> Satisfacción académica</p>	<p><b>Conceptual</b></p> <p>Wang (2003) define a la satisfacción académica de un estudiante virtual como una serie de reacciones emocionales de diversa intensidad, influenciadas por múltiples factores, luego de una actividad de clase virtual</p> <p><b>2</b> Operacional</p> <p>Para el desarrollo de la variable satisfacción académicas se medirá a través de sus dimensiones calidad de la institución, expectativas de los maestrantes, enseñanza docente, el cual se evaluará con un cuestionario.</p>	<p>Calidad de la institución</p> <p>Expectativas de los maestrantes</p> <p>Enseñanza docente</p>	<p><b>1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de apoyo</li> <li>- Entorno propicio.</li> <li>- Tecnologías de la comunicación.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo aplicativo</li> <li>- Nuevos formatos virtuales</li> <li>- Preguntas al docente</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación</li> <li>- Habilidades para interactuar</li> <li>- Observaciones del docente</li> </ul>

**1** Fuente: elaboración propia

**Tabla 3***Nivel de medición de la variable educación virtual*

Categoría	Cualitativa	Cuantitativa
Nivel educación virtual muy alto	NEVMA	[81-96]
Nivel educación virtual alto	NEVA	[62-80]
Nivel educación virtual regular	NEVR	[43-61]
Nivel educación virtual bajo	NEVB	[24-42]

*Fuente:* elaboración propia**Tabla 4***Nivel de medición de las dimensiones de educación virtual*

Categoría	Dimensiones			
	Informativa	Práctica	Comunicativa	Tutorial – evaluativa
Nivel educación virtual bajo	[6-10]	[06-10]	[04-07]	[08-14]
Nivel educación virtual regular	[11-15]	[11-15]	[08-11]	[15-21]
Nivel educación virtual alto	[16-20]	[16-20]	[12-15]	[22-28]
Nivel educación virtual muy alto	[21-24]	[21-24]	[16-16]	[29-32]

*Fuente:* elaboración propia**Tabla 5***Nivel de medición de la variable satisfacción académica*

Categoría	Cualitativa	Cuantitativa
Nivel satisfacción académica muy alto	NSAMA	[81-96]
Nivel Satisfacción académica alto	NSAA	[62-80]
Nivel Satisfacción académica regular	NSAR	[43-61]
Nivel Satisfacción académica bajo	NSAB	[24-42]

*Fuente:* elaboración propia**Tabla 6***Nivel de medición de las dimensiones de satisfacción académica*

Categoría	Dimensiones		
	Calidad de la institución	Expectativas de los maestrantes	Enseñanza docente
Nivel satisfacción académica bajo	[6-10]	[06-10]	[9-15]
Nivel satisfacción académica regular	[11-15]	[11-15]	[16-22]
Nivel satisfacción académica alto	[16-20]	[16-20]	[23-29]
Nivel satisfacción académica muy alto	[21-24]	[21-24]	[30-36]

*Fuente:* elaboración propia

### 2.3. Tipo y nivel de investigación

#### Tipo de investigación

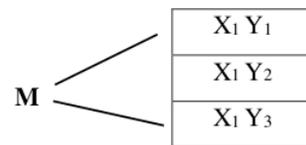
El tipo de investigación fue aplicada tal como señala Hernández et. al (2014) fundamenta el uso de teorías para afianzar la investigación, además permite mecanismos para resolver problemas y contribuir con soluciones.

#### Nivel de investigación

La investigación fue correlacional, ya que según lo que señala Cancela et al. (2010) son aquellos se pretende describir o determinar si existe algún tipo de relación entre ambas variables desarrolladas.

### 2.4. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, ya que según lo expresado por Hernández et. al (2014) este tipo de diseño es en el cual se tiene como estrategias de las que se quiere tener respuestas y se puede demostrar la verdad de las hipótesis, con la finalidad de poder lograr los objetivos planteados, con la finalidad determinar los objetivos del estudio. Cuyo diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Estudiantes de maestría

**X = Educación virtual**

X<sub>1</sub>: Informativa

X<sub>2</sub>: Práctica

X<sub>3</sub>: Comunicativa

X<sub>4</sub>: Tutorial – evaluativa

**Y = Satisfacción académica**

Y<sub>1</sub>: Calidad de la institución

Y<sub>2</sub>: Expectativas del maestrante

Y<sub>3</sub>: Enseñanza docente

## **2.5. Población y muestra**

### **Población**

La población es la totalidad de las unidades a estudiar en esta investigación fue de 45 estudiantes de “Maestría en Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja”.

### **Muestra**

La muestra fue el total de la población se tomó en cuenta el muestreo por conveniencia, técnica no probabilística el cual fue conformada por 45 estudiantes de “Maestría en Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja”.

9

## **2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica de recolección de datos**

#### **Encuesta**

En esta investigación como técnica se fue la encuesta considerada una herramienta fundamental en la investigación para la recolección de datos; el cual permitió diagnosticar y estudiar los problemas estructurales en determinadas variables de estudio. Tal como indica Kuznik, et al (2010) es considerada como técnica que permite la recolección de datos mediante un proceso cuantitativo.

### **Instrumentos**

#### **Cuestionario**

En esta investigación para la recolección de datos en el campo fue el cuestionario que estuvo estructurado por una serie de preguntas estandarizadas de acuerdo a los indicadores y/o dimensiones de cada variable, cuya finalidad es obtener información de manera ordenada y sistemática. Según lo que indica Arias (2020) “Consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder” (p. 21).

49

**Tabla 7***Técnicas e instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento
Educación virtual	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción académica	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

**Validación del cuestionario**

Se inició con la aplicación en una prueba piloto a 15 maestrantes a quienes se le aplicó el instrumento construido en base 24 ítems distribuidos en las 4 dimensiones de la variable educación virtual; y el segundo instrumento con total 24 ítems distribuidos en 3 dimensiones de la variable satisfacción académica.

La validación del instrumento educación virtual con un total de 24 ítems obtuvo un promedio de 4.9 (excelente), y en el instrumento satisfacción académica con un promedio de 4.9 (excelente) evaluado por 3 expertos en el tema de investigación, según Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008) “Es una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. (p. 29).

**Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se midió a través del coeficiente (alpha) de Cronbach; obteniéndose para el instrumento educación virtual un valor de 0.847 (excelente confiabilidad) y en el instrumento satisfacción académica un valor de 0.844 (excelente confiabilidad); este coeficiente midió la homogeneidad de las preguntas del instrumento promediando las correlaciones entre los ítems. En otras palabras, Da Hora et al. (2010) afirma “El coeficiente  $\alpha$  es el promedio de las correlaciones entre los ítems que son parte de un instrumento, por medio de análisis del perfil de las respuestas” (p. 34)

**Tabla 8**

Rangos y nivel de confiabilidad de Cronbach

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Elaboración propia

## 2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la técnica de procesamiento de datos se utilizó el programa computacional SPSS 28 (Statistical Package for Social Sciences) y el Microsoft Excel para desarrollar un análisis y visualización de datos. Los datos recolectados siguieron el siguiente análisis de datos estadístico:

a) Hipótesis Estadística:

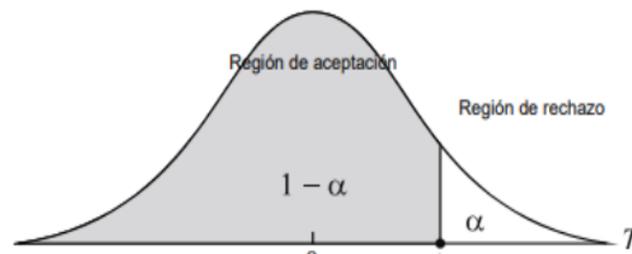
$H_0$ : “No existe correlación entre variables x, y”

$H_1$ : “Existe correlación entre variables x, y”

b) Se estableció un nivel de confianza para la investigación:

- Del 95%, es decir un error estadístico fue del 5% ( $\alpha$ ).

c) Para la prueba de normalidad se utilizó **Shapiro-Wilk**, debido que la muestra está conformada 45 elementos, el p valor de la significancia de la educación virtual fue de 0.187 y la significancia de la satisfacción académica fue de 0.243, estos valores son mayores al 0.05, aceptando la hipótesis nula que afirma que los datos siguen una distribución normal, el cual indica que se utilizó el estadístico paramétrico coeficiente de correlación de Pearson.



**Tabla 9**

**2** Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson

Valor de r	Significado
-1.00	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
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
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.
1.00	Correlación positiva grande y perfecta.

Fuente: Mondragón Barrera. (2014, p.100).

La variable “Educación virtual y Satisfacción académica”, fueron codificados de la siguiente manera:

**Tabla 10**

Codificación educación virtual y satisfacción académica

<i>Educación virtual</i>		<i>Satisfacción académica</i>	
Nunca	1	Nunca	1
A veces	2	A veces	2
Casi siempre	3	Casi siempre	3
Siempre	4	Siempre	4

La variable herramientas virtuales y competencia digital, fue dividido por categorías a través de la escala de Likert, luego de estructuró niveles.

**Tabla 11**

Baremos de la variable educación virtual

Categoría	Cualitativa	Cuantitativa
Nivel educación virtual muy alto	NEVMA	[84%-100%]
Nivel educación virtual alto	NEVA	[65%-83%]
Nivel educación virtual regular	NEVR	[45%-64%]
Nivel educación virtual bajo	NEVB	[25%-44%]

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12***Baremos de la variable satisfacción académica*

<b>Categoría</b>	<b>Cualitativa</b>	<b>Cuantitativa</b>
Nivel satisfacción académica muy alto	NSAMA	[84%-100%]
Nivel satisfacción académica alto	NSAA	[65%-83%]
Nivel satisfacción académica regular	NSAR	[45%-64%]
Nivel satisfacción académica bajo	NSAB	[25%-44%]

*Fuente:* Elaboración propia**2.8. Métodos****Métodos**

En esta investigación se utilizó el método analítico-sintético que posibilita descomponer un todo en sus partes, tal como indica Véliz y Jorna (2014) Expresan que el método analítico-sintético se utiliza para segmentar el todo en sus partículas, conocer la raíz y, a partir de ese análisis, realizar un análisis para la reconstrucción e interpretación. Aquí, la reproducción e interpretación de implica la construcción de conocimiento.

## 2 CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Resultados

#### Objetivo general:

“Determinar la relación entre la educación virtual y satisfacción académica del estudiante de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022”

**Tabla 13**

1 *Relación entre la educación virtual y satisfacción académica*

	Educación virtual	Satisfacción académica
Correlación de Pearson	1	,480**
Educación virtual Sig. (bilateral)		,001
N	45	45
Satisfacción académica Correlación de Pearson	,480**	
Sig. (bilateral)	,001	
N	45	

2 *Fuente: Aplicación de los instrumentos por el investigador.*

#### Interpretación

Los resultados de la tabla 13 muestra la existencia de una asociación entre las variables estudiadas, evidenciándose por la prueba estadística de correlación de Pearson (0,480), es decir se trata de una correlación positiva moderada; además la casilla muestra una sigma bilateral de 0,001 siendo menor al 0,05 del alfa de significancia, por lo tanto, queda rechazada la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

## Objetivo específico 1:

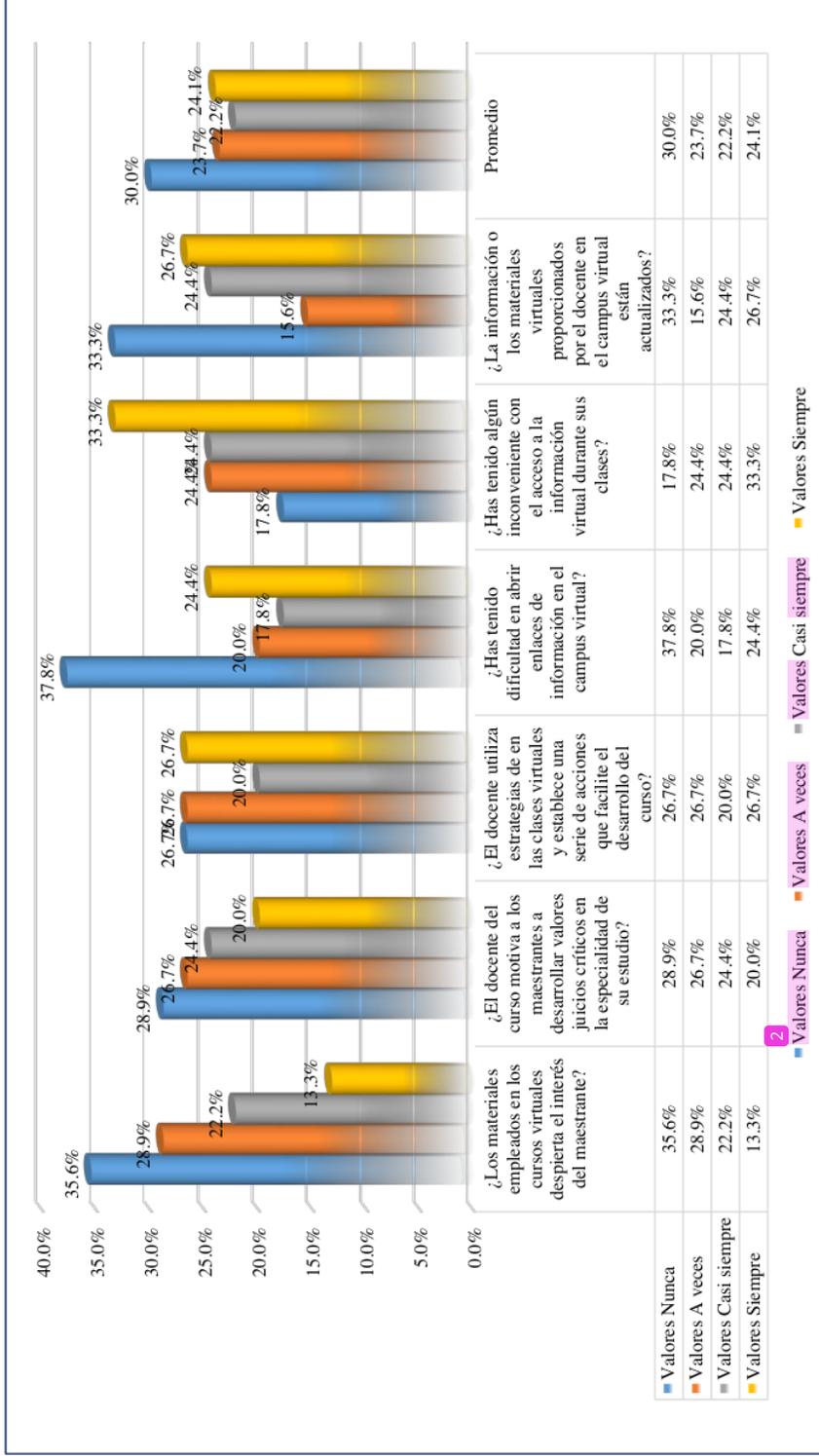
Este objetivo plantea: “Analizar el nivel de la educación virtual de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022”

