

# **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO ESCUELA DE POSTGRADO**

## **MAESTRIA EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**



### **TESIS**

La enseñanza - aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de educación secundaria de la provincia de Lambayeque – 2021.

Tesis presentada para obtener el grado académico de Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial.

Investigadora:  
Marianela Yomona Gómez

Asesor  
Dr. Mauro Adriel Ríos Villacorta

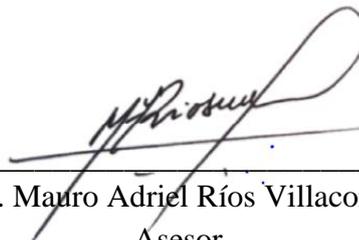
Lambayeque – 2023

La enseñanza - aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de educación secundaria de la provincia de Lambayeque – 2021.



---

Marianela Yomona Gómez  
Autora



---

Dr. Mauro Adriel Ríos Villacorta  
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para obtener el grado académico de Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial.

Aprobado por:



---

Dr. Luis Jaime Collantes Santisteban  
presidente



---

Dra. Hilda Angélica del Carpio Ramos  
secretaria



---

Dr. Gilberto Carrión Barco  
vocal

Lambayeque – 2023

### ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 04:00 p.m. del viernes 30 de junio de 2023 se dio inicio a la sustentación virtual de tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la video conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°1282 – 2021 de fecha 30 de diciembre de 2021, conformado por:

Dr. Luis Jaime Collantes Santisteban	presidente
Dra. Hilda Angélica del Carpio Ramos	secretaria
Dr. Gilberto Carrión Barco	vocal
Dr. Mauro Adriel Ríos Villacorta	asesor

Para evaluar el informe de tesis de la tesista MARIANELA YOMONA GOMEZ, candidata a optar el grado académico de MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL, con la tesis titulada “LA ENSEÑANZA - APRENDIZAJE VIRTUAL EN SITUACIÓN DE PANDEMIA Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE- 2021”.

El Sr. presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°571- 2023-EPG de fecha 23 de junio de 2023, que autoriza la Sustentación Virtual del informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la sustentación virtual, otorgándole 40 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata. Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la sustentación virtual del informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de la sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 15 puntos, equivalente a REGULAR, quedando la candidata apta para optar el grado académico de MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Se retornó a la video conferencia de sustentación virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la video conferencia de la sustentación virtual.

Siendo las 05:21 p.m. se dio por concluido el acto de la sustentación virtual.



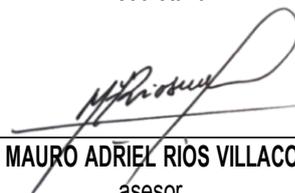
**Dr. LUIS JAIME COLLANTES SANTISTEBAN**  
presidente



**Dra. HILDA ANGELICA DEL CARPIO RAMOS**  
secretaria



**Dr. GILBERTO CARRION BARCO**  
vocal



**Dr. MAURO ADRIEL RÍOS VILLACORTA**  
asesor

## DECLARACIÓN JURADA

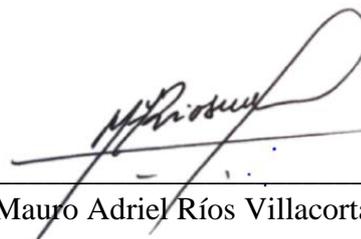
Yo, Marianela Yomona Gómez, investigadora principal y Mauro Ariel Ríos Villacorta, asesor del trabajo de investigación “La enseñanza - aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de educación secundaria de la provincia de Lambayeque – 2021”; declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, junio 2023



---

Lic. Marianela Yomona Gómez  
Investigadora



---

Dr. Mauro Ariel Ríos Villacorta  
Asesor

## DEDICATORIA

**Con todo mi amor;**

A mis padres Héctor y Leticia; por su entereza hasta convertirme en profesional, cada sacrificio ha quedado grabado, cada consejo lo tengo presente; mi agradecimiento y amor hacia ustedes es infinito.

A mi esposo Rolly; por ser mi apoyo y compartir esta vida juntos, de un modo optimista, repleto de sueños realizados y por conseguir.

A mi amado hijo André Sebastián ¡Eres grande hijo! Sin duda eres mi fe hecha realidad, te amo.

*Marianela Yomona.*

## AGRADECIMIENTO

### **Infinitamente;**

A Dios por ser mi guía y escudo en cada paso que doy en esta vida. Gracias por mantenerme firme.

### **A ustedes de una manera especial;**

Dr. Mauro Adriel Ríos Villacorta, mi mentor; totalmente agradecida por haberme acompañado y orientado pacientemente en esta travesía para crecer como profesional.

Papá y mamá por ser mi soporte en todos los aspectos de mi vida.

Querido esposo e hijo; por el apoyo incondicional para lograr este sueño.

Leydi, Orlando y mi Alondra Sofía, aún en la distancia tuve y sé que tengo todo su apoyo.

Gracias amada familia.

Amigos de siempre, directores y docentes de I.E. de la Provincia de Lambayeque y personas que se sumaron y colaboraron para ejecutar este trabajo.

Gracias mil.

*Marianela Yomona*

## INDICE GENERAL

<b>PÁGINA DEL JURADO .....</b>	<b>I</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN.....</b>	<b>II</b>
<b>DECLARACIÓN JURADA .....</b>	<b>IV</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>V</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>VI</b>
<b>INDICE GENERAL.....</b>	<b>VII</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>X</b>
<b>INDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>XI</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
<i>General</i> .....	5
<i>Específicos</i> .....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
<i>Justificación Teórica</i> .....	7
<i>Justificación Práctica</i> .....	7
<i>Justificación Metodológica</i> .....	7
LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	8
<b>I. DISEÑO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
1.1.1 <i>Antecedentes Internacionales</i> .....	9
1.1.2 <i>Antecedentes Nacionales</i> .....	11
1.2 BASE TEÓRICA .....	13
1.2.1 <i>Teoría de los Campos Conceptuales Vergnaud (1990)</i> .....	13
1.2.2 <i>Enseñanza - Aprendizaje virtual</i> .....	16
1.2.2.1 <i>Estrategias de Enseñanza - Aprendizaje virtual</i> .....	18
1.2.3 <i>Tipos de aprendizajes en la modalidad virtual</i> .....	21
1.2.3.1 <i>Aprendizaje Sincrónico</i> .....	21

1.2.3.2	Aprendizaje Asincrónico. ....	22
1.2.4	<i>Características de las Plataformas Virtuales</i> .....	22
1.2.4.1	Interactividad. ....	22
1.2.4.2	Flexibilidad. ....	22
1.2.4.3	Escalabilidad. ....	22
1.2.4.4	Estandarización. ....	22
1.2.5	<i>Dimensiones Enseñanza - Aprendizaje virtual</i> .....	22
1.2.5.1	Recursos de aprendizaje virtual. ....	22
1.2.5.2	Acompañamiento virtual.....	23
1.2.5.3	Colaboración virtual. ....	23
1.2.5.4	Competencias. ....	23
1.2.6	<i>Teoría Conductismo/constructivismo (Edwards, 1997; Potter, 1998)</i> .....	23
1.2.7	<i>Satisfacción del estudiante</i> .....	24
1.2.8	<i>Dimensiones satisfacción del estudiante</i> .....	25
1.2.8.1	Calidad de la institución.....	25
1.2.8.2	Expectativas del estudiante. ....	25
1.2.8.3	Docencia.....	25
1.2.9	<i>Definiciones Conceptuales</i> .....	25
1.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	28
1.4	HIPÓTESIS.....	30
1.4.1	<i>Hipótesis general</i> .....	30
1.4.2	<i>Hipótesis específica</i> .....	30
<b>II. MÉTODOS Y MATERIALES</b> .....		<b>31</b>
1.5	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	31
1.6	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	31
1.7	DISEÑO DE CONTRASTACIÓN .....	32
1.8	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	32
1.8.1	<i>Población</i> .....	32
1.8.2	<i>Muestra</i> .....	33
1.8.3	<i>Tamaño de la Muestra</i> .....	33
1.9	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, EQUIPOS Y MATERIALES DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	34
1.9.1	<i>Técnicas</i> .....	34
1.9.2	<i>Instrumentos</i> .....	34
1.9.3	<i>Validez de los Instrumentos</i> .....	34
1.9.4	<i>Confiabilidad</i> .....	35
1.9.5	<i>Recolección de datos</i> .....	36
1.10	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	37
<b>III. RESULTADOS</b> .....		<b>38</b>

3.1	RESULTADOS: VARIABLE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE .....	38
3.2	RESULTADOS: VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.....	42
3.3	RESULTADOS: PRUEBA DE NORMALIDAD .....	43
3.4	RESULTADOS: PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	44
3.4.1	<i>Hipótesis General</i> .....	48
3.4.2	<i>Hipótesis específica 1</i> .....	44
3.4.3	<i>Hipótesis específica 2</i> .....	45
3.4.4	<i>Hipótesis específica 3</i> .....	46
3.4.5	<i>Hipótesis específica 4</i> .....	47
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>50</b>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>60</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>64</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
1. <i>Matriz de Operacionalización de la variable Enseñanza – Aprendizaje virtual.....</i>	28
2. <i>Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción del estudiante. ....</i>	29
3. <i>Base de datos de estudiantes matriculados en 4to grado de Educación Secundaria.....</i>	33
4. <i>Base de datos de Expertos. ....</i>	35
5. <i>Resultados de la valoración sobre la variable: Enseñanza – Aprendizaje virtual. ....</i>	38
6. <i>Resultados de la valoración sobre la dimensión: Recursos de aprendizaje. ....</i>	39
7. <i>Resultados de la valoración sobre la dimensión: Acompañamiento virtual. ....</i>	39
8. <i>Resultados de la valoración sobre la dimensión: Colaboración virtual. ....</i>	40
9. <i>Resultados de la valoración sobre la dimensión: Competencias. ....</i>	41
10. <i>Resultados de la valoración sobre la variable: Satisfacción del estudiante. ....</i>	42
11. <i>Resultados de la prueba de Normalidad.....</i>	43
12. <i>Grado de correlación de los Recursos de aprendizaje y Satisfacción del estudiante.....</i>	44
13. <i>Grado de correlación del Acompañamiento virtual y Satisfacción del estudiante. ....</i>	45
14. <i>Grado de correlación de la Colaboración virtual y Satisfacción del estudiante.....</i>	46
15. <i>Grado de correlación de las Competencias y Satisfacción del estudiante. ....</i>	47
16. <i>Grado de correlación de la Enseñanza – Aprendizaje virtual y la Satisfacción del estudiante en I.E.P. de Educación Secundaria de la Prov. De Lambayeque – 2021.....</i>	48

**INDICE DE ANEXOS**

<i>Anexo 1: Matriz de Consistencia.....</i>	<i>68</i>
<i>Anexo 2: Base de datos de estudiantes de 4to grado de Secundaria de la Prov. de Lambayeque...</i>	<i>69</i>
<i>Anexo 3: Cuestionario Enseñanza - aprendizaje virtual.....</i>	<i>71</i>
<i>Anexo 4: Cuestionario Satisfacción del estudiante .....</i>	<i>72</i>
<i>Anexo 5: Fichas de evaluación juicio de expertos .....</i>	<i>73</i>
<i>Anexo 6: Base de datos de la Confiabilidad .....</i>	<i>79</i>
<i>Anexo 7: Resultados de la Confiabilidad .....</i>	<i>80</i>
<i>Anexo 8: Carta de autorización – UGEL lambayeque.....</i>	<i>81</i>
<i>Anexo 9: Base de datos Resultados .....</i>	<i>82</i>

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objeto: Establecer el grado de relación entre enseñanza - aprendizaje virtual en situación de pandemia y la Satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021. La investigación es de tipo aplicada con un nivel correlacional; se aplicó los métodos descriptivo - correlacional, para la muestra se tomó 352 estudiantes de 4to grado de educación secundaria de Instituciones Educativas Públicas de Lambayeque. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario sobre ambas variables como instrumento, adaptado de la escala de enseñanza - aprendizaje virtual y satisfacción de los estudiantes. Los resultados mostraron que existe relación positiva fuerte y significativa entre las variables con un valor de  $0.001 < a 0.05$  y una correlación de 75% (0.756). Se concluye, que mientras mejore el clima de enseñanza-aprendizaje virtual, será mayor la satisfacción del estudiante.

**Palabras claves:** enseñanza-aprendizaje, satisfacción, estudiante, relación.

## ABSTRACT

The purpose of this research is: To establish the degree of relationship between virtual teaching-learning in a pandemic situation and satisfaction of students of Public Institutions of Secondary Education in the Province of Lambayeque - 2021. The research is applied type with a correlational level; the descriptive correlational methods were applied, for the sample was taken 352 students of 4th grade of Secondary Education of Public Institutions of Lambayeque. The survey was used as a technique and the questionnaire on both variables as an instrument, adapted from the scale of virtual teaching-learning and student satisfaction. The results showed that there is a strong and significant positive relationship between the variables with a value of  $0.001 < 0.05$  and a correlation of 75% (0.756). It is concluded that the better the virtual teaching-learning climate, the higher the student satisfaction.

Key words: teaching-learning, satisfaction, student, relationship.

## INTRODUCCIÓN

### **Descripción de la Realidad Problemática**

Durante el año 2020, el mundo se vio enfrentado a la pandemia de Covid-19, causada por una cepa mutante del coronavirus conocido como SARS-CoV-2, el cual es altamente contagioso y se transmite de persona a persona por medio de la tos y problemas respiratorios (Maguiña, et al., 2020). La propagación de esta enfermedad tuvo un impacto significativo en todos los aspectos de nuestras vidas, y uno de los más afectados fue el sistema educativo. La mayoría de los países optaron por cerrar temporalmente sus centros educativos, lo que dejó sin escolarización a cerca del 91% de los estudiantes en todo el mundo. En abril de 2020, aproximadamente 1.600 millones de niños y jóvenes se encontraban sin educación formal (United Nations Children's Fund [UNICEF], 2020).

Ante la llegada de la pandemia, los sistemas educativos tuvieron que adaptarse rápidamente para hacer frente a los retos que presentaba la educación a distancia. No obstante, muchos estudiantes y profesores no estaban preparados para este cambio repentino. Como resultado, tanto los alumnos como los docentes se han visto afectados negativamente por la interrupción de la enseñanza presencial y la transición a un modelo virtual de educación, sin la formación, el apoyo y los recursos necesarios para hacer frente a esta nueva modalidad. (Gómez y Escobar, 2021).

La educación virtual es una forma de enseñanza que utiliza el internet para proveer un proceso de aprendizaje efectivo a los estudiantes. Los recursos pedagógicos empleados permiten la adquisición de conocimientos y rompen con los métodos de enseñanza y

transmisión de contenidos tradicionales. Este enfoque de enseñanza presenta desafíos tanto para los estudiantes como para los docentes, lo que resulta en procesos de aprendizaje más dinámicos y adaptables. (Agualongo, et al., 2021).

La satisfacción del estudiante se refiere al bienestar que experimentan los estudiantes en relación con la percepción de que se cumplen sus expectativas académicas como resultado de la respuesta de la Institución a sus necesidades educativas. (Surdez et al., 2018). En resumen, la satisfacción del estudiante depende en gran medida de la capacidad de la Institución Educativa en complacer los requerimientos académicos de los estudiantes y cumplir con sus expectativas académicas.

En el contexto de Ecuador, Agualongo et al. (2021) señalan que muchos docentes de Centros Educativos no estaban preparados para trabajar en línea, lo que les dificultó la aplicación de procesos de enseñanza - aprendizaje a los estudiantes y los obligó a adaptarse a la nueva forma de trabajo. Además, que solo el 37% de los hogares ecuatorianos tenían acceso a internet, 21% en zonas urbanas y 16% en zonas rurales, lo que significó que solo 6 de cada 10 estudiantes pudo acceder a clases virtuales. A nivel internacional, la pandemia de COVID-19 ha dejado a millones de niños y jóvenes sin educación formal. Ante esa situación, los sistemas educativos han tenido que adaptarse rápidamente para ofrecer el servicio de educación a distancia, lo que ha planteado nuevos retos tanto para estudiantes como para docentes; a pesar de los desafíos, la educación virtual se ha establecido como una herramienta eficaz para continuar el proceso educativo en tiempos de crisis.

En Perú, la ausencia de un plan de contingencia para garantizar la educación básica ha puesto en manifiesto el sistema educativo caduco del país. Las zonas rurales fueron las

más perjudicadas debido a la falta de conectividad, desprovistos de electricidad y analfabetismo digital por parte de estudiantes y docentes, lo que ha generado deficiencias en la enseñanza y limitadas propuestas de aprendizaje. Como resultado se cree que la gran mayoría de los estudiantes no están satisfechos con la educación virtual impartida durante la pandemia, lo que ha ocasionado retrasos en su proceso de aprendizaje. (Muñoz, 2021).