**Tabla 14**

*Nivel de la dimensión informativa de la educación virtual*

Ítems	Indicadores	Valores			
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Los materiales empleados en los cursos virtuales despierta el interés del maestrante?	35.6%	28.9%	22.2%	13.3%
2	¿El docente del curso motiva a los maestrantes a desarrollar valores juicios críticos en la especialidad de su estudio?	28.9%	26.7%	24.4%	20.0%
3	¿El docente utiliza estrategias de en las clases virtuales y establece una serie de acciones que facilite el desarrollo del curso?	26.7%	26.7%	20.0%	26.7%
4	¿Has tenido dificultad en abrir enlaces de información en el campus virtual?	37.8%	20.0%	17.8%	24.4%
5	¿Has tenido algún inconveniente con el acceso a la información virtual durante sus clases?	17.8%	24.4%	24.4%	33.3%
6	¿La información o los materiales virtuales proporcionados por el docente en el campus virtual están actualizados?	33.3%	15.6%	24.4%	26.7%
<b>Promedio</b>		<b>30.0%</b>	<b>23.7%</b>	<b>22.2%</b>	<b>24.1%</b>

Fuente: Aplicación de los instrumentos por el investigador



**Figura 1.** Valoración de la dimensión informativa de la educación virtual.  
Fuente: Resultados del cuestionario

**Interpretación:**

La tabla 14 y la figura 1, muestran el nivel de la dimensión informativa de la educación virtual en la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, donde se observan el promedio respectivo para cada categoría, así, se puede evidenciar que la valoración de Nunca es del 30%, en cuanto a la categoría A veces se obtuvo un promedio del 23.7%, para Casi siempre se obtuvo un 22.2%, y para Siempre 24.1%. En cuanto a los resultados de los indicadores, oscilan de entre el 13.3% hasta la mayor valoración del 37.8%, correspondiente a la categoría Nunca para el indicador Has tenido dificultad en abrir enlaces de información en el campus virtual. El resultado de la **dimensión informativa** alcanzó un nivel de **Educación Virtual Regular** (EVR), con una valoración del 46.3%.

**Tabla 15**

*Nivel de la dimensión práctica de la educación virtual*

Ítems	Indicadores	Valores			
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Usted cómo maestrante ha cumplido con sus foros y trabajos virtuales en el tiempo establecido?	24.4%	22.2%	20.0%	33.3%
8	¿Participa constantemente en el chat académico a través de un análisis sobre el curso que permite dar una opinión sin recurrir al Google?	26.7%	28.9%	15.6%	28.9%
9	¿La educación virtual le permite desarrollar habilidades en investigación?	24.4%	28.9%	17.8%	28.9%
10	¿Planifica y participa en las actividades virtuales por grupos para la elaboración de trabajos y resolución de problemas?	33.3%	8.9%	24.4%	33.3%
11	¿Se reúne con sus compañeros de la maestría para desarrollar trabajos colaborativos fuera del horario de clases utilizando plataforma como zoom u otro medio virtual?	22.2%	31.1%	13.3%	33.3%
12	¿Los trabajos colaborativos son subidos al campus virtual es calificado mediante ciertos criterios estipulados por el docente?	24.4%	17.8%	24.4%	33.3%
	<b>Promedio</b>	<b>25.9%</b>	<b>23.0%</b>	<b>19.3%</b>	<b>31.9%</b>

Fuente: Aplicación de los instrumentos por el investigador

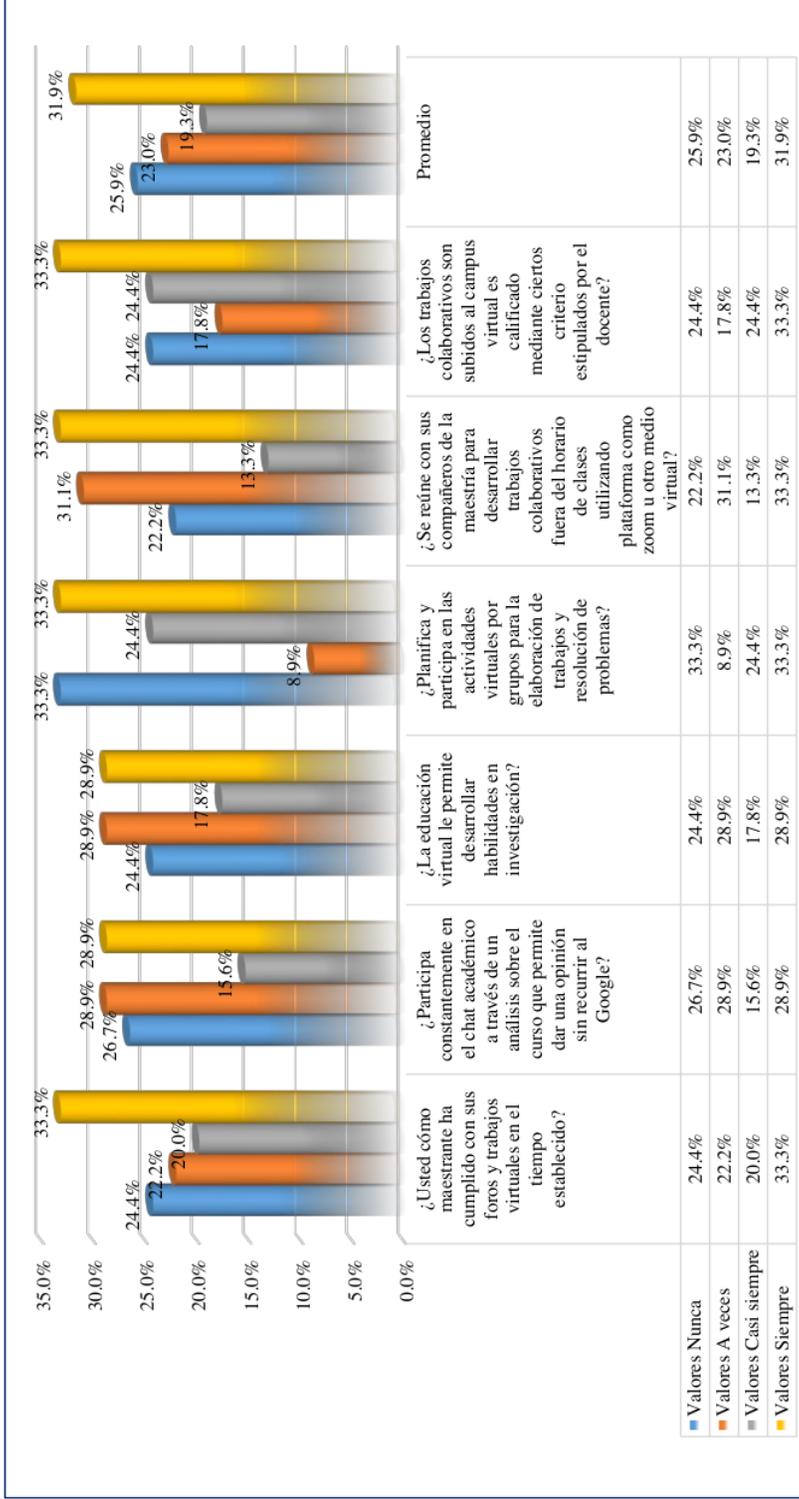


Figura 2. Valoración de la dimensión práctica de la educación virtual.

Fuente: Resultados del cuestionario

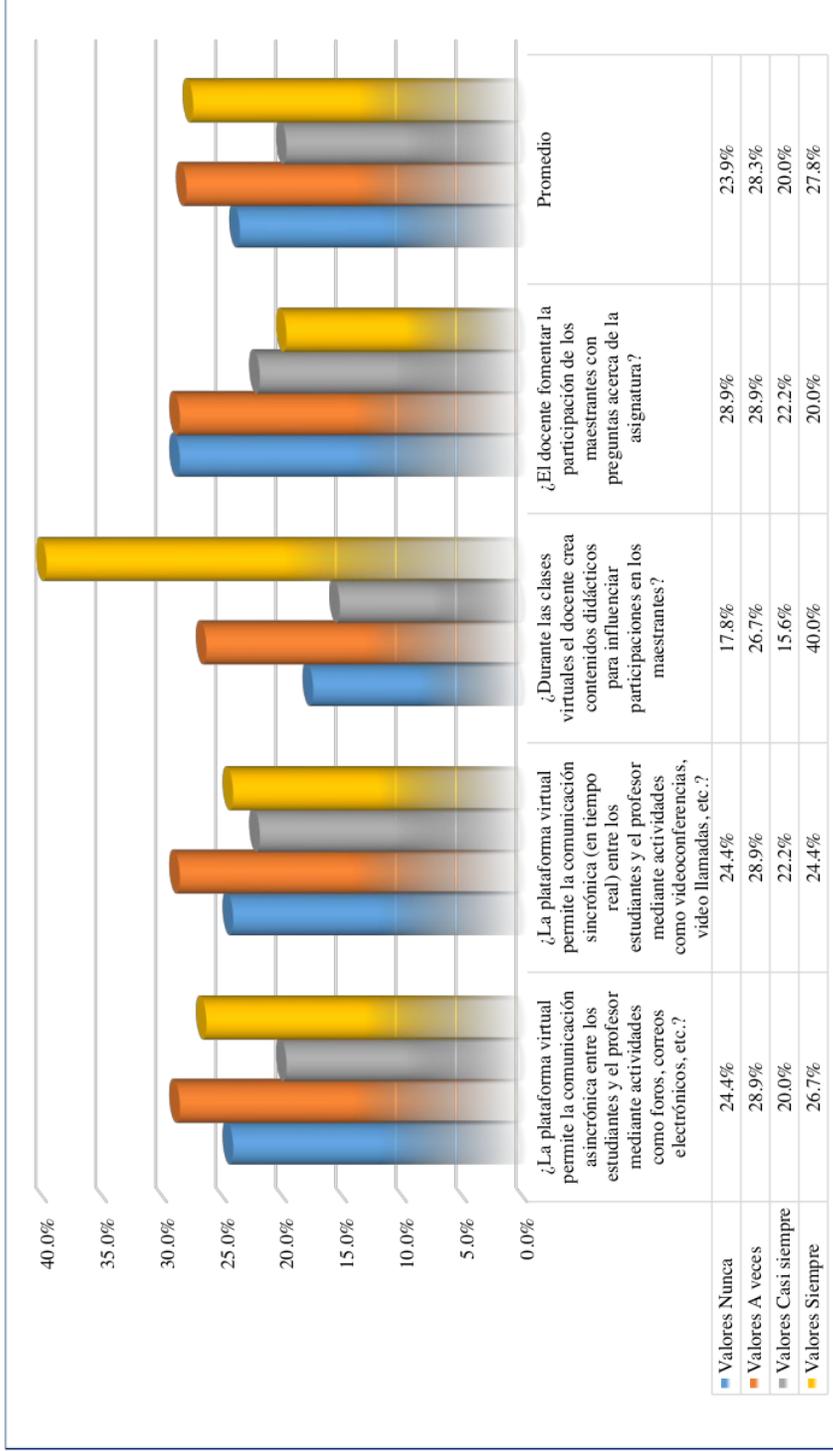
**Interpretación:**

La tabla 15 y la figura 2 muestran el nivel de la dimensión práctica de la educación virtual en la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, donde se puede apreciar que en promedio se tiene la valoración Siempre con el puntaje más alto con 31.9%; seguido de Nunca con 25.9%; A veces con 23.0% y finalmente Casi siempre con 19.3%. También se puede apreciar que la menor valoración es solo del 8.9% correspondiente a la categoría A veces en su indicador Planifica y participa en las actividades virtuales por grupos para la elaboración de trabajos y resolución de problemas, 14.1 puntos porcentuales menos que el nivel promedio para esta categoría. El resultado de la **dimensión práctica** alcanzó un nivel de **Educación Virtual Regular** (EVR), con una valoración del 51.2%.

**Tabla 16***Nivel de la dimensión comunicativa de la educación virtual*

Ítems	Indicadores	Valores			
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿La plataforma virtual permite la comunicación asincrónica entre los estudiantes y el profesor mediante actividades como foros, correos electrónicos, etc.?	24.4%	28.9%	20.0%	26.7%
14	¿La plataforma virtual permite la comunicación sincrónica (en tiempo real) entre los estudiantes y el profesor mediante actividades como videoconferencias, video llamadas, etc.?	24.4%	28.9%	22.2%	24.4%
15	¿Durante las clases virtuales el docente crea contenidos didácticos para influenciar participaciones en los maestrantes?	17.8%	26.7%	15.6%	40.0%
16	¿El docente fomenta la participación de los maestrantes con preguntas acerca de la asignatura?	28.9%	28.9%	22.2%	20.0%
	<b>Promedio</b>	<b>23.9%</b>	<b>28.3%</b>	<b>20.0%</b>	<b>27.8%</b>

Fuente: Aplicación de los instrumentos por el investigador



**Figura 3.** Valoración de la dimensión comunicativa de la educación virtual.

Fuente: Resultados del cuestionario

**Interpretación:**

La tabla 16 y la figura 3 muestran el nivel de la dimensión comunicativa de la educación virtual en la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, cuyos resultados arrojaron para la categoría Nunca un nivel de performance del 23.9%, en la valoración de A veces fue del 28.3%, en cuanto a la categoría Casi siempre fue del 20.0%, y para Siempre el promedio llegó al 27.8%. Se puede visualizar el resultado de la **dimensión comunicativa** alcanzó un nivel de **Educación Virtual Regular** (EVR), con un puntaje valorativo del 47.8%.

**Tabla 17**

Nivel de la dimensión tutorial-evaluativa de la educación virtual

Ítems	Indicadores	Valores			
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	¿El docente desarrolla habilidades de motivación para que los maestrantes no se sientan cansados o estresados durante el tiempo que dura clases virtuales?	31.1%	20.0%	28.9%	20.0%
18	¿Demuestra motivación, empeño en aprender nuevos conocimientos sobre su especialidad?	26.7%	17.8%	31.1%	24.4%
19	¿El docente y los maestrantes organizan estrategias para complementar los estudios fuera del horario de clases?	35.6%	17.8%	22.2%	24.4%
20	¿Desarrolla habilidades fuertes para gestionar sus funciones mediante una planificación inteligente, optimización del tiempo?	28.9%	20.0%	15.6%	35.6%
21	¿Usted cómo maestrante utiliza entornos virtuales para desarrollar trabajos en línea el cual permite subir o borrar documentos y crear subcarpetas?	31.1%	20.0%	24.4%	24.4%
22	¿El docente realiza seguimiento de aprendizaje a través de los foros, exámenes y lo realiza por el campus virtual?	24.4%	26.7%	20.0%	28.9%
23	¿El docente posee habilidades informáticas y lo utiliza pedagógicamente en el curso a distancia?	28.9%	24.4%	22.2%	24.4%
24	¿Los correos electrónicos, los foros, boletines periódicos, los chats, son instrumentos educativos con usos específicos para la docencia?	31.1%	26.7%	17.8%	24.4%
	<b>Promedio</b>	<b>29.7%</b>	<b>21.7%</b>	<b>22.8%</b>	<b>25.8%</b>

Fuente: Aplicación de los instrumentos por el investigador

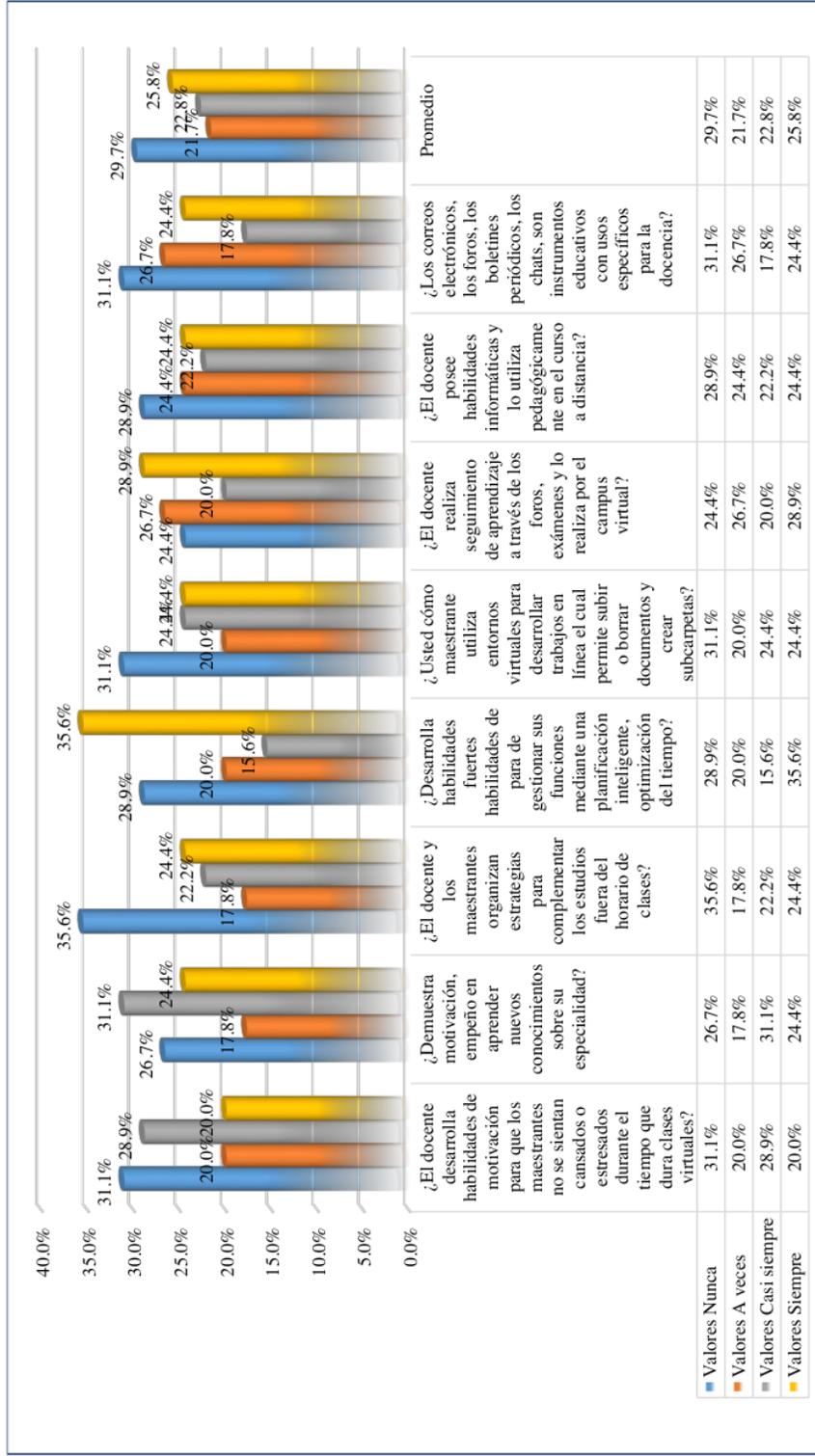


Figura 4. Valoración de la dimensión tutorial-evaluativa de la educación virtual. Fuente: Resultados del cuestionario.

**Interpretación:**

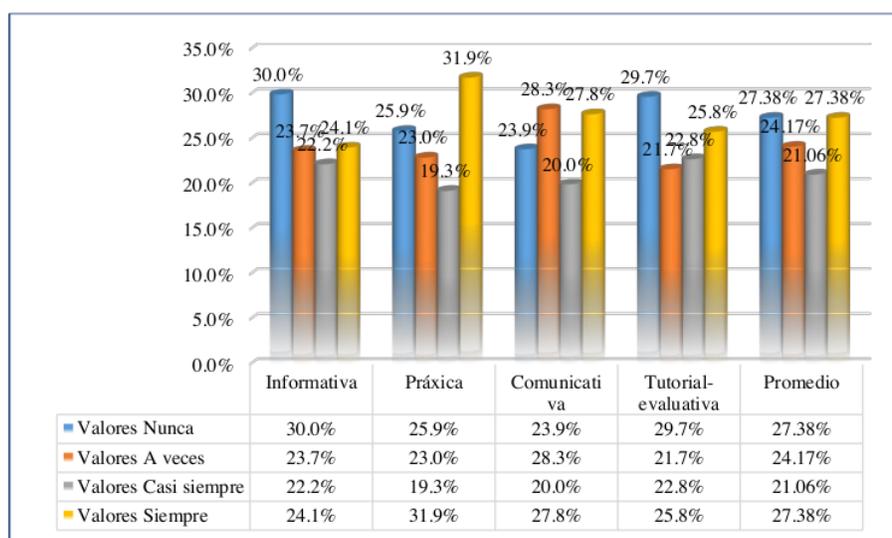
En la tabla 17 y la figura 4 se muestra la valoración de la dimensión tutorial-evaluativa de la educación virtual en la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, donde se puede apreciar que la categoría Nunca tiene un promedio del 29.7%, A veces con 21.7%, Casi siempre con 22.8%, y finalmente Siempre con 25.8%. La valoración de la dimensión tutorial - evaluativa, alcanzó un nivel de **Educación virtual Regular (EVR)**, con un valor del 48.6%.

**Tabla 18**

Nivel de la variable educación virtual

Dimensiones	Valores			
	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Informativa	30.0%	23.7%	22.2%	24.1%
Práctica	25.9%	23.0%	19.3%	31.9%
Comunicativa	23.9%	28.3%	20.0%	27.8%
Tutorial-evaluativa	29.7%	21.7%	22.8%	25.8%
<b>Promedio</b>	<b>27.38%</b>	<b>24.17%</b>	<b>21.06%</b>	<b>27.38%</b>

Fuente: Aplicación de los instrumentos por el investigador

**Figura 5.** Nivel de la variable Educación virtual.

Fuente: Resultados del cuestionario

54

**Interpretación:**

En la tabla 18 y la figura 5 podemos observar el promedio de la variable educación virtual en sus dimensiones, donde se aprecia que la categoría Nunca tiene un promedio general del 27.38%, A veces con 24.17%, Casi siempre con 21.06%, y

finalmente Siempre con 27.38%; En este sentido, la variable educación virtual alcanzó un nivel de **Educación Virtual Regular** (EVR), con una valoración es del 48.44%.

23

### Objetivo específico 2:

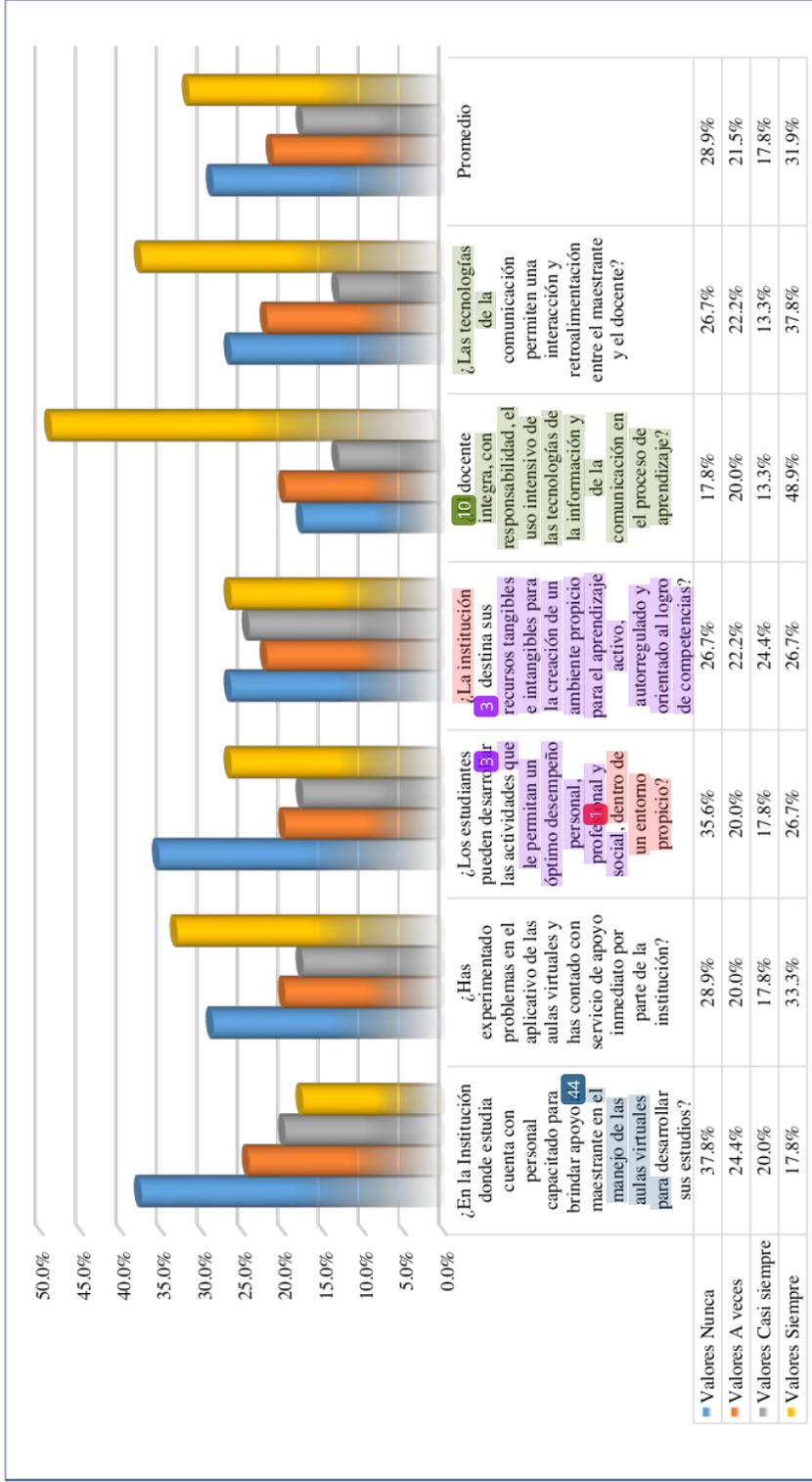
Este objetivo plantea: “Identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022”

**Tabla 19**

*Nivel de la dimensión calidad de la institución*

Ítems	Indicadores	Valores			
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿En la Institución donde estudia cuenta con personal capacitado para brindar apoyo al maestrante en el manejo de las aulas virtuales para desarrollar sus estudios?	37.8%	24.4%	20.0%	17.8%
2	¿Has experimentado problemas en el aplicativo de las aulas virtuales y has contado con servicio de apoyo inmediato por parte de la institución?	28.9%	20.0%	17.8%	33.3%
3	¿Los estudiantes pueden desarrollar las actividades que le permitan un óptimo desempeño personal, profesional y social, dentro de un entorno propicio?	35.6%	20.0%	17.8%	26.7%
4	¿La institución destina sus recursos tangibles e intangibles para la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje activo, autorregulado y orientado al logro de competencias?	26.7%	22.2%	24.4%	26.7%
5	¿El docente integra, con responsabilidad, el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en el proceso de aprendizaje?	17.8%	20.0%	13.3%	48.9%
6	¿Las tecnologías de la comunicación permiten una interacción y retroalimentación entre el maestrante y el docente?	26.7%	22.2%	13.3%	37.8%
<b>Promedio</b>		<b>28.9%</b>	<b>21.5%</b>	<b>17.8%</b>	<b>31.9%</b>

*Fuente:* Aplicación de los instrumentos por el investigador



27  
**Figura 6.** Valoración de la dimensión calidad de la institución de la variable satisfacción académica.  
 Fuente: Resultados del cuestionario