En la Provincia de Lambayeque, al igual que en otras partes del mundo, la pandemia del COVID-19 ha generado importantes desafíos para el sistema educativo; en consecuencia se ha tenido que hacer la transición de educación presencial a educación virtual, convirtiéndose la virtualidad en una herramienta necesaria para garantizar la continuidad de los procesos de enseñanza – aprendizaje; sin embargo, la falta de acceso a internet y a herramientas tecnológicas ha afectado gravemente la calidad de la educación recibida y por ende ha generado desmotivación y retrasos en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Es importante destacar que la educación virtual también representa un reto para los docentes, quienes han tenido que adaptarse rápidamente a las nuevas formas de enseñanza y aprendizaje para garantizar la efectividad del proceso educativo. En ese sentido, se requiere una formación adecuada y recursos técnicos idóneos para lograr una transición efectiva a la educación virtual. Además, es necesario señalar que la brecha digital sigue siendo una realidad en muchas partes del mundo, incluyendo la Provincia de Lambayeque; por lo tanto, es necesario tomar medidas para garantizar el acceso a la tecnología y la conectividad en todas las comunidades educativas, especialmente en las zonas rurales, donde esta brecha es más evidente.

En resumen, con la pandemia del COVID-19 la educación a nivel global se ha visto expuesta en sus falencias, y la alternativa más concorde con la situación fue la educación virtual convirtiéndose en una herramienta indispensable para garantizar la continuidad de los procesos de Enseñanza - Aprendizaje. Sin embargo, la falta de acceso a internet y herramientas tecnológicas sigue siendo una limitante importante, lo que afecta la calidad de la educación recibida por los estudiantes y genera insatisfacción. Es necesario adoptar medidas para reducir la brecha digital y garantizar que todos los estudiantes tengan acceso a la tecnología y la conectividad necesarias para su educación; entonces este acontecimiento ha dejado en evidencia las desigualdades educativas, especialmente en cuanto al acceso a la educación virtual y la brecha digital. Al pasar a la educación en línea, se hizo evidente que un gran número de estudiantes no tenían acceso a dispositivos tecnológicos confiables ni conexiones adecuadas a internet, lo que los dejó en una desventaja importante en términos de oportunidades de aprendizaje y futuras (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2020).

### **Formulación del Problema de Investigación**

Se ha detectado que en Instituciones Educativas Públicas de la Provincia de Lambayeque, existen docentes que no están capacitados adecuadamente en tecnologías y al igual que los estudiantes se sienten desorientados al utilizar los entornos virtuales, relacionados a nuevas plataformas, herramientas digitales y aulas virtuales. Esta situación se ve reflejada en el proceso de enseñanza - aprendizaje en el nivel secundario, lo que podría afectar negativamente al logro de las competencias de los estudiantes y generar insatisfacción en relación a la calidad de la educación prestada por el Estado peruano. Este problema general surge debido a la falta de habilidades digitales de los docentes y a la

carencia de recursos para la formación en tecnología, lo que requiere ser abordado para mejorar la calidad de la educación en la provincia de Lambayeque mediante la siguiente interrogante, como problema general: ¿Cuál es la relación entre enseñanza - aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación secundaria en la Provincia de Lambayeque - 2021? Y como problemas específicos tenemos: ¿Cuál es la relación entre recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación secundaria en la Provincia de Lambayeque - 2021?, ¿Cuál es la relación entre acompañamiento virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación secundaria en la Provincia de Lambayeque - 2021?, ¿Cuál es la relación entre colaboración virtual y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación secundaria en la provincia de Lambayeque - 2021? Y, por último, ¿Cuál es la relación entre competencias y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación secundaria en la Provincia de Lambayeque - 2021?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***General***

Establecer el grado de relación entre Enseñanza - Aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021.

### ***Específicos***

Determinar el grado de relación entre recursos de aprendizaje y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021.

Determinar el grado de relación entre acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021.

Determinar el grado de relación entre colaboración virtual y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021.

Determinar el grado de relación entre competencias y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021.

### **Justificación de la Investigación**

El estudio tiene por finalidad establecer el grado de relación entre enseñanza-aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en I.E. Públicas; si bien la satisfacción es relativa, permite obtener información relevante para que se pueda generar políticas Educativas desde la gestión y administración Educativa.

### ***Justificación Teórica***

Existen investigaciones sobre las variables planteadas en Centros de estudios de nivel Superior, pero no en Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y menos sobre el análisis de la calidad de la enseñanza virtual, la retroalimentación efectiva, los recursos de aprendizaje y el acompañamiento virtual que permita comprender cómo estos aspectos impactan en la satisfacción de los estudiantes; por consiguiente permite su justificación en la revisión de la literatura sobre la enseñanza –aprendizaje y la satisfacción estudiantil, tanto en la teoría, antecedentes y el problema de investigación, se contextualiza las bases teóricas para fundamentar la investigación.

### ***Justificación Práctica***

Así mismo por intermedio del presente estudio; se busca generar conocimiento relevante y aplicable en el ámbito administrativo y educativo, y sea de gran utilidad para los gestores y administradores educativos, puesto que permitirá diseñar estrategias y políticas que mejoren el servicio prestado a los estudiantes.

### ***Justificación Metodológica***

El aporte metodológico enfatiza más en la elaboración del cuestionario y la utilidad de los entornos virtuales para su réplica; esta puede ser mejorables para investigaciones experimentales. Los instrumentos de medición acreditan validez por juicio de expertos y confiabilidad, con el 0,915 para la variable enseñanza- aprendizaje y 0,935 para la variable satisfacción, representando una confiabilidad alta en Alfa de Cronbach; debido a que existe la necesidad de utilizar instrumentos y métodos apropiados para evaluar las variables. La

aplicación de instrumentos validados y la elección de métodos adecuados garantizan la obtención de datos relevantes y confiables, mientras que la posibilidad de replicar los instrumentos permite la comparabilidad de los resultados y la generación de conocimiento acumulativo.

### **Limitaciones del estudio**

Dentro de las limitaciones de nuestra investigación, tenemos 3 factores relevantes que dificulta acceder a la información de manera directa; la primera es el factor distancia puesto que para aplicar los instrumentos de manera presencial en las Instituciones Educativas, hemos recurrido a la virtualidad para establecer resultados de investigación a partir de encuestas aplicadas a los estudiantes en modo online mediante un link; por otro lado se presentó casos donde las I.E. carecen de conectividad y paralelo el factor distancia, estas eran Instituciones Educativas rurales tipo 3; para contactar a los estudiantes pertenecientes a estas Instituciones solicitamos la colaboración de Directores y/o docentes para replicar los instrumentos de forma oral. Finalmente, las desatenciones para completar los formularios ralentizaron la obtención de las encuestas completadas en el tiempo deseado.

Por otro lado, la investigación aplica para el período de enero a diciembre del año 2021, tomando como base las teorías tratadas y las propuestas sobre la enseñanza - aprendizaje virtual y la satisfacción estudiantil.

## I. DISEÑO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la Investigación

#### 1.1.1 *Antecedentes Internacionales*

Díaz et al. (2021) en su estudio abordaron como objetivo principal determinar la concepción y la clasificación de la satisfacción en el ámbito del aprendizaje electrónico; utilizaron un método cualitativo, con diseño no experimental y nivel descriptivo; además, la investigación contó con la participación de 50 estudios internacionales y para el recojo de datos utilizaron el análisis documental y las fichas documentales; los resultados del estudio muestran que existen numerosas investigaciones sobre la satisfacción que sienten los estudiantes al recibir clases virtuales, lo que hace que los alumnos se sientan cómodos y seguros al momento de recibir las enseñanzas. Se concluyó que el aprendizaje en línea se asocia positivamente con la satisfacción percibida por parte del estudiantado.

Del mismo modo, Flores et al. (2021), presentaron como objetivo; determinar los niveles de satisfacciones de las clases virtuales de los alumnos de Educación Física; dicha investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal. En cuanto a la muestra estuvo integrada por 542 alumnos del área de educación física; para el recojo de datos se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado vía online. Los resultados dieron a conocer que hubo una fiabilidad de  $\alpha=.931$ ; asimismo, el 84% de los estudiantes mostraron tener una satisfacción media. El trabajo concluye en que los procesos de enseñanzas y aprendizajes se tuvieron que adaptar a modalidades virtuales, es decir, tanto los docentes como los estudiantes tuvieron que pasar los procesos de adaptación, ya que era algo que no estaba previsto ni se tenía la experiencia

necesaria para pasarlo, por lo que se obtuvo que los estudiantes tuvieran una satisfacción media, es decir, ni tan bien ni tan mal.

Asimismo, Saavedra et al. (2021), en su estudio tuvieron como propósito establecer si la educación virtual influye con la satisfacción escolar. El método que emplearon fue de tipo aplicada, explicativa, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 112 alumnos a través de un muestreo estratificado. Respecto a la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento aplicaron el cuestionario. Por medio de los resultados se pudo constatar que el 56.3% de los estudiantes indicaron satisfacción escolar mientras que 64.3% señalaron que la educación virtual implantada es eficiente. Se pudo concluir que la educación online tiene influencia directa con la satisfacción escolar, lo que se dedujo que los estudiantes de dicha institución tuvieron buenas experiencias al momento de recibir clases online.

A su turno, Moreno et al. (2021), en su artículo científico el objetivo principal fue implementar estrategias de e-learning para que los estudiantes colombianos de primaria y secundaria continúen sus estudios en casa para que puedan alcanzar sus objetivos educativos y alcanzar su máximo potencial. Asimismo, el método que emplearon fue de tipo aplicado, con diseño no experimental y nivel descriptivo. Contaron con la participación de estudiantes de educación básica y media; usaron como técnica las entrevistas semiestructuradas y encuestas; asimismo los instrumentos aplicados fueron la guía de entrevista y el cuestionario. Se concluyó que aplicar estrategias pedagógicas en los entornos virtuales genera buena vibra y relaciones positivas entre compañeros, haciendo que las enseñanzas mejoren significativamente y tengan un desempeño escolar adecuado.

Por último, García (2016), en su investigación tuvo como objetivo general determinar las experiencias que adquieren los estudiantes y los docentes en cuanto a los aprendizajes y enseñanzas emitidos de forma virtual. La metodología de la investigación consistió en un nivel exploratorio, de tipo aplicada y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 16 estudiantes y 10 docentes que asistían a cursos virtuales. Como técnica se usó la entrevista y el cuestionario. Los resultados señalaron que hubo una satisfacción adecuada de parte y parte, las estrategias aplicadas por parte del docente ayudaron a que los alumnos no se sintieran aburridos y pudieran participar en clase, pero sobre todo pudieran lograr el aprendizaje esperado. Se concluyó que las experiencias logradas en el entorno virtual dependen mucho de los métodos y estrategias que apliquen los profesores dentro de su espacio, la interacción que haya tanto con el docente como con los estudiantes.

### 1.1.2 *Antecedentes Nacionales*

Para Ramos (2021), En su investigación tuvo como propósito establecer la satisfacción de los estudiantes de quinto grado con los cursos virtuales implementado por la Institución Educativa María Reina Marianistas, San Isidro – Lima, año 2020. En cuanto a la metodología usada fue paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 142 alumnos. Como técnicas de recojo de información se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron que los estudiantes tuvieron un nivel de satisfacción ligeramente alta en educación virtual con un 51.03%. Se concluyó que la satisfacción de los estudiantes se correlaciona directamente con la educación virtual.

Asimismo, Castillo y Chahuaylacc (2021), ejecutaron un estudio con el objetivo de analizar los niveles de satisfacciones de las clases virtuales en los estudiantados. El método que emplearon fue de tipo básica, con un nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 98 alumnos, se pudo constatar los datos a través de la encuesta y el cuestionario el cual se aplicó para obtener de manera óptima la informa emitida por parte de los participantes. Por medio de los resultados se pudo determinar que el 71.4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos con los aprendizajes adquiridos virtualmente, ubicándose en un nivel alto; mientras que el 26.5% señalaron estar satisfechos en un nivel medio. Se concluyó que se obtuvo niveles altos de satisfacción por las enseñanzas impartidas a través de medios virtuales.

Por otro lado, Mamani (2021), en su artículo científico planteó como objetivo general determinar cómo se asocia la enseñanza virtual y la satisfacción del estudiante. La metodología utilizada fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y nivel relacional. Asimismo, la muestra fue de 154 estudiantes, para la obtención de datos se utilizó la encuesta y el cuestionario. Según los resultados se constató que el 61.04% de los participantes señalaron que la enseñanza virtual se ubica entre las metodologías medianamente positiva, sintiendo una satisfacción mediana. Se concluyó que las enseñanzas virtuales son significativas para que los estudiantes se sientan satisfechos, por lo que se determinó que hay correlación directa entre ambas variables.

De otro lado, Chávez et al. (2021), realizaron un estudio cuyo objetivo fue investigar la relación del aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantados con los cursos virtuales de la Universidad Católica Santa María. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional-transversal retrospectivo y diseño no experimental. La

muestra estuvo integrada por 187 estudiantes a través de un muestreo probabilístico. Para el recojo de información se usó la encuesta y el cuestionario. Según los resultados se pudo evidenciar que el 28.3% se sintieron insatisfechos por los métodos que los docentes aplicaban en las aulas virtuales, sin embargo, el 66.3% señalaron sentirse satisfechos. Se concluyó que las estrategias empleadas para los aprendizajes, realizados virtualmente se correlacionan positivamente con la satisfacción de los alumnos.

Finalmente, Huapaya et al. (2020), En su investigación plantearon como objetivo de estudio; determinar la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de forma sistemática. Se realizó bajo el enfoque cualitativo y de diseño no experimental. En cuanto a la muestra estuvo integrada por trabajos investigativos sobre la satisfacción y los aprendizajes virtuales. Además, se usó el análisis documental y las fichas de análisis documental. De acuerdo a los resultados arrojados la literatura sostiene que las habilidades del docente, el acompañamiento virtual y la retroalimentación son cruciales para determinar la satisfacción de los alumnos con el aprendizaje virtual.

## **1.2 Base Teórica**

### **1.2.1 *Teoría de los Campos Conceptuales Vergnaud (1990)***

Apoyar el estudio de las funciones cognitivas confusas, con énfasis en la educación científica y tecnológica. La teoría de Vergne muestra que el aprendizaje significativo es gradual y que existe un vínculo directo entre los procesos de conceptualización y la adquisición de dominios conceptuales. Cuanto más extensas sean los contextos con las que se encuentre el alumno, más conceptualizará. Hay que destacar que esto hace que el aprendizaje sea más característico, que las estructuras cognitivas sea más compleja, más rica

y más diferenciadas, y que sea más capaz de comprender nuevas informaciones (Araque, et al., 2018).

En este sentido, la teoría de los campos conceptuales, desarrollada por Gérard Vergnaud a partir de la propuesta de Guy Brousseau, es un enfoque teórico que busca comprender cómo los estudiantes construyen su conocimiento en diferentes áreas temáticas. Esta teoría destaca la interacción entre las experiencias individuales y las estructuras cognitivas preexistentes en la formación de conceptos.

Esta teoría es importante porque permite analizar y explicar cómo los estudiantes adquieren y desarrollan su comprensión de los conceptos. Al comprender cómo se forman y relacionan los conceptos, los educadores pueden diseñar estrategias de enseñanza efectivas para promover una comprensión profunda y significativa.

La teoría de los campos conceptuales se caracteriza por varios elementos clave. Los campos conceptuales consisten en conjuntos de situaciones o problemas relacionados que comparten propiedades comunes. Cada campo conceptual tiene una estructura interna que incluye conceptos fundamentales y sus relaciones.

El proceso de construcción del conocimiento ocurre a través de la interacción entre las situaciones y problemas del campo conceptual y las estructuras cognitivas previas del estudiante. Al resolver problemas y establecer conexiones entre conceptos, los estudiantes desarrollan su comprensión.

Los obstáculos epistemológicos son barreras identificadas por Vergnaud que dificultan el aprendizaje. Estos obstáculos consisten en ideas preconcebidas o conceptos erróneos que entran en conflicto con los conceptos correctos del campo conceptual.

La modelización es una estrategia esencial en esta teoría, ya que implica representar visual o simbólicamente los conceptos y sus relaciones. Esto facilita la comprensión y el razonamiento de los estudiantes.

La teoría de los campos conceptuales aporta significativamente a la enseñanza y el aprendizaje. Permite identificar obstáculos epistemológicos y diseñar estrategias para superarlos. Además, proporciona un marco teórico para el diseño de secuencias didácticas que promueven la construcción de conceptos y la comprensión profunda. Destaca la importancia de establecer conexiones entre conceptos y fomenta la utilización de modelos y representaciones visuales. Además, ayuda a los educadores a abordar las ideas preconcebidas de los estudiantes y promover la construcción de conocimientos más precisos.

En resumen, la teoría de los campos conceptuales es una herramienta teórica valiosa que ayuda a comprender cómo los estudiantes construyen su conocimiento. Sus aportes incluyen la identificación de obstáculos, el diseño de secuencias didácticas, la promoción de conexiones y el uso de modelización, todo ello con el objetivo de facilitar un aprendizaje significativo.

### 1.2.2 *Enseñanza - Aprendizaje virtual*

La enseñanza y el aprendizaje virtuales consisten en la gestión adecuada de los recursos y las herramientas tecnológicas para garantizar la igualdad de oportunidades de los alumnos en diferentes lugares geográficos. Se trata de una nueva forma de aprendizaje de manera online, muy diferente a la que se percibe presencialmente, que requiere una formación adecuada y capacidad de gestión para organizar el aprendizaje por cuenta propia (Saavedra et al., 2021).

El e-learning se desarrolla de manera online en el que las personas utilizan diversas estrategias para intercambiar datos que se basan en sistemas informáticos, redes telemáticas y aplicaciones de software (Copari, 2014).

El aprendizaje virtual o e-learning se caracteriza por el hecho de que el emisor y el receptor no se encuentran en el mismo espacio físico. Lo que se entiende que el uso de materiales pedagógicos de aprendizaje no siempre necesita una comunicación sincrónica entre el profesor, el estudiante y el compañero (Fuentes, 2021).

El aprendizaje son los procedimientos por medio del cual se consiguen o transforman destrezas, experiencias, instrucciones y comportamientos como consecuencia de los estudios, las experiencias, las instrucciones, los razonamientos y las observaciones (Copari, 2014).

Por otra parte, el e-learning utiliza instrumentos técnicos para facilitar los procesos de aprendizaje: banda ancha, audios y vídeos en línea, personal técnico y pedagógicamente competente, materiales digitales, etc. (Flores et al., 2021).

Aunque parezca inverosímil, el aprendizaje virtual accede para que los alumnos tengan contacto directo con sus docentes al intercambiar mensajes de texto y poder seguir con detalle los progresos, el profesorado llega a conocer al alumno mucho mejor que si diera clases presenciales.

El aprendizaje se lleva a cabo cada vez más en entornos de enseñanzas virtuales o sistemas de gestión del aprendizaje (LMS), lo que se ha visto exacerbado por la actual crisis sanitaria provocada por el virus del SARS CoV-2. La pandemia ha apresurado la digitalización de la educación, y muchos cursos se imparten ahora totalmente en línea (E-learning) o parcialmente en línea (Blended learning o b-learning) en respuesta a la epidemia. Esto tiene significativas implicaciones para los profesores en el diseño e impartición del proceso de aprendizaje, lo que a su vez está relacionado con la satisfacción de los alumnos con los procesos de aprendizajes (Saiz et al., 2021).

El aislamiento social forzoso provocado por la pandemia cambió el estilo de vida de las personas, pero, aunque el virus provocó el aislamiento social, no supuso una parálisis total de la actividad; sino todo lo contrario, aumentó el uso de la tecnología, facilitando el teletrabajo y la formación a distancia. Durante la pandemia, la situación de la educación en el mundo fue un desafío tanto para los estados gubernamentales como para la educación, ya que muchas familias no tenían como sustentar los requerimientos exigidos por los sistemas educativos. El aprendizaje virtual ha sustituido radicalmente a la enseñanza presencial. La experiencia docente ha sustituido la interacción social y el contacto directo por las herramientas digitales, y la relación profesor-alumno se vuelve asimétrica debido a la desigual participación en el aprendizaje (Aguilar, 2020).

En concordancia con los autores; la enseñanza y el aprendizaje virtual, conocidos como e-learning, son modalidades educativas que se desarrollan en línea, utilizando recursos tecnológicos y permitiendo la comunicación asincrónica entre profesores y estudiantes. Estas modalidades han adquirido una mayor importancia durante la pandemia del COVID-19, acelerando la digitalización de la educación; si bien ofrecen la ventaja de garantizar la igualdad de oportunidades en diferentes ubicaciones geográficas, el aprendizaje virtual también plantea desafíos en términos de interacción social y equidad en el aprendizaje. La utilización adecuada de herramientas tecnológicas, la organización autónoma del aprendizaje y el diseño de estrategias pedagógicas efectivas son clave para promover una experiencia satisfactoria en el aprendizaje en línea.

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje virtual son enfoques y técnicas empleadas por los educadores para facilitar y mejorar el proceso de aprendizaje en entornos virtuales. Estas estrategias se adaptan a las características y requisitos del aprendizaje en línea, aprovechando las herramientas tecnológicas disponibles y fomentando la participación activa de los estudiantes. Algunas estrategias comunes incluyen el diseño de contenido interactivo mediante el uso de recursos digitales, la promoción del aprendizaje colaborativo a través de herramientas de comunicación en línea, la evaluación formativa en línea para monitorear el progreso de los estudiantes, la personalización del aprendizaje según las necesidades individuales, el uso de recursos de aprendizaje en línea y la provisión de retroalimentación individualizada para el seguimiento del desempeño de los estudiantes.

**1.2.2.1 Estrategias de Enseñanza - Aprendizaje virtual.** En el contexto del e-learning, las estrategias de enseñanza-aprendizaje se pueden clasificar según las operaciones

cognitivas involucradas. Estas estrategias abarcan desde operaciones más simples hasta las más complejas y se dividen en categorías como operaciones institucionales, de colaboración, de organización y de apoyo. Las operaciones institucionales se refieren a las estrategias que se enfocan en la gestión y organización del entorno virtual de aprendizaje, como la planificación de cursos y la administración de recursos. Las operaciones de colaboración se centran en promover la interacción y la colaboración entre los estudiantes, ya sea a través de actividades en grupo, debates en línea o proyectos conjuntos. Las operaciones de organización se refieren a estrategias que ayudan a estructurar el contenido del curso, como la secuenciación de actividades y la categorización de recursos. Por último, las operaciones de apoyo se centran en brindar asistencia y orientación a los estudiantes, ya sea a través de recursos de apoyo, tutorías en línea o retroalimentación individualizada. Estas categorías ayudan a los educadores a seleccionar y utilizar las estrategias más apropiadas para promover un aprendizaje efectivo y significativo en entornos virtuales.

**1.2.2.1.1. Estrategias asociativas.** Las estrategias de enseñanza-aprendizaje virtuales clasificadas como operaciones institucionales son las más básicas y se centran en los procedimientos fundamentales que no pueden establecer asociaciones entre los conocimientos por sí solos. Estas estrategias proporcionan una base sólida para un desarrollo posterior del aprendizaje, ya que aumentan la capacidad de los estudiantes para acceder y comprender información de manera literal, sin realizar modificaciones estructurales. En otras palabras, estas estrategias se centran en habilidades básicas de búsqueda y comprensión literal de la información, sentando las bases para un procesamiento cognitivo más complejo en etapas posteriores del aprendizaje virtual.

**1.2.2.1.2. Estrategias de elaboración.** Las estrategias de enseñanza-aprendizaje virtuales clasificadas como operaciones de colaboración pueden considerarse como un híbrido entre enfoques puramente asociativos y organizativos. Estas estrategias se centran en fomentar la interacción entre los estudiantes y apoyar la construcción de nuevos arreglos de conocimientos. A diferencia de las estrategias asociativas, que se limitan a la mera adquisición de información; y de las estrategias organizativas, que se enfocan en la estructuración de conocimientos existentes; las estrategias de colaboración permiten que los estudiantes trabajen juntos, intercambien ideas y construyan nuevos entendimientos a través de la interacción y el trabajo en equipo. Estas estrategias promueven el intercambio de perspectivas, el debate constructivo y el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico, lo que enriquece el proceso de aprendizaje y facilita la construcción de conocimiento significativo.

**1.2.2.1.3. Estrategias de organización.** Las estrategias de organización en el contexto de la enseñanza-aprendizaje virtual se centran en establecer un vínculo claro y coherente entre los elementos del plan de estudios y los conocimientos previos de los alumnos. Estas estrategias buscan organizar y estructurar los contenidos de manera que se facilite la comprensión y la conexión de nuevos conceptos con los conocimientos existentes. Se busca establecer relaciones significativas y secuencias lógicas que permitan a los estudiantes construir un marco mental sólido en el cual puedan integrar y asimilar la información de manera más efectiva. Estas estrategias también pueden incluir la utilización de esquemas, mapas conceptuales u otras representaciones visuales para visualizar la estructura y las relaciones entre los conceptos. En resumen, las estrategias de organización buscan facilitar la comprensión y el procesamiento cognitivo a través de una estructura clara

y coherente que conecta los elementos del plan de estudios con los conocimientos previos de los alumnos.

**1.2.2.1.4. Estrategias de apoyo.** Se enfocan en mejorar la calidad y la efectividad de la enseñanza al brindar un entorno de aprendizaje enriquecedor y propicio para el desarrollo de los estudiantes. Estas estrategias se centran en ofrecer un apoyo adicional a los estudiantes, más allá de los contenidos del plan de estudios, con el objetivo de fortalecer su experiencia de aprendizaje. Esto implica mejorar el entorno virtual de aprendizaje, proporcionando recursos adicionales, actividades interactivas, tutorías en línea y retroalimentación personalizada. Además, se busca promover la participación activa y colaborativa de los estudiantes, facilitando la comunicación entre pares y el intercambio de ideas. Las estrategias de apoyo también pueden incluir el uso de herramientas tecnológicas innovadoras, como simulaciones, juegos educativos y plataformas de aprendizaje personalizado. En resumen, las estrategias de apoyo en la enseñanza-aprendizaje virtual se centran en mejorar el vigor y la calidad de la enseñanza al proporcionar un entorno de aprendizaje enriquecido y personalizado, que fomenta la participación activa y brinda un apoyo adicional a los estudiantes más allá del plan de estudios Principio del formulario (Perdomo y Perdomo, 2015).

### 1.2.3 *Tipos de aprendizajes en la modalidad virtual*

**1.2.3.1 Aprendizaje Sincrónico.** Se da de manera simultánea, donde los estudiantados pueden interactuar con el docente y entre compañeros. Se pueden hacer preguntas durante la clase y responderlas en el momento.

1.2.3.2 **Aprendizaje Asincrónico.** Los alumnos deberán aprender según su ritmo, al igual que deben organizar los tiempos que utilizarán en las diferentes áreas, tanto presencial como online, manejando vídeos, materiales o recursos facilitados por el docente (Fuentes, 2021).

#### 1.2.4 *Características de las Plataformas Virtuales*

1.2.4.1 **Interactividad.** Dejar claro a la persona que utiliza la plataforma que es la protagonista de su propio aprendizaje.

1.2.4.2 **Flexibilidad.** Son las diversas funciones que acceden una fácil adaptación del sistema de e-learning (a la estructura de la institución, al plan de estudios, al contenido y a los estilos de enseñanza) en la organización en la que se va a instituir.

1.2.4.3 **Escalabilidad.** Capacidad de las plataformas de aprendizaje electrónico para operar ya sea con pequeñas o grandes cantidades de individuos.

1.2.4.4 **Estandarización.** Cuando se habla de una plataforma estándar, se refieren a que los cursos creados por terceros pueden ser utilizados, poniéndolos a disposición de la organización que creó el curso y de otras que sigan el modelo (Fuentes, 2021).

#### 1.2.5 *Dimensiones Enseñanza - Aprendizaje virtual*

1.2.5.1 **Recursos de aprendizaje virtual.** Se consideran como espacios de aprendizaje que contienen actividades y herramientas que los profesores y los estudiantes pueden utilizar con una interfaz fácil de usar, se clasifican como el uso de materiales de

aprendizaje para permitir a los estudiantes aprender de forma significativa en el contexto en el que están aprendiendo (Saavedra et al., 2021).

**1.2.5.2 Acompañamiento virtual.** Los profesores asumen un papel protagonista en la enseñanza, innovando en la didáctica y apoyando la consecución de los objetivos (Saavedra et al., 2021).

**1.2.5.3 Colaboración virtual.** Se basa en la importancia de los procesos de comunicación de los alumnos y del trabajo en grupo, en efecto, en la creación de escenarios en las que los estudiantes coordinan las actividades del grupo y gestionan los recursos y la información (Saavedra et al., 2021).

**1.2.5.4 Competencias.** Los alumnos comprenderán cómo comportarse en situaciones en las que tengan que usar entornos virtuales de forma eficaz, es decir, utilizar las TIC de forma creativa, crítica y segura (Saavedra et al., 2021).

## **1.2.6 Teoría Conductismo/constructivismo (Edwards, 1997; Potter, 1998)**

Estas dos tendencias didácticas colisionan en las clases virtuales. Por ello se propone una estrategia coherente que tenga en cuenta ambos aspectos. Los factores organizativos (diseño del curso) deberían basarse en un enfoque bioheurístico, mientras que los factores académicos (estrategias de comunicación) deberían basarse en un enfoque constructivista (Serrano y Pons, 2011).

### 1.2.7 *Satisfacción del estudiante*

La satisfacción de los estudiantes se define como las actitudes que manifiestan de los resultados producidos por las experiencias educativas, los servicios y las instalaciones de los estudiantes. Tiempo atrás se podía evaluar por medio de marcos comunes de satisfacción (Weerasinghe, 2017).

La satisfacción es un factor clave para evaluar la educación y la formación. Por ello, se considera que uno de los indicadores fundamentales para evaluar la calidad de la educación y la formación es la satisfacción de cada sujeto que participa en el proceso educativo. No obstante, se puede decir que, la satisfacción de los estudiantes destella la eficacia de los servicios académicos y administrativos; también es significativo que los estudiantes expresen su satisfacción con las instalaciones, la interacción con los docentes y los compañeros (Orosco et al., 2021).

La satisfacción de los alumnos debe ser un requisito imprescindible para que se pueda medir la calidad de la educación. Esta se obtiene por la eficacia entre las estrategias educativas y las gestiones administrativas (Díaz et al., 2021).

Asimismo, la motivación es importante porque es crucial para el proceso de aprendizaje, y los estudiantes altamente motivados pueden lograr mejores resultados y una mayor satisfacción personal (Orosco et al., 2021).

Por otra parte, la satisfacción se considera uno de los factores clave de la calidad de la educación *online*; influye en las perspectivas de los alumnos al inicio de sus estudios y en los resultados que obtienen tras comenzarlos, y también puede ser un factor decisivo en su decisión de permanecer (Segovia y Said, 2020).

### 1.2.8 *Dimensiones satisfacción del estudiante*

1.2.8.1 **Calidad de la institución.** Es una ética que abarca a toda la corporación formativa, implicando y comprometiendo a todos en un proyecto común en el que todos esperan progresar y avanzar. No debe equipararse a la eficiencia, porque la calidad se basa en los rendimientos que pueden alcanzar (Chávez et al., 2021).

1.2.8.2 **Expectativas del estudiante.** Reflejan lo que los estudiantes esperan conseguir al momento de sus estudios. Se relacionan con experiencias y sucesos pasados, lo que les permite anticipar lo que va a ocurrir (Chávez et al., 2021).

1.2.8.3 **Docencia.** Significa dar a los estudiantes conocimientos, hacerles pensar y querer aprender; implicar el alma y el entendimiento en el aprendizaje; significa trabajar para construir los conocimientos, las vocaciones y el corazón (Chávez et al., 2021).

### 1.2.9 *Definiciones Conceptuales*

La educación a distancia: Es una forma de integrar los resultados de aprendizaje de las clases reales en un contexto en el que es imposible que los integrantes puedan reunirse concretamente para enseñar y aprender, y ofrece la posibilidad de aprender de manera online con la misma calidad e impacto que las clases presenciales (Copari, 2014).

Aprendizaje: Son procesos que se realiza con la finalidad de alcanzar habilidades, adoptar estrategias, informaciones y todo lo relacionado a conocimientos (Copari, 2014).

Enseñanza: Es el conjunto de métodos y actividades que un profesor utiliza para alcanzar uno o varios objetivos de aprendizaje, que tienen sentido en su conjunto y que corresponden a un nombre conocido y común en la comunidad científica (Navarro y Samón, 2017).

E-learning: Es un método de aprendizaje a distancia completo, desarrollado en un entorno virtual flexible, abierto e interactivo que incluye todo el material para que los estudiantes aprendan e incorporen elementos de interacción (Copari, 2014).

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's): La facilidad de las enseñanzas virtuales, sus tipologías y necesidades en el aprendizaje moderno, las interacciones humanas en las enseñanzas a distancias, la simplificación de la interacción educativa docente-estudiante, simultánea y asincrónica (Bailey et al., 2020).