**Interpretación:**

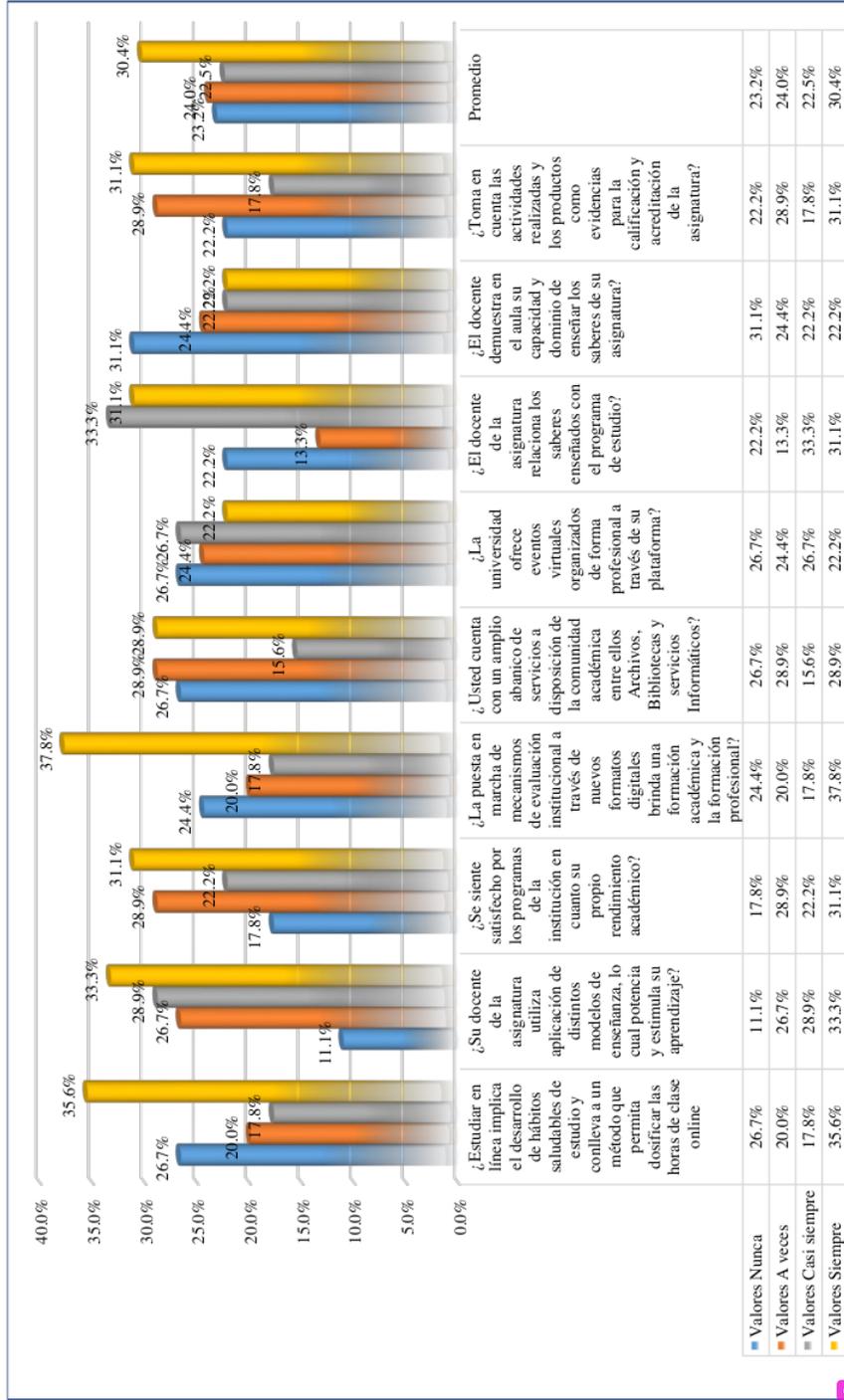
En la tabla 19 y la figura 6 podemos observar el nivel de calidad de la institución de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja; donde la valoración del promedio fue Nunca con 28.9%; A veces con 21.5%; Casi siempre 17.8%; y Siempre con 31.9%. El resultado de la **dimensión calidad de la institución** alcanzó un nivel de **Satisfacción Académica Regular (SAR)**, con una valoración del 49.7%.

**Tabla 20**

*Nivel de la dimensión expectativas de los maestrantes*

Ítems	Indicadores	Valores			
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Estudiar en línea implica el desarrollo de hábitos saludables de estudio y conlleva a un método que permita dosificar las horas de clase online	26.7%	20.0%	17.8%	35.6%
8	¿Su docente de la asignatura utiliza aplicación de distintos modelos de enseñanza, lo cual potencia y estimula su aprendizaje?	11.1%	26.7%	28.9%	33.3%
9	¿Se siente satisfecho por los programas de la institución en cuanto su propio rendimiento académico?	17.8%	28.9%	22.2%	31.1%
10	¿La puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional a través de nuevos formatos digitales brinda una formación académica y la formación profesional?	24.4%	20.0%	17.8%	37.8%
11	¿Usted cuenta con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica entre ellos Archivos, Bibliotecas y servicios Informáticos?	26.7%	28.9%	15.6%	28.9%
12	¿La universidad ofrece eventos virtuales organizados de forma profesional a través de su plataforma?	26.7%	24.4%	26.7%	22.2%
13	¿El docente de la asignatura relaciona los saberes enseñados con el programa de estudio?	22.2%	13.3%	33.3%	31.1%
14	¿El docente demuestra en el aula su capacidad y dominio de enseñar los saberes de su asignatura?	31.1%	24.4%	22.2%	22.2%
15	¿Toma en cuenta las actividades realizadas y los productos como evidencias para la calificación y acreditación de la asignatura?	22.2%	28.9%	17.8%	31.1%
	<b>Promedio</b>	<b>23.2%</b>	<b>24.0%</b>	<b>22.5%</b>	<b>30.4%</b>

*Fuente:* Aplicación de los instrumentos por el investigador



2 **Figura 7.** Valoración de la dimensión expectativas de los maestrantes de la variable satisfacción académica.

Fuente: Resultados del cuestionario

**Interpretación:**

La tabla 20 y la figura 7 muestran el nivel de expectativas del maestrante, desde la perspectiva de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa, donde en promedio la valoración Siempre obtiene la mayor puntuación con 30.4%, seguido de 24.0% para A veces, 23.2% para Nunca y 22.5% para Casi siempre. El resultado de la dimensión **expectativas de los maestrantes** alcanzó un nivel de **Satisfacción Académica Regular** (SAR), con una valoración del 52.9%.

**Tabla 21**

*Nivel de la dimensión enseñanza docente*

Ítems	Indicadores	Valores			
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Los docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual?	26.7%	22.2%	17.8%	33.3%
17	¿Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los maestrantes?	28.9%	20.0%	22.2%	28.9%
18	¿Estoy satisfecho por mi nivel de desempeño y aprendizaje logrado gracias a la labor del docente?	24.4%	15.6%	42.2%	17.8%
19	¿El docente Promueve el uso seguro, legal y ético de la información digital?	17.8%	11.1%	40.0%	31.1%
20	¿Promueve el uso de diversas herramientas, particularmente las digitales, para gestionar (recabar, procesar, evaluar y usar) información?	20.0%	24.4%	28.9%	26.7%
21	¿Da oportunidad de mejorar los resultados de la evaluación del aprendizaje?	24.4%	20.0%	26.7%	28.9%
22	¿Los maestrantes realizan observación de clase, con la finalidad de la búsqueda de mejoras?	26.7%	24.4%	26.7%	22.2%
23	¿Ha realizado observaciones a su docente sobre el empleo de los recursos didácticos que favorezcan la elaboración de productos o evidencias de aprendizaje?	15.6%	35.6%	22.2%	26.7%
24	¿Se ha quejado con los superiores del docente a cargo de la maestría por no cumplir las expectativas del curso?	35.6%	24.4%	22.2%	17.8%
	<b>Promedio</b>	<b>24.4%</b>	<b>22.0%</b>	<b>27.7%</b>	<b>25.9%</b>

Fuente: Aplicación de los instrumentos por el investigador

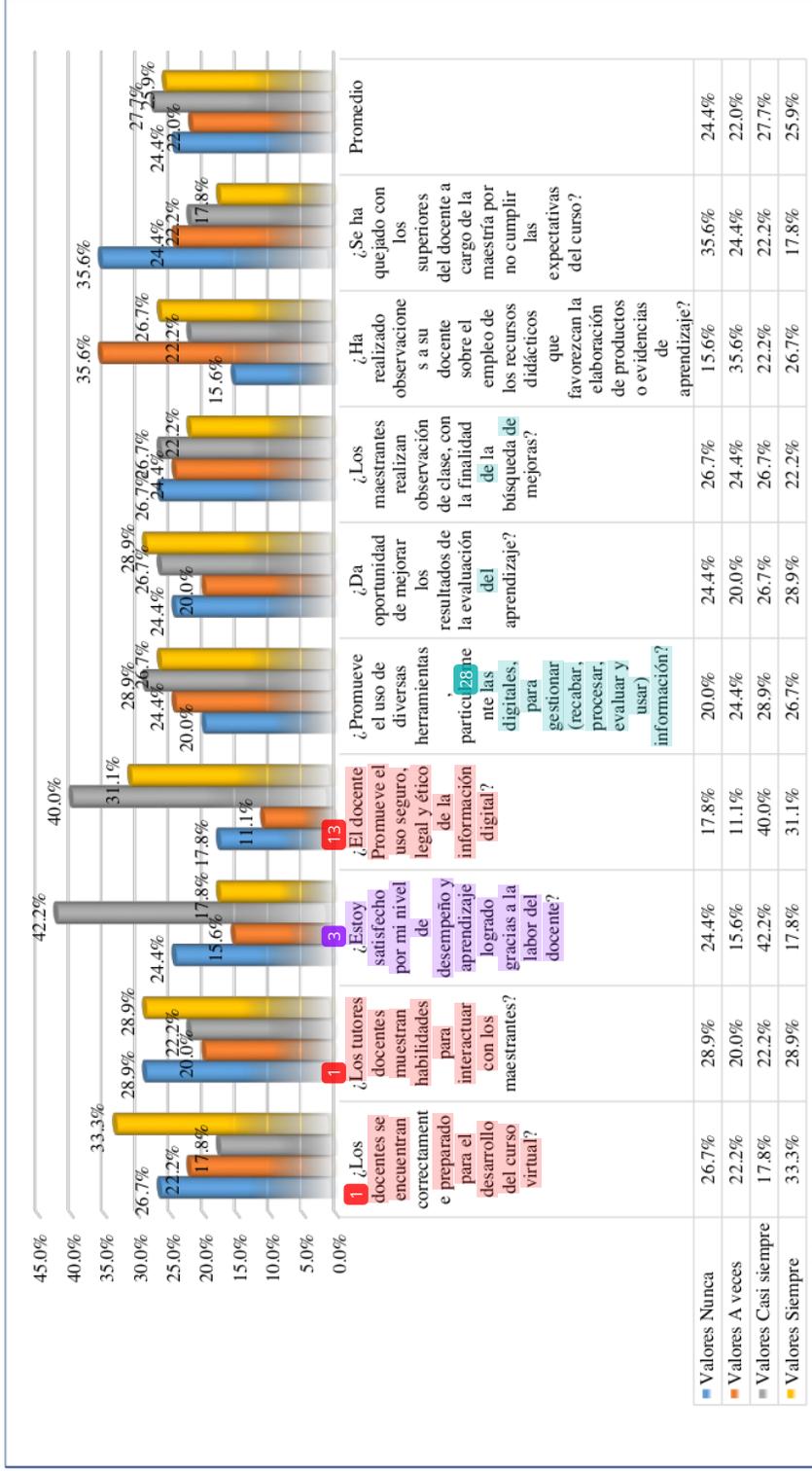


Figura 8. Valoración de la dimensión enseñanza docente de la variable satisfacción académica. Fuente: Resultados del cuestionario

**Interpretación:**

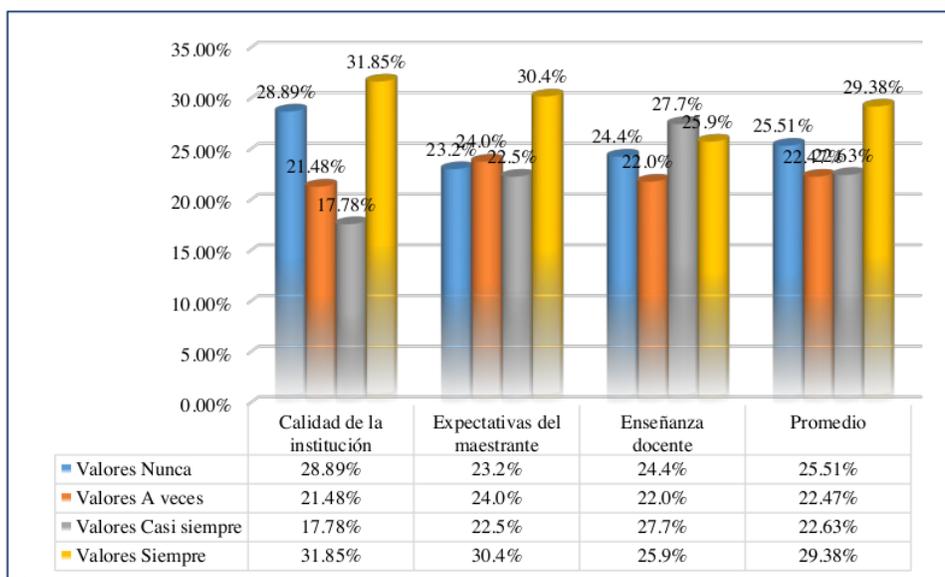
La tabla 21 y la figura 8, muestran el nivel de la dimensión enseñanza docente de la variable satisfacción académica en Universidad Nacional de San Martín, Rioja, desde la perspectiva de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa, donde se puede apreciar los valores promedio: Nunca con 24.4%; A veces con 22.0%; Casi siempre 27.7%; y Siempre con 25.9%. El resultado de la dimensión **enseñanza docente** alcanzó un nivel de **Satisfacción Académica Regular (SAR)**, con una valoración del 53.6%.

**Tabla 22**

*Nivel de la variable satisfacción académica*

Indicadores	Valores			
	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Calidad de la institución	28.89%	21.48%	17.78%	31.85%
Expectativas del maestrante	23.2%	24.0%	22.5%	30.4%
Enseñanza docente	24.4%	22.0%	27.7%	25.9%
<b>Promedio</b>	<b>25.51%</b>	<b>22.47%</b>	<b>22.63%</b>	<b>29.38%</b>

Fuente: Aplicación de los instrumentos por el investigador



**Figura 9.** Nivel de la variable Satisfacción académica

Fuente: Resultados del cuestionario

**Interpretación:**

La tabla 22 y la figura 9, se observa la valoración del nivel de la variable satisfacción académica del estudiante de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, donde se presentan en promedio los valores de 25.51% para Nunca; 22.47% para A veces, 22.63% para Casi siempre y de 29.38% para Siempre. En este sentido, el resultado de la variable satisfacción académica alcanzó un nivel de **Satisfacción Académica Regular** (SAR), con una valoración 52.01%.