Virtualidad: Su enorme potencial como herramienta de participación, relación y comunicación social y reciprocidad activos de significaciones (Pando, 2017).

Conectivismo: Se caracteriza por un procedimiento para la toma de decisiones que es en sí mismo procesos de enseñanzas. Las decisiones sobre qué enseñar y el propósito de los conocimientos adquiridos se ven por medio del prisma de la realidad inconstante (Pando, 2017).

Entornos virtuales de aprendizaje: Es conocido como los entornos que apoyan la creación de conocimientos desde el nivel particular hasta el agrupado, por medio de las interacciones y las colaboraciones entre las partes interesadas utilizando equipos

transformadores que consientan este proceso o proporcionen acceso a recursos y herramientas no tradicionales (Araque, et al., 2018).

Estrategias didácticas: Con la llegada de las TIC, el profesor encargado de planificar y poner en práctica el aprendizaje dispone de una gran variedad de enfoques, métodos, técnicas y herramientas (Araque, et al., 2018).

Satisfacción: Es el bienestar de los alumnos que sienten al saber que sus expectativas de estudio han sido satisfechas como resultados de las acciones emprendidas por las instituciones para satisfacer sus necesidades educativas (Surdez et al., 2018).

### 1.3 Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de la variable Enseñanza – Aprendizaje virtual*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Enseñanza – Aprendizaje virtual	La enseñanza y el aprendizaje virtuales consisten en la gestión adecuada de los recursos y las herramientas tecnológicas para garantizar la igualdad de oportunidades de los alumnos en diferentes lugares geográficos (Saavedra et al., 2021).	La variable enseñanza - Aprendizaje virtual será medida a través del as dimensiones recursos de aprendizaje virtual, acompañamiento virtual, colaboración virtual y competencias.	Recursos de aprendizaje virtual Acompañamiento virtual Colaboración virtual Competencias	Materiales didácticos Calidad de tecnología Recursos de aprendizaje. Orientación del tutor Flexibilidad Consultas virtuales. Orientación y apoyo Respuesta oportuna Personalización. Formación de competencias Modalidad de estudio.	Cuestionario en escala Likert

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del estudiante.*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Satisfacción del estudiante	La satisfacción de los estudiantes se define como las actitudes que manifiestan de los resultados producidos por las experiencias educativas, los servicios y las instalaciones de los estudiantes. Tiempo atrás se podía evaluar por medio de los marcos comunes de satisfacción (Weerasinghe, 2017)	La variable satisfacción de los estudiantes se evalúa por medio de las dimensiones calidad de la Institución, expectativas del estudiante y docencia.	Calidad de la Institución	Infraestructura Disponibilidad Entorno propicio Comunicación. Exposición	Cuestionario en escala Likert
			Expectativas del estudiante	Rebote Construcción Comprobación Nuevos formatos Requerimientos. Capacitación	
			Docencia	Habilidades para interactuar Observación del tutor.	

## **1.4 Hipótesis**

### **1.4.1 *Hipótesis general***

Existe relación significativa entre Enseñanza - Aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

### **1.4.2 *Hipótesis específica***

Existe relación significativa entre recursos de aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

Existe relación significativa entre acompañamiento virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

Existe relación significativa entre colaboración virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

Existe relación significativa entre competencias y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

## **II. MÉTODOS Y MATERIALES**

### **1.5 Tipo de Investigación**

La investigación realizada fue de tipo aplicada y tiene como base una amplia cantidad de teorías exploradas sobre el proceso de Enseñanza - Aprendizaje y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la Provincia de Lambayeque. El objetivo principal fue determinar la relación entre estas dos variables, sin alterar la realidad. Este tipo de estudio busca aplicar conocimientos para resolver problemas concretos que puedan surgir en un momento determinado. En otras palabras, se utilizaron los conocimientos obtenidos a partir de la investigación básica para obtener resultados efectivos (Orosco y Pomasunco, 2014, p. 55).

### **1.6 Método de Investigación**

Se realizó mediante el uso de una encuesta con cuestionario, el alcance de esta investigación es descriptivo-correlacional. El propósito de la investigación es determinar si existe o no una correlación directa y significativa entre la Enseñanza - Aprendizaje y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas públicas de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque, tal como manifiesta Orosco y Pomasunco (2014) la relación entre dos o más variables depende del ámbito en el que se realice el estudio, y la finalidad de este nivel de análisis es determinar la asociación entre las variables investigadas.

Según Hernández y Mendoza (2018), indican que el enfoque cuantitativo consiste en un conjunto de procesos rigurosos y basados en pruebas que utilizan para diseñar sus

estudios. Por ejemplo, aunque algunos pasos pueden planificarse, la recopilación de datos se usa para exponer hipótesis mediante análisis estadísticos y mediciones numéricas, revelando así modelos de conductas y ratificando teorías. Cada paso precede al siguiente y no puede saltarse ni omitirse, pero la secuencia está claramente definida.

## **1.7 Diseño de Contrastación**

Debido a la función de la encuesta y a las dos variables estudiadas, se trata de un estudio con diseño no experimental, dado que las variables son independientes y por lo tanto están correlacionadas. Tal como refiere Hernández et al. (2014) un estudio de relación mide dos o más variables para determinar si están relacionadas y a continuación mide el grado de correlación. Debido a la naturaleza del estudio, su diseño es de tipo correlacional, de ahí que la unidad de análisis sólo se evalúa una vez, sólo se considera una sección transversal para cada variable, ya que los datos se recogen en un único momento.

## **1.8 Población, Muestra y Muestreo**

### **1.8.1 Población**

La población estuvo constituida por estudiantes de las 95 Instituciones Educativas Públicas de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque en el periodo de estudios del año 2021; enfocándonos en 4,137 estudiantes del 4to grado, quienes eran las personas idóneas para responder a nuestra hipótesis, puesto que experimentaron la educación presencial y virtual. Tal como manifiesta Orosco y Pomasunco (2014) señalaron que es el grupo de componentes o unidades de observación con características semejantes o concretas, definidas por el investigador en función del objeto de análisis (Ver Anexo 2).

**Tabla 3**

*Base de datos de estudiantes matriculados en 4to grado de Educación Secundaria.*

Nro. De Instituciones Educativas	Grado	Nivel	Nro. De estudiantes
95	Cuarto	Secundaria	4,137

Elaboración propia. *Fuente:* Base de datos de la UGEL Lambayeque, 2021.

### 1.8.2 *Muestra*

Considerando a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) “es el subgrupo de la población, por medio de él se podrá recopilar datos específicos para obtener los resultados exactos del estudio” (p. 97). La muestra estuvo constituida por 352 estudiantes del 4to grado de Educación Secundaria de las Instituciones Educativas Públicas de la Provincia de Lambayeque, se calculó mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, donde cualquiera de los estudiantes del 4to grado de Educación Secundaria puede ser elegido para la aplicación del instrumento.

### 1.8.3 *Tamaño de la Muestra*

Cuando:

$$Z=1.96$$

$$N=4137$$

$$P=0.5$$

$$Q=0.5$$

$$E=0.05 \quad = \quad 351.60$$

## **1.9 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos**

### **1.9.1 *Técnicas***

La técnica que se utilizó en el estudio fue la encuesta para medir la Enseñanza - Aprendizaje y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque. Tal como manifiesta Carrasco (2009) es considerada la encuesta como técnica para distintos fines de: recolección de datos, exploración e indagación, donde se formula un conjunto de reactivos abiertos o cerrados hacia la muestra considerada en la investigación.

### **1.9.2 *Instrumentos***

El instrumento que se utilizó para la medición de las variables fueron dos cuestionarios, el primero relacionado a la Enseñanza - Aprendizaje virtual y el segundo para obtener información sobre la satisfacción del estudiante; ambos contienen dimensiones, indicadores y ítems o reactivos, con una escala de Likert con opciones de respuesta. Asimismo, cada cuestionario fue validado por juicio de expertos con pertinencia y claridad (Anexo 3) y (Anexo 4); tal como indica el reglamento de la Universidad, de otro lado no solo será válido, sino también confiable, este último mediante una prueba piloto y con la prueba del Alfa de Cronbach para determinar el grado de confianza de las variables de estudio.

### **1.9.3 *Validez de los Instrumentos***

De acuerdo con los estándares requeridos por la EPG de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; los instrumentos de medición propuestos, debe de contener validez para

su aplicación, en este sentido se tramitó la realización de la validez por juicio de expertos, donde se brindó a cada experto el formato de validez para que pueda ser calificado en su contenido, claridad, coherencia, pertinencia, precisión y relevancia, se detallan los expertos en el (Ver Anexo 5).

**Tabla 4**

*Base de datos de Expertos.*

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
01	Marco A. Paredes Pérez	Doctor en Administración	Aplicable
02	David Pizarro Teodoro	Maestro en Administración de la educación	Aplicable
03	Jesús Villegas Zamudio	Maestro en Gestión Educativa y Didáctica	Aplicable

Elaboración propia.

#### 1.9.4 *Confiabilidad*

La confiabilidad se refiere a la consistencia, estabilidad o precisión de un instrumento de medición para producir resultados consistentes y libres de error aleatorio. Es una propiedad fundamental en la investigación para asegurar que las mediciones reflejen de manera precisa los atributos o características que se pretenden medir.

En este sentido la confiabilidad para la variable 1, enseñanza-aprendizaje virtual fue de 0.915; representó una confiabilidad fuerte, por otro lado, para la variable 2; la satisfacción del estudiante fue 0.935. (Ver anexo 6) y (Ver anexo 7). Dado que los estándares de la universidad piden un rango de confiabilidad mayor a 0.800 y la prueba de fiabilidad

demonstró ser superior, se procedió a continuar con el estudio de investigación; ya que no solo fue válido, también confiable.

#### 1.9.5 *Recolección de datos*

Con los instrumentos validados y confiables se procedió a enviar una solicitud a la UGEL Lambayeque (Ver anexo 8); para el permiso correspondiente sobre la aplicación del cuestionario de Enseñanza - Aprendizaje virtual y satisfacción del estudiante a los alumnos pertenecientes al 4to grado de Educación Secundaria de las 95 Instituciones Educativas Públicas, en tal sentido dado al confinamiento en el que todos nos encontrábamos, se logró realizar las encuestas en el formulario de Google Forms y luego se compartió dicho formulario mediante un link a los números de WhatsApp de directores y/o docentes para que sean compartidos con los estudiantes que cursan el 4to grado de secundaria, y puedan contestar las encuestas de manera sincronizada sobre la opinión que tengan en cada pregunta planteada. Arias (2020) “En la práctica, esto puede hacerse estableciendo formularios con preguntas y respuestas predefinidas, la mayoría de las veces utilizando Google Forms, que permite crear formularios abiertos, cerrados, de elección múltiple, entre otros” (p. 54). No obstante, Quiroz (2020), manifiesta que el uso de instrumentos de medición a través de medios virtuales o aplicaciones como WhatsApp puede llevar a resultados sesgados, ya que se carece de control sobre las condiciones de aplicación, se dificulta la verificación de la identidad del participante y hay influencias externas que pueden afectar los resultados. Esto indica que la aplicación de los instrumentos de medición por medios virtuales puede presentar algunas limitaciones y se deben considerar cuidadosamente antes de utilizarlos en investigaciones.

### **1.10 Procesamiento y Análisis de Datos**

En este paso se utilizó la herramienta de Microsoft Excel para tabular y cuantificar las opciones de respuesta por los estudiantes de 4to grado de Educación Secundaria de Instituciones Educativas Públicas de la Provincia de Lambayeque, en tanto, refiere al cuestionario de Enseñanza - Aprendizaje y satisfacción del estudiante, luego se ha migrado los datos al paquete estadístico de SPSS V26, donde se logró estimar el nivel de satisfacción percibido por cada variable y dimensión según corresponda los objetivos de estudio, se representará mediante tablas y figuras, con porcentaje y frecuencia. Por otro lado, se utilizó la prueba de normalidad para estimar la significancia y de acuerdo a la distribución de datos se eligió la prueba estadística no paramétrica, debido a que se obtuvo una distribución de los datos no normal y se procedió a trabajar con el estadístico de Rho de Spearman, el más adecuado en este caso para medir la relación o asociatividad entre las variables de estudio.

### III. RESULTADOS

El despliegue de resultados es según el método descriptivo que rastreó los valores únicos asociados a los valores de las variables de la encuesta de acuerdo a las dimensiones contenidas en los instrumentos; resultados obtenidos mediante el software SPSS versión 26 para mostrar la frecuencia, porcentaje y nivel reportado por cada alumno de 4° grado de Educación Secundaria perteneciente a la UGEL - Lambayeque. (Ver anexo 9)

#### 3.1 Resultados: Variable enseñanza - Aprendizaje

**Tabla 5**

*Resultados de la valoración sobre la variable: Enseñanza – Aprendizaje virtual.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	1.1	1.1	1.1
	Regular	128	36.4	36.4	37.5
	Eficiente	220	62.5	62.5	100.0
	Total	352	100.0	100.0	

Elaboración propia. *Fuente:* Encuesta aplicada a estudiantes de 4to grado de Secundaria.

En la tabla presentada sobre apreciación de la variable 1, Enseñanza – aprendizaje virtual en situación de pandemia; se observa que del 100% de los encuestados, el 62.5% indica un nivel eficiente; mientras que el 1.1% que representa a la minoría manifiesta un nivel deficiente. Lo que nos indica que la gestión adecuada de los recursos y las herramientas tecnológicas utilizadas durante la enseñanza – aprendizaje en modo online ha obtenido gran ventaja y ha sido positiva por los estudiantes; sin embargo, un 36.4% hace notorio que el servicio de E-A virtual no satisface totalmente sus expectativas y estima como regular.

**Tabla 6**

*Resultados de la valoración sobre la dimensión: Recursos de aprendizaje.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	44	12.5	12.5	12.5
	Regular	193	54.8	54.8	67.3
	Eficiente	115	32.7	32.7	100.0
	Total	352	100.0	100.0	

Elaboración propia. *Fuente:* Encuesta aplicada a estudiantes de 4to grado de Secundaria.

La siguiente tabla evidencia la valoración de los estudiantes en cuanto a la dimensión recursos de aprendizaje, concerniente a la variable 1; se observa que del 100% de los encuestados, el 54.8% indica un nivel regular; mientras que el 12.5% que representa a la minoría manifiesta un nivel deficiente; tal es el caso que un porcentaje de 32.7% lo considera eficiente. Estas cifras denotan que la mayoría de estudiantes, atribuyen a que el uso de recursos de aprendizaje como materiales didácticos disponibles para el aprendizaje E-learning o B-learning; el uso de herramientas tecnológicas accesibles o brindadas por las Instituciones Educativas (tal es el caso de las tablets del Estado) y los espacios virtuales propicios; ha repercutido en la enseñanza-aprendizaje virtual, con tendencia positiva de regular a eficiente.

**Tabla 7**

*Resultados de la valoración sobre la dimensión: Acompañamiento virtual.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	28	8.0	8.0	8.0
	Regular	187	53.1	53.1	61.1
	Eficiente	137	38.9	38.9	100.0
	Total	352	100.0	100.0	

Elaboración propia. *Fuente:* Encuesta aplicada a estudiantes de 4to grado de Secundaria.

La tabla pone en evidencia la valoración de los estudiantes sobre la dimensión acompañamiento virtual, concerniente a la variable 1; se observa que del 100% de los encuestados, el 53.1% señala un nivel regular; mientras que el 8.0% que representa a la minoría declara un nivel deficiente. Estos resultados que compromete substancialmente al rol docente, revelan que; si bien es cierto existe un 38.9% en nivel eficiente; respaldando a que el docente realiza su función de acompañante virtual al planificar de manera regular sus actividades y/o tareas virtuales, al responder a consultas y orientaciones asociadas al desarrollo del estudiante y al dar pie a una buena comunicación en el proceso de la enseñanza - aprendizaje virtual; pese a ello, la población ubicada en los baremos regular y deficiente supone una tendencia negativa en su apreciación; lo que conllevaría a la reflexión para un mejor servicio.

### Tabla 8

*Resultados de la valoración sobre la dimensión: Colaboración virtual.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	4.0	4.0	4.0
	Regular	155	44.0	44.0	48.0
	Eficiente	183	52.0	52.0	100.0
	Total	352	100.0	100.0	

Elaboración propia. *Fuente:* Encuesta aplicada a estudiantes de 4to grado de Secundaria.