**Objetivo específico 3:**

Este objetivo plantea: “Analizar la relación que existe entre la educación virtual y la calidad de la institución de la satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022”

**Tabla 23**

*Grado de correlación entre la educación virtual y la calidad de la institución .*

		Educación virtual	Calidad de la institución
Educación virtual	Correlación de Pearson	1	,376**
	Sig. (bilateral)		,011
	N	45	45
Calidad de la institución	Correlación de Pearson	,376**	
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	45	

Fuente: Base de datos IBM - SPSS Statistics Editor de datos

**Interpretación:**

Conforme la tabla 23, existe relación directa y significativa entre la educación virtual y la calidad de la institución de la satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, con correlación de Pearson de 0,376, es decir una correlación positiva baja; además la casilla indica que el p-valor de significancia bilateral es de  $0,01 < 0,05$  menor del alfa de significancia; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

#### 2 **Objetivo específico 4:**

Este objetivo plantea: “Determinar qué relación existe entre la educación virtual y la expectativa de los maestrantes de la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022”

**Tabla 24**

1 *Relación entre la educación virtual y las expectativas de los maestrantes*

		Educación virtual	Expectativas del maestrante
Educación virtual	Correlación de Pearson	1	,431**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	45	45
Expectativas del maestrante	Correlación de Pearson	,431**	
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	45	

2 Fuente: Base de datos IBM - SPSS Statistics Editor de datos

#### **Interpretación:**

Según los datos obtenidos en la tabla 24, se evidencia que el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,431, por lo que se determina como una correlación positiva moderada; además el nivel de significancia de 0,003 es menor al 0,05 del alfa de significancia, por lo tanto queda rechazada la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha), de esto se deduce que existe relación directa y significativa entre la educación virtual y las expectativas de los maestrantes de la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.

#### 23 **Objetivo específico 5:**

Este objetivo plantea: “Identificar la relación que existe entre la educación virtual y enseñanza docente de la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, periodo 2022”

**Tabla 25***Relación entre la educación virtual y enseñanza docente*

		Educación virtual	Enseñanza docente
Educación virtual	Correlación de Pearson	1	,437**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	45	45
Enseñanza docente	Correlación de Pearson	,437**	
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	45	

Fuente: Base de datos IBM - SPSS Statistics Editor de datos

**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla 25, se evidencia que el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,437, por lo que se determina como una correlación positiva moderada; además queda determinada que p-valor (sig = 0,003) es menor al 0,05 del alfa de significancia, por lo tanto queda rechazada la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha), logrando deducir que existe relación directa y significativa entre la educación virtual y enseñanza docente de la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.

**4.2. Discusión de resultados**

Del objetivo general, se evidenció que existe una correlación de Pearson de 0,480, lo cual indica que hay una correlación positiva moderada ya que se obtuvo una sigma bilateral de 0,001 que fue menor al 0,05 del alfa de significancia, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se determinó que existe relación significativa entre la educación virtual y satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja. Estos resultados son concordantes con los hallazgos de Guevara (2021) quien encontró una correlación de Spearman de 0,579 para sus variables de estudio, donde el p-valor fue menor a 0,05, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre entornos virtuales

de aprendizaje y satisfacción académica en estudiantes de contabilidad de un Instituto Público de Lima, año 2021. En cuanto a la investigación realizada por Correa (2021) los resultados de estudio tienen similitud con sus hallazgos, ya que indicó que la educación virtual se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción académica de los estudiantes de Fisioterapia y Rehabilitación de un Instituto Superior de Querecotillo, 2021; por cuanto, el valor del coeficiente de correlación fue de 0,653 y la significancia bilateral 0,001, siendo menor a 0,05 y cumpliéndose la condición para aceptar la hipótesis alterna.

En cuanto al objetivo específico 1, se analizó las dimensiones de la variable educación virtual para determinar el nivel de cada una de ellas, arribando a los siguientes hallazgos: La dimensión informativa tuvo un nivel del 46.3% al sumar los valores promedio de Siempre y Casi siempre, la dimensión práxica obtuvo un nivel de performance del 51.2%, para la dimensión comunicativa de la educación virtual el promedio positivo fue del 47.8%, y por último, la dimensión tutorial-evaluativa mostró un valor del 48.6%; estos resultados muestran un nivel regular para todas las dimensiones de la primera variable, puesto que se encontraron problemas en cuanto a la percepción que tienen los estudiantes respecto a las habilidades comunicativas, tecnológicas, informativas y pedagógicas de los maestros del Programa de Maestría en Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, debido al cambio abrupto que afrontó el sistema educativo tradicional tras el surgimiento de una pandemia global, obligando a los profesores a adaptarse a un entorno tecnológico donde la virtualidad fue un factor influyente en la educación. Los resultados precisados muestran relación con los arribados por Romero (2020) quien indicó que en la Institución Educativa El Bosque de Soacha, la transición de la presencialidad a la virtualidad tras la aparición del COVID 19 fue un factor que influyó negativamente en la enseñanza y aprendizaje de maestros y alumnos, puesto que ninguno pudo adaptarse totalmente al cambio suscitado y a una nueva forma de educación que los obligaba a formarse tecnológicamente, donde la escasez de recursos, la inadecuadas habilidades en competencias digitales y el conocimiento limitado respecto a educación virtual crearon un ambiente de incertidumbre e ineficacia en la forma de enseñar.

1 Siguiendo el análisis del primer objetivo específico, tras medir el nivel de cada una de las dimensiones de la primera variable, se determinó que el nivel de la educación virtual es regular, puesto que el valor promedio fue del 48.44%, evidenciando que tanto estudiantes como maestros no explotan adecuadamente el uso de las herramientas virtuales para potenciar la educación. Los resultados se asemejan a los arribados por Cedeño (2020) quien determinó que los estudiantes de educación superior de la escuela Galo Plazo Lasso no realizan un uso adecuado de las plataformas digitales y virtuales para mejorar sus aprendizajes, a pesar de que la educación virtual según expertos es una propuesta tecnológica eficiente para mejorar el sistema educativo actual. Respecto a la investigación de Guevara (2021) los resultados difieren de sus hallazgos, puesto que la presente investigación muestra un nivel regular en la variable educación virtual, demostrando que existe un cumplimiento regular sobre la utilización de herramientas virtuales para la potenciación académica de los educandos, sin embargo, en el estudio del autor mencionado se evidencia que el 40% de estudiantes de contabilidad de un Instituto Público de Lima, año 2021, tienen un nivel bajo en el manejo y uso de entornos virtuales para la construcción de sus aprendizajes.

18 Para el objetivo específico 2, se midió el nivel de cada una de las dimensiones de la variable satisfacción académica de los estudiantes de maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, donde para la dimensión calidad de la institución el nivel de performance fue del 49.7%, en la dimensión expectativas de los maestrantes el promedio alcanzó el 52.9%, y en la dimensión enseñanza docente 53.6%. Como resultado final, se determinó que la variable satisfacción académica tiene un nivel regular con una valoración promedio del 52.01%. A raíz de esto, cabe mencionar que aún faltan por mejorar e implementar estrategias pedagógicas direccionadas a la enseñanza virtual con el uso de herramientas tecnológicas, lo que implique que los docentes se preocupen por una capacitación continua para lograr una educación de calidad. Los resultados tienen similitud con la investigación abordada por Guevara (2021) quien determinó que del total de estudiantes de contabilidad de un Instituto Público de Lima, 2021, solo el 44.3% manifestaron una satisfacción académica alta, con respecto a la calidad de la institución, encontró que el 34.3% de los alumnos presentó un nivel alto; para la dimensión expectativa del estudiante, el autor manifestó que solamente el 32.9% del

alumnado <sup>41</sup> tienen un nivel alto, y en cuanto a la dimensión docente, la mayoría presenta un nivel bajo (37.1%).

De acuerdo a los resultados obtenidos <sup>4</sup> en el objetivo específico 3 se determinó la relación entre la variable educación virtual y la dimensión calidad de la institución, obteniéndose a través de la prueba estadística de Pearson un nivel de 0,376, por lo tanto, existe una correlación positiva baja, además se evidenció <sup>1</sup> que el nivel de significancia (p-valor = 0,011) es menor al 0,05. Esto se relaciona con Romero (2020) quien sostiene que la ausencia de herramientas tecnológicas, falta de preparación y capacitación en el proceso de enseñanza y aprendizaje genera serios problemas para llevar a cabo la formación estudiantil a través de la educación virtual. En base a ello se evidencia que al adaptarse al cambio virtual será mucho mejor la adaptación a través de la educación virtual; lo mismo Guevara (2021) <sup>1</sup> quien al determinar la relación entre la función educativa y la satisfacción académica, <sup>1</sup> demostró estadísticamente que los factores significativos son la falta de servicio de apoyo, no se genera la creación de ambientes propicios, así como la falta de integración de las tecnologías de la información para facilitar la comunicación entre el estudiante y el maestro. De la misma forma, guarda relación con el resultado de Cedeño (2020) que enfatiza la integración óptima de las herramientas web 2.0 en la educación virtual permite dinamizar mejores resultados <sup>1</sup> para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, donde el estudiante y maestro obtienen una gran satisfacción por la utilización de recursos que permitan ayudar y generar la creación de un ambiente propicio para predominar la calidad de la institución.

Con referencia al objetivo específico 4 se encontró un <sup>3</sup> grado de correlación positiva moderada entre la variable educación virtual y la dimensión expectativa de los maestrantes, según la correlación de Pearson fue de 0,431, además se obtuvo un p-valor  $0,000 < 0,05$ , similar a Cedeño donde resalta la importancia de integrar la herramienta Classroom en sus actividades pedagógicas favoreciendo el proceso de enseñanza por medio de la educación online, dando referencia las teorías del constructivismo y del conectivismo.

Asimismo, estos hallazgos es corroborado por Correa (2021) <sup>1</sup> quien al determinar la relación entre la educación virtual y los recursos de aprendizaje, evidenció

estadísticamente una correlación de Spearman ( $\rho=0,493$ ), por tanto fue una relación positiva y significativa; lo mismo coincidió con lo expuesto por Romero (2020) quien concluyó que los docentes y estudiantes se vieron implicados en transitar de la educación tradicional a la educación virtual, puesto que la institución no impartía modelos de enseñanza que potencia las habilidades y estimule el aprendizaje, así como también se vio implicado la falta de implementación de bibliotecas, archivos, entre otros, a través de medios virtuales. Ante ello, se afirma que el desarrollo pedagógico eficiente de los maestros frente a los alumnos genera un impacto positivo para la formación académica estudiantil.

En cuanto al objetivo específico 5 se determinó la relación entre la variable educación virtual y la dimensión enseñanza docente de la satisfacción académica, siendo corroborado a través de la prueba estadística de correlación de Pearson, arrojando como resultado 0,437, determinado como una correlación positiva moderada, de esta manera se desecha la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna, por tanto se concluye que a mejor educación virtual, habrá una mejor enseñanza docente en la Universidad Nacional de San Martín, Rioja. Asimismo, se aprecia que la sigma bilateral es inferior a 0,05 ( $\text{Sig.} = 0,003 < 0,05$ ). Estos resultados guardan relación con la conclusión de Correa (2021) donde hace mención que el acompañamiento virtual se relaciona significativamente con la satisfacción académica obteniéndose un valor de Spearman de 0,603. Asimismo, coincide con los resultados del estudio realizado por Guevara (2021) donde indica que la enseñanza realizada por los docentes del Instituto Público de Lima a través de la educación online se desarrolla de manera regular, razones en las que destacan el uso regular de los recursos tecnológicos, asimismo no se proporciona adecuadamente un plan para establecer las metas a cumplir. En tal sentido, afirma que existe una relación significativa entre la tecnología y la satisfacción académica en estudiantes de contabilidad, producto de ello a que la sigma bilateral fue menor a 0,05.

## CONCLUSIONES

<sup>3</sup> Al contrastar nuestros resultados con la literatura especializada se arriba a las siguientes conclusiones:

1. Existe una asociación de correlación positiva moderada entre la educación virtual y la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, con una correlación de Pearson de 0,480, con significancia bilateral de 0,001 siendo menor al 0.05.
2. La variable educación virtual alcanzó un nivel de regular con un promedio de valoración del 48.44%; en la dimensión informativa (46.3%), la dimensión práxica (51.2%), la dimensión comunicativa (47.8%) y la dimensión tutorial-evaluativa (48.6%), obteniendo un nivel de regular.
3. La variable satisfacción académica alcanzó un nivel de regular con un promedio de valoración 52.01%; en la dimensión calidad de la institución (49.7%), la dimensión expectativa de los maestrantes (52.9%) y la dimensión enseñanza docente (53.6%), alcanzando un nivel de regular.
4. Existe relación directa y significativa entre la educación virtual y la calidad de la institución de la satisfacción académica del estudiante de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, con correlación de Pearson de 0,376, es decir una correlación positiva baja; además la casilla indica que el p-valor de significancia bilateral es de  $0,01 < 0,05$ .
5. Existe relación directa y significativa entre la educación virtual y las expectativas de los maestrantes de la satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja; con un coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,431, por lo que se determina como una correlación positiva moderada; el nivel de significancia de 0,003 es menor al 0,05.

6. Existe relación directa y significativa entre la educación virtual y enseñanza docente de la satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja; con un coeficiente de Pearson es igual a 0,437, correlación positiva moderada; además queda determinada que p-valor (sig = 0,003) es menor al 0,05 del alfa de significancia, por lo tanto, queda rechazada la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa

## RECOMENDACIONES

Se establece las siguientes recomendaciones:

Al director de la escuela de posgrado se recomienda realizar capacitaciones sobre el manejo de las herramientas virtuales para que los docentes puedan desarrollar el interés y la motivación de los estudiantes de maestría.

A los estudiantes de maestría se recomienda mejorar el contenido de sus trabajos durante el desarrollo de las clases virtuales como foros, debates, chat académico, intercambiando con temas ideas, teorías propias.

A los docentes y estudiantes de maestría se recomienda en mejorar la comunicación sincrónica y asincrónica para facilitar los trabajos en equipos desde cualquier lugar y posibilitando una comunicación al instante en cualquier parte del mundo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, B. (1996). *Psicología de la adolescencia*. Alfa Omega: México.

<sup>1</sup> Area, M. y Adell, J. (2009). eLearning: Enseñar y aprender en espacios virtuales. En J. De Pablos (Coord): *Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet*. Aljibe, Málaga, 391-424.

<sup>29</sup> Arras-Vota, A.M.G., Bordas-Beltrán, J.L., y Gutiérrez-Díez, M.C. (2017): “Percepción de estudiantes y docentes de e-posgrado sobre competencias en TIC de educandos”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 1.186 - 1.204.

<sup>47</sup> Bandura, A. (2001). *Guía para la construcción de escalas de Autoeficacia*. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.

<sup>25</sup> Da Hora, H., Monteiro, G., & Arica, J. (2010). Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. *Produto & Produção*, 11(2), 85-103.

<sup>34</sup> García, L. (2011). Perspectivas teóricas de la educación a distancia y virtual. *Revista española de pedagogía*, 249. 255-271.

<sup>2</sup> Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de Investigación*. (6ta edición). México: Editorial McGraw-Hill.

<sup>32</sup> Holland, J. (1985). *Making Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environments*, Englewood Cliffs, N.J. (2nd ad). prentice-hall, Inc.

<sup>19</sup> Holmberg, B. (2003). A theory of distance education based on empathy. En Moore, M. y Anderson, W.G. (Eds.) *Handbook of distance education*, (Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates), 79-86

<sup>1</sup> Medrano, L., y Pérez, E. (2010). Adaptation of Academic Satisfaction Scale to University Population from Córdoba. *SUMMA Psicológica UST 2010*, 7(2), 5 – 14.

<sup>26</sup> Moore, M. (1997) Theory of transactional distance, En Keegan, D. (ed), *Theoretical Principles of Distance Education*, (London, Routledge). 22-38

<sup>14</sup> Morales, J., Fernández, K. y Pulido, J. (2016). Evaluación de técnicas de producción

accesible en cursos masivos, abiertos y en línea-MOOC. *Revista CINTEX*, 21(1), 89-112.

Peters, O. (1993) Distance education in a post-industrial society. En KEEGAN, D. (ed) *Theoretical principles of distance education*. (London y New York, Routledge), 39-58

Roca, A. (2001). *Mejoramiento del desempeño pedagógico profesional del personal docente de la Educación Técnica y Profesional*. [Tesis de Doctorado, Instituto Superior Pedagógico José de la Luz y Caballero, Holguín, Cuba]

Salinas, A. y Gutiérrez (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria. *México. Revista de enseñanza universitaria*, 31. 39-53.

Súper, D. (1962). *Psicología de la vida profesional*. Madrid. Ediciones Rialf

Wang, Y. (2003). Assessment of learner satisfaction with asynchronous electronic learning systems. *Information & management*, 41, 75-86

Wedemeyer, C. A. (1981) Learning at the back door. *Reflections on non-traditional learning in the lifespan*. (Madison, The University of Wisconsin Press).

Mondragón, M.A. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico. Mov*, 8 (1), 98-104

## Webgrafía

Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (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. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>

Alves, H. y Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 1(1), 73-88. [10.1007/BF02896618](https://doi.org/10.1007/BF02896618)

Angulo, J. (2008). *Relación de la motivación y satisfacción con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM* [Tesis

de maestría, Universidad Nacional Mayor De San Marcos].  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2383>

Anton, M. (2020). *Enseñanza virtual y satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Callao, Lima 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/53563>

Arias, J.L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*.  
[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales\\_MetodosDeInvestigacionOnline\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf)

Bachelor, J. (2019). El aula presencial, semipresencial, virtual e invertida: un estudio comparativo de métodos didácticos en la enseñanza de L2. *Revista educación*, 43(2), 1-12. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/34014/38952>

Bautista, I., Carrera, G., León, E., y Laverde, D. (2020). Evaluación de satisfacción de los estudiantes sobre las clases virtuales. *Minerva*, 1(2), 5-12.  
<https://doi.org/10.47460/minerva.v1i2.6>

Bernal, J., Lauretti, P., y Agreda, M. (2016). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia. *Multiciencias*, 16(3), 301-309.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90453464009>

Blázquez, J., Resino, J., Cano, E y Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, (362), 458-484. [10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238](https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238).

Cadena, M. Mejías, A. Vega, A. y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>

Calderón, L. V. (2020). *La educación virtual, un reto para los nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, que son tendencia global para el desarrollo profesional* [Tesis de especialización, Universidad Nacional Abierta y a Distancia].  
<https://repositorio.unad.edu.co/handle/10596/37926>

Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., Valilla, S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid,

<sup>1</sup>  
8. [http://www.uam.es/personal\\_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso\\_10/EX-POST-FACTO\\_Trabajo.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf)

Cedeño, L. J. (2020). *Herramientas 2.0 para el refuerzo académico virtual de educación cultural y artística para décimo año* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Israel]. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2498>

Chingay, H. (2015). *La educación virtual y su influencia en el nivel de aprendizaje en los estudiantes del cuarto año de la facultad de medicina veterinaria de la U.N.M.S.M. en el año 2012* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/429>

Correa, G. R. (2021). *Educación virtual y satisfacción académica de los estudiantes de fisioterapia y rehabilitación de un Instituto Superior, Querecotillo 2021* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69521>

Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: *Una aproximación a su utilización*. *Avances en Medición*, 6, 27-36. [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)

García, L. (2012): El diálogo didáctico mediado en educación a distancia. *Contextos Universitarios Meditados*, 12-34. [http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:UNESCO-contextosuniversitariosmediados-12\\_34/Documento.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:UNESCO-contextosuniversitariosmediados-12_34/Documento.pdf)

Giani, U., y Martone, P. (2006). Distance learning, problem based learning and dynamic knowledge networks. *International Journal of Medical Informatic*. 50(1-3), 273-278 [10.1016/s1386-5056\(98\)00080-x](https://doi.org/10.1016/s1386-5056(98)00080-x)

Gonzales, M., Pino, M., y Penado, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260. <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>

Guevara, M. J. (2021). *Entornos virtuales de aprendizaje y satisfacción académica en estudiantes de contabilidad de un Instituto Público de Lima, año 2021* [Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68336>

- Herrera, K. L. (2021). *Educación virtual en tiempos de covid-19 y la procrastinación académica en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Alas Peruanas* [Tesis maestría, Universidad Nacional de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9294>
- Inzunza, B. et al. (2015). Estructura factorial y confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en estudiantes de medicina chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación- e Avaliação Psicológica*, 2(40), 73-82. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459645432008>.
- Jiménez, A., Terriquez, B., y Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46-56. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Kuznik, A., Hurtado, A., y Espinal, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, (2), 315-344. [fecha de Consulta 10 de marzo de 2022]. ISSN: 1889-4178. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265119729015>
- Medina, A. (2019). La virtualidad de la educación, un reto en el aprendizaje universitario. Reseña del libro de Claudio Rama, políticas, tensiones y tendencias de la educación a distancia y virtual en América latina. *Revista iberoamericana de educación superior*, 10(29), 215-117. [10.22201/iisue.20072872e.2019.29.532](https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2019.29.532)
- Morales, M., y Chávez, J. (2019). Satisfacción académica en estudiantes de nivel superior: variables escolares y personales asociadas. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación*, 6(12), 1-21. <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/198>
- Olivera, E. (2020). Satisfacción académica de los estudiantes universitarios en el marco de la educación virtual. *Revista Científica de Comunicación Social Bausate*, (2), 16-24. <http://revistacientifica.bausate.edu.pe/index.php/brc/article/view/33/50>
- Real Academia de la Lengua Española [RAE] (2021). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/percibir?m=form>
- Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en*

- Educación*", 10(1), 1-28. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf>
- Romero, P. Y. (2020). *La educación virtual, un imperativo en la Institución Educativa el Bosque de Sochacundinamarca en tiempos de covid-19* [Tesis maestría, Ean Universidad, Bogotá D.C]. <http://hdl.handle.net/10882/10969>
- Ruiz-Bolívar, C., Dávila-Antonio, A. (2016). Propuesta de buenas prácticas de educación virtual en el contexto universitario. *Revista de educación a distancia*, (49), 1-21. <http://dx.doi.org/10.6018/red/49/12>
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Sánchez, J., Carvajal, D., y Pérez, J. (2015). *Informe de satisfacción estudiantil 2015- 1*. Universidad Sergio Arboleda. <https://doczz.es/doc/4098473/informe-encuesta-de-satisfacci%C3%B3n-estudiantes-2015-i>
- Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tolentino, L. A. (2014). *Desempeño Didáctico y Académico del Docente Relacionado a la Satisfacción de los Estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013 – II*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Post Grado]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/3981>
- Véliz, P. L. y Jorna Calixto, A. R. (2014). Evolución histórica y perspectivas futuras de la medicina intensiva y emergencia como especialidad en Cuba. *Educación Médica Superior*, 28(3), 592-602. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412014000300018&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412014000300018&script=sci_arttext&tlng=en)
- Vidal, M., y Fernández, B. (2009). Orientación vocacional. *Educación Médica Superior*, 23(2), 1-11. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v23n2/ems11209.pdf>
- Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* (2016), 19(2),

217-235 <https://doi.org/10.5944/ried.19.2.15112>

Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista electrónica Psicología Científica*. <http://www.psicologiacientifica.com/>

**ANEXOS**

**Anexo I**  
**Matriz de consistencia**

**TÍTULO: Educación virtual y la satisfacción académica del estudiante de maestría en gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja**

Formulación del problema	Objetivos: General y Específicos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
<p><b>1</b> <b>Problema general</b> ¿De qué manera se relaciona la educación virtual y satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Conocer cómo son las dimensiones informativas, praxeológicas comunicativa, tutorial – evolutiva de la educación virtual de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja?</li> <li>¿Conocer cómo son las dimensiones calidad de la institución, expectativas de los docentes y enseñanza docente de la satisfacción académica de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja?</li> <li>¿Cuál es la relación que existe entre la educación virtual y calidad de la Institución de la satisfacción académica del estudiante de Maestría</li> </ul>	<p><b>1</b> <b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la educación virtual y satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Analizar el nivel de la educación virtual de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p> <p>b) Identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p> <p>c) Analizar la relación que existe entre la educación virtual y la calidad de la</p>	<p><b>Hipótesis alterna:</b> Existe relación significativa entre la educación virtual y la satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H<sub>1</sub>: El nivel de la educación virtual de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, es regular.</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de satisfacción académica de los estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja, es regular.</p>	<p><b>Variable (VI): Educación virtual</b> <b>Dimensiones:</b></p> <p>a) <b>Informativa.</b> - Materiales didácticos. - Procedimientos y estrategias - Documentos complementarios</p> <p>b) <b>Práxica.</b> <b>Indicadores:</b> - Participa en foros de debates - Planifica y desarrolla investigación - Desarrolla trabajos colaborativos en zoom</p> <p>c) <b>Comunicativa.</b> - Interacción social entre maestros y docente - Participación en virtuales</p> <p>d) <b>Tutorial – evaluativa.</b> <b>Indicadores:</b> - Habilidades de motivación</p>	<p><b>2</b> <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada.</p> <p><b>3</b> <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional.</p> <p><b>4</b> <b>Diseño de investigación:</b> No experimental.</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>5</b> <b>M:</b> Estudiantes de Maestría en Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja</p> <p><b>X:</b> <b>Educación Virtual</b> X<sub>1</sub>: Informativa. X<sub>2</sub>: Práxica. X<sub>3</sub>: Comunicativa. X<sub>4</sub>: Tutorial – evaluativa.</p> <p><b>Y:</b> <b>Satisfacción académica</b></p>

<p>de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja?</p> <p>21</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 ¿Qué relación existe entre la educación virtual y la expectativa de los maestrantes de la satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja?</li> <li>8 ¿Cuál es la relación que existe entre la educación virtual y la enseñanza docente de la satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja?</li> </ul>	<p>Institución de la satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p> <p>6 Determinar qué relación existe entre la educación virtual y la expectativa de los maestrantes de la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p> <p>5 Identificar la relación que existe entre la educación virtual y enseñanza docente de la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p>	<p>1 Existe una relación significativa entre la educación virtual y la calidad de la Institución de la satisfacción académica de estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p> <p>H4: La relación entre la educación virtual y la expectativa de los maestrantes es significativa de la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p> <p>8 La educación virtual tiene una relación significativa con la enseñanza docente de la satisfacción académica en estudiantes de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p>	<p>- Habilidades de organización</p> <p>- Entornos telemáticos</p> <p>- Uso didáctico de los instrumentos telemáticos</p> <p><b>Variable dependiente (VD):</b> Satisfacción académica –</p> <p><b>Diferencias:</b></p> <p>a) <b>Calidad de la institución.</b> <b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de apoyo.</li> <li>- Entorno propicio.</li> <li>- Tecnologías de la comunicación.</li> </ul> <p>b) <b>Expectativas de los maestrantes</b> <b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo aplicativo.</li> <li>- Nuevos formatos virtuales.</li> <li>- Preguntas al docente.</li> </ul> <p>c) <b>Enseñanza Docente</b> <b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación.</li> <li>- Habilidades para interactuar.</li> <li>- Observaciones al docente.</li> </ul>	<p>Y1: Calidad de la institución.</p> <p>Y2: Expectativas del del maestrante</p> <p>Y3: Enseñanza docente.</p> <p>d) <b>Población:</b> 7 45 estudiantes de Maestría en Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p> <p>e) <b>Muestra:</b> 7 45 estudiantes de Maestría en Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja.</p> <p>f) <b>Método:</b> Método analítico-sintético</p> <p>8 <b>Técnica de recolección de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La encuesta.</li> </ul> <p>h) <b>Instrumento de recolección de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El cuestionario.</li> </ul>
---	--	--	---	---

Fuente: Elaboración propia



9  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**EDUCACIÓN Y HUMANIDADES - RIOJA**



## Anexo 2

### Cuestionario "A"

#### Variable 1: Educación virtual

20  
 El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la educación virtual y satisfacción académica del estudiante de Maestría (4) Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja; el cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación, la información que usted nos proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa información y colaboración.

1	2	3	4
Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

Nº1	DIMENSIÓN 1: INFORMATIVA	ESCALA			
		1	2	3	4
	<b>Materiales didácticos</b>				
1	¿Los materiales empleados en los cursos virtuales despierta el interés del maestrante?				
2	¿El docente del curso motiva a los maestrantes a desarrollar valores juicios críticos en la especialidad de su estudio?				
	<b>Procedimientos y estrategias</b>				
3	¿El docente utiliza estrategias de en las clases virtuales y establece una serie de acciones que facilite el desarrollo del curso?				
4	¿Has tenido dificultad en abrir enlaces de información en el campus virtual?				
	<b>Documentos complementarios</b>				
5	¿Has tenido algún inconveniente con el acceso a la información virtual durante sus clases?				
6	¿La información o los materiales virtuales proporcionados por el docente en el campus virtual están actualizados?				
Nº2	PRÁXICA	ESCALA			
		1	2	3	4
	<b>Participa en foros de debates</b>				
7	¿Usted cómo maestrante ha cumplido con sus foros y trabajos virtuales en el tiempo establecido?				
8	¿Participa constantemente en el chat académico a través de un análisis sobre el curso que permite dar una opinión sin recurrir al Google?				