La tabla revela sobre la valoración de los estudiantes en cuanto a la dimensión colaboración virtual, concerniente a la variable 1; aquí se aprecia que del 100% de los encuestados, el 52.0% indica un nivel eficiente; mientras que el 4.0% que representa a la minoría manifiesta un nivel deficiente; sin embargo, el 44.0 % que representa a casi la mitad de los encuestados advierte un nivel regular. En consecuencia, se evidencia que el 52%

percibe un nivel eficiente en cuanto a la intervención oportuna, a orientación y apoyo sobre la educación virtual y los entornos de aprendizaje, a la atención personalizada por el tutor, puesto que, al tener dificultades en el aprendizaje virtual el docente es empático al momento de disipar las dudas. Estos resultados conllevan a replantearnos como mejorar en esta dimensión y atraer resultados más decisivos.

**Tabla 9**

*Resultados de la valoración sobre la dimensión: Competencias.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	45	12.8	12.8	12.8
	Regular	208	59.1	59.1	71.9
	Eficiente	99	28.1	28.1	100.0
	Total	352	100.0	100.0	

Elaboración propia. *Fuente:* Encuesta aplicada a estudiantes de 4to grado de Secundaria.

La tabla revela sobre la valoración de los estudiantes en cuanto a la dimensión competencias, concerniente a la variable 1; se observa que del 100% de los encuestados, el 59.1% indica un nivel regular; mientras que el 12.8% que representa a la minoría manifiesta un nivel deficiente, y solo el 28.1% puntúa un nivel eficiente. Lo que significa que los estudiantes en su mayoría perciben que las metas y objetivos de los cursos se cumplen medianamente durante la enseñanza aprendizaje virtual en pandemia, puesto que el aprendizaje adquirido mediante las plataformas virtuales no son los más adecuados para la retención y participación de cada estudiante, con ello no se logran cumplir todas las competencias que requiere el Currículo Nacional de la Educación básica.

### 3.2 Resultados: Variable satisfacción del estudiante

**Tabla 10**

*Resultados de la valoración sobre la variable: Satisfacción del estudiante.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	1.7	1.7	1.7
	Regular	93	26.4	26.4	28.1
	Eficiente	253	71.9	71.9	100.0
	Total	352	100.0	100.0	

Elaboración propia. *Fuente:* Encuesta aplicada a estudiantes de 4to grado de Secundaria.

En la tabla presentada sobre apreciación de la variable 2, Satisfacción del estudiante; se observa que del 100% de los encuestados, el 71.9% denota un nivel eficiente; mientras que el 1.7% que representa a la minoría manifiesta un nivel deficiente. Lo cual indica que los estudiantes se su mayoría se encuentran satisfechos con la calidad del servicio educativo impartido en Instituciones Educativas Pública de la Provincia de Lambayeque; puesto que, toman en consideración los espacios accesibles, dinámicos, activos y comunicativos que da pie a sus aprendizajes, por ello las expectativas que tienen son buenos en relación a foros, al trabajo aplicativo, formularios, formatos de aprendizaje y comodidad con el docente tutor a cargo de sus asignaturas, por otro lado los estudiantes perciben que los docentes están capacitados adecuadamente para el dictado de clases, ya que muestran habilidades, fortalezas y destrezas en el dominio de los cursos y sobre todo animan a los estudiantes a intervenir y a trabajar en equipo.

### 3.3 Resultados: Prueba de normalidad

Para poder conocer cual estadígrafo es más conveniente usar es necesario realizar la prueba de normalidad según datos. Para este apartado se realizó la suma total de la variable enseñanza-aprendizaje y satisfacción del estudiante, debido a que el tamaño de la muestra es 352 mayor a 50 ( $n > 50$ ) se procede a usar la práctica de Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 11**

*Resultados de la prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Enseñanza – Aprendizaje	.072	352	.000
Recursos de aprendizaje	.117	352	.000
Acompañamiento virtual	.134	352	.000
Colaboración virtual	.183	352	.000
Competencias	.121	352	.000
Satisfacción del estudiante	.106	352	.000

Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla presentada, y dado a que la muestra es mayor a 50 se elegirá la prueba de Kolmogorov- Smirnov, así mismo se observa que los datos no proceden de una distribución normal, ya que el resultado tuvo una significancia  $< 0.05$ , visto el resultado se decidió empleará el estadígrafo no paramétrico de Rho de Spearman, para medir la correlación de variables.

### 3.4 Resultados: Prueba de hipótesis

Para contrastar las hipótesis fue necesario realizar adecuadamente los procesos, por tal se usó el estadístico Rho de Spearman, siendo el más adecuado para investigaciones sociales en el programa de SPSS V26.

#### 3.4.1 Hipótesis específica 1

**Hipótesis nula:  $H_0: r(x,y) < 0.10$ ; sig. > 0,05:** No existe relación significativa entre recursos de aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

**Hipótesis alterna  $H_1: r(x,y) > 0.10$ ; sig. < 0,05:** Existe relación significativa entre recursos de aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

**Tabla 12**

*Grado de correlación de los Recursos de Aprendizaje y satisfacción del estudiante.*

			Recursos de aprendizaje	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Recursos de virtual	Coefficiente de correlación	1.000	.549**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	352	352
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	.549**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	352	352

Elaboración propia. *Nota:* \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Se aprecia de acuerdo al coeficiente de correlación 54% (.549) se encuentra entre +0.50 a +0.74, que indica una relación positiva media (Sig= 0.001 < 0.05) lo que demuestra que hay asociación entre recursos de aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

### 3.4.2 *Hipótesis específica 2*

**Hipótesis nula:  $H_0: r(x,y) < 0.10$ ; sig. > 0,05:** No existe relación significativa entre acompañamiento virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

**Hipótesis alterna  $H1: r(x,y) > 0.10$ ; sig. < 0,05:** Existe relación significativa entre acompañamiento virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

**Tabla 13**

*Grado de correlación del acompañamiento Virtual y satisfacción del estudiante.*

			Acompañamiento virtual	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Acompañamiento virtual	Coeficiente de correlación	1.000	.692**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	352	352
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	.692**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	352	352

Elaboración propia. Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Se aprecia de acuerdo al coeficiente de correlación 69% (.692) se encuentra entre +0.50 a +0.74, que indica una relación positiva media con una significancia menor a 0.05 (Sig= 0.001 < 0.05) lo que manifiesta que existe relación significativa entre acompañamiento virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

### 3.4.3 Hipótesis específica 3

**Hipótesis nula:  $H_0: r(x,y) < 0.10$ ; sig. > 0,05:** No existe relación significativa entre colaboración virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

**Hipótesis alterna  $H1: r(x,y) > 0.10$ ; sig. < 0,05:** Existe relación significativa entre colaboración virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

**Tabla 14**

*Grado de correlación de la Colaboración Virtual y satisfacción del estudiante.*

			Colaboración virtual	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Colaboración virtual	Coeficiente de correlación	1.000	.623**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	352	352
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	.612**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	352	352

Elaboración propia. Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Se aprecia de acuerdo al coeficiente de correlación 62% (.623) se encuentra entre +0.50 a +0.74, que indica una asociación positiva media con una significancia menor a 0.05 (Sig= 0.001 < 0.05) lo que señala que existe relación significativa entre la colaboración virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

#### 3.4.4 *Hipótesis específica 4*

**Hipótesis nula:  $H_0: r(x,y) < 0.10$ ; sig. > 0,05:** No existe relación significativa entre las competencias en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

**Hipótesis alterna  $H1: r(x,y) > 0.10$ ; sig. < 0,05:** Existe relación significativa entre las competencias en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

#### **Tabla 15**

*Grado de correlación de las Competencias y satisfacción del estudiante.*

			Competencias	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Competencias	Coeficiente de correlación	1.000	.612**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	352	352
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	.612**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	352	352

Elaboración propia. *Nota:* \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Se aprecia de acuerdo al coeficiente de correlación 61% (.612) se encuentra entre +0.50 a +0.74, que indica una correlación positiva media con una significancia menor a 0.05 (Sig= 0.001 < 0.05) lo que demuestra que existe relación significativa entre las competencias en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

### 3.4.5 Hipótesis General

**Hipótesis nula:  $H_0: r(x,y) < 0.10$ ; sig. > 0,05:** No existe relación significativa entre Enseñanza - Aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

**Hipótesis alterna  $H_1: r(x,y) > 0.10$ ; sig. < 0,05:** Existe relación significativa entre Enseñanza - Aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

**Tabla 16**

*Grado de correlación de la Enseñanza – Aprendizaje Virtual y la Satisfacción del estudiante en I.E.P. de Educación Secundaria de la Prov. De Lambayeque – 2021.*

			Enseñanza - Aprendizaje	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Enseñanza – Aprendizaje	Coefficiente de correlación	1.000	.756**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	352	352
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	.756**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	352	352

Elaboración propia. *Nota:* \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Se observa de acuerdo al coeficiente de correlación 75% (.756) se encuentra entre +0.75 a +0.89, que indica una correlación positiva fuerte con una significancia menor a 0.05 (Sig= 0.001 < 0.05) lo que demuestra que existe relación significativa entre Enseñanza - Aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación tiene como objetivo principal establecer el grado de relación entre enseñanza-aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021, Según la prueba de hipótesis mostró que existe asociación entre las variables con 75% (0.756); aceptando la hipótesis alterna, puesto que la significancia es (0.001) menor a (0.05), señalando que mientras la enseñanza y aprendizaje sea mayor, la satisfacción del estudiante será percibida de una manera mejor.

El estudio presenta similitud con el trabajo de Ramos (2021), se pudo evidenciar que los alumnos señalaron tener un nivel de satisfacción ligeramente alta en la educación virtual 51.03%. Se concluyó que la satisfacción de los alumnos se relaciona significativamente con la educación virtual, asimismo, Castillo y Chahuaylacc (2021), por medio de los resultados se pudo constatar que el 71.4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos con los aprendizajes adquiridos virtualmente ubicándose en un nivel alto, de la misma manera, el 26.5% señalaron estar satisfechos con niveles medios. Se concluyó que se obtuvo niveles altos de satisfacción por las enseñanzas logradas a través de los medios virtuales, también Mamani (2021) se pudo demostrar que el 61.04% de los encuestados señalaron que la enseñanza virtual se ubica entre las metodologías medianamente positiva, sintiendo una satisfacción mediana.

Se concluyó que hay asociación significativa entre la enseñanza virtual y la satisfacción en los alumnos, del mismo modo, Chávez et al. (2021) pudo notar que el 28.3% se sintieron insatisfecho por los métodos que los docentes aplicaban en las aulas virtuales,

sin embargo, el 66.3% señalaron sentirse satisfechos. Se concluyó que las estrategias empleadas para los aprendizajes alcanzados virtualmente se asocian positivamente con la satisfacción de los alumnos, asimismo, Huapaya et al. (2020) sostiene que las habilidades del profesor, el acompañamiento virtual y la retroalimentación son cruciales para determinar la satisfacción de los estudiantes con el aprendizaje virtual. La identificación de una relación significativa entre la enseñanza-aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante se basa en una correlación fuerte y positiva. Esto significa que existe una conexión notable entre la implementación de la educación virtual y el grado de satisfacción que experimentan los estudiantes. Esta validación respalda la importancia de la enseñanza virtual al demostrar su efectividad y su capacidad para generar satisfacción en los estudiantes. Los esfuerzos dedicados a implementar este enfoque educativo se consideran beneficiosos para los estudiantes, ya que la correlación muestra una relación positiva entre la enseñanza virtual y la satisfacción de los alumnos.

La retroalimentación proporcionada por la correlación también resulta valiosa para la toma de decisiones en el ámbito educativo. Al identificar áreas específicas que pueden fortalecerse y mejorarse en la enseñanza-aprendizaje virtual, las instituciones educativas y los profesores pueden tomar decisiones informadas. Esta información les ayuda a mejorar la experiencia del estudiante al abordar las áreas que influyen en su satisfacción.

Además, el resultado correlacional sólido también puede servir como un impulso para futuras investigaciones y mejoras en la enseñanza virtual. Al establecer una relación significativa entre la enseñanza-aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante, se abre el camino para estudios adicionales que busquen comprender mejor los factores que contribuyen a esa satisfacción. Esto, a su vez, puede conducir a mejoras en las prácticas

educativas y en el diseño de plataformas virtuales, lo que beneficiaría aún más a los estudiantes y su experiencia de aprendizaje.

Para el objetivo específico 1, determinar el grado de relación entre recursos de aprendizaje y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021, de acuerdo a los hallazgos del análisis inferencial mostró que existe asociación entre las variables con 54% (0.549); por lo que se acepta la hipótesis alterna, y su significancia es (0.001) menor a (0.05), lo que comprueba que mientras los recursos de aprendizaje virtual sean mejores, la satisfacción del estudiante será percibida de una manera mejor.

Constatando los resultados arrojados se evidencia con el estudio de Díaz et al. (2021) quienes concluyeron que existen muchos estudios sobre la satisfacción que sienten los estudiantes al momento de recibir clases virtuales, haciendo que los alumnos se sintieran cómodos y seguros al momento de recibir las enseñanzas. Se concluyó que el aprendizaje virtual se relaciona positivamente con la satisfacción percibida por parte del alumnado, asimismo Flores et al. (2021) dieron a conocer que hubo una fiabilidad de  $\alpha=.931$ , asimismo, el 84% de los estudiantes mostraron tener una satisfacción media. Por lo que se concluyó que los procesos de enseñanzas y aprendizajes se tuvieron a adaptar a modalidades virtuales, es decir, tanto los docentes como los estudiantes tuvieron que pasar los procesos de adaptación, ya que era algo que no estaba previsto ni se tenía la experiencia necesaria para pasarlo, por lo que se obtuvo que los estudiantes tuvieron una satisfacción media, es decir, ni tan bien ni tan mal también Ramos (2021), se pudo evidenciar que los alumnos señalaron tener un nivel de satisfacción ligeramente alta en la educación virtual 51.03%. Se concluyó que la satisfacción de los estudiantes se relaciona significativamente con la educación

virtual, asimismo, Castillo y Chahuaylacc (2021), por medio de los resultados se pudo constatar que el 71.4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos con los aprendizajes adquiridos virtualmente ubicándose en un nivel alto, de la misma manera, el 26.5% señalaron estar satisfechos con niveles medios. Se concluyó que se obtuvo niveles altos de satisfacción por las enseñanzas logradas a través de los medios virtuales, también Mamani (2021) se pudo demostrar que el 61.04% de los encuestados señalaron que la enseñanza virtual se ubica entre las metodologías medianamente positiva, sintiendo una satisfacción mediana. Se concluyó que la enseñanza virtual se correlaciona con la satisfacción en los alumnos, del mismo modo, Chávez et al. (2021) pudo notar que el 28.3% se sintieron insatisfecho por los métodos que los docentes aplicaban en las aulas virtuales, sin embargo, el 66.3% señalaron sentirse satisfechos. Se concluyó que las estrategias empleadas para los aprendizajes alcanzados virtualmente se asocian positivamente con la satisfacción de los estudiantes, Por tanto, Huapaya et al. (2020) sostiene que las habilidades del profesor, el acompañamiento virtual y la retroalimentación son cruciales para determinar la satisfacción de los estudiantes con el aprendizaje virtual.

Para el objetivo específico 2, determinar el grado de relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021, de acuerdo al método inferencial usando el Rho de Spearman mostró que existe relación entre las variables con 69% (0.692); por lo que se acepta la hipótesis alterna, con una significancia (0.001) menor a (0.05), demostrando que mientras el acompañamiento virtual sea mayor, la satisfacción del alumno será percibida de una manera mejor.

Los resultados se pueden comparar con el estudio de Díaz et al. (2021), según sus resultados señalaron que existen muchos estudios sobre la satisfacción que sienten los estudiantes al momento de recibir clases virtuales, haciendo que los alumnos se sintieran cómodos y seguros al momento de recibir las enseñanzas. Se concluyó que el aprendizaje virtual se relaciona positivamente con la satisfacción percibida por parte de los estudiantes, asimismo Flores et al. (2021) dieron a conocer que hubo una fiabilidad de  $\alpha=.931$ , asimismo, el 84% de los estudiantes mostraron tener una satisfacción media. Por lo que se concluyó que los procesos de enseñanzas y aprendizajes se tuvieron a adaptar a modalidades virtuales, es decir, tanto los docentes como los estudiantes tuvieron que pasar los procesos de adaptación, ya que era algo que no estaba previsto ni se tenía la experiencia necesaria para pasarlo, por lo que se obtuvo que los estudiantes tuvieron una satisfacción media, es decir, ni tan bien ni tan mal también Ramos (2021), se pudo evidenciar que los alumnos señalaron tener un nivel de satisfacción ligeramente alta en la educación virtual 51.03%. Se concluyó que la satisfacción de los estudiantes se relaciona significativamente con la educación virtual, asimismo, Castillo y Chahuaylacc (2021), por medio de los resultados se pudo constatar que el 71.4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos con los aprendizajes adquiridos virtualmente ubicándose en un nivel alto, de la misma manera, el 26.5% señalaron estar satisfechos con niveles medios. Se concluyó que se obtuvo niveles altos de satisfacción por las enseñanzas logradas a través de los medios virtuales, también Mamani (2021) se pudo demostrar que el 61.04% de los encuestados señalaron que la enseñanza virtual se ubica entre las metodologías medianamente positiva, sintiendo una satisfacción mediana. Se concluyó que existe correlación significativa entre la enseñanza virtual y la satisfacción en los estudiantes, del mismo modo, Chávez et al. (2021) pudo notar que el 28.3% se sintieron insatisfecho por los métodos que los docentes aplicaban en las aulas virtuales, sin embargo, el 66.3% señalaron sentirse satisfechos. Se concluyó que las estrategias empleadas para los

aprendizajes alcanzados virtualmente se asocian positivamente con la satisfacción de los estudiantes, por otro lado, Huapaya et al. (2020) sostiene que las habilidades del profesor, el acompañamiento virtual y la retroalimentación son cruciales para determinar la satisfacción de los estudiantes con el aprendizaje virtual.

Para el objetivo específico 3, según la prueba de correlación de Rho de Spearman demuestra que existe correlación entre las variables con 62% (0.623); aceptando la hipótesis alterna, puesto que la significancia es (0.001) menor a (0.05), lo que indica que mientras la colaboración virtual sea mayor, la satisfacción del estudiante será percibida de una manera mejor.

Los resultados muestran similitud con el estudio de Moreno et al. (2021) concluyó que aplicar estrategias pedagógicas en los entornos virtuales genera buena vibra y relaciones positivas entre compañeros, haciendo que las enseñanzas mejoren significativamente y tengan un desempeño escolar adecuado, asimismo Díaz et al. (2021) los resultados mostraron que existen muchos estudios sobre la satisfacción que sienten los estudiantes al momento de recibir clases virtuales, haciendo que los alumnos se sintieran cómodos y seguros al momento de recibir las enseñanzas. Se concluyó que el aprendizaje virtual se relaciona positivamente con la satisfacción percibida por parte de los estudiantes, asimismo Flores et al. (2021) dieron a conocer que hubo una fiabilidad de  $\alpha = .931$ , asimismo, el 84% de los estudiantes mostraron tener una satisfacción media. Por lo que se concluyó que los procesos de enseñanzas y aprendizajes se tuvieron a adaptar a modalidades virtuales, es decir, tanto los docentes como los estudiantes tuvieron que pasar los procesos de adaptación, ya que era algo que no estaba previsto ni se tenía la experiencia necesaria para pasarlo, por lo que se obtuvo que los estudiantes tuvieron una satisfacción media, es decir, ni tan bien ni

tan mal también Ramos (2021), se pudo evidenciar que los alumnos señalaron tener un nivel de satisfacción ligeramente alta en la educación virtual 51.03%. Se concluyó que la satisfacción de los estudiantes se relaciona significativamente con la educación virtual, asimismo, Castillo y Chahuaylacc (2021), por medio de los resultados se pudo constatar que el 71.4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos con los aprendizajes adquiridos virtualmente ubicándose en un nivel alto, de la misma manera, el 26.5% señalaron estar satisfechos con niveles medios. Se concluyó que se obtuvo niveles altos de satisfacción por las enseñanzas logradas a través de los medios virtuales, también Mamani (2021) se pudo demostrar que el 61.04% de los encuestados señalaron que la enseñanza virtual se ubica entre las metodologías medianamente positiva, sintiendo una satisfacción mediana. Se concluyó que existe correlación significativa entre la enseñanza virtual y la satisfacción en los estudiantes, del mismo modo, Chávez et al. (2021) pudo notar que el 28.3% se sintieron insatisfecho por los métodos que los docentes aplicaban en las aulas virtuales, sin embargo, el 66.3% señalaron sentirse satisfechos. Se concluyó que las estrategias empleadas para los aprendizajes alcanzados virtualmente se asocian positivamente con la satisfacción de los estudiantes, por otro lado, Huapaya et al. (2020) sostiene que las habilidades del profesor, el acompañamiento virtual y la retroalimentación son cruciales para determinar la satisfacción de los estudiantes con el aprendizaje virtual.

Para el objetivo específico 4, se mostró que existe correlación entre las variables con 69% (0.692); aceptando la hipótesis alterna, puesto que la sig  $0.001 < 0.05$  lo que indica que mientras las competencias sean mayores, la satisfacción del estudiante será percibida de una manera más positiva.

Los resultados muestran similitud con el estudio de Saavedra et al. (2021), pudo constatar que el 56.3% de los estudiantes presentaron una satisfacción escolar mientras que 64.3% señalaron que la educación virtual implantada es eficiente. Se concluyó que la educación virtual tiene influencia significativa en la satisfacción escolar, lo que se dedujo que los estudiantes de esa institución tuvieron buenas experiencias al momento de recibir clases online, asimismo, Díaz et al. (2021) los resultados mostraron que existen muchos estudios sobre la satisfacción que sienten los estudiantes al momento de recibir clases virtuales, haciendo que los alumnos se sintieran cómodos y seguros al momento de recibir las enseñanzas. Se concluyó que el aprendizaje virtual se relaciona positivamente con la satisfacción percibida por parte de los estudiantes, asimismo Flores et al. (2021) dieron a conocer que hubo una fiabilidad de  $\alpha=.931$ , asimismo, el 84% de los estudiantes mostraron tener una satisfacción media. Por lo que se concluyó que los procesos de enseñanzas y aprendizajes se tuvieron a adaptar a modalidades virtuales, es decir, tanto los docentes como los estudiantes tuvieron que pasar los procesos de adaptación, ya que era algo que no estaba previsto ni se tenía la experiencia necesaria para pasarlo, por lo que se obtuvo que los estudiantes tuvieron una satisfacción media, es decir, ni tan bien ni tan mal también Ramos (2021), se pudo evidenciar que los alumnos señalaron tener un nivel de satisfacción ligeramente alta en la educación virtual 51.03%. Se concluyó que la satisfacción de los estudiantes se relaciona significativamente con la educación virtual, asimismo, Castillo y Chahuaylacc (2021), por medio de los resultados se pudo constatar que el 71.4% de los estudiantes manifestaron estar satisfechos con los aprendizajes adquiridos virtualmente ubicándose en un nivel alto, de la misma manera, el 26.5% señalaron estar satisfechos con niveles medios. Se concluyó que se obtuvo niveles altos de satisfacción por las enseñanzas logradas a través de los medios virtuales, también Mamani (2021) se pudo demostrar que el 61.04% de los encuestados señalaron que la enseñanza virtual se ubica entre las

metodologías medianamente positiva, sintiendo una satisfacción mediana. Se concluyó que existe correlación significativa entre la enseñanza virtual y la satisfacción en los estudiantes, del mismo modo, Chávez et al. (2021) pudo notar que el 28.3% se sintieron insatisfechos por los métodos que los docentes aplicaban en las aulas virtuales, sin embargo, el 66.3% señalaron sentirse satisfechos. Se concluye que las estrategias empleadas para los aprendizajes alcanzados virtualmente se asocian positivamente con la satisfacción de los estudiantes, por otro lado, Huapaya et al. (2020) sostiene que las habilidades del profesor, el acompañamiento virtual y la retroalimentación son cruciales para determinar la satisfacción de los estudiantes con el aprendizaje virtual.

Este estudio tiene un gran impacto en el campo de las ciencias administrativas, ya que investiga la relación entre la enseñanza-aprendizaje virtual en tiempos de pandemia y la satisfacción de los estudiantes. Al enfocarse específicamente en las Instituciones Educativas Públicas de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque, el estudio busca generar conocimiento relevante y aplicable en el ámbito administrativo y educativo.

El análisis de la calidad de la enseñanza virtual, la retroalimentación efectiva, los recursos de aprendizaje y el acompañamiento virtual permite comprender cómo estos aspectos impactan en la satisfacción de los estudiantes. Los hallazgos obtenidos son de gran utilidad para los administradores educativos, ya que les permiten diseñar estrategias y políticas que mejoren la experiencia de aprendizaje de los estudiantes en entornos virtuales.

Además, al establecer la correlación entre la enseñanza-aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante, se proporciona una base sólida para la toma de decisiones en el ámbito administrativo. Los resultados obtenidos pueden guiar la implementación de políticas

educativas, la asignación de recursos y la capacitación docente, con el objetivo de promover una enseñanza virtual de calidad y aumentar la satisfacción estudiantil.

## CONCLUSIONES

1. La investigación determinó que existe relación significativa entre enseñanza-aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021; con una correlación de Rho de Spearman de 75% (.756), con un nivel de significancia de 0.001 lo que significa que mientras la Enseñanza - Aprendizaje virtual sea mayor, la satisfacción del estudiante será mejor.
2. La investigación determinó que existe relación significativa entre los recursos de aprendizaje virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021; con una correlación de Rho de Spearman de 54% (.549), con un nivel de significancia de 0.001 lo que significa que mientras los recursos de aprendizaje virtual sean mayores, la satisfacción del estudiante será mejor.
3. La investigación determinó que existe relación significativa entre el acompañamiento virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021; con una correlación de Rho de Spearman de 69% (.692), con un nivel de significancia de 0.001 lo que significa que mientras el acompañamiento virtual sea mayor, la satisfacción del estudiante será mejor.

4. La investigación determinó que existe relación significativa entre la colaboración virtual en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021; con una correlación de Rho de Spearman de 62% (.623), con un nivel de significancia de 0.001 lo que significa que mientras la colaboración virtual sea mayor, la satisfacción del estudiante será mejor.
  
5. La investigación determinó que existe relación significativa entre las competencias en situación de pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria de la Provincia de Lambayeque – 2021; con una correlación de Rho de Spearman de 61% (.612), con un nivel de significancia de 0.001 lo que significa que mientras las competencias sean mejores, la satisfacción del estudiante será mayor.

## RECOMENDACIONES

Considerando la importancia que representa la investigación realizada y en función a los resultados obtenidos, se formulan algunas sugerencias dirigida a los entes educativos e investigadores interesados en este campo del conocimiento.

1. Se recomienda a los futuros investigadores realizar estudios experimentales y de nivel explicativo proponiendo nuevas herramientas y estrategias para mejorar la enseñanza-aprendizaje en entornos virtuales y la satisfacción estudiantil. Asimismo, se sugiere realizar estudios con variables adyacentes como la gestión administrativa, administración del presupuesto para la educación virtual, calidad de servicio, clima laboral u organizacional y motivación.
2. Se recomienda a los órganos rectores; Ministerio de Educación y Ministerio de Economía y Finanzas; planificar y ejecutar la adquisición e implementación con medios tecnológicos y software educativos en las Instituciones Educativas públicas de la región en estudio y del país; especialmente en zonas rurales y contribuir con una adecuada migración a la cultura digital, Así mismo admitir la inclusión de estas poblaciones vulnerables para el acceso a internet y puedan tomar conocimiento y afrontar los cambios que el mundo globalizado exige.
3. Se recomienda a la Gerencia Regional de Educación y a la Unidad de Gestión Educativa Local – Lambayeque; realizar periódicamente encuestas de satisfacción a la comunidad Educativa, primordialmente al proveedor y consumidor final del servicio

(docentes - estudiantes) para obtener información que coadyuve a una mejor administración educativa.

4. A los Directores de las Instituciones Educativas; Exhortar a sus docentes para que accedan a programas o cursos de capacitación en pro del fortalecimiento y actualización de sus capacidades en beneficio de los estudiantes; ejecutar colegiados efectivos y oportunos para el buen desempeño en el quehacer docente; así mismo canalizar a un buen clima laboral y de sana competencia; de este modo se tendrá una plana docente eficiente y eficaz que brinde un servicio óptimo al estudiante para afrontar cualquier adversidad en el futuro.
  
5. Al docente ejercer un verdadero compromiso en el desarrollo de actividades educativas y de retroalimentación con los estudiantes; puesto que los resultados del estudio demuestran que existe una dejadez en cuanto al seguimiento, monitoreo y acompañamiento a los mismos; así mismo procurar en la mejora del manejo de herramientas y entornos virtuales, dado que la generación Alfa se desenvuelve en un mundo 100% digital.
  
6. A los estudiantes, Educarse para la vida. Utilicen los entornos virtuales para mejorar sus competencias, habilidades y destrezas y así lograr sus objetivos, para ser buenos ciudadanos. El mundo los necesita.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, F. (2020). Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia. *Estudios pedagógicos*, 46(3), 213-223.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v46n3/0718-0705-estped-46-03-213.pdf>
- Araque, I., Montilla, L., Meleán, R., Arrieta, X. (2018). Entornos virtuales para el aprendizaje: una mirada desde la teoría de los campos conceptuales. *Góndola*, 13(1), 86-100.  
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/GDLA/article/view/11721/pdf>
- Bailey, W., De Peralta, M., Marín, J. (2020). Teoría y prácticas de aprendizaje de la Educación a distancia. *Guacamaya*, 5(1), 1-7.  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/212/2121146009/2121146009.pdf>
- Becerra, J. (2019). Percepción de la calidad del servicio Educativo entre los alumnos de la Facultad de Administración de la Escuela Universitaria de Negocios de la Universidad de Lima (Tesis de maestría). Universidad de Lima, UL, Lima, Perú.
- Bullón, S. (2017). La satisfacción estudiantil con la calidad Educativa de la Universidad (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP, Lima, Perú.
- Castillo, F. y Chahuaylacc, E. (2021). *Nivel de satisfacción del aula virtual en estudiantes de Educación superior universitario de Huancavelica*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional.  
[http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/4340/TESIS-2021\\_CASTILLO%20CCASANI%20Y%20CHAHUAYLACC%20PAQUIYAURI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/4340/TESIS-2021_CASTILLO%20CCASANI%20Y%20CHAHUAYLACC%20PAQUIYAURI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica (2da reimp.). Lima: San Marcos.
- Chávez, C., Flores, S. y Huahuacondo, M. (2021). *La Educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales durante el semestre académico 2020-I de la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa-2020*. [Tesis de titulación, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio institucional.  
<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10754/P1.2194.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Copari, R. F. (2014). La enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Pedro Vilcapaza – Perú. *Comunicación*, 1(1), 14-21.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a02v5n1.pdf>
- Díaz, R., Rivera, J., Encalada, I. y Romani, U. (2021). La satisfacción estudiantil en la Educación virtual: una revisión sistemática Internacional. *Ciencias Sociales y Humanidades*, 16(1), 177-193.  
<https://www.redalyc.org/journal/5717/571770819011/html/>
- Flores, E., Maurera, F., Hadweh, M., Gutiérrez, S., Silva, A., Peña, S. y Castillo, F. (2021). Nivel de satisfacción de las clases online por parte de los estudiantes de Educación Física de Chile en tiempos de pandemia. *RETOS*, 41(1), 123-130.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7945691.pdf>
- Fuentes, M. (2021). *Modalidades del aprendizaje virtual*. Universidad Ricardo Palma.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/30838/n/modalidades-aprendizaje-virtual-mcfh.pdf>
- García, S. (2016). La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado. [Tesis de titulación, Universidad Católica de Costa Rica Anselmo Llorente y Lafuente]. Repositorio Institucional.  
<https://www.academica.org/edgar.salgado.garcia/2.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Huapaya, G., Asalde, D. y Cárdenas, D. (2020). *Satisfacción de los estudiantes en la Educación virtual: una revisión sistemática*. [Tesis de titulación, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3970?show=full>
- Mamani, M. (2021). Enseñanza virtual y satisfacción del estudiante de Enfermería de una Universidad Pública de Tacna durante la pandemia. *Investigación e innovación*, 1(2), 139-149.  
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/download/1231/1408>
- Moreno, F., Ochoa, F., Mutter, K. y Vargas, E. (2021). Estrategias pedagógicas en entornos virtuales de aprendizaje en tiempos de pandemia por Covid-19. *Ciencias Sociales*, 27(4), 203-213.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229887>

- Navarro, D. y Samón, M. (2017). Redefinición de los conceptos método de enseñanza y método de aprendizaje. *Edusol*, 17(60), 26-32.  
<https://www.redalyc.org/journal/4757/475753184013/475753184013.pdf>
- Orosco, J. R., y Pomasunco, R. (2014). Elaboración de proyecto e informe de investigación. Corporación gráficas Palominos´S E.I.R.L.
- Orosco, P., Ángeles, J. y Mancilla, A. (2021). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su Educación e índice de retención en uicui. *Académica en Psicología*, 2(1).  
<https://integracion-academica.org/anteriores/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-deretencion-en-uicui>
- Pando, V. (2017). Tendencias didácticas de la Educación virtual: Un enfoque interpretativo. *Propósitos y representaciones*, 6(1), 463-505.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v6n1/a10v6n1.pdf>
- Perdomo, Y. y Perdomo, G. (2015). Elementos que intervienen en la enseñanza y aprendizaje en línea. *Apertura*, 4(1),1-15.  
<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/215/230>
- Quiroz, J. (2020). Sesgos en la aplicación de instrumentos de medición por medios virtuales o mediante aplicaciones como WhatsApp. *Revista de Investigación en Educación*, 15(2), 21-28. <https://doi.org/10.17862/ride.v15i2.620>
- Saavedra, N., Vásquez, G., Vásquez, M., Vílchez, C. y Ucharima, E. (2021). Educación virtual en la satisfacción escolar en estudiantes de una Institución Educativa secundaria de Ayacucho, 2021. *Ciencia Latina*, 5(6), 1-15.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1206/1653>
- Saiz, M., Casanova, J., Lencastre, J., Almeida, L. y Martin, L. (2021). Satisfacción de los estudiantes con la docencia online en tiempos de COVID-19. *Educomunicación*, 70(30),35-45.  
<https://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=70&articulo=70202203#:t=Los%20estudiantes%20valoraron%20positivamente%20el,en%20otras%20ramas%20de%20conocimiento>.
- Sandoval, A. (2021). *Satisfacción de los estudiantes de 5. ° grado de secundaria con relación a la Educación virtual en el Colegio María Reina Marianistas del distrito de San Isidro, Lima, 2020*. [Tesis de titulación, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional.

[https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/11042/5215/MAE\\_EDUC\\_TyGEL\\_08.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udel.edu.pe/bitstream/handle/11042/5215/MAE_EDUC_TyGEL_08.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Segovia, N. y Said, E. (2020). Factores de satisfacción de los alumnos en e-learning en Colombia. *Investigación Educativa*, 26(89), 595-621.

<https://www.redalyc.org/journal/140/14069006012/html/>

Serrano, J. y Pons, R. (2011). El Constructivismo hoy: enfoques constructivistas en Educación. *Educativa*, 13(1), 1-10.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S160740412011000100001](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S160740412011000100001)

UNESCO. (2020). Education in the time of COVID-19. Retrieved from <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>

UNICEF. (2020). COVID-19: ¿Cómo afecta la Educación a los niños? [Informe].

<https://www.unicef.org/spanish/coronavirus/c%C3%B3mo-afecta-la-educaci%C3%B3n-los-ni%C3%B1os>

UN-CEPAL-UNESCO. (2020). La Educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. Editorial: CEPAL.

Weerasinghe, I. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education. *American Journal of Educational Research*, 5(5) 533-539.

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2976013](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2976013)

## ANEXOS

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre Enseñanza - Aprendizaje virtual en situación de pandemia y satisfacción de estudiantes de Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque - 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación entre recursos de aprendizaje virtual en situación de pandemia y satisfacción de estudiantes de Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque - 2021? ¿Cuál es la relación entre acompañamiento virtual y satisfacción de estudiantes de Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque - 2021? ¿Cuál es la relación entre colaboración virtual y satisfacción de estudiantes de Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque - 2021? ¿Cuál es la relación entre competencias y satisfacción de estudiantes de Instituciones Educativas Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque - 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre Enseñanza - Aprendizaje virtual en situación de pandemia y satisfacción de estudiantes de Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación entre recursos de aprendizaje virtual y satisfacción de estudiantes de Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021. Determinar la relación entre acompañamiento virtual y satisfacción de estudiantes de Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021. Determinar la relación entre colaboración virtual y satisfacción de estudiantes de Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021. Determinar la relación entre competencias y satisfacción de estudiantes de Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre Enseñanza - Aprendizaje virtual en situación de pandemia y satisfacción de estudiantes de Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> Existe relación significativa entre recursos de aprendizaje virtual y satisfacción de estudiantes de Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021. Existe relación significativa entre acompañamiento virtual y satisfacción de estudiantes de Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021. Existe relación significativa entre colaboración virtual y satisfacción de estudiantes de Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021. Existe relación significativa entre competencias y satisfacción de estudiantes de Instituciones Públicas de 4to grado de Educación Secundaria en la Provincia de Lambayeque – 2021.</p>	<p><b>VARIABLE (x)</b> <b>Enseñanza-Aprendizaje</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b> <b>Recursos de aprendizaje virtual</b> <b>Acompañamiento virtual</b> <b>Colaboración virtual</b> <b>Competencias</b></p> <p><b>VARIABLE (Y)</b> <b>Satisfacción del estudiante</b></p> <p><b>DIMENSIONES</b> <b>Calidad de la Institución</b> <b>Expectativas del estudiante</b> <b>Docencia</b></p>	<p><b>ENFOQUE:</b> cuantitativa <b>TIPO:</b> aplicada <b>NIVEL:</b> Descriptiva – correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, descriptivo - correlacional</p> <p>Donde: M: 352 estudiantes O1: Enseñanza-aprendizaje O2: Satisfacción del estudiante</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> Constituye 4137 estudiantes de 4to grado de educación secundaria <b>MUESTRA:</b> Probabilística aleatoria simple con 352 estudiantes</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b> <b>General:</b> Método científico aplicando sus pasos y procesos metodológicos. <b>Específico:</b> El método descriptivo de nivel correlacional, no experimental</p> <p><b>ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS</b> Validez y confiabilidad de instrumentos, uso de coeficiente alfa de Cronbach. Para la prueba de hipótesis el estadístico de rho de Spearman. Programa Excel, Spss Versión 26</p>

*Anexo 2: BASE DE DATOS DE LOS ESTUDIANTES DE 4TO GRADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE*

Nº	UGEL	DISTRITO	CENTRO POBLADO	CÓDIGO MODULAR	NOMBRE DE LA I.E.	NIVEL	M	F
1	LAMBAYEQUE	CHOCHEPE	CHOCHEPE	0620310	10117 CRUZ DE PUMACIRCA	Secundaria	8	6
2	LAMBAYEQUE	ILLIMO	ILLIMO	0452953	SAN JUAN	Secundaria	88	89
3	LAMBAYEQUE	ILLIMO	SAN PEDRO DE SASAPE	1158211	10124 NUESTRA SEÑORA DE LOURDES	Secundaria	20	11
4	LAMBAYEQUE	ILLIMO	SAPAME	1158229	11136 SEÑOR DE SICAN	Secundaria	8	5
5	LAMBAYEQUE	JAYANCA	EL VERDE	1158328	11153 CARLOS MARIATEGUI	Secundaria	17	13
6	LAMBAYEQUE	JAYANCA	EL PROGRESO	1347913	11601 OJO DE TORO ALTO	Secundaria	6	1
7	LAMBAYEQUE	JAYANCA	JAYANCA	0452995	MANUEL BURGA PUELLES	Secundaria	58	45
8	LAMBAYEQUE	JAYANCA	LA VIÑA	0672394	VICTOR MONTERO KOSSUTH	Secundaria	6	18
9	LAMBAYEQUE	JAYANCA	JAYANCA	0753434	MANUEL SEOANE CORRALES	Secundaria	41	32
10	LAMBAYEQUE	JAYANCA	PROGRESO MEDIO	1453752	11245	Secundaria	5	8
11	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	SAN MARTIN	0626374	SAN MARTIN	Secundaria	44	32
12	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	SIALUPE BACA	0626408	10138 AUGUSTO CASTILLO MURO SIME	Secundaria	22	26
13	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	0452599	10106 JUAN MANUEL ITURREGUI	Secundaria	196	94
14	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	0452656	10110 SARA ANTONIETA BULLON LAMADRID	Secundaria	0	238
15	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	PUNTO NUEVE	1224047	10116 SEÑOR NAZARENO CAUTIVO	Secundaria	5	13
16	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	1159391	11036 27 DE DICIEMBRE	Secundaria	91	0
17	LAMBAYEQUE	MOCHUMI	SIALUPE HUAMANTAN	1158047	10781 CRISTO REDENTOR	Secundaria	10	6
18	LAMBAYEQUE	MOCHUMI	PUNTO CUATRO	1158054	10134 FRAY MARTIN DE PORRES	Secundaria	8	3
19	LAMBAYEQUE	MOCHUMI	SOLECAPE	1158062	10141 - 7 DE NOVIEMBRE	Secundaria	25	12
20	LAMBAYEQUE	MOCHUMI	MOCHUMI	0452938	AUGUSTO B. LEGUIA	Secundaria	84	47
21	LAMBAYEQUE	MOCHUMI	MUY FINCA	0753384	10135 PEDRO RUIZ GALLO	Secundaria	8	6
22	LAMBAYEQUE	MOCHUMI	PUEBLO NUEVO	0710533	10139 AGUSTIN GAVIDIA SALCEDO	Secundaria	4	3
23	LAMBAYEQUE	MOCHUMI	LOS CORONADOS	1666288	11132	Secundaria	3	3
24	LAMBAYEQUE	MOCHUMI	VALLE NUEVO	1745017	10996	Secundaria	4	5
25	LAMBAYEQUE	MORROPE	ARBOL SOL	1465491	10164 DIVINO NIÑO JESUS	Secundaria	22	19
26	LAMBAYEQUE	MORROPE	SANTA ISABEL	1470343	11066 SEGUNDO MANUEL RUIZ SANCHEZ	Secundaria	7	7
27	LAMBAYEQUE	MORROPE	YENCALA LEON	1717933	11130	Secundaria	5	1
28	LAMBAYEQUE	MORROPE	MORROPE	1723063	11624 MARTIR PNP WILLIAMS WILFREDO VALDIVIESO SANTA MARIA	Secundaria	13	11
29	LAMBAYEQUE	MORROPE	HUACA DEL BARRO	1638527	10169 SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA	Secundaria	7	12
30	LAMBAYEQUE	MORROPE	LAGARTERA	1577360	10160 ROSA DE AMERICA	Secundaria	23	15
31	LAMBAYEQUE	MORROPE	MEDIANIA 25 DE FEBRERO	1579333	11572 - MOCHICA	Secundaria	8	5
32	LAMBAYEQUE	MORROPE	POSITOS	0710350	10167 LOS POSITOS	Secundaria	12	7
33	LAMBAYEQUE	MORROPE	CHEPITO ALTO	0753368	10888 SEÑOR DE LOS MILAGROS	Secundaria	10	8
34	LAMBAYEQUE	MORROPE	LA COLORADA	0672345	10161 FAUSTINO SANCHEZ CARRION	Secundaria	23	24
35	LAMBAYEQUE	MORROPE	EL ROMERO	0672352	10168 SAN PEDRO	Secundaria	29	17
36	LAMBAYEQUE	MORROPE	CRUZ DEL MEDANO	0620120	10158 JULIO C.TELLO	Secundaria	51	51
37	LAMBAYEQUE	MORROPE	CARACUCHO	0620153	10159 DANIEL ALCIDES CARRION	Secundaria	21	27
38	LAMBAYEQUE	MORROPE	LAGUNAS	0620187	10163 JORGE BASADRE GROHMANN	Secundaria	22	15
39	LAMBAYEQUE	MORROPE	MORROPE	0453076	10157 INCA GARCILAZO DE LA VEGA	Secundaria	101	102
40	LAMBAYEQUE	MORROPE	TRANCA SASAPE	0544916	10165 MIGUEL GRAU SEMINARIO	Secundaria	25	17
41	LAMBAYEQUE	MORROPE	CRUZ DE PAREDONES	1157890	10940 SAN ISIDRO LABRADOR	Secundaria	18	11
42	LAMBAYEQUE	MORROPE	MONTE HERMOSO	1303072	11080 JORGE CHAVEZ DARTNELL	Secundaria	4	9
43	LAMBAYEQUE	MOTUPE	CERRO LA VIEJA	1259472	10153 CARLOS DEL CASTILLO NIÑO	Secundaria	4	7
44	LAMBAYEQUE	MOTUPE	MARRIPON	1132109	10151 JOSE ABELARDO QUIÑONES GONZALES	Secundaria	2	0
45	LAMBAYEQUE	MOTUPE	MOTUPE	1132141	10142 SAN JULIAN	Secundaria	20	18
46	LAMBAYEQUE	MOTUPE	TONGORRAPE	0580340	10149 ELMER CORTEZ SERQUEN	Secundaria	9	18
47	LAMBAYEQUE	MOTUPE	MOTUPE	0453035	CRUZ DE CHALPON	Secundaria	79	91
48	LAMBAYEQUE	MOTUPE	EL ARROZAL	0669531	10146 NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Secundaria	7	3
49	LAMBAYEQUE	MOTUPE	APURLEC	0626804	10148	Secundaria	7	6

50	LAMBAYEQUE	MOTUPE	MOTUPE	0753616	10143 CRISTO REY	Secundaria	52	72
51	LAMBAYEQUE	OLMOS	JOSE OLAYA	1539618	11157 JOSE OLAYA BALANDRA	Secundaria	8	1
52	LAMBAYEQUE	OLMOS	CORRAL DE ARENA	1468669	10369 SEÑOR DE LA ESPERANZA	Secundaria	14	15
53	LAMBAYEQUE	OLMOS	HIERBA BUENA	1723048	10191 MARIA ELENA MOYANO	Secundaria	6	2
54	LAMBAYEQUE	OLMOS	EL MILAGRO	1731579	11093	Secundaria	3	6
55	LAMBAYEQUE	OLMOS	ANCOL CAUTIVO	1696343	11261	Secundaria	9	7
56	LAMBAYEQUE	OLMOS	OLMOS	1745025	10989 SAN PEDRO NOLAZCO	Secundaria	22	18
57	LAMBAYEQUE	OLMOS	FICUAR	1636141	10928 CORAZON DE JESUS	Secundaria	6	2
58	LAMBAYEQUE	OLMOS	PASAJE NORTE	0753566	10189	Secundaria	20	6
59	LAMBAYEQUE	OLMOS	EL MUERTO	0753574	10183	Secundaria	8	4
60	LAMBAYEQUE	OLMOS	EL VIRREY	0753582	10187 EL VIRREY	Secundaria	9	6
61	LAMBAYEQUE	OLMOS	EL PORVENIR	0753590	10200 JESUS TEODORO SERRATO MIO	Secundaria	12	13
62	LAMBAYEQUE	OLMOS	LA PILCA	0709790	10196 NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	Secundaria	8	6
63	LAMBAYEQUE	OLMOS	EL CERRO	0626770	10182	Secundaria	14	14
64	LAMBAYEQUE	OLMOS	SINCAPE	0648154	10785 PEDRO RUIZ GALLO	Secundaria	11	10
65	LAMBAYEQUE	OLMOS	LA ESTANCIA	0648162	10181 CESAR A. VALLEJO MENDOZA	Secundaria	14	6
66	LAMBAYEQUE	OLMOS	EL PUENTE	0672469	10177 EL PUENTE	Secundaria	22	29
67	LAMBAYEQUE	OLMOS	EL PUEBLITO	0619585	10176 DANIEL ALCIDES CARRION	Secundaria	9	5
68	LAMBAYEQUE	OLMOS	OLMOS	0452664	JULIO PONCE ANTUNEZ DE MAYOLO	Secundaria	66	72
69	LAMBAYEQUE	OLMOS	LA CAPILLA CENTRAL	0574210	10179 GUSTAVO MONME LLONA	Secundaria	3	2
70	LAMBAYEQUE	OLMOS	MOCAPE	0544411	10360 SAN MARCOS	Secundaria	23	27
71	LAMBAYEQUE	OLMOS	INSCULAS	0493536	10178 DIVINO MAESTRO	Secundaria	18	21
72	LAMBAYEQUE	OLMOS	ÑAUPE	0493601	10180 HERNANDO PEREZ FERNANDEZ	Secundaria	7	3
73	LAMBAYEQUE	OLMOS	SANTA ISABEL	1131820	10793	Secundaria	6	3
74	LAMBAYEQUE	OLMOS	OLMOS	1131861	10171 MCAL. RAMON CASTILLA	Secundaria	51	51
75	LAMBAYEQUE	OLMOS	CERRO DE ARENA	1379643	CPED - CERRO DE ARENA	Secundaria	7	3
76	LAMBAYEQUE	PACORA	PACORA	0453001	SAN PABLO	Secundaria	45	34
77	LAMBAYEQUE	PACORA	SAN ISIDRO	0710749	10902 CORONEL FRANCISCO BOLOGNESI	Secundaria	6	8
78	LAMBAYEQUE	SALAS	SHITA BAJA	0710830	10212 DIVINO CRISTO DE LOS MILAGROS	Secundaria	2	8
79	LAMBAYEQUE	SALAS	HUMEDADES BAJO	0753467	10943	Secundaria	4	5
80	LAMBAYEQUE	SALAS	COLAYA	0582940	10061	Secundaria	13	15
81	LAMBAYEQUE	SALAS	LA RAMADA	0626499	10214	Secundaria	8	5
82	LAMBAYEQUE	SALAS	SALAS	0453043	JORGE CHAVEZ	Secundaria	46	68
83	LAMBAYEQUE	SALAS	PENACHI	0580498	10063 CRUZ DE YANAHUANCA	Secundaria	22	15
84	LAMBAYEQUE	SALAS	MARJAGA / MURUJAGA	1335595	11069 ALFONSO UGARTE BERNAL	Secundaria	10	4
85	LAMBAYEQUE	SALAS	CORRAL DE PIEDRA	1329143	10077	Secundaria	8	9
86	LAMBAYEQUE	SALAS	LAGUNA HUANAMA	1636133	11040 VALENTIN DEMETRIO PANIAGUA CORAZAO	Secundaria	4	1
87	LAMBAYEQUE	SALAS	MACHUCARA	1697424	10801 JESUS REDENTOR	Secundaria	5	4
88	LAMBAYEQUE	SAN JOSÉ	CIUDAD DE DIOS	1157742	10224 NICANOR DE LA FUENTE SIFUENTES - NIXA	Secundaria	33	33
89	LAMBAYEQUE	SAN JOSÉ	SAN JOSE	0452730	SAN PEDRO	Secundaria	42	42
90	LAMBAYEQUE	SAN JOSÉ	NAYLAMP	0753319	10908 NAYLAMP	Secundaria	8	5
91	LAMBAYEQUE	TUCUME	LOS BANCES	0753376	10232 HORACIO ZEBALLOS GAMEZ	Secundaria	23	21
92	LAMBAYEQUE	TUCUME	HACIENDA SASAPE	0856351	10229 NICOLAS ZAPATA SALDARRIAGA	Secundaria	4	5
93	LAMBAYEQUE	TUCUME	TUCUME VIEJO	0710418	10233 CAP. FAP. JOSE ABELARDO QUIÑONES GONZALES	Secundaria	25	22
94	LAMBAYEQUE	TUCUME	GRANJA MILITAR SASAPE	0648048	10228 ELINA VINCES LLANOS	Secundaria	16	11
95	LAMBAYEQUE	TUCUME	TUCUME	0452946	FEDERICO VILLARREAL	Secundaria	83	76

*Anexo 3: CUESTIONARIO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE VIRTUAL*

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Indiferente (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1).

N°	Items	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Recursos de aprendizaje virtual</b>						
1	Cree usted que los materiales empleados en sus cursos virtuales son didácticos.					
2	La calidad de tecnología empleada en la institución es el más adecuado para su enseñanza.					
3	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.					
<b>Dimensión: Acompañamiento virtual</b>						
4	Recibe orientación del tutor dinamizador para planificar sus tareas virtuales.					
5	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.					
6	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el Dinamizador del curso.					
7	Estoy satisfecho con la educación virtual brindada en mi colegio.					
<b>Dimensión: Colaboración virtual</b>						
8	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.					
9	Sus tutores lo apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de su curso virtual.					
10	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.					
11	La orientación didáctica del curso virtual suele ser personalizada cuando se solicita al tutor.					
<b>Dimensión: Competencias</b>						
12	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.					
13	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.					
14	La educación virtual ayuda a que los estudiantes adquieres aprendizajes óptimos.					
15	La educación virtual es estimulante.					

*Anexo 4: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE*

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Indiferente (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1).

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Calidad de la Institución</b>					
1	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.					
2	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.					
3	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.					
4	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.					
	<b>Dimensión: Expectativas del estudiante</b>					
5	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.					
6	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje.					
7	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual.					
8	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso.					
	<b>Dimensión: Docencia</b>					
9	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.					
10	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.					
11	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles.					
12	Si tengo alguna duda los docentes encuentran tiempo para responderme.					
13	Los profesores me ayudan a identificar las dificultades en la materia de estudio.					
14	Los profesores responden rápidamente a mis preguntas.					
15	Los profesores me animan a participar.					

*Anexo 5: FICHAS DE EVALUACIÓN JUICIO DE EXPERTOS*

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE  
VIRTUAL**

<b>I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO:</b>				
Nombre del instrumento:		Cuestionario de Enseñanza - Aprendizaje virtual		
<b>II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:</b>				
Nombres y apellidos		Marco Antonio José Paredes Pérez		
Título profesional		Licenciado en Administración		
Grado Académico		Doctor en Administración		
<b>III. INDICACIONES:</b>				
<p>Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento anexo, marque con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si cuenta o no con los requisitos mínimos, en cuanto a:</p> <p><b>Pertinencia:</b> El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.</p> <p><b>Claridad conceptual:</b> Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.</p> <p><b>Redacción:</b> Si la sintaxis, ortografía y las terminologías utilizadas son apropiadas.</p> <p><b>Escala y codificación:</b> Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.</p> <p><b>Formato.</b> La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.</p>				
<b>IV. ESCALA DE EVALUACIÓN:</b>				
Inaceptable ( )	Deficiente ( )	Regular ( )	Bueno ( <b>X</b> )	Excelente ( )
<b>V. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>				
Ninguna.				
<b>VI. DICTAMEN:</b>				
Autorizo aplicación del instrumento ( <b>X</b> )		No autorizo aplicación del instrumento ( )		
 <b>Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez</b> <b>DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN</b> <b>REG. NACIONAL DE COLEGIATURA N° 1085</b>				

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

<b>I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO:</b>				
Nombre del instrumento:		Cuestionario de satisfacción del estudiante		
<b>II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:</b>				
Nombres y apellidos		Marco Antonio José Paredes Pérez		
Título profesional		Licenciado en Administración		
Grado Académico		Doctor en Administración		
<b>III. INDICACIONES:</b>				
<p>Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento anexo, marque con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si cuenta o no con los requisitos mínimos, en cuanto a:</p> <p><b>Pertinencia:</b> El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.</p> <p><b>Claridad conceptual:</b> Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.</p> <p><b>Redacción:</b> Si la sintaxis, ortografía y las terminologías utilizadas son apropiadas.</p> <p><b>Escala y codificación:</b> Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.</p> <p><b>Formato.</b> La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.</p>				
<b>IV. ESCALA DE EVALUACIÓN:</b>				
Inaceptable ( )	Deficiente ( )	Regular ( )	Bueno ( <b>X</b> )	Excelente ( )
<b>V. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>				
Ninguna.				
<b>VI. DICTAMEN:</b>				
Autorizo aplicación del instrumento ( <b>X</b> )			No autorizo aplicación del instrumento ( )	
 <b>Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez</b> <b>DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN</b> <b>REG. NACIONAL DE COLEGIATURA N° 1095</b>				

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE  
VIRTUAL**

<b>I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO:</b>				
Nombre del instrumento:		Cuestionario de Enseñanza - Aprendizaje virtual		
<b>II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:</b>				
Nombres y apellidos		David Antonio Pizarro Teodoro		
Título profesional		Licenciado en Educación		
Grado Académico		Magister en administración de la Educación		
<b>III. INDICACIONES:</b>				
<p>Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento anexo, marque con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si cuenta o no con los requisitos mínimos, en cuanto a:</p> <p><b>Pertinencia:</b> El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.</p> <p><b>Claridad conceptual:</b> Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.</p> <p><b>Redacción:</b> Si la sintaxis, ortografía y las terminologías utilizadas son apropiadas.</p> <p><b>Escala y codificación:</b> Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.</p> <p><b>Formato.</b> La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.</p>				
<b>IV. ESCALA DE EVALUACIÓN:</b>				
Inaceptable ( )	Deficiente ( )	Regular ( )	Bueno ( <b>X</b> )	Excelente ( )
<b>V. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>				
Ninguna.				
<b>VI. DICTAMEN:</b>				
Autorizo aplicación del instrumento ( <b>X</b> )			No autorizo aplicación del instrumento ( )	
				
<hr/> David Antonio Pizarro Teodoro				

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

<b>I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO:</b>				
Nombre del instrumento:		Cuestionario de satisfacción del estudiante		
<b>II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:</b>				
Nombres y apellidos		David Antonio Pizarro Teodoro		
Título profesional		Licenciado en Educación		
Grado Académico		Magister en administración de la Educación		
<b>III. INDICACIONES:</b>				
<p>Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento anexo, marque con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si cuenta o no con los requisitos mínimos, en cuanto a:</p> <p><b>Pertinencia:</b> El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.</p> <p><b>Claridad conceptual:</b> Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.</p> <p><b>Redacción:</b> Si la sintaxis, ortografía y las terminologías utilizadas son apropiadas.</p> <p><b>Escala y codificación:</b> Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.</p> <p><b>Formato.</b> La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.</p>				
<b>IV. ESCALA DE EVALUACIÓN:</b>				
Inaceptable ( )	Deficiente ( )	Regular ( )	Bueno ( <b>X</b> )	Excelente ( )
<b>V. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>				
Ninguna.				
<b>VI. DICTAMEN:</b>				
Autorizo aplicación del instrumento ( <b>X</b> )			No autorizo aplicación del instrumento ( )	
				
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> David Antonio Pizarro Teodoro				

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE  
VIRTUAL**

<b>I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO:</b>				
Nombre del instrumento:		Cuestionario de Enseñanza - Aprendizaje virtual		
<b>II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:</b>				
Nombres y apellidos		Jesús Villegas Zamudio		
Título profesional		Licenciado en Administración		
Grado Académico		Magister en Gestión Educativa y Didáctica		
<b>III. INDICACIONES:</b>				
<p>Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento anexo, marque con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si cuenta o no con los requisitos mínimos, en cuanto a:</p> <p><b>Pertinencia:</b> El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.</p> <p><b>Claridad conceptual:</b> Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.</p> <p><b>Redacción:</b> Si la sintaxis, ortografía y las terminologías utilizadas son apropiadas.</p> <p><b>Escala y codificación:</b> Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.</p> <p><b>Formato.</b> La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.</p>				
<b>IV. ESCALA DE EVALUACIÓN:</b>				
Inaceptable ( )	Deficiente ( )	Regular ( )	Bueno ( X )	Excelente ( )
<b>V. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>				
Ninguna.				
<b>VI. DICTAMEN:</b>				
Autorizo aplicación del instrumento ( X )			No autorizo aplicación del instrumento ( )	
 <hr/> Jesús Villegas Zamudio				

## FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

<b>I. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO:</b>				
Nombre del instrumento:		Cuestionario de satisfacción del estudiante		
<b>II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:</b>				
Nombres y apellidos		Jesús Villegas Zamudio		
Título profesional		Licenciado en Administración		
Grado Académico		Magister en Gestión Educativa y Didáctica		
<b>III. INDICACIONES:</b>				
<p>Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento anexo, marque con una X en la casilla que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional indicando si cuenta o no con los requisitos mínimos, en cuanto a:</p> <p><b>Pertinencia:</b> El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.</p> <p><b>Claridad conceptual:</b> Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.</p> <p><b>Redacción:</b> Si la sintaxis, ortografía y las terminologías utilizadas son apropiadas.</p> <p><b>Escala y codificación:</b> Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.</p> <p><b>Formato.</b> La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.</p>				
<b>IV. ESCALA DE EVALUACIÓN:</b>				
Inaceptable ( )	Deficiente ( )	Regular ( )	Bueno ( <b>X</b> )	Excelente ( )
<b>V. OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>				
Ninguna.				
<b>VI. DICTAMEN:</b>				
Autorizo aplicación del instrumento ( <b>X</b> )			No autorizo aplicación del instrumento ( )	
				
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> Jesús Villegas Zamudio				



## Anexo 7: RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD

RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Escala: ALL VARI/...  
 Título  
 Resumen de Estadísticas  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Título  
 Notas  
 Escala: ALL VARI/...  
 Título  
 Resumen de Estadísticas  
 Registro

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
		20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.915	15

RELIABILITY  
 /VARIABLES=VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024  
 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

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

Resultado  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Escala: ALL VARI/...  
 Título  
 Resumen de Estadísticas  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Título  
 Notas  
 Escala: ALL VARI/...  
 Título  
 Resumen de Estadísticas  
 Registro

→ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
		20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	15

SAVE OUTFILE='C:\Users\Jesus\Desktop\TESIS 2022\TESIS - ENSEÑANZA-APRENDIZAJE VIRTUAL Y '+  
 'SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE\BASE DE DATOS CONFIABILIDAD.sav'  
 /COMPRESSED.

Anexo 8: CARTA DE AUTORIZACIÓN – UGEL LAMBAYEQUE



**GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL  
- LAMBAYEQUE -**

**“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

**Sra. : MARIANELA YOMONA GÓMEZ.**

**ASUNTO :** *Comunica Proyecto de Tesis “La enseñanza – Aprendizaje Virtual en Situación de Pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones educativas públicas de educación secundaria de la provincia de Lambayeque – 2021.*

**Ref. :** *Exp. N° 4586035-0*

*Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y en atención a su documento señalado en la referencia le comunico que, este despacho dispone Autorizar el Proyecto de Tesis “La enseñanza – Aprendizaje Virtual en Situación de Pandemia y la satisfacción del estudiante en Instituciones educativas públicas de educación secundaria de la provincia de Lambayeque – 2021; el cual estará a cargo de la Sra. ;Marianela Yomona Gómez, alumna de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.*

*Es propicia la ocasión para hacerle llegar las muestras de mi especial consideración y estima.*

*Se expide la presente Carta a solicitud del interesado, según expediente N° 4586035-0, para los fines que estime conveniente.*

Lambayeque, 17 de mayo del 2023

JLAN/Adm  
AFB/M/Per  
AMLLB/ep



Atentamente;

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
UGEL LAMBAYEQUE

Econ. José Luis Arriola Navarrete  
JEFE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

## Anexo 9: BASE DE DATOS RESULTADOS

\*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	P1V1	P2V1	P3V1	P4V1	P5V1	P6V1	P7V1	P8V1	P9V1	P10V1	P11V1	P12V1	P13V1	P14V1	P15V1
1	5.00	5.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	4.00	4.00	4.00
2	1.00	1.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	3.00
3	2.00	3.00	2.00	4.00	1.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00
4	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00
5	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	1.00
6	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00
7	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00
8	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
9	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00
10	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
11	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00
12	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00
13	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
14	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00
15	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00
16	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
17	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
18	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
19	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00
20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
21	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00
22	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
23	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	P2V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P3V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	P4V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	P5V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	P6V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	P7V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	P8V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	P9V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	P10V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	P11V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	P12V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	P13V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	P14V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	P15V1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	V1	Númerico	8	2	Enseñanza-Apr...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
17	SUMV1	Númerico	5	0	Enseñanza-Apr... {1, Deficient...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
18	D1V1	Númerico	8	2	Recursos de ap...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
19	D2V1	Númerico	8	2	Acompañamien...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
20	D3V1	Númerico	8	2	Colaboración vir...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
21	D4V1	Númerico	8	2	Competencias	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
22	SUMAD1V1	Númerico	5	0	Recursos de ap... {1, Deficient...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
23	SUMAD2V1	Númerico	5	0	Acompañamien... {1, Deficient...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	SUMAD3V1	Númerico	5	0	Colaboración vir... {1, Deficient...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Mauro Adriel Rios Villacorta, usuario revisor del documento titulado: **“LA ENSEÑANZA - APRENDIZAJE VIRTUAL EN SITUACIÓN DE PANDEMIA Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE –2021.”**

Cuyo autor es, Marianela Yomona Gómez, Identificada con documento de identidad 42207335; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 20%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 20 de Junio de 2023.



Dr. Mauro Adriel Rios Villacorta  
DNI 16500982  
Asesor

*Se adjunta:*

*\*Resumen del Reporte automatizado de similitudes*

*\*Recibo Digital*



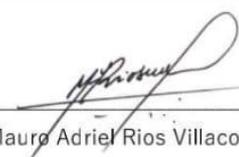
## Recibo digital

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

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Marianela Yomona**  
Título del ejercicio: **TESIS**  
Título de la entrega: **LA ENSEÑANZA - APRENDIZAJE VIRTUAL EN SITUACIÓN DE PA...**  
Nombre del archivo: **TESIS\_FINAL\_MARIANELA\_YOMONA\_GOMEZ\_-\_15-06-23\_IMG....**  
Tamaño del archivo: **3.31M**  
Total páginas: **85**  
Total de palabras: **18,450**  
Total de caracteres: **110,297**  
Fecha de entrega: **15-jun.-2023 09:26p. m. (UTC-0500)**  
Identificador de la entre... **2117008275**



  
Dr. Mauro Adriel Ríos Villacorta  
DNI.16500982

## LA ENSEÑANZA - APRENDIZAJE VIRTUAL EN SITUACIÓN DE PANDEMIA Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE - 2021.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>5%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>dspace.unach.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>informatica.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ucp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

  
 Dr. Mauro Adriel Rios Villacorta  
 DNI.16500982