Planifica y desarrolla investigación					
9	¿La educación virtual le permite desarrollar habilidades en investigación?				
10	¿Planifica y participa en las actividades virtuales por grupos para la elaboración de trabajos y resolución de problemas?				
<b>Desarrolla trabajos colaborativos en zoom</b>					
11	¿Se reúne con sus compañeros de la maestría para desarrollar trabajos colaborativos fuera del horario de clases utilizando plataforma como zoom u otro medio virtual?				
12	¿Los trabajos colaborativos son subidos al campus virtual es calificado mediante ciertos criterios estipulados por el docente?				
Nº3	<b>COMUNICATIVA</b>	ESCALA			
		1	2	3	4
<b>1 Interacción social entre maestrantes y docente</b>					
13	¿La plataforma virtual permite la comunicación asincrónica entre los estudiantes y el profesor mediante actividades como foros, correos electrónicos, etc.?				
14	¿La plataforma virtual permite la comunicación sincrónica (en tiempo real) entre los estudiantes y el profesor mediante actividades como videoconferencias, video llamadas, etc.?				
<b>Participación en espacios virtuales</b>					
15	¿Durante las clases virtuales el docente crea contenidos didácticos para influenciar participaciones en los maestrantes?				
16	¿El docente fomenta la participación de los maestrantes con preguntas acerca de la asignatura?				
Nº4	<b>TUTORIAL-EVALUATIVA</b>	ESCALA			
		1	2	3	4
<b>Habilidades de motivación</b>					
17	¿El docente desarrolla habilidades de motivación para que los maestrantes no se sientan cansados o estresados durante el tiempo que dura clases virtuales?				
18	¿Demuestra motivación, empeño en aprender nuevos conocimientos sobre su especialidad?				
<b>Habilidades de organización</b>					
19	¿El docente y los maestrantes organizan estrategias para complementar los estudios fuera del horario de clases?				
20	¿Desarrolla habilidades fuertes habilidades de para de gestionar sus funciones mediante una planificación inteligente, optimización del tiempo?				
<b>Entornos telemáticos</b>					
21	¿Usted cómo maestrante utiliza entornos virtuales para desarrollar trabajos en línea el cual permite subir o borrar documentos y crear subcarpetas?				
22	¿El docente realiza seguimiento de aprendizaje a través de los foros, exámenes y lo realiza por el campus virtual?				
<b>Uso didáctico de los instrumentos telemáticos</b>					
23	¿El docente posee habilidades informáticas y lo utiliza pedagógicamente en el curso a distancia?				
24	¿Los correos electrónicos, los foros, los boletines periódicos, los chats, son instrumentos educativos con usos específicos para la docencia?				

*Nivel de medición de la variable educación virtual*

Categoría	Cualitativa	Cuantitativa
Nivel educación virtual muy alto	NEVMA	[81-96]
Nivel educación virtual alto	NEVA	[62-80]
Nivel educación virtual regular	NEVR	[43-61]
Nivel educación virtual bajo	NEVB	[24-42]

Fuente: elaboración propia



9  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**EDUCACIÓN Y HUMANIDADES - RIOJA**



### Cuestionario "B"

#### Variable 2: Satisfacción académica

20

El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la educación virtual y satisfacción académica del estudiante de Maestría de Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja; el cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación, la información que usted nos proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa información y colaboración.

1	2	3	4
Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

N°1	DIMENSIÓN 1: Calidad de la institución	ESCALA			
		1	2	3	4
	<b>Servicios de apoyo</b>				
1	¿En la Institución donde estudia cuenta con personal capacitado para brindar apoyo al maestrante en el manejo de las aulas virtuales para desarrollar sus estudios?				
2	¿Has experimentado problemas en el aplicativo de las aulas virtuales y has contado con servicio de apoyo inmediato por parte de la institución?				
	<b>Entorno propicio</b>				
3	¿Los estudiantes pueden desarrollar las actividades que le permitan un óptimo desempeño personal, profesional y social dentro de un entorno propicio?				
4	¿La institución destina sus recursos tangibles e intangibles para la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje activo, autorregulado y orientado al logro de competencias?				
	<b>Tecnologías de la comunicación</b>				
5	¿El docente integra, con responsabilidad, el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación en el proceso de aprendizaje?				
6	¿Las tecnologías de la comunicación permiten una interacción y retroalimentación entre el maestrante y el docente?				
N°2	DIMENSION 2: Expectativas del maestrante	ESCALA			
	<b>Trabajo aplicativo</b>				
7	¿Estudiar en línea implica el desarrollo de hábitos saludables de estudio y conlleva a un método que permita dosificar las horas de clase online?				
8	¿Su docente de la asignatura utiliza aplicación de distintos modelos de enseñanza, lo cual potencia y estimula su aprendizaje?				
9	¿Se siente satisfecho por los programas de la institución en cuanto su propio rendimiento académico?				
	<b>Nuevos formatos virtuales</b>				
10	¿La puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional a través de nuevos formatos digitales brinda una formación académica y la formación profesional?				

11	¿Usted cuenta con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica entre ellos Archivos, Bibliotecas y servicios Informáticos?				
12	¿La universidad ofrece eventos virtuales organizados de forma profesional a través de su plataforma?				
<b>Preguntas al docente</b>					
13	¿El docente de la asignatura relaciona los saberes enseñados con el programa de estudio?				
14	¿El docente demuestra en el aula su capacidad y dominio de enseñar los saberes de su asignatura?				
15	¿Toma en cuenta las actividades realizadas y los productos como evidencias para la calificación y acreditación de la asignatura?				
<b>N°3</b>	<b>DIMENSIÓN 3: Enseñanza docente</b>	<b>ESCALA</b>			
	<b>Capacitación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
16	¿Los docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual?				
17	¿Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los maestrantes?				
18	¿Estoy satisfecho por mi nivel de desempeño y aprendizaje logrado gracias a la labor del docente?				
<b>Habilidades para interactuar</b>					
19	¿El docente Promueve el uso seguro, legal y ético de la información digital?				
20	¿Promueve el uso de diversas herramientas, particularmente las digitales, para gestionar (recabar, procesar, evaluar y usar) información?				
21	¿Da oportunidad de mejorar los resultados de la evaluación del aprendizaje?				
<b>Observaciones al docente</b>					
22	¿Los maestrantes realizan observación de clase, con la finalidad de la búsqueda de mejoras?				
23	¿Ha realizado observaciones a su docente sobre el empleo de los recursos didácticos que favorezcan la elaboración de productos o evidencias de aprendizaje?				
24	¿Se ha quejado con los superiores del docente a cargo de la maestría por no cumplir las expectativas del curso?				

## Anexo 3

## Constancia de aplicación



UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE SAN MARTÍN

UNIDAD DE  
POSGRADO RIOJA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

## CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN, QUE SUSCRIBE:

**HACE CONSTAR:**

QUE, EL **Bach. DANIEL MIJAHUANGA CHUMBE**, IDENTIFICADO CON DNI N°71852750, ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA PROMOCIÓN 2020-I SEDE RIOJA, HA REALIZADO LA EJECUCIÓN DE SU PROYECTO DE TESIS TITULADO: "**EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DE MAESTRÍA DE GESTIÓN EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN, RIOJA**", CON LOS ESTUDIANTES DE MAESTRÍA EN GESTIÓN EDUCATIVA PROMOCIÓN 2021-I, LOS DÍAS 07 Y 14 DE MAYO DEL 2022, EL CUAL FUE AUTORIZADO CON RESOLUCIÓN N°060-2022-UNSM-EPG-CD, DE FECHA 11 DE ABRIL DEL 2022.

SE EXPIDE EL PRESENTE DOCUMENTO A SOLICITUD DEL INTERESADO, PARA LOS FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

"EL PRESENTE DOCUMENTO NO TIENE VALIDEZ PARA TRÁMITES JUDICIALES"

RIOJA, 04 DE JULIO DEL 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - I  
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
UNIDAD DE POSGRADO  
.....  
Dr. Luis Manuel Vargas Vásquez  
DIRECTOR

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES  
Jr. Santo Toribio N° 1200 – Rioja, Perú  
+51 (042) 48 01 72  
posgrado\_rioja@unsm.edu.pe  
<https://unsm.edu.pe/>

Anexo 4  
**Confiabilidad de la “Educación virtual”**

Encuestados	ITEMS																						S.T			
	D1					D2					D3					D4										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
E1	1	2	4	1	2	1	1	4	2	4	2	1	4	2	1	2	3	2	2	2	4	2	2	4	55	
E2	4	3	4	2	4	2	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	1	4	1	3	4	4	72	
E3	4	4	4	1	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	80	
E4	1	1	2	2	3	1	3	4	1	1	2	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	2	2	1	43	
E5	2	2	3	1	2	1	2	2	4	3	3	1	1	2	1	2	4	3	4	2	1	1	1	2	50	
E6	2	2	2	3	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	2	1	42
E7	2	3	3	1	2	4	3	3	3	1	4	4	3	2	3	4	2	4	2	1	4	4	2	3	67	
E8	3	4	1	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	75	
E9	3	1	3	4	4	3	2	3	2	3	4	2	1	2	4	4	1	4	1	4	4	2	1	1	63	
E10	1	4	4	1	3	3	4	2	3	1	4	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3	4	4	65	
E11	4	3	3	1	2	4	4	4	4	2	4	4	3	1	4	2	3	4	4	4	1	1	4	3	73	
E12	4	2	1	3	3	1	3	4	1	4	3	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	2	50	
E13	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	4	3	2	1	3	41	
E14	3	4	4	3	3	1	1	4	2	4	3	2	4	1	2	1	3	2	1	3	2	3	3	1	60	
E15	1	3	1	1	1	2	4	1	4	3	1	3	2	1	4	3	1	1	3	1	2	3	2	1	49	
E16	3	2	1	1	2	4	2	1	3	3	4	3	1	1	4	3	2	1	4	4	1	4	1	1	56	
E17	1	4	3	1	3	2	3	1	4	1	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	1	3	66	
E18	1	4	2	4	3	3	3	3	3	1	4	3	1	2	2	3	1	3	2	4	2	4	1	2	61	
E19	3	4	2	4	4	2	2	2	2	1	3	2	3	3	4	2	1	3	1	1	2	3	1	2	57	
E20	1	1	1	2	1	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	1	4	4	1	61	
E21	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	4	2	3	4	4	1	1	1	4	2	1	4	3	2	54	
E22	3	3	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	3	1	2	3	2	1	3	1	1	1	3	1	60	

E23	4	2	1	3	4	4	1	4	4	1	4	2	4	1	4	1	2	1	4	1	4	1	2	60
E24	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	39
E25	2	1	1	1	3	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	41
E26	2	1	4	1	3	4	2	1	4	2	4	2	3	4	2	3	1	1	3	1	3	2	4	61
E27	3	2	1	2	1	3	3	2	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	70	
E28	1	1	2	4	4	4	1	4	2	4	2	2	2	1	4	1	3	2	2	2	3	4	61	
E29	1	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	78	
E30	4	2	3	4	4	4	4	1	2	1	2	4	4	2	2	4	2	3	3	1	3	4	70	
E31	2	2	3	2	3	1	1	4	2	3	1	4	2	4	1	3	4	2	3	1	3	1	58	
E32	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	4	4	1	4	3	3	2	4	4	2	3	57	
E33	2	3	4	4	2	1	2	2	2	2	1	3	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	68	
E34	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
E35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	87	
E36	2	2	3	3	1	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	4	3	4	4	4	66	
E37	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	1	3	39	
E38	3	2	1	2	4	3	2	1	4	4	2	4	4	2	4	3	3	1	2	1	1	2	60	
E39	2	1	2	3	2	3	4	3	1	4	4	2	3	1	1	4	2	4	4	2	1	1	59	
E40	1	1	4	2	2	1	4	1	1	1	4	4	1	3	4	1	3	3	1	1	1	3	49	
E41	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	1	4	2	2	3	4	4	4	2	4	2	71	
E42	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	2	3	1	2	4	3	3	77	
E43	2	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1	38	
E44	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	3	2	41	
E45	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	3	2	2	39	

<b>1</b> Varianza	1.09	1.21	1.32	1.45	1.22	1.45	1.39	1.36	1.32	1.58	1.36	1.38	1.27	1.23	1.33	1.20	1.26	1.27	1.43	1.53	1.36	1.32	1.31	1.34
Sumatoria De Varianzas	31,947																							
Varianza De La Suma De Los Items	169,805																							

### Cuestionario "Educación virtual"

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra a 45 sujetos; y del análisis de los 24 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,847** que se encuentra dentro del rango "**Excelente confiabilidad**" de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es muy confiable para el siguiente proceso.

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_j^2}{S_r^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach	
RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: George y Mallery (2003).

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	45	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS ver 28.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	24

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

4  
**Estadísticas de total de elemento de la variable educación virtual**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	57,36	163,189	,346	,843
P2	57,13	162,482	,351	,843
P3	57,02	159,522	,437	,840
P4	57,20	161,755	,337	,844
P5	56,76	162,825	,337	,844
P6	57,04	155,589	,547	,836
P7	56,87	160,118	,402	,841
P8	57,02	160,340	,400	,841
P9	56,98	157,795	,498	,838
P10	56,91	160,446	,361	,843
P11	56,91	161,174	,372	,843
P12	56,82	162,240	,331	,844
P13	57,00	159,409	,450	,840
P14	57,02	162,886	,333	,844
P15	56,71	162,210	,340	,844
P16	57,16	160,362	,430	,840
P17	57,11	159,828	,438	,840
P18	56,96	157,725	,511	,838
P19	57,13	159,345	,421	,841
P20	56,91	158,765	,423	,841
P21	57,07	162,336	,331	,844
P22	56,96	162,271	,340	,844
P23	57,07	158,427	,477	,839
P24	57,13	162,255	,337	,844

Confiabilidad "Satisfacción académica"

ENCUESTADOS	ITEMS																							b		
	D1					D2					D3															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	SUMA	
E1	1	2	2	1	4	2	1	3	1	2	2	3	4	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	52
E2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	1	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	66
E3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	1	80	
E4	1	2	1	1	2	2	3	3	4	1	1	2	1	1	1	4	2	1	3	2	4	1	3	1	47	
E5	2	4	1	1	1	2	2	3	2	4	1	4	1	1	1	1	1	3	3	3	4	1	2	1	49	
E6	2	2	4	4	1	1	4	3	1	1	1	2	2	1	3	4	2	3	4	1	4	2	3	2	57	
E7	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	2	2	1	4	2	3	2	1	48	
E8	2	4	4	2	3	1	1	3	2	4	1	1	4	3	2	2	4	2	1	2	3	3	2	1	57	
E9	4	3	3	4	2	1	4	1	3	2	2	1	3	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	69	
E10	1	1	1	3	1	2	2	1	1	4	1	2	4	1	2	2	3	1	3	1	1	4	1	3	46	
E11	1	1	1	4	2	1	1	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	4	1	1	2	3	2	1	46	
E12	2	1	2	1	4	4	1	1	3	4	1	1	3	1	2	3	1	1	3	3	1	3	1	2	49	
E13	3	4	2	4	4	1	1	3	4	4	2	1	3	4	2	2	1	1	1	2	3	4	4	3	63	
E14	1	4	1	2	3	3	3	1	2	4	2	4	2	4	3	3	1	1	2	4	4	2	2	3	60	
E15	1	1	2	3	1	4	4	3	2	4	2	1	1	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	51	
E16	4	2	2	4	2	1	3	2	4	3	4	1	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	70	
E17	1	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	1	1	4	4	3	1	4	3	1	3	68	
E18	1	4	3	4	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	1	69	
E19	4	3	1	3	4	4	1	2	2	1	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	1	3	56	
E20	1	3	1	1	4	3	1	4	1	4	4	4	1	3	4	1	1	4	4	4	4	2	4	4	67	
E21	1	4	1	4	4	4	2	3	2	1	2	2	3	3	4	1	4	2	1	4	2	1	2	2	59	
E22	4	1	3	3	2	3	4	3	1	4	1	1	2	1	2	4	1	3	3	1	4	1	3	2	57	
E23	2	2	3	3	4	1	2	4	2	1	2	2	1	4	2	4	3	1	1	4	2	3	1	4	58	

E24	1	1	3	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	40			
E25	1	1	2	1	1	2	2	3	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	39			
E26	4	4	1	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	74			
E27	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	1	83			
E28	2	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	79			
E29	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	2	4	75			
E30	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	37			
E31	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	1	2	3	1	2	3	1	3	1	67			
E32	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	4	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	40		
E33	1	3	2	3	4	4	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	62		
E34	3	4	4	4	4	2	4	4	1	3	3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	82		
E35	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	84		
E36	4	4	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	82		
E37	3	1	1	2	4	1	1	2	1	1	3	3	2	2	4	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	47		
E38	2	1	3	2	2	3	2	4	1	4	4	3	3	4	1	4	1	4	4	2	1	4	3	2	2	64		
E39	3	2	4	1	2	1	2	4	3	4	3	2	1	1	4	1	3	4	4	4	4	2	4	3	2	64		
E40	1	4	3	2	4	4	4	2	2	1	3	4	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	64		
E41	4	3	4	3	1	4	1	2	3	2	3	3	2	2	1	4	1	4	2	1	4	2	1	2	4	63		
E42	1	2	4	4	2	4	1	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80		
E43	3	1	1	2	3	4	4	3	4	2	1	3	3	4	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	60		
E44	3	1	4	1	4	3	1	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	1	69		
E45	2	2	4	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	3	69
<b>57</b>	<b>1.3</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>	<b>1.3</b>	<b>1.4</b>	<b>1.5</b>	<b>1.5</b>	<b>1.0</b>	<b>1.2</b>	<b>1.4</b>	<b>1.2</b>	<b>1.3</b>	<b>1.3</b>	<b>1.3</b>	<b>1.4</b>	<b>1.4</b>	<b>1.1</b>	<b>1.1</b>	<b>1.2</b>	<b>1.3</b>	<b>1.2</b>	<b>1.1</b>	<b>1.1</b>	<b>1.2</b>	<b>2768</b>			

<b>SUMATORIA</b>	<b>31.146</b>
<b>VARIANZAS</b>	
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS</b>	<b>162.739</b>

### Cuestionario "Satisfacción académica"

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra a 45 sujetos; y del análisis de los 24 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,844** que se encuentra dentro del rango "**Excelente confiabilidad**" de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es muy confiable para el siguiente proceso.

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach	
RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

*Fuente:* George y Mallery (2003).

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	45	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Fuente:* SPSS ver 28.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	24

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

**1**  
**Estadísticas de total de elemento de la satisfacción académica**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	59,33	155,136	,355	,839
P2	58,96	150,953	,460	,835
P3	59,16	154,862	,330	,841
P4	59,00	154,455	,369	,839
P5	58,58	152,068	,439	,836
P6	58,89	155,010	,317	,841
P7	58,89	153,783	,365	,839
P8	58,67	153,818	,457	,836
P9	58,84	155,725	,343	,840
P10	58,82	155,013	,327	,841
P11	59,04	153,043	,411	,837
P12	59,07	152,382	,463	,836
P13	58,78	154,449	,379	,839
P14	59,16	149,953	,538	,833
P15	58,93	153,291	,412	,837
P16	58,93	152,655	,410	,837
P17	59,00	155,091	,332	,840
P18	58,98	156,022	,352	,840
P19	58,67	155,273	,378	,839
P20	58,89	155,283	,366	,839
P21	58,91	153,674	,399	,838
P22	59,07	151,791	,486	,835
P23	58,91	156,174	,348	,840
P24	59,29	153,574	,416	,837



**Anexo 5**  
**9**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**Y HUMANIDADES - RIOJA**



**Validación de instrumentos**

**CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO**

Rioja, 01 de Marzo de 2022.

**Dr. Hugo Jaime Mera Naval**

**Apellidos y nombres del experto**

**Asunto: Evaluación de test**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: **"Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja**, a fin de optar el grado de: Maestro en ciencias de la educación

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: **Educación virtual y satisfacción académica**; por lo que, le solicito realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Bach. Daniel Mijahuanga Chumbe

DNI N°71852750

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *Dr. Hugo Jaime Mera Naval*  
 Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*  
 Especialidad : *Dr. En Administración de la educación*  
 Instrumento de evaluación : *Cuestionario de educación virtual*  
 Autor (s) del instrumento (s): *Bach. Daniel Mijahuanga Chumbe*

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Educación virtual				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio de la educación virtual					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Educación virtual					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49.00</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 01 de Marzo de 2022

  
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
 Dirección Regional de Educación  
 Dr. Hugo Jaime Mera Naval  
 Administración de la Educación  
 CPP 2201001189

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *Dr. Hugo Jaime Mera Naval*  
 Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*  
 Especialidad : *Dr. En Administración de la educación*  
 Instrumento de evaluación : *Cuestionario de Satisfacción académica*  
 Autor (s) del instrumento (s): *Bach. Daniel Mijahuanga Chumbe*

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción académica					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio de la Satisfacción académica				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción académica					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>49.00</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 01 de Marzo de 2022

  
 INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN  
 Dirección Regional de Educación  
*Dr. Hugo Jaime Mera Naval*  
 Administración de la Educación  
 C.P.N. 2001001182

**CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO**

Rioja, 01 de Marzo de 2022.

**M.SC. Zarita Isabel Mijahuanga Chumbe**

---

**Apellidos y nombres del experto****Asunto: Evaluación de test**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: **"Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja**, a fin de optar el grado de: Maestro en ciencias de la educación

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: **Educación virtual y satisfacción académica**; por lo que, le solicito realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



---

**Bach. Daniel Mijahuanga Chumbe**

DNI N°71852750

**Adjunto:**

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *M.Sc. Zarita Isabel Mijahuanga Chumbe*

Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*

Especialidad : *M.Sc. En gestión educativa*

Instrumento de evaluación : *Cuestionario de Educación Virtual*

Autor (s) del instrumento (s): *Bach. Daniel Mijahuanga Chumbe*

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Educación Virtual					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio de la Educación Virtual					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Educación Virtual					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>4.9</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 01 de marzo de 2022

  
M. Sc. ZARITA I. MIJAHUANGA CHUMBE

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: *M.Sc. Zarita Isabel Mijahuanga Chumbe*

Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*

Especialidad : *M.Sc. En gestión educativa*

Instrumento de evaluación : *Cuestionario de Satisfacción Académica*

Autor (s) del instrumento (s): *Bach. Daniel Mijahuanga Chumbe*

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción académica					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio de la Satisfacción académica					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción académica					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>4.9</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 01 de marzo de 2022

  
M. Sc. ZARITA I. MIJAHUANGA CHUMBE

**CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO**

Rioja, 01 de Marzo de 2022.

**MG. Valqui Olivarez, Alenio****Apellidos y nombres del experto****Asunto: Evaluación de test**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: **"Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja**, a fin de optar el grado de: Maestro en ciencias de la educación

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: **Educación virtual y satisfacción académica**; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,



---

**Bach. Daniel Mijahuanga Chumbe****DNI N° 71852750****Adjunto:**

- *Titulo de la investigación*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **MG. Valqui Olivarez, Alenio**  
 Institución donde labora : **Universidad Nacional de San Martín (docente de posgrado)**  
 Especialidad : **Maestro en Ciencias de la Educación en Gestión Educativa**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario de Educación Virtual**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Bach. Daniel Mijahuanga Chumbe**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Educación virtual.</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Educación virtual.</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Educación virtual.</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4.9

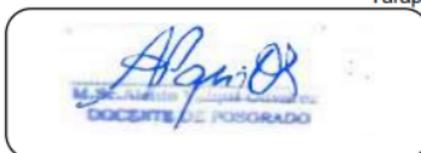
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 01 de marzo de 2022



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **MG. Valqui Olivarez, Alenio**  
 Institución donde labora : **Universidad Nacional de San Martín (docente de posgrado)**  
 Especialidad : **Maestro en Ciencias de la Educación en Gestión Educativa**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario de Satisfacción Académica**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Bach. Daniel Mijahuanga Chumbe**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción Académica.</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Satisfacción Académica.</b>					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción Académica.</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4.9	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**Instrumento coherente y aplicable.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.9

Taratoto, 01 de marzo de 2022

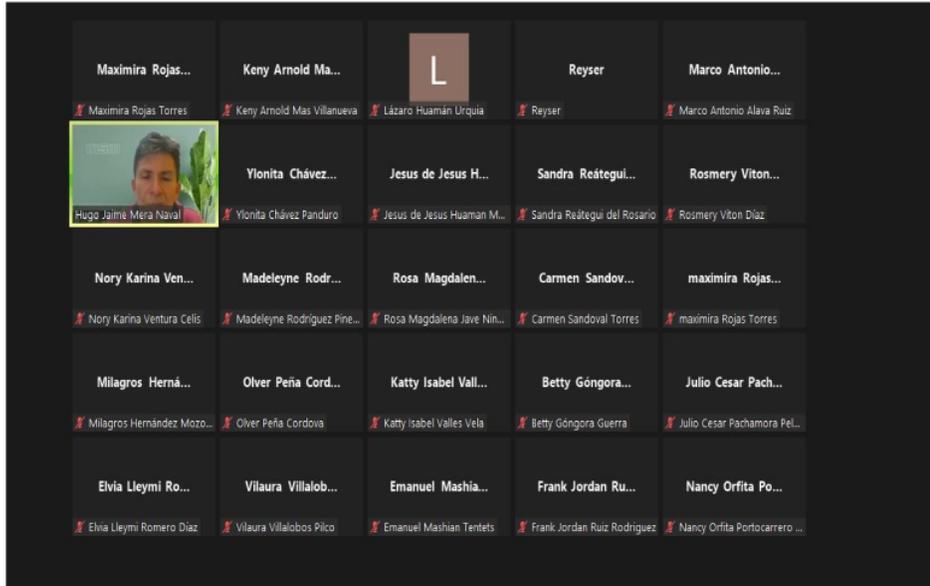


DOCENTE DE POSGRADO

Sello personal y firma

## Anexo 6

### Evidencias de aplicación



## Variable 1: Educación virtual

Gracias por su participación.

[Enviar otra respuesta](#)

Este formulario se creó fuera de tu dominio. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

P1. En la Institución donde estudia cuenta con personal capacitado para brindar apoyo al maestrante en el manejo de las aulas virtuales para desarrollar sus estudios

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre
<a href="#">Borrar selección</a>					

P2. Has experimentado problemas en el aplicativo de las aulas virtuales y has contado con servicio de apoyo inmediato por parte de la institución.

	1	2	3	4	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre
<a href="#">Borrar selección</a>					

# Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de maestría de gestión educativa de la Universidad Nacional de San Martín, Rioja

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="http://repositorio.unsm.edu.pe">repositorio.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="http://repositorio.upeu.edu.pe">repositorio.upeu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://www.coneau.gov.ar">www.coneau.gov.ar</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Universidad Nacional de San Martín Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %
12	<a href="http://www.minedu.gob.pe">www.minedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorioinstitucional.uson.mx">repositorioinstitucional.uson.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://r-libre.teluq.ca">r-libre.teluq.ca</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %

20	<a href="http://aidipe2017.aidipe.org">aidipe2017.aidipe.org</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
23	<a href="http://dspace.ucuenca.edu.ec">dspace.ucuenca.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://zaguan.unizar.es">zaguan.unizar.es</a> Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
26	<a href="http://uvadoc.uva.es">uvadoc.uva.es</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://hera.ugr.es">hera.ugr.es</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://iide.ens.uabc.mx">iide.ens.uabc.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
30	<a href="http://www.bcrp.gob.pe">www.bcrp.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://pyme.lavoztx.com">pyme.lavoztx.com</a>	

<1 %

32

Lawrence H. Gerstein, Gregory A. Bayer. "Counseling psychology and employee assistance programs: Previous obstacles and potential contributions", Journal of Business and Psychology, 1990

Publicación

<1 %

33

[www.badenoche.com](http://www.badenoche.com)

Fuente de Internet

<1 %

34

Adriana Cascante-Gatgens, Ivannia Villalobos-Vindas. "Efecto de Las Competencias Digitales Y Las Competencias Mediáticas Sobre El Uso Del Audiovisual Educativo En la Educación a Distancia", American Journal of Distance Education, 2022

Publicación

<1 %

35

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

<1 %

36

[repositorio.utp.edu.pe](http://repositorio.utp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

37

[es.slideshare.net](http://es.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

38

[repositorio.autonomadeica.edu.pe](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

39	<a href="http://chicabellasbarbacoas.blogspot.com">chicabellasbarbacoas.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
42	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
43	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
44	Marco Arturo Valladares Villagómez. "Perspectiva de los docentes y estudiantes frente a la virtualización educativa como alternativa en tiempos de COVID-19 en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Central del Ecuador", Universitat Politecnica de Valencia, 2021 Publicación	<1 %
45	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
46	<a href="http://repositorio.ujcm.edu.pe">repositorio.ujcm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://www.produccioncientificaluz.org">www.produccioncientificaluz.org</a> Fuente de Internet	<1 %

48

Submitted to Universidad Nacional de Trujillo

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

49

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

50

site.ebrary.com

Fuente de Internet

&lt;1 %

51

Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

52

Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

53

prezi.com

Fuente de Internet

&lt;1 %

54

ri.ues.edu.sv

Fuente de Internet

&lt;1 %

55

Submitted to Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

56

repositorio.unasam.edu.pe

Fuente de Internet

&lt;1 %

57

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

&lt;1 %

58

scholar.harvard.edu

Fuente de Internet

<1 %

59

[www.calidadeducativasm.com](http://www.calidadeducativasm.com)

Fuente de Internet

<1 %

60

[www.theibfr.com](http://www.theibfr.com)

Fuente de Internet

<1 %

61

[www.pnte.cfnavarra.es](http://www.pnte.cfnavarra.es)

Fuente de Internet

<1 %

62

[www.scielo.org.mx](http://www.scielo.org.mx)

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo