



Universidad  
Norbert Wiener

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de  
Medicina de una Universidad privada de Lima Metropolitana, 2023

**Para optar el grado académico de  
Maestro en Docencia Universitaria**

**Presentado por:**

Chávez Rosales, Rosa María

**Código ORCID:** 0000-0003-3555-0048

**Asesora:** Dra. Baldeón De La Cruz, Maruja Dionisia

**Código ORCID:** 0000-0003-0851-3938

**Lima, Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Rosa María Chávez Rosales, Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023" Asesorado por el docente: Dra. Baldeón De La Cruz, Maruja Dionisia, Con DNI 10175632 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0851-3938> tiene un índice de similitud de (10) (diez) % con código oid:14912:240960374 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Rosa María Chávez Rosales  
 DNI: 41049991

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Maruja Dionisia Baldeón De La Cruz  
 DNI: 10175632

Lima, 16 de junio de 2023

## Tesis

“Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023”

Línea de investigación  
Educación de Calidad

Sublínea de investigación

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a los procesos  
formativos

Asesora

Dra. Baldeón De La Cruz, Maruja Dionisia

Código ORCID: 0000-0003-0851-3938

**Dedicatoria**

A Dios por guiar mis pasos día a día

A mis padres Jorge Chávez e Irma

Rosales por el amor, la educación y formación

emocional, espiritual y seglar que me dieron

desde mi infancia.

A mis hijos Felipe y Luciano por su comprensión

y su amor en este difícil camino de formación.

### **Agradecimiento**

Para todas las personas de quienes recibí su apoyo para la realización de este trabajo.

A la asesora de tesis Dra. Maruja Dionisia Baldeón De La Cruz, por su apoyo, guía, consejos oportunos y el empuje para no rendirme y lograr esta meta.

A las Instituciones Educativas Superiores que contribuyeron en la realización de esta investigación.

## Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción .....	xv
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4

1.3.2	Objetivos específicos.....	4
1.4	Justificación de la investigación .....	5
1.4.1	Teórica .....	5
1.4.2.	Metodológica .....	5
1.4.3.	Práctica.....	6
1.5.	Limitaciones de la investigación.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....		8
2.1.	Antecedentes de la investigación .....	8
2.2.	Bases teóricas.....	14
2.2.1.	Educación virtual .....	14
2.2.2.	Satisfacción académica .....	21
2.3	Formulación de hipótesis .....	27
2.3.1.	Hipótesis general.....	27
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....		28
3.1.	Método de la investigación .....	28

3.2. Enfoque de la investigación .....	28
3.3. Tipo de investigación .....	28
3.4. Diseño de la investigación .....	29
3.5 Población, muestra y muestreo .....	29
3.5.1. Población.....	29
3.5.2. Muestra .....	30
3.5.3. Muestreo .....	30
3.6. Variables y operacionalización.....	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
3.7.1. Técnica.....	32
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	32
3.7.3. Validación .....	34
3.7.4. Confiabilidad.....	34
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	35
3.9. Aspectos éticos.....	35
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	37

4.1. Resultados .....	37
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	37
4.1.2. Prueba de hipótesis .....	43
4.1.3. Discusión de resultados.....	50
5.1. Conclusiones .....	55
5.2. Recomendaciones .....	56
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS .....	71
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	71
Anexo 2: Instrumentos.....	73
Anexo 3: Validez del instrumento .....	78
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos.....	93
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética .....	94
Anexo 6: Formato de consentimiento informado .....	95
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	97
Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin .....	98

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	31
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento Educación virtual.....	33
Tabla 3. Ficha técnica de Satisfacción académica.....	33
Tabla 4. Validez de contenido por Juicio de expertos .....	34
Tabla 5. Confiabilidad: escala y valores .....	35
Tabla 6. Prueba de confiabilidad de los instrumentos .....	35
Tabla 7. Escala valorativa de la variable Educación virtual.....	37
Tabla 8. Escala valorativa de la variable Satisfacción académica.....	38
Tabla 9. Análisis de las frecuencias de la variable Educación virtual.....	39
Tabla 10. Análisis de las frecuencias dimensiones variable Educación virtual.....	40
Tabla 11. Distribución de los niveles de la variable Satisfacción académica.....	41
Tabla 12. Análisis de la frecuencia dimensiones variable Satisfacción académica.....	42
Tabla 13. Prueba de normalidad .....	44
Tabla 14. Interpretación del coeficiente Rho de Spearman .....	44
Tabla 15. Prueba de hipótesis general.....	45

Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 1 .....	46
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 2 .....	47
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 3 .....	48
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 4 .....	49
Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 5 .....	50

### Índice de figuras

Figura 1. Distribución de los niveles de la variable Educación virtual .....	39
Figura 2. Distribución de los niveles dimensiones variable Educación virtual .....	40
Figura 3. Distribución de los niveles de la variable Satisfacción académica .....	41
Figura 4. Distribución de los niveles dimensiones variable Satisfacción académica .....	43

## Resumen

La pandemia COVID 19 virtualizó la educación, permitiendo vivir la experiencia de una metodología que sumergió a la educación en la digitalización; en ese contexto es importante conocer si el estudiante se siente satisfecho con la educación recibida en esta modalidad con fines de proponer acciones de mejora continua. Por ello, el objetivo del estudio es determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción en estudiantes de medicina; para dicho fin se siguió el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 80 discentes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana; como instrumentos se emplearon el Cuestionario sobre educación virtual, de Avendaño et al. (2021) compuesto de 24 ítems y 5 dimensiones y el Cuestionario sobre satisfacción estudiantil universitaria, de Cursi (2014) conformado por 46 ítems y 5 dimensiones; como resultado se obtuvo un nivel de  $p= 0,000$  y Rho de Spearman 0,768, concluyendo que existe relación entre educación virtual y la satisfacción en estudiantes de medicina, es decir si la educación virtual cumple con las expectativas que tienen los estudiantes, ello incrementará su satisfacción.

**Palabras clave:** Educación virtual, satisfacción académica, aprendizaje

### **Abstract**

The COVID 19 pandemic virtualized education, allowing people to live the experience of a methodology that immersed education in digitalization; In this context, it is important to know if the student feels satisfied with the education received in this modality in order to propose actions for continuous improvement. Therefore, the objective of the study is to determine the relationship between virtual education and satisfaction in medical students; For this purpose, the quantitative approach, non-experimental design, and correlational level were followed. The sample consisted of 80 medicine students from a private university in Lima Metropolitana; As instruments, the Virtual education Questionnaire, by Avendaño et al. (2021) made up of 24 items and 5 dimensions and the University Student Satisfaction Questionnaire, by Cursi (2014) made up of 46 items and 5 dimensions; As a result, a level of  $p= 0.000$  and Spearman's Rho 0.768 was obtained, concluding that there is a relationship between virtual education and satisfaction in medical students, that is, if virtual education meets the expectations that students have, this will increase their satisfaction. .

**Keywords:** virtual education, academic satisfaction, learning

## **Introducción**

La educación virtual representa un medio que permite a los estudiantes recibir formación académica desde cualquier lugar y en el tiempo que este precise, la accesibilidad a la misma proporciona una variedad de recursos y materiales que favorecen al futuro profesional en el desarrollo de aprendizajes significativos donde la autonomía, participación activa, comunicación efectiva, desarrollo de habilidades, son parte de aspectos que este entorno proporciona logrando así que el discente se sienta satisfecho con la enseñanza impartida, es por ello que el propósito del estudio fue determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana; para lo cual se desarrollaron cinco apartados:

El primer capítulo concierne a la realidad problemática, problemas, objetivos, relevancia y las limitantes del estudio.

En el segundo acápite, se abordó el marco teórico, consistente en la exposición de antecedentes relacionados a los fenómenos estudiados, así como las bases teóricas de las mismas y las hipótesis.

El tercer capítulo muestra todo el plan metodológico utilizado como el diseño, tipo método, enfoque, del mismo modo se aborda las características de la muestra y los instrumentos de recolección utilizados, detalles del procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos considerados.

El cuarto capítulo presenta los resultados, análisis estadísticos y la discusión de los mismos.

El quinto capítulo muestra las conclusiones y recomendaciones y por último; las referencias utilizadas y los anexos.

## **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El progreso y avance de un país depende en gran medida de la calidad educativa que brinden las universidades, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador para evaluarla (Surdez et al., 2018); por su parte la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2022) menciona que una educación de calidad debe ser igual para todos, desde tener docentes altamente formados y con motivación, para que los estudiantes alcancen óptimos niveles de competencias, con un entorno de aprendizaje seguro e inclusivo que potencie las capacidades a ser creativos, innovadores y preparados para enfrentar a los problemas de la sociedad.

Voronin et al. (2020) expresan que el sistema educativo ha sufrido una serie de transformaciones con la globalización, el internet y las redes sociales, por tal razón desde hace unos años se estableció el aprendizaje híbrido en la educación superior. Las primeras referencias de educación virtual nos llevan al año 2000 cuando se realizaron los primeros estudios de aprendizaje combinado (Espejo et al., 2020); la formación Blended se proyectaba

como una modalidad que rompía las barreras del tiempo y el espacio, ahorrar costos y dar flexibilidad al proceso de aprendizaje (Melo, 2021).

Sin embargo, diversos estudios vienen analizando el impacto de la formación en línea. Assaf, y Nehmeh (2022) sostienen que los estudiantes que no realizan el sistema tradicional de educación se sienten aislados y desconectados; de acuerdo con Sadeghi (2019) aún se desconoce con claridad si estos cursos en línea son tan efectivos o no como la formación tradicional, o a qué nivel de educación resultaría más efectivo; por otro lado Durán (2017) menciona que en América Latina se promueve la educación a distancia en países como Brasil, México, Colombia y Cuba, sin embargo, aún no se cuenta con los lineamientos metodológicos definidos.

Sin duda un cambio trascendental que sufrió la educación fue producido con la aparición de la pandemia por COVID, lo que afectó a todos los países de mundo y obligó a virtualizar la educación de la noche a la mañana aun cuando solo algunos se encontraban preparados para enfrentar un cambio de tal magnitud (Saavedra et al., 2022); lo cual ha provocado dentro de este contexto digitalizado “nuevas maneras de interactuar, aprender, participar e informarse” (Buils et al., 2022; p. 134); este tipo de enseñanza según Castro et al. (2021) ha traído ciertas dificultades de aprendizaje e insatisfacción sobre todo para discentes de carreras médicas ya que su proceso de enseñanza se basa específicamente en la práctica realizada en un entorno hospitalario, la que se ha visto drásticamente afectada y que implica que se reflexione sobre las limitaciones de la virtualidad para la formación de estos futuros profesionales.

En este sentido se ha reportado que estudiantes de salud no estarían del todo satisfechos con la enseñanza virtualizada, se tiene información que en Colombia, Arrieta (2021) halló que el 31,6% de estudiantes de odontología las simulaciones no llenaron sus expectativas, el 26,3% no ve como útil para su aprendizaje la didáctica empleada en la virtualidad; del mismo modo

Sanjuán et al. (2021) en Cuba indicaron que el 55% de estudiantes de medicina refirieron estar poco satisfechos con el aula virtual, otro estudio de Falcones y Sosa (2022) en Ecuador, entre discentes de enfermería dio cuenta que el 52,1% no estaban satisfechos en el proceso de matrícula vía online; el 38,3% indica estar insatisfecho con el servicio de laboratorio virtual.

En el Perú, la Ley universitaria Nº 30220, en el capítulo V, artículo 39 del régimen de estudios vigente, acepta las modalidades de educación a distancia o semipresencial en la educación superior (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, SUNEDU, 2014). Sin embargo, son pocas las universidades públicas peruanas que se encuentran preparadas y acreditadas para impartir formación en esta modalidad (Zelada, 2022), encontrando en esta línea datos sobre la insatisfacción que esto causó a los estudiantes, tal es el caso de universitarios de Lima, el 73,9% indicó sentirse medianamente satisfecho con el servicio académico, y el 62,3% con el servicio educativo (Olivera, 2020); en Chiclayo el 70% de discentes de medicina se mostraron insatisfecho con la enseñanza virtual, el 76% destacó su insatisfacción con el apoyo del docente; 71% insatisfecho con el método de enseñanza (Arenas y Pisfil, 2022); en Tacna entre discentes de enfermería se reportó que el 68,8% percibía la enseñanza virtual como regular, el 81,8% se encontraba moderadamente satisfecho y el 11% insatisfecho con este tipo de enseñanza (Mamani, 2021).

Por lo antes expuesto, surge la necesidad de determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción académica en discentes de medicina de una universidad privada de Lima.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la educación virtual y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?

¿Cuál es la relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?

¿Cuál es la relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?

¿Cuál es la relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

Determinar la relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

Determinar la relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

Determinar la relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

Determinar la relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La investigación se sustentó, para la variable educación virtual, en la Teoría del Conectivismo, de Stephen Downes, creador del primer curso en línea abierto y masivo en el 2008, quien sostiene que el conocimiento se imparte a través de una red de conexiones y el aprendizaje consiste en la capacidad de construir y atravesar esas redes; y para la variable satisfacción académica, se asumió la Teoría de las necesidades, propuesta por Abraham Maslow, quien sostiene que el ser humano presenta una serie de requerimientos desde los más básicos hasta de autorrealización, a medida que estos son cubiertos o atendidos se sentirá satisfecho. Por otro lado, se brindan aportes de investigaciones y de la literatura científica revisada que robustecen el conocimiento que se tiene sobre las variables de estudio.

### **1.4.2. Metodológica**

La investigación cobra relevancia metodológica al emplear como instrumentos dos cuestionarios debidamente validados y confiables, para la variable educación virtual, el Cuestionario sobre la educación virtual en estudiantes universitarios, de Avendaño et al. (2021)

compuesto de 24 ítems y 5 dimensiones: Diseño del curso o la materia, Características de la clase, Calidad de la enseñanza, capacidades tecnológicas y sociales del docente, Aprendizaje; y para la variable satisfacción académica se utilizó el Cuestionario sobre satisfacción estudiantil universitaria, de Cursi (2014), conformado por 46 ítems y 5 dimensiones: Aspectos generales de la asignatura, Aspectos relacionados con el profesor-tutor, Aspectos relacionados con los contenidos, Aspectos relacionados con la comunicación y Entorno de aprendizaje. Por lo tanto, es importante indicar que ambos instrumentos sirven como referencia para futuras investigaciones que busquen medir la satisfacción de la educación virtual en los estudiantes, el impacto positivo en su formación universitaria y los aspectos a mejorar, teniendo en cuenta que conocer el punto de vista del estudiante es un factor importante en el éxito de una buena educación virtual.

#### **1.4.3. Práctica**

La investigación cobra relevancia práctica al aportar sobre la relación entre la educación virtual y la satisfacción académica en los estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima; considerando los resultados las universidades pueden mejorar la calidad de su servicio académico, principalmente en las asignaturas que pueden ser impartidas mediante la virtualidad a los estudiantes de medicina, promoviendo el desarrollo de las competencias digitales de los docentes y de los estudiantes para beneficiarse de todos los recursos y bondades de la educación virtual, asimismo, implementar plataformas con diseños dinámicos e interactivos que motiven al estudiante y promuevan el aprendizaje autónomo, siendo un indicador que el servicio que vienen recibiendo en estos entornos favorece su formación profesional.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

En el desarrollo del estudio las limitaciones principales fueron el tiempo que se empleó en la obtención del permiso de la universidad privada donde se llevó a cabo el estudio y en la recolección de la data. Ambos procedimientos requirieron realizar varias coordinaciones con los encargados y estudiantes que en más de una ocasión no disponían de tiempo debido a sus múltiples actividades.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### A nivel internacional

Kalinov et al. (2023), en una universidad de Bulgaria, tuvieron como propósito “Investigar la satisfacción de los estudiantes de medicina en la formación en cirugía robótica”, llevando a cabo el estudio con enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional; su muestra la conformaron 30 estudiantes, el instrumento utilizado se basó en un cuestionario de 4 dimensiones y 13 ítems, aplicados por medio de la encuesta; como hallazgo encontraron que la correlación es significativa entre utilidad y autoevaluación con satisfacción estudiantil ( $p < 0,05$  y  $r = 0,22$  y  $0,32$  respectivamente), considerando este resultado se demuestra la aceptación y satisfacción de los discentes con el entrenamiento en el simulador robótico antes de la práctica real de cirugía, la cual consideran útil para su formación.

Iravani et al. (2022), en su estudio desarrollado en Irán, tuvieron como motivo “Investigar el nivel de satisfacción y calidad del E-learning en universidades médicas desde el punto de vista de los estudiantes”, para dicho fin el estudio tomó una guía cuantitativa, no experimental y correlacional, avaluó a 400 discentes de medicina, mediante la encuesta y dos instrumentos consistentes en el Cuestionario de satisfacción del usuario y el Cuestionario de calidad de la educación de aprendizaje electrónico, el resultado que encontraron por medio de

la aplicación de la prueba  $r$  de Pearson da cuenta de una relación significativa según el  $p=0,001$  y  $r= 0,755$ ; entre la satisfacción y la calidad E-learning, concluyendo con este hallazgo que la calidad de esta forma de enseñanza revela la moderada satisfacción de los estudiantes, es necesario que las universidades mejoren el nivel de educación actualizando el software de aprendizaje electrónico, para lo cual deben asignar la banda de internet adecuada y capacitar a docentes y estudiantes en el uso de estas tecnologías.

Arribazalga et al. (2021), en Argentina, tuvieron como objetivo de su investigación “Describir y analizar las características de un modelo de enseñanza virtual en cirugía y evaluar su aceptación con una encuesta de satisfacción por los estudiantes”, el estudio fue descriptivo, transversal, evaluaron a 60 estudiantes de la carrera de cirugía, aplicaron un cuestionario de 7 dimensiones para medir el grado de satisfacción de los estudiantes y la calidad docente, entre sus hallazgos destacan que el 86% indicó que la metodología utilizada era adecuada, el 98% sostuvo que los docentes mostraban buena disposición para el dictado de clases, como debilidades los discentes indicaron que en este tipo de enseñanza se pierde el contacto con el docente y hay una marcada carencia del trato con los pacientes y la práctica hospitalaria; concluyendo que los discentes de medicina requieren de un aprendizaje basado en contacto con el enfermo, para este cometido el docente deberá tener actitud vocacional con un alto grado de perfeccionamiento profesional que le permita capacitarse en el dominio de TICs de manera permanente y no solo porque exista una emergencia sanitaria.

Bawaneh (2020), desarrolló un estudio en Arabia Saudita, con la finalidad de “Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes de ciencias con el uso de e-learning y clases virtuales”, su enfoque fue cuantitativo, descriptivo y transversal, la muestra la conformaron 116 estudiantes universitarios de ciencias, en cuanto a los instrumentos el investigador elaboró un cuestionario y lo sometió a las pruebas de validez y confiabilidad

antes de recolectar los datos; entre los resultados halló que la media fue 3.97, lo que indica que el nivel de satisfacción hacia el uso del e-learning y clases virtuales en el aprendizaje era regular; asimismo encontró que no existían diferencias significativas entre la especialización de los estudiantes, nivel educativo con la satisfacción hacia el uso de e-learning y clases virtuales, obteniendo valores de significación estadística de 0,672 y 0,721 respectivamente, concluyendo que el nivel alcanzado se debe principalmente a problemas como la debilidad de internet y la dificultad de acceder a las clases virtuales.

Surdez et. al (2018) realizaron un estudio con el objetivo de “Identificar la satisfacción de los estudiantes de diversos programas de pregrado de una universidad de México, con respecto a elementos de la calidad educativa”, la investigación fue no experimental, correlacional con enfoque cuantitativo, en una muestra de 380 estudiantes, utilizaron como instrumento el cuestionario sobre satisfacción de estudiantes de 4 dimensiones, obtuvieron como resultado que un 25% de la población estudiantil está totalmente insatisfecha con su calidad educativa; también encontraron que la enseñanza aprendizaje en la virtualidad tiene relación con la infraestructura ( $p=0,026$  y  $r = 0,297$ ), concluyendo que existe poca satisfacción sobre la orientación y apoyo de docentes que reciben en estos espacios.

### **A nivel nacional**

Arce (2022), en su estudio desarrollado en Lima, planteó como propósito “Determinar la relación entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado”, el estudio siguió el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y el nivel correlacional, tomó como muestra a 102 discentes de posgrado, la técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos consistieron en dos cuestionarios, el primero para medir el uso de la plataforma virtual y el segundo fue PSSUQ (POST-STUDY SYSTEM USABILITY

QUESTIONNAIRE, V.3 de la IBM), luego de recolectar la data sus resultado principal fue que encontró un nivel de  $p=0,000$  y Rho Spearman de  $0,606$ , concluyendo al respecto que a mejor uso y asistencia en cuanto a la plataforma virtual los discentes incrementan su nivel de satisfacción estudiantil.

Mancha et al. (2022), en Puno, efectuaron una indagación con la finalidad de “Determinar la relación entre las competencias digitales y la satisfacción en logros de aprendizaje de estudiantes universitarios”, para dicho fin el estudio siguió el enfoque cuantitativo, no experimental y de nivel correlacional; con una muestra probabilística de 290 discentes, la técnica empleada fue la encuesta, los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios uno de 3 dimensiones para medir las competencias digitales de los docentes y el otro para valorar el grado de satisfacción, como resultado obtuvieron al emplear la prueba de Chi cuadrado para las variables planteadas, un valor de  $p= 0.000 < 0.05$ , concluyendo con ello que existe relación significativa entre las competencias digitales que deben tener los docentes para impartir educación virtual y la satisfacción de logros de aprendizaje en discentes universitarios.

Moreyra (2022), realizó un estudio en Trujillo, para “Identificar la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en formación en una escuela de educación superior policial”, la metodología que tomó fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional, consideró como muestra a 116 discentes, la técnica que utilizó fue la encuesta y los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios con respuestas en escala tipo Likert, entre los resultados obtuvo por medio de la prueba estadística Rho Spearman un  $p = 0,001 < 0,05$  y un nivel de Rho de  $0,788$  entre los dos constructos, del mismo modo halló un  $p=0,000$  y Rho =  $0,601$  entre guía virtual y satisfacción del estudiantes; infiriendo que la correlación es directa y fuerte entre aquellos

aspectos de la guía virtual como la orientación del docente, las consultas atendidas vía virtual y flexibilidad con la satisfacción del estudiante, lo que significa que si el estudiante se siente satisfecho, es porque la calidad de la educación virtual es buena.

Paredes (2022), ejecutó un estudio en Amazonas con la finalidad de “Determinar la influencia significativa que existe entre los Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes”; la investigación siguió el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y nivel correlacional causal, aplicó instrumentos para recoger datos por medio de la encuesta a una muestra probabilística de 286 discentes de la universidad intercultural de la Amazonía, los cuestionarios estuvieron conformados, para Procesos académicos Virtuales, de 12 preguntas y para satisfacción del servicio en estudiantes, de 11 preguntas. Entre los resultados obtuvo mediante la prueba de regresión logística ordinal un  $p=0,001$  y según el Pseudo R cuadrado un valor de Nagelkerke de 0,46 luego de correlacionar ambas variables; concluyendo que los procesos académicos virtuales influyen en la satisfacción de los estudiantes, y que esta influencia es del 46%.

Canaza (2021), realizó en Cusco un estudio con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre el aula virtual y la satisfacción de los estudiantes de enfermería”, siendo de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional, fueron 82 discentes quienes participaron del estudio, los mismos que completaron dos instrumentos por medio de la encuesta, consistentes en cuestionarios que fueron sometidos a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach (0,868 y 0,892) y validez de juicio de expertos; el primero, para medir el uso del aula virtual estuvo compuesto por 20 ítems y 4 dimensiones y el segundo de 15 ítems y 3 dimensiones; como resultado halló un nivel de significancia de  $0,000 < 0,05$  y Rho Spearman de 0,792 asimismo encontró un  $p= 0,000$  y  $Rho= 0,684$  entre dimensión informativa y satisfacción estudiantil; concluyendo al respecto que los estudiantes consideran

que los recursos y materiales utilizados en el aula virtual favorecen su aprendizaje, lo que incrementa el uso del aula virtual y su nivel de satisfacción.

Gerardini (2021), en Lima, desarrolló un estudio con la finalidad “Establecer la relación entre el uso de la plataforma virtual Runachay y la satisfacción de los estudiantes del curso de Seminario de Tesis III”, la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional; aplicó como instrumentos una Ficha de recolección de datos de 3 dimensiones y 16 ítems, y una Escala de satisfacción sobre la plataforma virtual de 3 dimensiones y 29 ítems a una muestra compuesta por 100 maestrandos mediante la encuesta; entre los resultados destaca el valor de  $p=0,000$  de la prueba Chi cuadrado, la cual evidencia la existencia de la relación entre los constructos establecidos, concluyendo según este hallazgo que existe relación significativa entre el uso de la plataforma virtual y la satisfacción estudiantil.

Flores (2021), llevó a cabo una investigación en Piura con el motivo de “Determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de una IES”, considerando una metodología bajo la guía cuantitativa, no experimental y nivel correlacional; tomando como muestra a 400 estudiantes de diferentes carreras profesionales, la encuesta fue el medio para aplicar dos instrumentos que fueron dos cuestionarios, uno de Educación virtual de 12 ítems y 4 dimensiones y el segundo, para medir la satisfacción de 11 ítems y 3 dimensiones; obteniendo como resultado un nivel de significancia de 0,001 y el Rho Spearman de 0,714 al correlacionar ambas variables, concluyendo que la satisfacción es un aspecto relevante para valorar la calidad educativa y la educación virtual es un elemento crucial para la formación del futuro profesional, en este sentido a medida que mejora la educación virtual se incrementa la satisfacción de los estudiantes de la muestra.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Educación virtual**

#### **2.2.1.1 Conceptualización de educación virtual**

García (2022) señala que educación virtual significa educar mediante el soporte digital aun cuando docentes y estudiantes están ubicados en espacios físicos diferentes y sin embargo interactúan y trabajan de manera independiente o grupal; para Martínez y Jiménez (2020) “La educación virtual es una tendencia actual en las instituciones de educación superior, y motivada, entre otros factores, por la necesidad o preferencia de las personas de aprender a través de entornos y modelos más flexibles” (p. 84). Esta modalidad de estudio cuenta con una diversidad de recursos que permiten brindar al estudiante el soporte suficiente para que este gestione y se apropie de los conocimientos, acceda a herramientas didácticas y de comunicación, reutilice los contenidos, entre otros (Esteban et al., 2020). Al respecto, la educación virtual a partir del 2003, y no fue sino hasta el 2007 cuando se hizo masiva, es dentro de esta nueva sociedad de la información, en la que menos carencia de datos tiene el ser humano, lo que más existe es conocimiento (Molka y Deutschmann, 2009).

#### **2.2.1.2 Componentes principales de la educación virtual**

García (2022) hace referencia a los componentes principales que pertenecen a una educación virtual, los cuales son: a) la separación física del profesor y alumno en el espacio y en algunos momentos en el tiempo, b) la opción del estudio independiente donde el alumno controla su tiempo, espacio y realiza las actividades a su propio ritmo, c) el soporte de una entidad educativa, una institución que cuenta con recursos humanos que planifican, diseñan y producen materiales para el proceso de aprendizaje, además de brindar asesoría, tutoría y evaluación todo el tiempo d) interacción de forma sincrónica o asincrónica entre el profesor y

el alumno utilizando los recursos tecnológicos. Si alguno de estos componentes se encuentra ausente nos estaríamos refiriendo a otro tipo de enseñanza y aprendizaje. Por otro lado, Begoña (2011) señala que las distintas fases del estudiar en un entorno virtual están marcadas por la adecuación entre expectativas y actividad del estudiante, por un lado, y la acción institucional (acción docente, procedimientos administrativos), por el otro; es en esta articulación lo que, en muchos casos, determinará el éxito en esta modalidad educativa utilizada.

### **2.2.1.3. La educación virtual en estudiantes de Medicina Humana**

Sin duda la educación virtual representa un reto para toda la comunidad educativa, al respecto, Aquino y Medina (2020) señalan que debe considerarse para su correcta aplicación elementos como la accesibilidad al internet, ambiente propicios para estudiar y enseñar, dominio de plataformas virtuales tanto del docente como de los estudiantes, soporte técnico brindado por la universidad, y claro está los sílabos han de estar adaptados para una enseñanza bajo la virtualidad.

En esta perspectiva, los estudiantes de medicina de China debido al cese de actividades presenciales por la pandemia no tuvieron más opción que implementar técnicas de aprendizaje en línea basado en problemas y así completar los planes de estudio (Ahmed et al., 2020); sin embargo en Perú no fue así; ya que se basaron en el dictado de cursos de manera teórica, dejando de lado la práctica clínica tan esencial para las carreras de salud, sobre todo medicina; en este sentido, es relevante definir en el marco de la educación virtual de qué forma se podrían incluir las prácticas clínicas de la carrera, una opción sería invertir en softwares y maquetas de simulación clínica (Pinedo y Albitres, 2020).

Si bien la enseñanza virtual durante la pandemia trajo grandes beneficios, estas no pudieron sustituir las actividades prácticas de la carrera de medicina, ocasionando ciertas

limitaciones para adquirir las competencias que esta formación exige; esta interrupción de la práctica clínica como parte de la formación académica, podría afectar la confianza y preparación de los estudiantes (Choi et al., 2020); de ahí que se deben hacer las valoraciones pertinentes ahora que se ha retornado a la normalidad para poder cubrir esas brechas y lograr dentro del marco de la calidad educativa, formar profesionales competentes que respondan a las demandas de la sociedad, considerando como lo indica Aquino y Medina (2020) “que ni la mejor tecnología sustituirá la interacción con el paciente real” (p. 12).

#### **2.2.1.4 Teorías actuales de la educación virtual**

##### **El Conectivismo**

Stephen Downes, uno de los referentes teóricos del Conectivismo, en el 2008 creó el primer curso masivo y abierto en línea y sostiene como idea central que el conocimiento se imparte a través de una red de conexiones y el aprendizaje consiste en la capacidad de construir y atravesar esas redes (Sánchez et al., 2019). El Conectivismo describe el aprendizaje como una oportunidad de compartir conocimientos y experiencias con otros individuos (Solorzano y García, 2016). Por otro lado, Reyna et al. (2022) señalan que “representa una teoría que promueve procesos de aprendizajes autónomos y colaborativos, apoyándose en recursos digitales y utilizando metodologías emergentes y dinámicas” (p. 23), promoviendo en este sentido que el estudiante asuma el control para aprender en estos entornos, identificando nexos por medio de la red para un aprendizaje permanente (Gómez et al., 2020). Considerando estos alcances la teoría Conectivista como lo precisa Moreno et al. (2018) otorga un mayor valor a lo que se va adquiriendo como aprendizaje el estudiante, es decir, entiende el para qué del conocimiento y cuál es el significado de la información.

### **Teoría Constructivista**

Esta teoría se centra en un nuevo periodo de la ciencia donde se toma valor al dominio de la psicología cognitiva; sus principales representantes fueron David Ausubel con su teoría del aprendizaje significativo, Jean Piaget con su epistemología genética y etapas de desarrollo cognitivo y Lev Vigotsky con la teoría cultural del aprendizaje (Huapaya, 2016)

En esta teoría de acuerdo con Pando (2018) se plantea adquirir el conocimiento no de una manera mecánica sino a través de un proceso más colaborativo, en ese sentido, el constructivismo aplicado a la educación a distancia o en ambientes virtuales, sugiere: Poner al estudiante como protagonista del proceso de aprendizaje; formar estudiantes autónomos, con habilidades para aprender, desaprender y reaprender; propiciar espacios para que el estudiante desarrolle, explore y descubra sus habilidades y /o capacidades; contextualizar el aprendizaje del estudiante y proponer actividades útiles en su vida diaria, para que este encuentre sentido a lo que aprende.

En el Constructivismo, los estudiantes aprenden por iniciativa, por eso es importante propiciar los medios y las condiciones para desarrollar el gusto y la curiosidad por aprender (Henao, 2002). El docente pasa a ser un facilitador o mediador; guiando el proceso de construcción del conocimiento (Tünnermann, 2011). En la educación a distancia según Cabero (2015) la colaboración e interacción es fundamental para crear un sentido de presencia y de comunidad entre los participantes, ellos se valen de los recursos tecnológicos, la organización del aula virtual y el planteamiento didáctico; además, los estudiantes interactúan con los contenidos, con otros estudiantes y con los docentes para la comprensión y análisis de la información, el intercambio de ideas y la aplicación del conocimiento, el estudiante no aprende solo. El aprendizaje en red es aquel que se produce en el marco de un entramado de vínculos sociales (Cueva et al., 2019) a través de los entornos personales de

aprendizaje (Personal Learning Environment) que son sistemas que ayudan a los estudiantes a tomar el control de su propio aprendizaje y a gestionarlo (Solorzano y García, 2016).

La educación virtual puede componerse de diversas dimensiones para evaluar la calidad, Marciniak (2016) señala que la dimensión institucional es una de las más importantes y que se refiere a las actividades realizadas por la institución para el cumplimiento de los fines de la enseñanza y aprendizaje considerando la infraestructura de soporte, la capacidad económica, la capacitación de aquellos quienes se encargarán de brindar el soporte tecnológico y de los docentes que deben obtener nuevas habilidades digitales. Asimismo, Morales et al. (2016) precisaron que la educación virtual está presente como una estrategia que influye de forma relevante para alcanzar la calidad educativa, por ello, es fundamental si se desea alcanzar la excelencia en estos entornos virtuales que toda la comunidad académica adquiera el dominio digital con la finalidad de obtener el máximo beneficio de los recursos tecnológicos.

#### **2.2.1.5. E- learning y Covid 19**

El 31 de diciembre del 2019, el SARS-CoV2 fue informado por la Organización Mundial de la Salud, como un brote de Neumonía en la provincia de Hubel en China, y el 20 de enero del 2020 fue considerado un tema de interés mundial por el gran potencial del contagio del mismo (Organización Panamericana de la Salud, 2020). La pandemia del COVID – 19 provocada por el SARS-CoV2, fue catalogada como tal el 11 de marzo del 2020 en el Perú, lo que significó una profunda crisis que afectó en el ámbito social, en lo económico y en el ámbito educativo, sacando a relucir aspectos débiles de las instituciones educativas de nivel superior para continuar brindando una educación de calidad a sus estudiantes (Ministerio de Salud, 2022).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020) la pandemia obligó el cierre de aeropuertos, negocios, escuelas, causando una transformación general de cómo percibir el mundo; los estudiantes de las instituciones educativas del Perú se vieron enfrentados a limitaciones y dificultades de diferentes aspectos como el escaso acceso a internet, la posibilidad de contar con un buen dispositivo para las clases virtuales, manifestaciones de la inequidad y exclusión social, desigualdad en las capacidades y logísticas para adaptarse a un nuevo método de enseñanza, entre otros.

En ese contexto, Arras et al. (2017) indicaron que en el siglo XXI es más evidente la unificación tecnológica del planeta, el cual, a través de las TIC (Tecnología de la información y comunicación), formó una red que ha generado espacios virtuales que producen conocimientos, y permite interactuar todo el tiempo; este tipo de tecnologías está cada vez más presente en la vida cotidiana pues vivimos en la sociedad del conocimiento, además de disponer de computadoras, teléfonos móviles, tabletas y libros electrónicos, entre otros, todo ello ha modificado las formas en que las persona producen enseñanza y aprendizaje.

Muñoz (2020) señaló que la pandemia llevaría el e- learning y la tecnología educativa a un siguiente nivel, esta tecnología agrupa el hardware, software, teorías educativas y práctica para facilitar el aprendizaje; en esa línea, las diferentes plataformas en el mercado han ofrecido características beneficiosas para que los docentes impartan sus clases, compartir material de enseñanza aprendizaje en diversos formatos, mantener una comunicación fluida e interactiva, siendo algunos de los beneficios disfrutados. Por otro lado, Malpartida et al. (2021) explicaron que se requiriere destreza de parte del docente y estudiante para la gestión y manejo de estas plataformas, y enfrentar desafíos como el no contar con una buena conectividad, la incapacidad de tener disciplina en el auto aprendizaje, entre otros.

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

Avendaño et al. (2021) refieren que la tendencia actual a nivel educativo son las clases virtuales, a nivel superior esta alternativas brinda un aprendizaje flexible, según las investigaciones y expertos refieren que esta se incrementará en el futuro debido a sus utilidades y beneficios en todos los niveles educativos, con niveles y escenarios pedagógicos para este tipo de formación; sin embargo, tanto estudiantes como docentes deben capacitarse y desarrollar habilidades digitales para un satisfactorio proceso de enseñanza y aprendizaje, y desde la perspectiva institucional se exige infraestructura, recursos, modelos organizacionales, personal competente. Al respecto, el autor menciona como elementos relevantes para medir la educación virtual las siguientes dimensiones:

#### **Diseño del curso de la materia**

Se refiere a la organización y secuencia de las materias, así como el nivel de exigencia académica, tareas y bibliografía que se empleará (Avendaño et al., 2021).

#### **Características de las clases**

En esta dimensión hace referencia a los momentos de desarrollo de una clase virtual, se toma en cuenta las explicaciones del docente, los recursos y medios que utilizará, la motivación y participación en clase así como el interés del estudiante (Avendaño et al., 2022), sobre este aspecto Alvarado et al. (2022) acotan “que en estos espacios docentes y estudiantes comparten información y en la que se atiende a dudas, consultas y se puede evaluar a los participantes” (p. 851)

#### **Calidad de la enseñanza**

Se refiere a la actitud del docente en el momento de impartir la enseñanza, la cualidades que desarrollará como la empatía, perseverancia, así como el manejo general de la clase, el contenido de la información y los procedimientos organizados (Avendaño et al., 2022).

## **Capacidades tecnológicas y sociales del docente**

Según Avendaño et al. (2022) se refiere a que el docente tenga conocimiento del uso de plataformas, redes sociales y los diferentes recursos virtuales y digitales que hoy contamos para una dinámica clase virtual.

### **Aprendizaje**

En esta dimensión se evalúa la percepción en torno al resultado de los aprendizajes, esto quiere decir, la autonomía del estudiante, aprendizaje efectivo, el tener habilidades y competencias desarrolladas y requeridas en la materia y sobre todo la satisfacción general por lo aprendido (Alvarado et al., 2022).

## **2.2.2. Satisfacción académica**

### **2.2.2.1 Conceptualización de satisfacción académica**

El concepto de satisfacción tiene diversas interpretaciones, esto depende del enfoque en el que se aborde el tema; este término según Sánchez (2018) está relacionado con “cumplir expectativas, necesidades, producir confort, deleite asociado el sentimiento de felicidad” (p.25); es prioridad de los seres humanos lograr este sentimiento en los diferentes ámbitos donde se desarrollan. También significa “saciar, dar solución, cumplir, llenar, gustar, agradar a alguien, estar conforme con uno o con alguien” (Barberán, 2016, p.10).

Por otro lado, Velandia et al. (2001) exponen que la satisfacción es todo un fenómeno complejo de procesos subjetivos, que no solo se da desde lo personal, sino que se relaciona con lo social, ya que como individuos pertenecemos a una sociedad y podemos sentirnos de una manera u otra. Por su parte Valdez (2018) refiere que valorar la satisfacción del estudiante es considerar sus expectativas previas y los resultados obtenidos con respecto a su experiencia de aprender.

Sánchez (2018) muestra la diferencia que existen entre los términos satisfacción y calidad, indicando que la primera es la evaluación de una experiencia, mientras que calidad es la valoración de englobar varias experiencias durante el consumo de un producto en un periodo de tiempo. Al respecto, Elasri (2018) explica que satisfacción está basada en una experiencia transitoria o durante el consumo de un producto y puede variar en cada experiencia vivida, mientras calidad se percibe por varias evaluaciones.

La satisfacción es la percepción de un cliente mientras que calidad es la expectativa ideal o lo que se espera de un producto con relación a estándares de calidad (Bustamante et al., 2019). Podemos concluir que satisfacción es parte de la calidad y para el caso de satisfacción académica “es la percepción cognitiva y emocional de un estudiante frente a las características del servicio educativo que le permitan lograr sus metas y expectativas” (Sánchez, 2018, p.24).

#### **2.2.2.2. Importancia de medir la satisfacción académica**

La importancia de considerar la satisfacción académica es para lograr el mejoramiento de los sistemas de calidad universitaria que son analizadas por muchos investigadores, Sánchez (2018) hace referencia que el estudiante ha llegado a ser una pieza importante para entender cuáles son las demandas de los estudiantes y cómo la universidad puede lograr satisfacción estudiantil, se debe analizar factores como: el saber lo que piensan, la motivación de su comportamiento y su rendimiento. Por lo tanto, es necesario interrogar al alumno, porque es él quien recibe la educación y valora la calidad de estas (Palacios y Córdoba, 2021).

La satisfacción estudiantil de acuerdo con Delgado (2021) se refiere al bienestar que siente el alumno al sentir que la institución atiende sus necesidades educativas y es un indicador para mejorar el rendimiento académico. Además, que la calidad educativa

comprobada fortalece la imagen y el prestigio de la institución (Surdez et al., 2018). Aunque podemos analizar las instituciones educativas superiores desde distintos puntos, para Mancilla et al. (2019) se debe valorar la satisfacción del estudiante como elemento clave en los servicios académicos, los servicios administrativos y la calidad de la enseñanza.

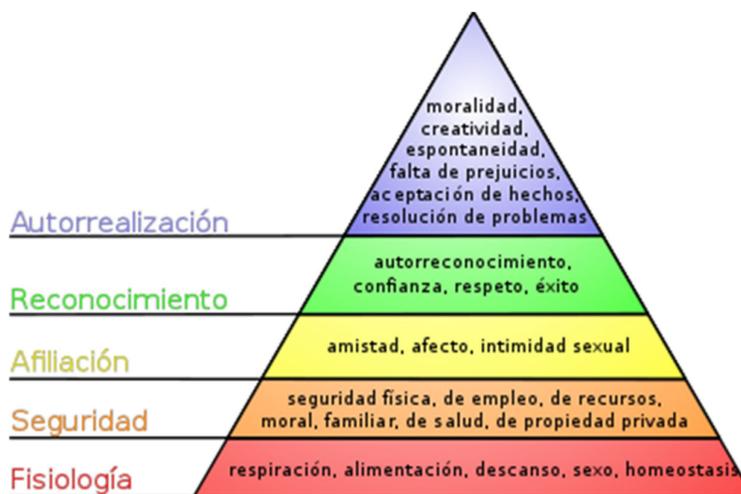
### 2.2.2.3. Teorías relacionadas a la satisfacción académica

#### Teoría de las Necesidades de Maslow

Aunque recalcamos que la educación no es un tema de negocios, la prestación del servicio educativo nos orienta a ver a los consumidores, es decir a los estudiantes, como clientes; en el análisis de la satisfacción de un cliente existen varias teorías realizadas por el campo de la Administración, como la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow (1954) que refiere según Camacho (2016) a satisfacer cinco jerarquías de necesidades que le darán sentido y valoración a la persona como individuo y profesional, avanzando a la autorealización.

#### Figura 1

*Pirámide de Maslow*



*Nota.* Los niveles de la Pirámide de Maslow. Tomado de Camacho (2016)

La satisfacción como lo refieren Huayamave et al. (2015) se va logrando en el tránsito de esos niveles de forma dinámica, el ascenso permite aliviar el estado de tensión de una persona que derrota sus carencias en los niveles inferiores logrando la satisfacción; si un conjunto de necesidades anteriormente satisfechas vuelve a ser deficientes, el individuo regresa a la insatisfacción. En el ámbito educativo se debe ayudar al estudiante a cumplir las metas de enseñanza y aprendizaje acompañado de su formación como persona de valores, y mediante la encuesta continua comprobar la satisfacción (Suasti, 2018).

### **Teoría de la Percepción**

Robbins y Judge (2013) definen a la percepción como un proceso por el cual los individuos reciben los sucesos del ambiente los cuales generan estímulos y una reacción psicológica, estos estímulos son organizados e interpretados según las impresiones de sus sentidos y con el objetivo de asignarles un significado a su entorno, bajo parámetros subjetivos relacionados con las experiencias y vivencias personales, la cual afecta su comportamiento y no necesariamente coincide con la realidad en sí.

Salgado (2011) refiere que la información nueva es energía para la mente, porque crea cambios en la percepción de la realidad de la persona que percibe; estos cambios originan nuevas conexiones neuronales o refuerzan las que ya estaban en formación y en el proceso de captación de las sensaciones; la mente filtra y permite el paso sólo de aquella información que considera útil, por eso existen millones de percepciones que el individuo capta y no llega a procesar en el nivel consciente, este filtro de sensaciones actúa con los pensamientos, emociones y vivencias almacenadas en la memoria y que finalmente son útiles para la toma de decisiones.

#### **2.2.2.4. Dimensiones de satisfacción académica**

Existen diversos instrumentos que miden la satisfacción estudiantil, por ejemplo, Surdez et al. (2018) presentaron unos estudios donde se analizaron seis dimensiones para medir la satisfacción estudiantil: atención del personal, aspectos académicos, empatía, aspectos complementarios, oferta académica y gestión. Por otro lado, Gento y Vivas (2003) analizaron diez dimensiones: necesidades básicas, servicios ofrecidos, seguridad vital, igualdad de oportunidades, seguridad emocional, pertenencia, sistema de trabajo para la enseñanza, progreso personal, reconocimiento de éxito personal y satisfacción. De otra parte, Mejías et al. (2006) midieron la satisfacción con los servicios académicos considerando elementos como la planificación, atención personal y atención institucional. Asimismo, Palomino et al. (2016) en un estudio descriptivo que realizaron a estudiantes de pregrado identificaron factores que la universidad debía considerar para mejorar su calidad, como la preparación de los profesores, uso de técnicas innovadoras para que las clases resulten interesantes y en el aspecto administrativo el disponer de buen equipamiento e infraestructura.

En el presente estudio se asumieron las dimensiones de la satisfacción académica propuestas por Montoya et al. (2014).

#### **Aspectos generales de la asignatura**

Se refiere a la satisfacción de los estudiantes en cuanto a la estructura y diseño del curso en el entorno virtual, así como a las actividades que desarrollan en la plataforma y si las mismas han aportado para que comprenda y aplicar los saberes adquiridos (Montoya et al., 2014).

#### **Aspectos relacionados con el docente-tutor**

Se refiere a la satisfacción de los estudiantes con el tutor o docente, quien es el responsable de orientar académicamente a los estudiantes durante el proceso educativo,

considerando aspectos como la retroalimentación, la puntualidad, el interés, la confianza, motivación y orientación que recibe de su docente, así como el dominio que tiene y demuestra de las temáticas desarrolladas en la asignatura y los recursos digitales que utiliza de forma pertinente (Montoya et al., 2014).

#### **Aspectos relacionados con los contenidos de curso**

Este punto se refiere a la satisfacción que siente el alumno con los contenidos de la asignatura, valorando aspectos como lo actualizada de la información que le presentan, los recursos utilizados para afianzar sus conocimientos, la comprensión sencilla y originalidad del contenido, así como la calidad desde el aspecto científico y didáctico de lo abordado (Montoya et al., 2014).

#### **Aspectos relacionados con la comunicación**

Se refiere a la satisfacción del estudiante con las formas para relacionarse o interactuar con sus docentes y compañeros, por medio de las herramientas de comunicación como son el correo, foro, chat y todo los elementos de interacción con el que cuenta el entorno virtual (Montoya et al., 2014).

#### **Aspectos relacionados el ambiente virtual de aprendizaje**

Esta dimensión guarda relación con la satisfacción que tiene el estudiante con los elementos del entorno virtual como son la plataforma, la calidad estética y la adecuación de esta, la facilidad para comprender el funcionamiento técnico de la plataforma, los tiempos de respuesta para acceder a la plataforma, la conectividad e interfaz apropiada (Montoya et al., 2014).

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

Existe relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

Existe relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

Existe relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

Existe relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

El método del estudio fue hipotético – deductivo porque siguiendo a Rodríguez y Pérez (2017) se parte de la formulación de una hipótesis que será sometida a verificación a través del desarrollo de la investigación para confirmar su veracidad y obtener conclusiones que demuestran la consistencia lógica de la hipótesis o de lo contrario si es necesario reformular la idea.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

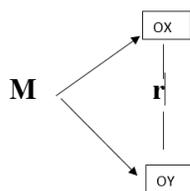
La investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo, puesto que, según Hernández et al. (2014) el estudio permite la posibilidad de obtener datos más generalizados y controlados y también nos permite comparar los resultados con estudios previos donde se analizaron dicha variable o alguna semejante.

### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue aplicada, de acuerdo con Arispe et al. (2020) este tipo de estudio usa el conocimiento ya existente para contrastarlo con otras investigaciones, identifica a través del conocimiento científico los medios para solucionar una necesidad o un problema actual, proponiendo soluciones actuales, limitadas al contexto.

### 3.4. Diseño de la investigación

Se siguió el diseño no experimental, al respecto Hernández et al. (2014) señalan que en estos diseños no se realiza ninguna manipulación de las variables, sino que se toma la información en el contexto natural de la población para luego ser analizada. Asimismo el estudio es de corte transversal porque recolectó los datos en un solo momento y en un tiempo único (Arispe et al., 2020), además, su alcance o nivel fue correlacional, ya que se buscó hallar la relación entre los constructos planteados, es decir qué nivel de asociación presentan (Rodríguez y Pérez, 2017), tomando el diseño siguiente:



Considerando:

M= Muestra de la investigación

OX= Observación Variable 1 Educación virtual

OY= Observación Variable 2 Satisfacción académica

r= relación de las variables

### 3.5 Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1. Población

Arispe et al. (2020) refieren que la población se define como el conjunto de casos con características en común y en un determinado espacio para llevar a cabo una investigación, la delimitación de las características de la población depende de los objetivos y del planteamiento del problema. En el presente estudio la población estuvo conformada por 115

estudiantes de la carrera de Medicina Humana de una universidad privada de Lima Metropolitana.

### **3.5.2. Muestra**

Según Hernández et al. (2014) la muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos, de la cual se recolecta los datos. Para fines del estudio la muestra estuvo conformada por 80 estudiantes de la carrera de Medicina Humana de los ciclos VI y VII de una universidad privada de Lima Metropolitana.

### **3.5.3. Muestreo**

El muestreo fue de tipo no probabilístico intencional, ya que por medio del criterio del investigador se seleccionaron a los estudiantes de Medicina Humana del VI y VII ciclo que conformaron la muestra, considerando factores de disponibilidad o acceso a la misma (Otzen y Manterola, 2017). Por otro lado, también se contemplaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

#### **Criterio de inclusión**

- Estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- Estudiantes de la carrera de Medicina Humana.
- Estudiantes que se encuentren en el VI y VII ciclo de estudios.
- Estudiantes con matrícula vigente.
- Estudiantes que hayan firmado el consentimiento informado.

#### **Criterio de exclusión**

- Estudiantes de otras carreras de estudios.
- Estudiantes que no hayan firmado el consentimiento informado.
- Estudiantes que no están matriculados.

### 3.6. Variables y operacionalización

Arispe et al. (2020) plantean que una variable es toda característica, cualidad o hecho que puede fluctuar y que puede medirse y observarse. La siguiente tabla presenta la operacionalización de las dos variables planteadas en el estudio.

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Variable 1: Educación virtual</b>	Es educar mediante el soporte digital aun cuando docentes y estudiantes están ubicados en espacios físicos diferentes y sin embargo interactúan y trabajan de manera independiente o grupal (García, 2022)	Esta referido a conocer las percepciones hacia la educación virtual que poseen los estudiantes de educación superior, las cuales se miden mediante 5 dimensiones (Avendaño et al., 2022).	D1: Diseño del curso o la materia	Organización y secuencias Ritmos Nivel de exigencia académica Bibliografía	<b>Ordinal:</b> Nunca : 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	Insuficiente. 24-56  Regular : 57-89  Bueno: 90-120
			D2: Características de la clase	Explicaciones del docente Interés del estudiante Motivación Participación Recursos y medios		
			D3: Calidad de la enseñanza	Actitud docente Empatía Contenido e información Procedimientos organizados Discurso docente Manejo general de la clase		
			D4: Capacidades tecnológicas y sociales del docente	Asistencia Disponibilidad Comunicación efectiva y asertiva		
			D5: Aprendizaje	Organización Uso de recursos digitales Ejecución de procesos Trabajo colaborativo		
	Sánchez (2018) está relacionado con “cumplir expectativas, necesidades,	Mide el nivel de satisfacción de los estudiantes	D1: Aspectos generales de la asignatura	Estructura del curso Actividades Diseño del curso	Ordinal:  Nunca (1)	Bajo

<b>Variable 2: Satisfacción académica</b>	producir confort, deleite asociado el sentimiento de felicidad” (p.25).	universitarios con respecto a los servicios académicos ofrecidos por la institución (Curci, 2014).	D2: Aspectos relacionados con el profesor-tutor	Orientación Retroalimentación Confianza Motivación Dominio del curso	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	46-92 Medio 93-139 Alto 140-184
			D3: Aspectos relacionados con el contenido	Contenidos actualizados Recursos pertinentes		
			D4: Aspectos relacionados con la comunicación.	Facilidad para comunicarse con docentes y compañeros		
			D5: Entorno de aprendizaje	Plataforma adecuada Calidad del sistema Funcionamiento técnico adecuado		

*Nota.* Tomado de Avendaño et al. (2022) y Curci (2014).

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para recolectar datos y mediante el análisis y la discusión responder a las preguntas formuladas en el trabajo de investigación. Para Gallardo (2017) la recolección de los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos ayuden a reunir datos con un propósito específico.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

Los instrumentos están conformados por preguntas estructuradas y organizadas que se emplean para obtener información relacionada con los objetivos del estudio (Gallardo, 2017). Los instrumentos utilizados en el presente estudio fueron dos cuestionarios validados y confiables.

**Tabla 2***Ficha técnica del instrumento sobre Educación virtual*

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario sobre educación virtual</b>
Autor y año:	Avendaño. W, Luna, H, Rueda, G. (2021)
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Sujetos de aplicación:	Estudiantes del nivel superior
Dimensiones que evalúa:	Diseño del curso Características de la clase Calidad de la enseñanza Capacidades tecnológicas y sociales del docente Aprendizaje
Puntuación y escala valorativa:	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

**Tabla 3***Ficha técnica del instrumento sobre Satisfacción académica*

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario sobre satisfacción estudiantil universitaria</b>
Autor y año:	Curci, R. (2014).
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Sujetos de aplicación:	Estudiantes del nivel superior
Dimensiones que evalúa:	Aspectos generales de la asignatura. Aspectos relacionados con el profesor-tutor. Aspectos relacionados con los contenidos. Aspectos relacionados con la comunicación. Entorno de aprendizaje
Puntuación y escala valorativa:	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), De acuerdo (3), Totalmente de acuerdo (4)

### 3.7.3. Validación

Según Arispe et al. (2020) la validez se refiere al grado en el que el instrumento refleja el dominio del contenido de lo que se desea medir, es decir, hasta qué grado los ítems del instrumento miden las características de las variables, para lo que se requiere un cuestionario bien formulado; en este sentido, la validez se realizó mediante el juicio de cinco expertos quienes se encargaron de juzgar aspectos como: pertinencia, relevancia y claridad en cada uno de los ítems de los cuestionarios.

**Tabla 4**

*Validez de contenido por Juicio de expertos*

Nº	Experto	Decisión
1	Augusto César Mescua Figueroa	Aplicable
2	Yakov Quinteros Gómez	Aplicable
3	Melba Vásquez Tomas	Aplicable
4	Delsi Mariela Huayta Acha	Aplicable
5	Patricia María Ramos Vera	Aplicable

### 3.7.4. Confiabilidad

Según Arispe et al. (2020) la confiabilidad es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes en la muestra. En la investigación el instrumento de recolección se valoró con una escala de Likert, siendo sus respuestas tipo politómicas por lo tanto se utilizó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, en este sentido este coeficiente permite evaluar la homogeneidad de las preguntas, entre menos sea la variabilidad en las respuestas, mayor homogeneidad y por tanto más alta será la confiabilidad. La interpretación del coeficiente de confiabilidad se establece mediante un coeficiente de correlación, en una escala que va de 0 a 1. A continuación detallamos la escala de confiabilidad en la siguiente tabla.

**Tabla 5***Confiabilidad: escala y valores*

<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 -1.00	Muy alto
0.61 – 0.80	Alto
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0.01 – 0,20	Muy baja

**Tabla 6***Prueba de confiabilidad de los instrumentos*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Magnitud</b>
Educación virtual	0,966	Muy alto
Satisfacción académica	0,979	Muy alto

### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó un software de procesamiento como el paquete estadístico SPSS v. 25 (Statistical Product and Service Solution) por medio de este se llevó a cabo el análisis y se obtuvieron los resultados de investigación. Para saber con qué prueba estadística se probarían las hipótesis, se realizó primero la prueba de normalidad, este análisis permitió conocer si los datos tienen o no una distribución normal, por el número de la muestra que fue de 80 participantes, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov; el resultado de esta prueba indicó que la data no tenía distribución por tanto las pruebas de hipótesis se realizaron con la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

### 3.9. Aspectos éticos

En todo el desarrollo de la investigación se dio cumplimiento al Código de ética de la universidad. Se firmó el compromiso de integridad científica, pues se realizó una

investigación de forma responsable respetando las autorías y normas APA 7 ma. Edición. También se realizó la solicitud de permiso a la institución donde se ejecutó el instrumento de recolección de datos. En ese contexto, antes de aplicar los cuestionarios se les informó a los estudiantes la naturaleza de la investigación y la finalidad. Todos los estudiantes que aceptaron participar firmaron el consentimiento informado previo a la ejecución de los cuestionarios. Se aclaró sobre la confidencialidad de los datos, la privacidad y anonimato, acción que no perjudicaría en su proceso y evaluación académica. Todo estudiante que desarrolló el cuestionario lo hizo de manera voluntaria, y el tesista no ejerció preferencia ni parcialidad según raza, género o posición social ni utilizó la información de manera inapropiada.

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

##### 4.1.1.1. Escala valorativa de las variables

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 7 sobre la escala valorativa de la variable Educación virtual, esta indica que el puntaje mínimo alcanzado fue de 29 y el máximo de 120; de la misma forma en sus dimensiones se encontró que los puntajes oscilan entre 3 y 30; por otro lado, también se presenta la baremación de la indicada variable y cada una de sus categorías junto con los tres niveles contemplados para el análisis correspondiente.

**Tabla 7**

*Escala valorativa de la variable Educación virtual*

Variable y dimensiones	N	Puntajes			Niveles	
		Min	Max	Insufic	Regular	Bueno
<b>Educación virtual</b>	<b>80</b>	<b>29</b>	<b>120</b>	<b>24 56</b>	<b>57 - 89</b>	<b>90 - 120</b>
Diseño del curso	80	6	25	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Características de las clases	80	5	25	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Calidad de enseñanza	80	6	30	6 - 14	15 - 22	23 - 30
Capacidades tecnológicas y sociales del docente	80	3	15	3 - 6	7 - 10	11 - 15
Aprendizaje	80	5	25	5 - 11	12 - 18	19 - 25

Sobre la escala valorativa de la variable Satisfacción académica, los resultados indican que el puntaje mínimo alcanzado fue de 62 y el máximo de 184; en cuanto a sus dimensiones los puntajes se encuentran entre 3 y 64; así también quedó determinada la baremación respectiva con los tres niveles contemplados para el análisis posterior.

**Tabla 8**

*Escala valorativa de la variable Satisfacción académica*

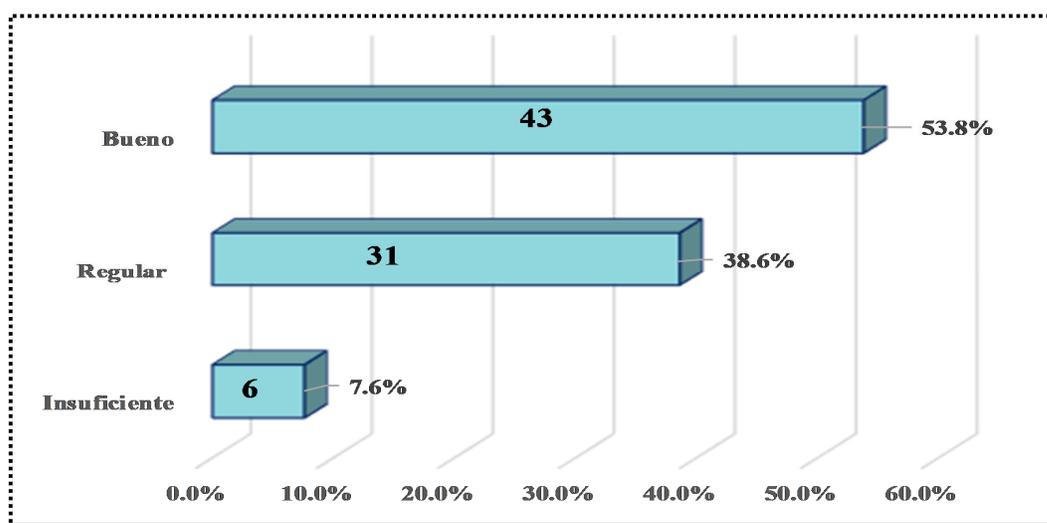
Variable y dimensiones	N	Puntajes		Bajo	Niveles	
		Min	Max		Medio	Alto
<b>Satisfacción académica</b>	<b>80</b>	<b>62</b>	<b>184</b>	<b>46 - 92</b>	<b>93 - 139</b>	<b>140 -184</b>
Aspectos generales de la asignatura	80	3	12	3 -5	6 -8	9 - 12
Aspectos generales relacionados con el profesor-tutor	80	20	52	13 -25	26 - 39	40 - 52
Aspectos generales relacionados con los contenidos	80	16	64	16 - 30	31 - 47	48 - 64
Aspectos generales relacionados con la comunicación	80	7	28	7 -13	14 - 20	21 - 28
Aspectos generales relacionados con la plataforma o entorno virtual	80	7	28	7 -13	14 - 20	21 - 28

#### 4.1.1.2. Análisis descriptivo de la variable Educación virtual

En la tabla 9 y figura 1, se reporta que del total de discentes que participaron del estudio, el 7,6% (6 estudiantes) perciben que la educación virtual es insuficiente; 38,6% o 31 discentes perciben que es regular y el 53,8% que representa a 43 estudiantes indican que es bueno.

**Tabla 9***Análisis de las frecuencias de la variable Educación virtual*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Niveles	Insuficiente	6	7.6
	Regular	31	38.6
	Bueno	43	53.8
	Total	80	100.0

**Figura 1***Distribución de los niveles de la variable Educación virtual*

Con respecto a las dimensiones de la variable Educación virtual, la tabla 10 y figura 2, muestran los niveles y frecuencias alcanzadas en cada una; así se tiene que en la dimensión Diseño del curso el 11,3% (9 estudiantes) perciben que es insuficiente; 40% (32) que es regular y el 48,7% (39) que este aspecto es bueno; en la segunda dimensión Características de las clases, el 10% (8) indican que es insuficiente, 28,8% (23) que es regular y el 61,3% (49) que la educación virtual en este aspecto es bueno; del mismo modo en la tercera dimensión Calidad de enseñanza, el 8,8% (7) precisan que es insuficiente, 31,3% es regular y el 60% (48) consideran que es bueno; en la cuarta dimensión Capacidades tecnológicas y sociales del

docente se encontró que el 7,5% (6) indican que es insuficiente, el 25% (20) refieren que es regular y el 67,5% (54) que es bueno; por último la quinta dimensión Aprendizaje, el 12,5% (10) perciben que es insuficiente, el 27,5% (22) que es regular y el 60% (48) que este aspecto es bueno.

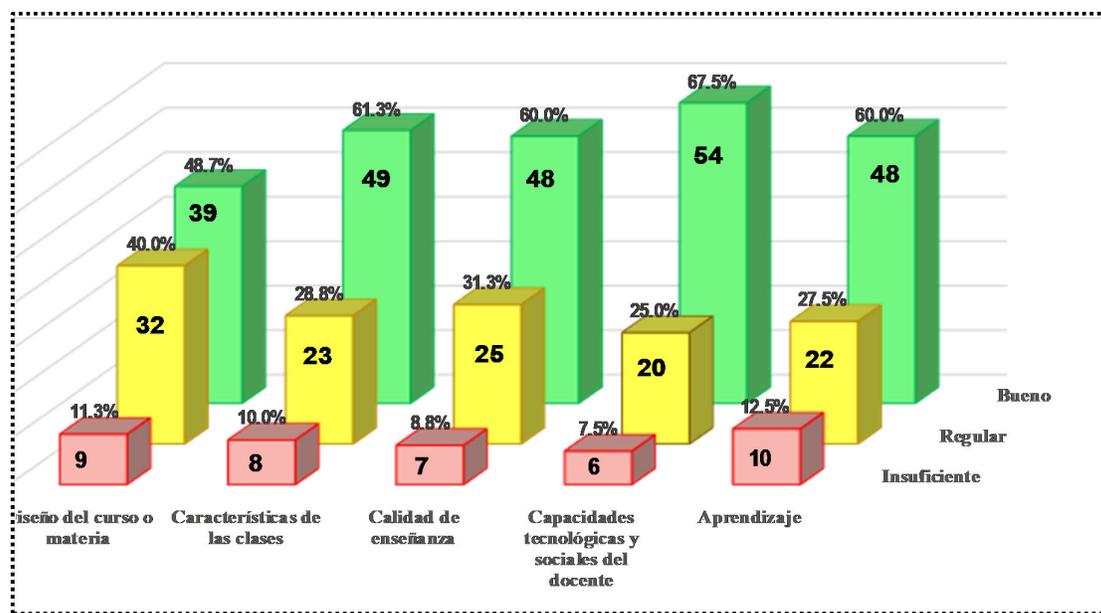
**Tabla 10**

*Análisis de las frecuencias dimensiones variable Educación virtual*

Dimensiones	Insuficiente		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Diseño del curso	9	11.3	32	40.0	39	48.7	80	100.0
Características de las clases	8	10.0	23	28.8	49	61.3	80	100.0
Calidad de enseñanza	7	8.8	25	31.3	48	60.00	80	100.0
Capacidades tecnológicas y sociales del docente	6	7.5	20	25.0	54	67.5	80	100.0
Aprendizaje	10	12.5	22	27.5	48	60.00	80	100.0

**Figura 2**

*Distribución de los niveles dimensiones variable Educación virtual*



#### 4.1.1.2. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción académica

Con relación a la variable Satisfacción académica, el análisis descriptivo reportó que del total de discentes de medicina, el 2,5% (2) perciben estar insatisfechos con la formación recibida por medio de la red; el 53,8% (44) consideran estar moderadamente satisfechos y el 43,7% (35) se encuentran satisfechos con la indicada formación, estos datos se presentan en la tabla 11 y figura 3.

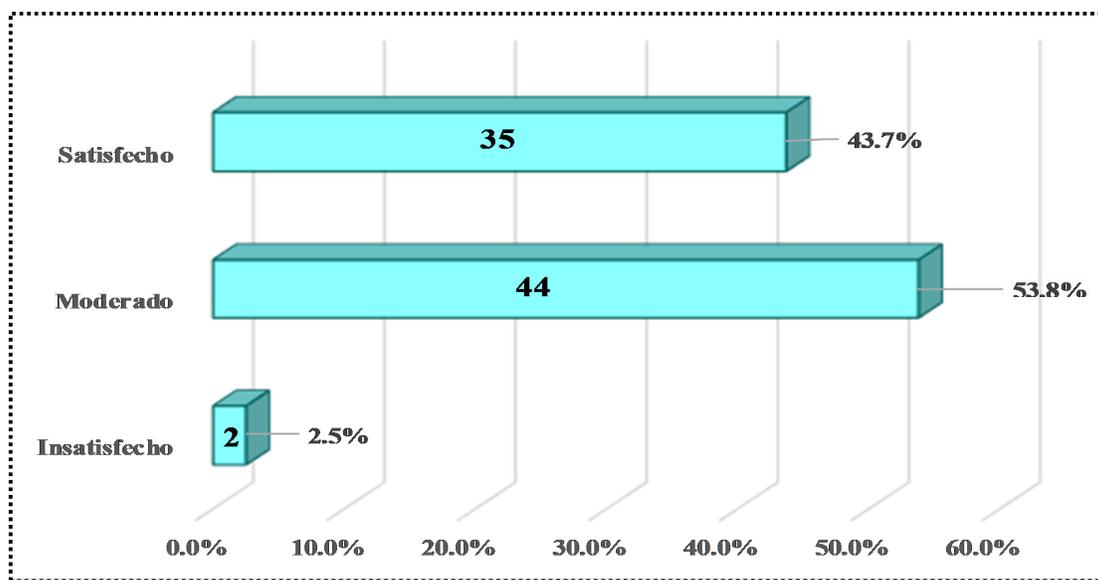
**Tabla 11**

*Distribución de los niveles de la variable Satisfacción académica*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Niveles	Insatisfecho	2	2.5
	Moderado	44	53.8
	Satisfecho	35	43.7
Total		80	100.0

**Figura 3**

*Distribución de los niveles de la variable Satisfacción académica*



Otro resultado descriptivo de esta variable es sobre sus dimensiones, la tabla 12 y figura 4 esbozan los hallazgos; en la primera dimensión Aspectos generales de la asignatura, el 3,8% (3) se encuentra insatisfecho en cuanto a este aspecto, 26,2% (21) moderadamente satisfecho y el 70% (56) se encuentran satisfechos; en la segunda dimensión Aspectos generales relacionados con el profesor-tutor, el 3,8% (3) están insatisfechos, 55% (44) moderadamente satisfechos y el 41,2% (33) perciben estar satisfechos; en la tercera dimensión Aspectos generales relacionados con el contenido, 2,5% (2) se encuentran insatisfechos, 36,3% (29) están moderadamente satisfechos y el 61,3% (49) se sienten satisfechos; la cuarta dimensión Aspectos generales relacionados con la comunicación el 1,3% (1) considera estar insatisfecho, 26,3% (21) moderadamente satisfecho y el 72,5% (58) satisfechos; por último la quinta dimensión Aspectos generales relacionados con la plataforma o entorno virtual el 6,3% (5) indicaron estar insatisfechos, 23,8% (19) moderadamente satisfechos y el 70% (56) refieren sentirse satisfechos.

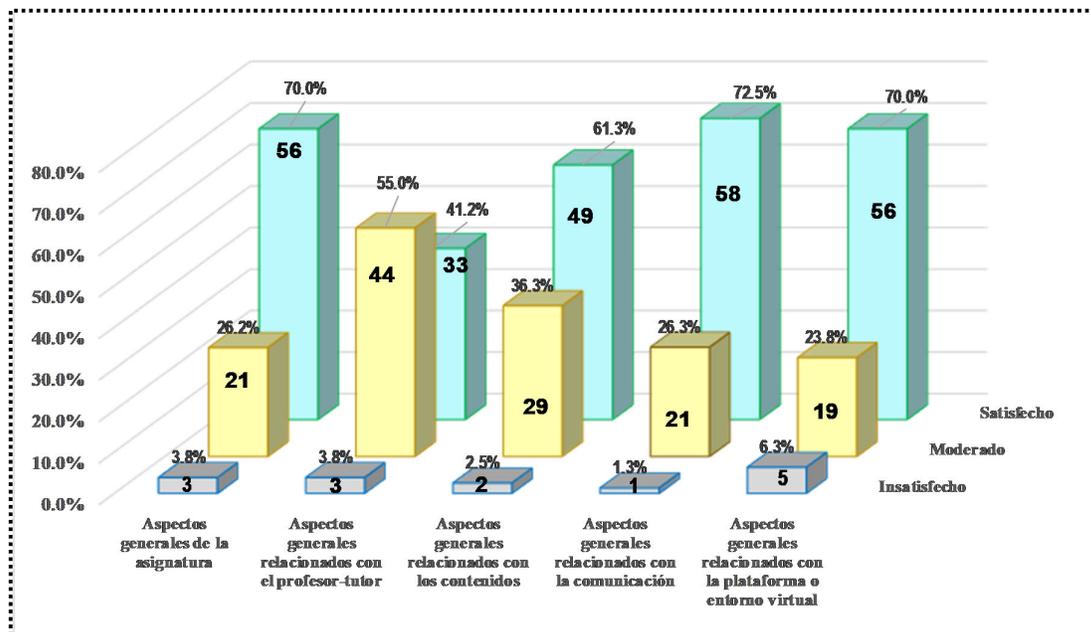
**Tabla 12**

*Análisis de la frecuencia dimensiones variable Satisfacción académica*

Dimensiones	Insatisfecho		Moderado		Satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Aspectos generales de la asignatura	3	3.8	21	26.2	56	70.0	80	100.0
Aspectos generales relacionados con el profesor-tutor	3	3.8	44	55.0	33	41.2	80	100.0
Aspectos generales relacionados con los contenidos	2	2.5	29	36.3	49	61.3	80	100.0
Aspectos generales relacionados con la comunicación	1	1.3	21	26.3	58	72.5	80	100.0
Aspectos generales relacionados con la plataforma o entorno virtual	5	6.3	19	23.8	56	70.0	80	100.0

Figura 4

*Distribución de los niveles dimensiones variable Satisfacción académica*



#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### 4.1.2.1. Prueba de normalidad

En el estudio para conocer si la data presentaba o no distribución normal y con ello determinar el estadístico de correlación con el cual se probarían las hipótesis, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ello a razón que el número de participantes fue mayor a 50 elementos; así también se establecieron los siguientes criterios:

Margen de error:  $\alpha = 0,05$  (5%)

Regla de decisión:

Si  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

$H_a$ : Los datos no provienen de una distribución normal

$H_0$ : Los datos provienen de una distribución normal

**Tabla 13***Prueba de normalidad*

	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Educación virtual	0.082	80	0.001
Satisfacción académica	0.127	80	0.002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se puede apreciar en la tabla 13, las dos variables reportan un nivel de significancia  $< 0,05$ ; con ello queda establecido que los datos no presentan distribución normal, y por tanto corresponderá hacer las pruebas de hipótesis con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

En esta línea el Rho de Spearman según Roy et al. (2019) “es un indicador usado para describir cuantitativamente la fuerza y dirección de la relación entre dos variables” (p. 355); su interpretación se basa en tomar valores que oscilan entre  $-1$  y  $+1$ ., si el resultado es 0 se interpreta como que no hay correlación, por el contrario cuando el coeficiente de correlación se encuentre más próximo a 1 ello significa que mayor es la fuerza de asociación; para fines del estudio se ha tomado la siguiente tabla para su interpretación.

**Tabla 14***Interpretación del coeficiente Rho de Spearman*

<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
- 0,81 a - 1,00	Correlación negativa perfecta
- 0,51 a - 0,80	Correlación negativa considerable
- 0,11 a - 0,50	Correlación negativa moderada
- 0,01 a - 0,20	Correlación negativa débil
<b>0,00</b>	Sin correlación
0,01 a 0,20	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva moderada
0,51 a 0,80	Correlación positiva considerable
0,81 a 1,00	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Tomado de Roy et al. (2019)

#### 4.1.2.2. Prueba de hipótesis general

Ha: Existe relación entre educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

Ho: No existe relación entre educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

**Tabla 15**

*Prueba de hipótesis general*

			<b>Educación virtual</b>	<b>Satisfacción académica</b>
Rho de	Educación	Coefficiente de correlación	1.000	,768**
	virtual	Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,768**	1.000
	académica	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

**Interpretación:** De los resultados reportados en la tabla 15 sobre la prueba de hipótesis general, el nivel de significancia fue  $0,000 < 0,05$ , dado este indicador se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, lo que significa que “Existe relación entre educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023”, del mismo modo se obtuvo un  $Rho = 0,768$ , lo que se interpreta que la correlación entre las variables es positiva y de intensidad considerable.

#### 4.1.2.3. Prueba de hipótesis específicas

##### Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023

Ho: No existe relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023

**Tabla 16**

*Prueba de hipótesis específica 1*

			<b>Diseño del curso</b>	<b>Satisfacción académica</b>
Rho de	Diseño del curso	Coefficiente de correlación	1.000	,788**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
Spearman	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,788**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

**Interpretación:** La tabla 16 muestra los resultados de la prueba de hipótesis específica 1, hallando que el nivel de significancia fue  $0,000 < 0,05$ , de acuerdo con este indicador se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, lo que significa que “Existe relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023”, asimismo, se halló un  $Rho = 0,788$ , lo que se interpreta que la correlación entre las variable y la dimensión es positiva y de intensidad considerable.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

H2: Existe relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023

Ho: No existe relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023

**Tabla 17***Prueba de hipótesis específica 2*

			<b>Características de las clase</b>	<b>Satisfacción académica</b>
Rho de	Características	Coefficiente de correlación	1.000	,740**
	de las clase	Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,740**	1.000
	académica	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

**Interpretación:** De acuerdo con lo reportado en la tabla 17 referente a la prueba de hipótesis específica 2, el nivel de significancia fue  $0,000 < 0,05$ , según este indicador se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, lo que significa que “Existe relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023”, por otro lado, se encontró un Rho = 0,740, lo que se interpreta que la correlación entre las variable y la dimensión es positiva y de intensidad considerable.

**Prueba de hipótesis específica 3**

H<sub>3</sub>: Existe relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

**Tabla 18***Prueba de hipótesis específica 3*

			<b>Calidad de la enseñanza</b>	<b>Satisfacción académica</b>
Rho de	Calidad de la enseñanza	Coefficiente de correlación	1.000	,636**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
Spearman	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,636**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

**Interpretación:** La tabla 18 reporta los resultados de la prueba de hipótesis específica 3, en donde se observa que el nivel de significancia fue  $0,000 < 0,05$ , por tanto se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, lo que significa que “Existe relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023”, por otro lado, se halló un  $Rho = 0,636$ , lo que quiere decir que la correlación es positiva y de intensidad considerable.

**Prueba de hipótesis específica 4**

H4: Existe relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

H0: No existe relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

**Tabla 19***Prueba de hipótesis específica 4*

		<b>Capacidades tecnológicas y sociales del docente</b>		<b>Satisfacción académica</b>
Rho de	Capacidades tecnológicas y sociales del docente	Coeficiente de correlación	1.000	,606**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
Spearman	Satisfacción académica	Coeficiente de correlación	,606**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

**Interpretación:** Los resultados mostrados en la tabla 19 acerca de la prueba de hipótesis específica 4, indican que el nivel de significancia fue  $0,000 < 0,05$ , por esta razón se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, lo que significa que “Existe relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023”, asimismo, se encontró un  $Rho = 0,606$ , lo que quiere decir que la correlación es positiva y de intensidad considerable.

**Prueba de hipótesis específica 5**

Hs: Existe relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

Ho: No existe relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.

**Tabla 20***Prueba de hipótesis específica 5*

			<b>Aprendizaje</b>	<b>Satisfacción académica</b>
Rho de	Aprendizaje	Coefficiente de correlación	1.000	,707**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
Spearman	Satisfacción académica	Coefficiente de correlación	,707**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

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

**Interpretación:** La tabla 20 reporta los hallazgos de la prueba de hipótesis específica 5, se observa que el nivel de significancia fue  $0,000 < 0,05$ , por esta razón se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, lo que significa que “Existe relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023”, asimismo, se encontró un  $Rho = 0,707$ , lo que quiere decir que la correlación entre las variable y la dimensión es positiva y de intensidad considerable.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

Al contrastar la hipótesis general, se encontró como resultado un  $p=0,000$  y un  $Rho=0,768$ , quedando evidenciado que existe relación entre educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima, 2023; en esta línea, el hallazgo guarda similitud con el estudio de Iravani et al. (2022), quienes encontraron por medio de la prueba r de Pearson un  $p=0,001$  y  $r= 0,755$  una relación significativa entre calidad del E-learning y satisfacción de estudiantes de medicina, concluyendo que si la percepción de los estudiantes en cuanto a la calidad de enseñanza en este tipo de entornos es buena, ello incrementará su nivel de satisfacción. En este sentido, Sánchez (2018) precisa que para una

persona resulta importante sentirse satisfecha en los diversos espacios donde se desarrolla, tomando en cuenta que esta se relaciona con la forma como percibe que sus expectativas o necesidades se han visto cubiertas y le producen confort; en el ámbito académico Suasti (2018) señala que para lograr que el estudiante cumpla sus metas académicas, su formación debe estar provista con todos los recursos necesarios que le permitan obtener buenos resultados y por ende sentirse satisfecho con ello; uno de estos recursos es lo que provee la educación virtual, ya que de acuerdo con la Teoría Constructivista según Pando (2018) en este tipo de entorno de aprendizaje, el estudiante logra construir sus conocimientos desde su iniciativa, de forma autónoma, de ahí la relevancia de brindarle un espacio que favorezca la adquisición de saberes, que le permitan desarrollar todas sus habilidades alineados a la formación profesional que desea alcanzar.

Con respecto a la hipótesis específica 1, los resultados indicaron la existencia de una relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; puesto que el  $p=0,000$  y  $Rho=0,788$ ; estos resultados coinciden con lo hallado por Canaza (2021), quien halló relación significativa entre el aula virtual y la satisfacción de los estudiantes, en su dimensión informativa ( $p=0,000 < 0,05$  y  $Rho=0,684$ ); concluyendo que los recursos y materiales utilizados en el aula virtual es aceptado por los estudiantes ya que favorecen su aprendizaje, lo que eleva su nivel de satisfacción con el entorno virtual; al respecto Avendaño et al. (2021) sostienen que el diseño del curso debe ajustarse a las condiciones de la educación virtual, es decir deben ser flexibles, dinámicas, pertinentes para lograr el beneficio de un aprendizaje efectivo; considerando como lo menciona Elasri (2018) que la satisfacción está cimentada en una experiencia temporal o durante el dispendio de un producto, variando su apreciación de acuerdo a la circunstancia experimentada se hace primordial que este aspecto sea

innovador; por otro lado, como lo refiere Camacho (2016) haciendo énfasis en la Teoría de Necesidades de Maslow, es importante identificar los elementos que ayudan a que el estudiante logre su bienestar en el plano académico y con ello satisfaga su necesidad de obtener conocimiento para lograr su autorrealización personal, por ello el diseño del curso en la educación virtual, debe adaptarse a las características del estudiante y al perfil de su carrera profesional.

En la prueba de hipótesis específica 2, se encontró un índice de significancia de 0,000 y un  $Rho = 0,740$ , demostrando con este hallazgo que existe relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; este resultado guarda semejanza con el estudio de Moreyra (2022), quien halló un  $p=0,000$  y  $Rho = 0,601$  entre la guía virtual y satisfacción del estudiante; infiriendo que la correlación es positiva y fuerte entre aquellos elementos que contempla la guía virtual y la satisfacción del estudiante, concluyendo el autor que para los estudiantes, la orientación del docente, la flexibilidad de la plataforma y las consultas atendidas vía virtual de manera oportuna, causan una alta satisfacción en la medida que los aspectos indicados son buenos; por ello, Alvarado et al. (2022) indican que dentro de las características de la clase virtual, el estudiante espera recibir de su docente información, así como la respuesta oportuna a sus consultas; Palacios y Córdoba (2021) sostienen que estos aspectos deben ser evaluados por el estudiante, ya que es quien recibe la educación en los entornos digitales y valora la calidad de los mismos; por tanto esta necesidad de apoyo e intercambio idóneo de información al ser cubiertas conlleva a que el discente se sienta complacido con este tipo de educación.

En cuanto a la hipótesis específica 3, los resultados fueron un  $p= 0,000$  y  $Rho= 0,636$ ; lo que significa que existe relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; concordando con el estudio de Paredes (2022), quien logra determinar la influencia que existe entre los procesos académicos virtuales en la satisfacción de los estudiantes, hallando un  $p=0,001$ ; para Avendaño et al. (2021) la calidad de la enseñanza está referida a las maneras que tienen el docente para impartir su clase, todos los procesos académicos que utiliza desde su actuar pedagógico y humano; ante ello Bautista y Ortiz (2020) refieren que partiendo de los principios de la Teoría Constructivista el rol del docente en la educación virtual es propiciar la formación de estudiantes con autonomía, responsables de su propio aprendizaje, buscando espacios donde pueda desarrollar y explorar sus competencias, a través de la contextualización de sus saberes y de actividades de utilidad para su vida; por ello, para lograr que los estudiantes se sientan satisfechos en el aspecto calidad de enseñanza, Valdez (2018) indica que se deberá considerar lo que el estudiante esperaba recibir como enseñanza y los resultados que obtiene en relación a su experiencia de aprender.

En la prueba de hipótesis específica 4, los resultados indicaron que existe relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; ya que se obtuvo un  $p=0,000$  y un  $Rho= 0,606$ ; lo que se asocia con el estudio de Mancha et al. (2022), ya que encontraron relación significativa entre las competencias digitales del docente y la satisfacción en logros de aprendizaje de estudiantes universitarios, con un nivel de  $p= 0.000 < 0.05$ , concluyendo que cuanto mejor es el dominio de recursos tecnológicos por parte del docente, mejor es el nivel de satisfacción en los estudiantes; en esta línea Morales et al. (2016) sostienen que la educación se encuentra sumida en la era digital, la mayoría de

estudiantes universitarios son nativos digitales, asimismo el mercado laboral demanda de profesionales que tengan dominio de los recursos tecnológicos, desprendiéndose de este alcance, que los docentes como guías del proceso educativo y formadores de profesionales, deberán tener y demostrar el dominio y gestión de los recursos tecnológicos sobre todo cuando la educación se imparte de forma virtual; ello con la finalidad de brindar todos los saberes a sus estudiantes para que gestionen correctamente este recurso tecnológico; por su parte Mancilla et al. (2019) indican que se debe valorar la satisfacción del estudiante como un indicador importante de la calidad de enseñanza y servicios académicos, y con ello establecer aspectos de mejora, como por ejemplo fortalecer las competencias tecnológicas de sus docentes.

Finalmente, como resultado de la prueba de hipótesis específica 5, se encontró un  $p=0,000$  y  $Rho = 0,707$ ; lo que significa que existe relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; coincidiendo lo hallado con el estudio de Canaza (2021) quien encontró un  $p=0,000$  y  $Rho=0,684$  entre la dimensión informativa y satisfacción estudiantil; concluyendo que los estudiantes consideran que los recursos y materiales utilizados en el aula virtual favorecen su aprendizaje, lo que incrementa su nivel de satisfacción; al respecto Delgado (2021) refiere que la satisfacción del estudiante está asociada al bienestar que este presenta cuando la institución atiende sus necesidades académicas para mejorar el rendimiento académico; asimismo Palomino et al. (2016) indican que para mejorar la calidad educativa, deberá preparar a sus docentes, utilizar técnicas innovadoras para que las clases resulten interesantes para que se logre el aprendizaje significativo que busca el estudiante.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primero:** Se logró determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; hallando un  $p < 0,05$  y  $Rho = 0.768$ , infiriendo al respecto, que al mejorar la percepción de la educación virtual, su nivel de satisfacción académica se incrementará.

**Segundo:** Se determinó que existe relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; dado que el índice de significancia fue  $< 0,05$  y el  $Rho = 0,788$ ; concluyendo que la manera como se presenta el curso en línea representa un elemento que se asocia de manera directa con la satisfacción académica del estudiante.

**Tercero:** Se logró determinar la relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; dado que el valor de  $p = 0,000$  y el  $Rho = 0,740$ ; lo cual lleva a precisar que cuanto mejor son las características de las clases y todo lo que involucra, despertará en el estudiante mayor satisfacción académica.

**Cuarto:** Se determinó que existe relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; puesto que el valor de  $p < 0,05$  y el  $Rho = 0,636$ ; infiriendo que el estudiante mostrará un nivel alto de satisfacción académica con la educación virtual, si la calidad de enseñanza es buena en estos entornos.

**Quinto:** Se logró determinar que existe relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; al respecto el índice de significancia fue  $< 0,05$  y el  $Rho = 0,606$ ; por lo que una buena preparación y dominio tecnológico del docente se vincula con una mejor percepción de satisfacción académica por parte de los estudiantes.

**Sexto:** Se determinó que existe relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023; puesto que el valor de  $p < 0,05$  y el  $Rho = 0,707$ ; concluyendo que el aprendizaje que el estudiante logra obtener en la educación virtual se asocia con su nivel de satisfacción académica de manera directa, es decir, a mejor sentido del aprender, mejor será su grado de satisfacción académica.

## **5.2. Recomendaciones**

**Primero:** A las autoridades universitarias, dada la relación directa entre la educación virtual y la satisfacción académica de los estudiantes, es conveniente que de manera constante innoven, mejoren y actualicen todos los elementos que son parte de la enseñanza en el referido entorno, dado que ello impacta en la satisfacción académica del estudiante, el mismo que es un indicador que permite valorar la calidad de enseñanza.

**Segundo:** A las autoridades y coordinadores de sistemas de los entes universitarios, es preciso que el diseño de la clase en la educación virtual se presente de manera dinámica y

amigable, ello con la finalidad de que el estudiante se motive y explore todos los recursos que tiene este tipo de educación, de manera que se favorezca su aprendizaje, logrando de esta forma que también se sienta satisfecho.

**Tercero:** A los docentes universitarios, de acuerdo a la relación directa entre características de la clase y la satisfacción académica del estudiante, se recomienda que la misma cuente con la debida planificación y organización, de tal manera que despierte la motivación, participación e interés del estudiante y con ello se afiancen sus saberes, del mismo su grado de satisfacción académica se incremente.

**Cuarto:** A los coordinadores académicos, la relación directa entre calidad de enseñanza y satisfacción académica del estudiante, precisa que esta se evalúe de manera frecuente, esta acción permitirá superar las debilidades encontradas en la forma como se imparte la enseñanza en estos espacios y con ello aumente la satisfacción académica del discente.

**Quinto:** A los docentes considerando que actualmente la educación está plagada de una variedad de insumos tecnológicos, resulta importante que el docente las domine y gestione de manera pertinente, en este sentido se precisa que desarrollen sus competencias digitales para aprovechar los recursos y herramientas tecnológicas de manera que se potencialice el proceso de enseñanza y aprendizaje y el estudiante se sienta satisfecho.

**Sexto:** A los docentes y estudiantes, tener presente que el aprendizaje se da entre el binomio docente-estudiante, el primero promueve e incentiva autonomía, competencias, habilidades emocionales en el estudiante y el segundo recibe las instrucciones, para lograr un aprendizaje significativo en estos entornos y ello mejore su nivel de satisfacción académica respecto a la educación virtual.

## REFERENCIAS

- Ahmed, H., Allaf, M., Elghazaly, H.(2020). COVID-19 and medical education. *The Lancet Infectious Diseases*, 20(7):777-778. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32213335>
- Alvarado, P., Bravo, O., García, A., Poveda, G., Navarrete, G. (2022). Educación virtual vs educación presencial ventajas y desventajas para los estudiantes en universidades públicas: Caso UG. *Polo de conocimiento*, 7(7); 843-860.  
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4259>
- Aquino-Canchari, R. y Medina-Quispe, C. (2020). COVID-19 y la educación en estudiantes de medicina. *Revista Cubana Investigación y Biomédica* 39( 2), 1-15.[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002020000200010&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002020000200010&lng=es). Epub 01-Jun-2020.
- Arras, A., , Gutiérrez, M. y Bordas, J. (2017). Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual 2010, 2014 y 2015. *Apertura* 9(1), 110-125.  
<https://doi.org/10.32870/ap.v9n1.918>
- Arce, J. (2022). *Uso de plataforma virtual y satisfacción estudiantil en la Escuela de posgrado de una universidad privada en tiempos del covid-19, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Norberth Wiener]  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/7185/T061\\_40368272\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/7185/T061_40368272_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arenas, D. y Pisfil, H. (2022). *Nivel de satisfacción sobre la educación virtual en estudiantes de la escuela académica profesional de medicina humana de la Universidad Señor de Sipán - Pimentel, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9624>
- Arribazalga, E., Jacovella, P., Ferrante, S. y Algieri, R. (2021). Enseñanza virtual de cirugía

en el grado de Medicina durante la pandemia de COVID-19. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(3), 125-131. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.243.1124>

Arrieta, I. (2021). *Percepción de estudiantes de odontología en la virtualidad*, Universidad El Bosque. [Tesis de maestría, Universidad El Bosque].

<https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/6678/Documento%20Lai%20Lani%20Arrieta%20corregido%20diciembre%2013%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional de Ecuador.

Assaf, J., y Nehmeh, L. (2022). The Remote Learning Experience in Lebanon: Learners' Attitudes and Practices. *Pedagogical Research*, 7(1), 1-13.

<https://doi.org/10.29333/pr/115>

Avendaño, W., Luna, H. y Rueda, G. (2021). Educación virtual en tiempos de COVID-19: percepciones de estudiantes universitarios. *Formación Universitaria*, 14(5), 119-128.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062021000500119&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062021000500119&script=sci_arttext&tlng=en)

Barberán, E. (2016). *Medición de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de salud mediante la encuesta Servqual*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43803/1/CD%20138-%20BARBER%C3%81N%20ERAZO%20ERICKA.pdf>

Bawaneh, A. (2020). The satisfaction level of undergraduate science students towards using e-learning and virtual classes in exceptional condition Covid-19 crisis. *Turkish Online Journal of Distance Education*; 22(1), 52-65.

<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1477177>

- Begoña, S. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual. Construyendo el E-learning del siglo XXI*. Editorial UOC.  
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/66735/00820122016579.pdf?seque>
- Buils, S., Esteve-Mon, F., Sánchez-Tarazaga, L. y Arroyo-Ainsa, P. (2022). Análisis de la perspectiva digital en los marcos de competencias docentes en Educación Superior en España. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(2), 133-152.  
<https://doi.org/10.5944/ried.25.2.32349>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2); 1-15  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Canaza, H. (2021). *El aula virtual y la satisfacción de los estudiantes de enfermería técnica de un instituto de educación superior tecnológico público de Cusco, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73797/Canaza\\_CHJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73797/Canaza_CHJ-SD.pdf?sequence=1)
- Camacho, J. (2016). El Neuromarketing y su relación con la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow. *Contribuciones a la Economía*, 1.1-11. <https://n9.cl/7rbaf>
- Castro, F., Medina, E. y Sacoto, A. (2021). La virtualidad, un reto para la educación, ¡ahora!. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas Universidad de Cuenca*; 39(1),71-77.  
<https://doi.org/10.18537/RFCM.39.01.08>
- Crisol-Moyaa, E., Herrera-Nievesb, L. y Montes-Soldadoc, R. (2020). Virtual Education for All: Systematic Review. *Education in the Knowledge Society*; 1-15.

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/201043/Crisol.pdf?sequence=1>

- Cueva, J., García, A. y Martínez, O. (2019). El conectivismo y las TIC: Un paradigma que impacta el proceso enseñanza aprendizaje *Revista Científica*; 4 (14), , 2019, 205-227  
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154011/563662154011.pdf>
- Curci, R. (2014). Satisfacción de los estudiantes respecto a las acciones formativas E-learning en el ámbito universitario. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 44, 215-229.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36829340015>
- Choi, B., Jegatheeswaran, L., Minocha, A., Alhilani, M., Nakhoul, M., Mutengesa, E. (2020) The impact of the COVID-19 pandemic on final year medical students in the United Kingdom: a national survey. *BMC Medical Education*, 20(1), 206-210.  
<https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-020-02117-1>
- Delgado, L. (2021). *Marketing educativo en el nivel de satisfacción estudiantil*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55902/1/BFILO-PMP-21P34.pdf>
- Duran, D. (2017). Educación virtual, el futuro de las academias y universidades en América Latina. *Revista Educación Virtual*; 1, 1-2.  
<https://revistaeducacionvirtual.com/archives/3084>
- Elasri, A. (2018). *Estrategias para la fidelización en empresas de servicios y acciones sobre procesos para el cambio organizativo. Aplicaciones en el sector de las instalaciones deportivas en España*. [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona]  
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/122649/1/AEE\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/122649/1/AEE_TESIS.pdf)
- Espejo, B., Herrero, L. y Alvarez-López, G. (2020). Estudio del blended learning en el

gobierno universitario español: tecnocracia digital versus conocimiento científico. *Bordón: Revista de pedagogía*, 72(3), 85-103.

<https://doi.org/10.13042/Bordon.2020.73343>

Esteban, E., Cámara, A. y Villavicencio, M. (2020). a educación virtual de posgrado en tiempos de COVID-19. *Revista de Estilos de Aprendizaje*, 13(1), 82-94.

<https://revistaestilosdeaprendizaje.com/article/view/2241/3243>

Falcones, M. y Sosa, M. (2022). La Satisfacción de los Estudiantes: un Reto en la Formación Integral Universitaria. *Revista Científica Hallazgos21*, 7 (3), 273-283.

<http://revistas.Pucese.edu.ec/hallazgos21>

Flores, R. (2021). *Educación Virtual y Satisfacción de los Estudiantes de una Institución de Educación Superior Tecnológica Privada, Piura, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66158/Flores\\_QRE-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66158/Flores_QRE-SD.pdf?sequence=1)

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

García, L. (2020). Bosque semántico: ¿educación/ enseñanza/aprendizaje a distancia, virtual, en línea, digital, eLearning...?. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*; 23(1), 9-23. <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.25495>

García, E. (2022). *Lectura digital en contexto pandémico: una experiencia educativa* .[Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9007/1/T3943-MIE-Garcia->

Lectura.pdf

Gento P. y Vivas G. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Pedagógica*; 12(2), 1-15.  
<http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/17108>

Gerardine, L. (2021). *Uso de plataformas virtuales y su relación con los niveles de satisfacción en estudiantes de una universidad privada, año 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Norberth Wiener]

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6401/T061\\_20442976\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6401/T061_20442976_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ghavifekr, S. y Mahmood, H.(2017). Factors affecting use of e-learning platform (SPeCTRUM) among University students in Malaysia, *Education and Information Technologies*; 22(1), 75-100. <https://doi.org/10.1007/s10639-015-9435-z>

Gómez, A., Restrepo, E. y Becerra, R. (2021). Educational Foundations for the Creation and Production of Open Access Educational Resources (REA). *Anagramas Rumbos y Sentidos de la comunicación*, 19(38), 35-68. <https://doi.org/10.22395/angr.v19n38a3>

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T. y Bond, A. (2020). The difference between emergency remote teaching and online learning, *Educause Review*; 1(1), 1-12.

<https://vtechworks.lib.vt.edu/bitstream/handle/10919/104648/facdev-article.pdf?sequence=1>

Huayamave, G., Haro, F. y Córdova, N. (2015). Modelos de satisfacción: una alternativa

viable para mejorar la relación con los clientes. *Gaceta Sansana*, 1(5), 58-73.

<https://n9.cl/84x71>

Iravani, M., Nasab, M., Bahmaei, H., Ghanbari, S., Mohaghegh, Z. y Siahkal, S. (2022). The level of satisfaction and quality of E-learning in medical universities of Iran during the epidemic of COVID-19. *Journal of Education and Health Promotion*; 11(9), 1-9.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8893104/pdf/JEHP-11-9.pdf>

Kalinov, T., Georgiev, T., Bliznakova, K., Zlatarov, A. y Kolev, N. (2023). Assessment of students' satisfaction with virtual robotic surgery training. *Journal Heliyon*; 9(1), 1-8.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023000464>

Lobos, K., Bustos, C., Cobo-Rendón, R. y Cisternas, N. (2022). Características psicométricas de un cuestionario de expectativas hacia la educación virtual en estudiantes universitarios durante la pandemia COVID-19. *Formación universitaria*, 15(1), 3-18.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062022000100003>

Malpartida, J., Olmos, D., Ogozi, J. y Cruz, K.. (2021). Mejora del proceso educativo a través de plataformas virtuales. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 248-260.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.17>

Mamaní, 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://orcid.org/0000-0001-7460-2870>

Mancha, E., Casa-Coila, M., Yana, M., Mamani, D. y Mamani, P. (2022). Competencias digitales y satisfacción en logros de aprendizaje de estudiantes universitarios en tiempos de Covid-19. *Comuni@cción*, 13(2), 106-116.

<https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.661>

Mancilla, A., Ángeles, J. y Orozco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios

- con su educación e índice de retención en UICU. *Integración Académica en Psicología*, 7(21), 74-128. <https://n9.cl/6oa9k>
- Marciniak, R. (2016). *Autoevaluación de programas de educación universitaria virtual*. [Tesis de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona]. [https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl\\_10803\\_400023/rm1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl_10803_400023/rm1de1.pdf)
- Martínez, G. y Jiménez, N. (2020). Análisis del uso de las aulas virtuales en la Universidad de Cundinamarca. *Formación Universitaria*, 13(4), 81-92. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000400081>,
- Mejías, A., Reyes, Ó. y Maneiro, N. (2006). Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: aplicación del SERVQUALING en Baja California. *Investigación y ciencia*, 14(34), 36-41. <https://www.redalyc.org/pdf/674/67403407.pdf>
- Melo, C. (2021). *Diseño de ambiente de aprendizaje presencial, con apoyo de plataforma Blended-Learning en la enseñanza del área de matemáticas en grado séptimo de la Institución Educativa Pérez Pallares* [Tesis Doctoral, Universidad Metropolitana de Educación Ciencia y Tecnología] <http://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/5445/Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud (2022). *Coronavirus en el Perú: casos confirmados*. <https://www.gob.pe/8662-ministerio-de-salud-coronavirus-en-el-peru>
- Molka, J. y Deutschmann, M. (2009). *Learning and Teaching in the Virtual World of Second Life*. Tapir academic press. <https://n9.cl/r9dgg>
- Montoya, L., López, M. y Sepúlveda, J. (2014). Satisfacción de los estudiantes universitarios en el uso de ambientes virtuales de aprendizaje basados en la plataforma Moodle. *Research Gate*; 1, 1-12.

[https://www.researchgate.net/publication/317836207\\_Satisfacci3n\\_de\\_los\\_estudiantes\\_universitarios\\_en\\_el\\_uso\\_de\\_ambientes\\_virtuales\\_de\\_aprendizaje\\_basados\\_en\\_la\\_plataforma\\_Moodle](https://www.researchgate.net/publication/317836207_Satisfacci3n_de_los_estudiantes_universitarios_en_el_uso_de_ambientes_virtuales_de_aprendizaje_basados_en_la_plataforma_Moodle)

Morales, J., Fern3ndez, K., y Pulido, J. (2016). Evaluaci3n de t3cnicas de producci3n accesible en cursos masivos, abiertos y en l3nea - MOOC. *Revista CINTEX*, 21(1), 89-112. <https://revistas.pascualbravo.edu.co/index.php/cintex/article/view/11>

Moreno, G., Mart3nez, R., Moreno, M., Fern3ndez, M. y Guadalupe, S., (2018). Acercamiento a las Teor3as del aprendizaje en la Educaci3n Superior. *Revista de Ciencia, Tecnolog3a e Innovaci3n*, 4(1), 48-60.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756396>

Moreyra, L. (2022). *Educaci3n virtual y satisfacci3n de los estudiantes en formaci3n en una escuela de educaci3n superior policial de Chimbote 2022*. [Tesis de maestr3a, Universidad C3sar Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101256/Moreyra\\_MLA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101256/Moreyra_MLA-SD.pdf?sequence=1)

Mu3oz, D. (2020). Educaci3n virtual en pandemia: una perspectiva desde la Venezuela actual. *Revista Educare*, 24(3), 1-10.

<https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/download/1377/1379?inline=1>

Olivera, E. (2020). Satisfacci3n acad3mica de los estudiantes universitarios en el marco de la educaci3n virtual. *Revista Cient3fica de Comunicaci3n Social Bausate*, 2, 16-24.

<http://revistacientifica.bausate.edu.pe/index.php/brc/article/view/33/50>

Organizaci3n Internacional del Trabajo (2020). *Per3: Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*.

[http://www.essalud.gob.pe/mailling/Mailing\\_biblioteca3\\_Peru\\_impacto\\_dela\\_Covid19](http://www.essalud.gob.pe/mailling/Mailing_biblioteca3_Peru_impacto_dela_Covid19)

. pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, (2022). Docentes: *Capacitar a los docentes y educadores*.

<https://www.unesco.org/es/education/teachers>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio, *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Palacios, D. y Córdoba, J. (2021). Percepción de la calidad de la educación superior de la Universidad Tecnológica del Chocó: perspectiva de los estudiantes. *Criterio Libre*, 19(35), 231-251.

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/8374>

Palominos-Belmar, P., Quezada-Llanca, L., Osorio-Rubio, C., Torres-Ortega, J. y Lippi-Valenzuela, L. (2016). Calidad de los servicios según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*; 7(18), 130-143. <https://ries.universia.net/article/view/1132/1777>

Pando, V. (2018). Tendencias didácticas de la educación virtual: Un enfoque interpretativo. *Propósitos y Representaciones*, 6(1), 463-505.

<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n1.167>

Paredes, K. (2022). Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en

- estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4989-5014.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2989](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2989)
- Pinedo-Soria, A. y Albitres-Flores, L. (2020). Educación médica virtual en Perú en tiempos de COVID-19. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 536-537.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-536.pdf>
- Reyna, V., Lescano, G. y Boy, A. (2022). El Conectivismo en el aprendizaje en línea empoderando las competencias comunicativas docentes. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 3(2), 22-30.
- Robbins, S. y Judge, T. (2012). *Essentials of Organizational Behavior*. Pearson Education Inc. [https://web.spcollege.edu/instructors/uploads/16296897dd/MAN\\_3240s1.pdf](https://web.spcollege.edu/instructors/uploads/16296897dd/MAN_3240s1.pdf)
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, 179-200.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodrigues, H., Almeida, F., Figueiredo, V. y Lopes, S. (2019). Tracking e-learning through published papers: a systematic review. *Computers and Education*; 136, 87-9.  
[https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/25052/1/article\\_59593.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/25052/1/article_59593.pdf)
- Saavedra, M., Saavedra, C., Medina, C., Sedamano, M. Saavedra, D. (2022). Aulas híbridas: la nueva normalidad de la educación superior a partir del Covid-19. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*; 12(2), 162-178.  
<https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1044>
- Sadeghi, M. (2019). A shift from classroom to distance Learning: Advantages and Limitations. *International Journal of Research in English Education* ; 4(1), 80-88.

[http://ijreeonline.com/files/site1/user\\_files\\_68bcd6/sadeghi92-A-10-156-1-48ab29c.pdf](http://ijreeonline.com/files/site1/user_files_68bcd6/sadeghi92-A-10-156-1-48ab29c.pdf)

Salgado, O. (2011). El papel de la percepción en la toma en decisiones de la alta dirección.

Iberofórum. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 5(12).

<https://www.redalyc.org/pdf/2110/211022082005.pdf>

Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación Superior: validez de su medición*.

Universidad Sergio Arboleda, Bogotá.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI>

[%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Sánchez-Cabrero, R., Costa-Román, O., Mañoso-Pacheco, L., Novillo-López, M. y

Pericacho-Gómez, F. (2019). Orígenes del conectivismo como nuevo paradigma del aprendizaje en la era digital. *Educación y Humanismo*, 21(36), 121-142.

<http://dx10.17081/eduhum.21.36.3265>

Sanjuán, G., del Castillo, G., Rabell, O., Gomez, M. y Moralez, I. (2021). Satisfacción de

educandos a distancia en tiempos de pandemia. *Archivos del Hospital Universitario*

"General Calixto García", 9(2). 1-5.

<https://revcalixto.sld.cu/index.php/ahcg/article/view/e628/626>

Solorzano, F. y García, A. (2016). Fundamentos del aprendizaje en red desde el

conectivismo y la teoría de la actividad. *Revista Cubana de Educación*

*Superior*, 35(3), 98-112. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000300008&lng=es&tlng=pt)

[43142016000300008&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000300008&lng=es&tlng=pt).

Suasti, C. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases*

*virtuales*. [Tesis de maestría, Escuela Superior de Educación y Ciencias Sociales]

[https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC\\_Relatorio-CLAUDIA%20SUASTI\\_27agosto18.pdf](https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC_Relatorio-CLAUDIA%20SUASTI_27agosto18.pdf)

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2014). *Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014*.

<https://www.sunedu.gob.pe/%20nueva-ley-universitaria-30220-2014/>

Surdez, E., Sandoval, M., Lamoyi, C., (2018) Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores*. 21(1), 9-26.

<http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n1/0123-1294-eded-21-01-00009.pdf>

Tünnermann, C. (2011). El constructivismo y el aprendizaje de los estudiantes Universidades, 21-32. <https://www.redalyc.org/pdf/373/37319199005.pdf>

Valdez, E. (2018), *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en el Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez\\_BEB.pdf?sequence=1&isAllo](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez_BEB.pdf?sequence=1&isAllo)

Velandia, F., Ardón, N., Jara, M., Cárdenas, J. y Pérez, N. (2001). Oportunidad, satisfacción y razones de no uso de los servicios de salud en Colombia, según la encuesta de calidad de vida del DANE. *Revista Colombia Médica*, 32(1), 4-9  
<https://www.redalyc.org/pdf/283/28332102.pdf>

Voronin, D., Saienko, V. y Tolchieva, H. (2020). Digital Transformation of Pedagogical Education at the University. *Atlantis Press Journal*, 4(2), 757-763  
<https://doi.org/10.2991/assehr.k.200509.135>

Zelada, E., La Cruz, O., Vicuña, A. y Acuña, M. (2022). Educación virtual en la universidad peruana: crisis y perspectivas. *Revista San Gregorio*, 1(50), 163-182.  
<https://doi.org/10.36097/rsan.v0i50.1999>.

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la educación virtual y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Existe relación entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Existe relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Existe relación entre las capacidades tecnológicas y sociales del docente y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Educación Virtual</p> <p><b>Dimensiones:</b> -Diseño del curso -Características de las clases -Calidad de la enseñanza -Capacidades tecnológicas y sociales del docente. -Aprendizaje</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción académica</p> <p><b>Dimensiones:</b> -Aspectos generales de la asignatura. -Aspectos relacionados con el profesor-tutor. -Aspectos relacionados con los contenidos. -Aspectos relacionados con la comunicación. -Entorno de aprendizaje.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Método de la investigación</b> Hipotético – deductivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental, de nivel correlacional</p> <p><b>Población:</b> 115 discentes de Medicina Humana de VI y VII ciclos de una universidad privada de Lima.</p> <p><b>Muestra</b> 80 discentes de Medicina Humana de VI y VII ciclos de una universidad privada de Lima.</p>

---

¿Cuál es la relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023?	Lima Metropolitana, 2023. Determinar la relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023.	Existe relación entre el aprendizaje y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023
--	---	--

---

## Anexo 2: Instrumentos

### Instrumento 1: Cuestionario sobre educación virtual

Estimado estudiante, por favor sírvase responder los siguientes enunciados, los cuales son para valorar sus percepciones hacia la educación virtual, no hay respuestas malas o buenas, para responder lea detenidamente cada pregunta y responda qué tanto el enunciado concuerda con su apreciación. Por favor contesta todos los enunciados. Evita detenerte en cada pregunta; si en alguna tienes dudas, anota tu primera impresión.

En cada afirmación marca de 1 a 5 (usa el 3 el menor número de veces que sea posible) teniendo en cuenta que:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Item	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Diseño del curso</b>						
1	La organización y secuencia de los cursos o las materias es adecuada y se ajusta a las condiciones de la formación virtual.					
2	El ritmo de los cursos o las materias fue adecuado y pertinente en beneficio de un aprendizaje efectivo.					
3	El nivel de exigencia académica dentro de los cursos o las materias fue el adecuado conforme a las circunstancias económicas y sociales, y al modelo de educación virtual					
4	Los compromisos y tareas asignadas dentro de los cursos o las materias se ajustaron a las necesidades socio-económicas del momento y a la educación virtual.					
5	La bibliografía recomendada y enviada como parte de los cursos o las materias, fue adecuada, pertinente e interesante					
<b>DIMENSIÓN 2: Características de las clases</b>						
6	Las explicaciones de los docentes sobre los contenidos básicos y demás temáticas durante las clases, fueron interesantes y atractivas.					
7	Las clases de los docentes despertaron el interés de los estudiantes por los contenidos y temáticas de los cursos o las materias					
8	Las clases de los docentes promovieron la motivación de los estudiantes hacia el curso o la materia.					
9	Las clases de los docentes promovieron la participación activa y dinámica de los estudiantes dentro de los cursos o las materias					
10	Los recursos y medios educativos empleados por los docentes durante el desarrollo de sus clases fueron pertinentes y atractivos.					
<b>DIMENSIÓN 3: Calidad de la enseñanza</b>						

11	La actitud de los docentes fue adecuada y coherente con las necesidades de los estudiantes y promovió su enseñanza.					
12	Los docentes fueron empáticos con los estudiantes en el marco de la formación virtual, favoreciendo la enseñanza					
13	Los contenidos e información empleados seleccionados por los docentes, fueron atractivos y favorecieron la enseñanza					
14	Los procedimientos diseñados por los docentes potencializaron la enseñanza de las habilidades y competencias de los estudiantes.					
15	El discurso de los docentes (lenguaje expresivo) durante sus clases, fue claro, preciso e interesante.					
16	El manejo de las clases virtuales por parte de los docentes fue adecuado y satisfactorio.					
<b>DIMENSIÓN 4: Capacidades tecnológicas y sociales del docente</b>						
17	Los docentes mostraron capacidades suficientes para el manejo de las plataformas que mediaron las clases.					
18	Los docentes mostraron capacidades suficientes en el manejo de redes de comunicación para favorecer el diálogo y los procesos formativos.					
19	Los docentes emplearon diferentes recursos virtuales y digitales para apoyar el proceso de formación con los estudiantes.					
<b>DIMENSIÓN 5: Aprendizaje</b>						
20	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió la autonomía del estudiante.					
21	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el aprendizaje efectivo de los estudiantes.					
22	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, los estudiantes desarrollaron las habilidades y competencias esperadas para el curso.					
23	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el manejo y control de las emociones de los estudiantes.					
24	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, me encuentro satisfecho con el aprendizaje construido.					

### Instrumento 2: Cuestionario sobre la satisfacción estudiantil universitaria

Estimado estudiante, por favor sírvase responder los siguientes enunciados, los cuales son para valorar el nivel de satisfacción que percibe con los servicios que recibe de su universidad, no hay respuestas malas o buenas, para responder lea detenidamente cada pregunta y responda qué tanto el enunciado concuerda con su apreciación. Por favor conteste todos los enunciados.

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

N°	Item	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN 1: Aspectos generales de la asignatura</b>					
1	El programa de la asignatura ha sido adecuado				
2	Considero que están claramente indicadas desde el inicio las fechas de realización de las actividades propuestas en la asignatura (cronograma)				
3	Considero que la asignatura tiene estructura, organización, y una planificación clara				
<b>DIMENSIÓN 2: Aspectos relacionados con el docente-tutor</b>					
4	El profesor me facilitó la comprensión de las cuestiones técnicas de la plataforma.				
5	Considero adecuada la explicación de las normas de funcionamiento por parte del profesor sobre el entorno formativo.				
6	El profesor poseía un buen dominio de su curso.				
7	El profesor nos estimuló para la participación				
8	Cuando fue necesario, el profesor dio información y explicó los contenidos presentado				
9	El profesor mostró valoraciones adecuadas sobre las actividades realizadas.				
10	Considero adecuada la utilización de los diferentes recursos online por parte del profesor.				
11	El profesor promueve el uso de todos los servicios que ofrece la plataforma: calendario, chat, correo, entrega de actividades, foro, publicaciones, entre otros.				
12	El profesor del curso tiene un buen dominio de la plataforma.				
13	El profesor de la asignatura posee buena disposición e interés hacia este tipo de formación online				
14	El profesor de la asignatura respondió dudas y consultas de manera adecuada y oportuna				
15	El profesor señaló la necesidad de completar el espacio de “perfil de usuario” para facilitar el intercambio entre los diferentes alumnos que formábamos parte de la asignatura				

16	El profesor propició la realización de las actividades para facilitar el conocimiento entre los diferentes alumnos que formábamos parte de los módulos online				
<b>DIMENSIÓN 3: Aspectos relacionados con los contenidos de curso</b>					
17	Los trabajos y las prácticas de las diferentes unidades y sus temas asociados han sido valiosos para poner en marcha los conocimientos adquiridos				
18	Considero que el número de actividades o tareas durante el transcurso de la asignatura fueron adecuadas				
19	Considero que los casos prácticos presentados fueron adecuados				
20	Considero que las evaluaciones versaban sobre los contenidos y actividades realizadas.				
21	La relación entre los objetivos y los contenidos ofrecidos fue apropiada				
22	La relación entre la temporalidad y los contenidos ofrecidos fue apropiada				
23	Los diferentes contenidos que se presentan son actuales				
24	El volumen de información es suficiente para la formación en los diferentes contenidos presentados				
25	Los contenidos presentados han sido fáciles de comprender				
26	La originalidad de los contenidos ofrecidos creo que era adecuada				
27	Considero que el interés de los contenidos desde un punto de vista teórico era apropiado				
28	El interés de los contenidos desde un punto de vista práctico era adecuado				
29	Considero que los contenidos son agradables				
30	Considero adecuada la calidad tanto científica como didáctica-educativa de los contenidos abordados				
31	Considero que los contenidos fueron suficientes				
32	El tiempo de dedicación que requiero para la preparación y realización de las actividades o trabajos de la asignatura en la plataforma me parece adecuado				
<b>DIMENSIÓN 4: Aspectos relacionados con la comunicación</b>					
33	La comunicación con el profesor ha sido fluida y oportuna				
34	La comunicación con el profesor me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat,...)				
35	Me ha resultado sencilla la comunicación online con el resto de mis compañeros del entorno				
36	Considero que utilizo todos los servicios que ofrece la plataforma (cartelera, calendario, chat, correo, entrega de actividades, foro, publicaciones)				
37	Considero que uso el foro de la plataforma de manera adecuada				
38	Considero que uso el espacio para la entrega de “Actividades” de la plataforma de manera adecuada				
39	Considero que uso el espacio “publicaciones” de la plataforma de manera adecuada.				

<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual</b>				
40	El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender			
41	Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella			
42	La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores,...) considero es adecuada			
43	Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos,...)			
44	Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc.) han sido adecuados			
45	La descarga o subida de archivos a la plataforma ha sido sencilla			
46	La flexibilidad de trabajar en la asignatura a cualquier hora me permitió un mejor desempeño			

## Anexo 3: Validez del instrumento

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: EDUCACION VIRTUAL</b>								
<b>Dimensión 1: Diseño del curso/materia</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización y secuencia de los cursos o las materias es adecuada y se ajusta a las condiciones de la formación virtual.	X		X		X		
2	El ritmo de los cursos o las materias fue adecuado y pertinente en beneficio de un aprendizaje efectivo.	X		X		X		
3	El nivel de exigencia académica dentro de los cursos o las materias fue el adecuado conforme a las circunstancias económicas y sociales, y al modelo de educación virtual.	X		X		X		
4	Los compromisos y tareas asignadas dentro de los cursos o las materias se ajustaron a las necesidades socio-económicas del momento y a la educación virtual.	X		X		X		
5	La bibliografía recomendada y enviada como parte de los cursos o las materias, fue adecuada, pertinente e interesante.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Características de las clases</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las explicaciones de los docentes sobre los contenidos básicos y demás temáticas durante las clases, fueron interesantes y atractivas.	X		X		X		
7	Las clases de los docentes despertaron el interés de los estudiantes por los contenidos y temáticas de los cursos o las materias.	X		X		X		
8	Las clases de los docentes promovieron la motivación de los estudiantes hacia el curso o la materia.	X		X		X		
9	Las clases de los docentes promovieron la participación activa y dinámica de los estudiantes dentro de los cursos o las materias.	X		X		X		
10	Los recursos y medios educativos empleados por los docentes durante el desarrollo de sus clases fueron pertinentes y atractivos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Calidad de enseñanza</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La actitud de los docentes fue adecuada y coherente con las necesidades de los estudiantes y promovió su enseñanza.	X		X		X		
12	Los docentes fueron empáticos con los estudiantes en el marco de la formación virtual, favoreciendo la enseñanza.	X		X		X		
13	Los contenidos e información empleados seleccionados por los docentes, fueron atractivos y favorecieron la enseñanza.	X		X		X		
14	Los procedimientos diseñados por los docentes potencializaron la enseñanza de las habilidades y competencias de los estudiantes.	X		X		X		
15	El discurso de los docentes (lenguaje expresivo) durante sus clases, fue claro, preciso e interesante.	X		X		X		
16	El manejo de las clases virtuales por parte de los docentes fue adecuado y satisfactorio.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Capacidades tecnológicas y sociales del docente</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los docentes mostraron capacidades suficientes para el manejo de las plataformas que mediaron las clases.	X		X		X		
18	Los docentes mostraron capacidades suficientes en el manejo de redes de comunicación para favorecer el diálogo y los procesos formativos.	X		X		X		
19	Los docentes emplearon diferentes recursos virtuales y digitales para apoyar el proceso de formación con los estudiantes.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Aprendizaje</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió la autonomía del estudiante.	X		X		X		
21	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el aprendizaje efectivo de los estudiantes.	X		X		X		
22	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, los estudiantes desarrollaron las habilidades y competencias esperadas para el curso.	X		X		X		
23	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el manejo y control de las emociones de los estudiantes.	X		X		X		
24	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, me encuentro satisfecho con el aprendizaje construido.	X		X		X		

VARIABLE 2: SATISFACCION ACADEMICA						
Dimensión 1: Aspectos generales de la asignatura						
	Si	No	Si	No	Si	No
25	X		X		X	
26	X		X		X	
27	X		X		X	
Dimensión 2: Aspectos relacionados con el docente-tutor						
28	X		X		X	
29	X		X		X	
30	X		X		X	
31	X		X		X	
32	X		X		X	
33	X		X		X	
34	X		X		X	
35	X		X		X	
36	X		X		X	
37	X		X		X	

38	X		X		X	
39	X		X		X	
40	X		X		X	
Dimensión 3: Aspectos relacionados con los contenidos de curso						
41	X		X		X	
42	X		X		X	
43	X		X		X	
44	X		X		X	
45	X		X		X	
46	X		X		X	
47	X		X		X	
48	X		X		X	
49	X		X		X	
50	X		X		X	
51	X		X		X	
52	X		X		X	

53	Considero que los contenidos son agradables	X		X		X	
54	Considero adecuada la calidad tanto científica como didáctica-educativa de los contenidos abordados	X		X		X	
55	Considero que los contenidos fueron suficientes	X		X		X	
56	El tiempo de dedicación que requiero para la preparación y realización de las actividades o trabajos de la asignatura en la plataforma me parece adecuado	X		X		X	
	<b>Dimensión 4: Aspectos relacionados con la comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No
57	La comunicación con el profesor ha sido fluida y oportuna	X		X		X	
58	La comunicación con el profesor me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat,...	X		X		X	
59	Me ha resultado sencilla la comunicación online con el resto de mis compañeros del entorno	X		X		X	
60	Considero que utilizo todos los servicios que ofrece la plataforma (cartelera, calendario, chat, correo, entrega de actividades, foro, publicaciones)	X		X		X	
61	Considero que uso el foro de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
62	Considero que uso el espacio para la entrega de "Actividades" de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
63	Considero que uso el espacio "publicaciones" de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
	<b>Dimensión 5: Aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual</b>	Si	No	Si	No	Si	No
64	El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender	X		X		X	
65	Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella	X		X		X	
66	La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores,...) considero es adecuada	X		X		X	
67	Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos,...)	X		X		X	
68	Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc.) han sido adecuados	X		X		X	
69	La descarga o subida de archivos a la plataforma ha sido sencilla	X		X		X	
70	La flexibilidad de trabajar en la asignatura a cualquier hora me permitió un mejor desempeño	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ x ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Yakov Quinteros Gómez.....

DNI:.....41147993.....

Especialidad del validador: Doctor en educación .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de Octubre del 2021..



N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>4</sup>		Relevancia <sup>4</sup>		Claridad <sup>5</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: EDUCACION VIRTUAL</b>								
<b>Dimensión 1: Diseño del curso/materia</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización y secuencia de los cursos o las materias es adecuada y se ajusta a las condiciones de la formación virtual.	X		X		X		
2	El ritmo de los cursos o las materias fue adecuado y pertinente en beneficio de un aprendizaje efectivo.	X		X		X		
3	El nivel de exigencia académica dentro de los cursos o las materias fue el adecuado conforme a las circunstancias económicas y sociales, y al modelo de educación virtual.	X		X		X		
4	Los compromisos y tareas asignadas dentro de los cursos o las materias se ajustaron a las necesidades socio-económicas del momento y a la educación virtual.	x		X		X		
5	La bibliografía recomendada y enviada como parte de los cursos o las materias, fue adecuada, pertinente e interesante.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Características de las clases</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las explicaciones de los docentes sobre los contenidos básicos y demás temáticas durante las clases, fueron interesantes y atractivas.	X		X		X		
7	Las clases de los docentes despertaron el interés de los estudiantes por los contenidos y temáticas de los cursos o las materias.	X		X		X		
8	Las clases de los docentes promovieron la motivación de los estudiantes hacia el curso o la materia.	X		X		X		
9	Las clases de los docentes promovieron la participación activa y dinámica de los estudiantes dentro de los cursos o las materias.	X		X		X		
10	Los recursos y medios educativos empleados por los docentes durante el desarrollo de sus clases fueron pertinentes y atractivos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Calidad de enseñanza</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La actitud de los docentes fue adecuada y coherente con las necesidades de los estudiantes y promovió su enseñanza.	X		X		X		

12	Los docentes fueron empáticos con los estudiantes en el marco de la formación virtual, favoreciendo la enseñanza.	X		X		X		
13	Los contenidos e información empleados seleccionados por los docentes, fueron atractivos y favorecieron la enseñanza.	X		X		X		
14	Los procedimientos diseñados por los docentes potencializaron la enseñanza de las habilidades y competencias de los estudiantes.	X		X		X		
15	El discurso de los docentes (lenguaje expresivo) durante sus clases, fue claro, preciso e interesante.	X		X		X		
16	El manejo de las clases virtuales por parte de los docentes fue adecuado y satisfactorio.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Capacidades tecnológicas y sociales del docente</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los docentes mostraron capacidades suficientes para el manejo de las plataformas que mediaron las clases.	X		X		X		
18	Los docentes mostraron capacidades suficientes en el manejo de redes de comunicación para favorecer el diálogo y los procesos formativos.	X		X		X		
19	Los docentes emplearon diferentes recursos virtuales y digitales para apoyar el proceso de formación con los estudiantes.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Aprendizaje</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió la autonomía del estudiante.	X		X		X		
21	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el aprendizaje efectivo de los estudiantes.	X		X		X		
22	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, los estudiantes desarrollaron las habilidades y competencias esperadas para el curso.	X		X		X		
23	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el manejo y control de las emociones de los estudiantes.	X		X		X		
24	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, me encuentro satisfecho con el aprendizaje construido.	X		X		X		

VARIABLE 2: SATISFACCION ACADEMICA						
Dimensión 1: Aspectos generales de la asignatura						
	Si	No	Si	No	Si	No
25	X		X		X	
26	X		X		X	
27	X		X		X	
Dimensión 2: Aspectos relacionados con el docente-tutor						
	Si	No	Si	No	Si	No
28	X		X		X	
29	X		X		X	
30	X		X		X	
31	X		X		X	
32	X		X		X	
33	X		X		X	
34	X		X		X	
35	X		X		X	
36	X		X		X	
37	X		X		X	

38	X		X		X	
39	X		X		X	
40	X		X		X	
Dimensión 3: Aspectos relacionados con los contenidos de curso						
	Si	No	Si	No	Si	No
41	X		X		X	
42	X		X		X	
43	X		X		X	
44	X		X		X	
45	X		X		X	
46	X		X		X	
47	X		X		X	
48	X		X		X	
49	X		X		X	
50	X		X		X	
51	X		X		X	
52	X		X		X	

53	Considero que los contenidos son agradables	X		X		X	
54	Considero adecuada la calidad tanto científica como didáctica-educativa de los contenidos abordados	X		X		X	
55	Considero que los contenidos fueron suficientes	X		X		X	
56	El tiempo de dedicación que requiero para la preparación y realización de las actividades o trabajos de la asignatura en la plataforma me parece adecuado	X		X		X	
	<b>Dimensión 4: Aspectos relacionados con la comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No
57	La comunicación con el profesor ha sido fluida y oportuna	X		X		X	
58	La comunicación con el profesor me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat,...	X		X		X	
59	Me ha resultado sencilla la comunicación online con el resto de mis compañeros del entorno	X		X		X	
60	Considero que utilizo todos los servicios que ofrece la plataforma (cartelera, calendario, chat, correo, entrega de actividades, foro, publicaciones)	X		X		X	
61	Considero que uso el foro de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
62	Considero que uso el espacio para la entrega de "Actividades" de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
63	Considero que uso el espacio "publicaciones" de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
	<b>Dimensión 5: Aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual</b>	Si	No	Si	No	Si	No
64	El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender	X		X		X	
65	Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella	X		X		X	
66	La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores,...) considero es adecuada	X		X		X	
67	Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos,...)	X		X		X	

68	Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc.) han sido adecuados	X		X		X	
69	La descarga o subida de archivos a la plataforma ha sido sencilla	X		X		X	
70	La flexibilidad de trabajar en la asignatura a cualquier hora me permitió un mejor desempeño	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:                   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Augusto César Mescua Figueroa

DNI:09929084

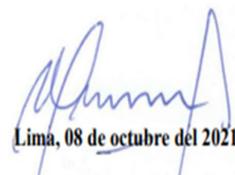
Especialidad del validador: Metodólogo y docente investigador Renacyt Registro: P00242

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Lima, 08 de octubre del 2021

Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>4</sup>		Relevancia <sup>4</sup>		Claridad <sup>5</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: EDUCACION VIRTUAL</b>								
<b>Dimensión 1: Diseño del curso/materia</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización y secuencia de los cursos o las materias es adecuada y se ajusta a las condiciones de la formación virtual.	X		X		X		
2	El ritmo de los cursos o las materias fue adecuado y pertinente en beneficio de un aprendizaje efectivo.	X		X		X		
3	El nivel de exigencia académica dentro de los cursos o las materias fue el adecuado conforme a las circunstancias económicas y sociales, y al modelo de educación virtual.	X		X		X		
4	Los compromisos y tareas asignadas dentro de los cursos o las materias se ajustaron a las necesidades socio-económicas del momento y a la educación virtual.	X		X		X		
5	La bibliografía recomendada y enviada como parte de los cursos o las materias, fue adecuada, pertinente e interesante.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Características de las clases</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las explicaciones de los docentes sobre los contenidos básicos y demás temáticas durante las clases, fueron interesantes y atractivas.	X		X		X		
7	Las clases de los docentes despertaron el interés de los estudiantes por los contenidos y temáticas de los cursos o las materias.	X		X		X		
8	Las clases de los docentes promovieron la motivación de los estudiantes hacia el curso o la materia.	X		X		X		
9	Las clases de los docentes promovieron la participación activa y dinámica de los estudiantes dentro de los cursos o las materias.	X		X		X		
10	Los recursos y medios educativos empleados por los docentes durante el desarrollo de sus clases fueron pertinentes y atractivos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Calidad de enseñanza</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La actitud de los docentes fue adecuada y coherente con las necesidades de los estudiantes y promovió su enseñanza.	X		X		X		

12	Los docentes fueron empáticos con los estudiantes en el marco de la formación virtual, favoreciendo la enseñanza.	X		X		X		
13	Los contenidos e información empleados seleccionados por los docentes, fueron atractivos y favorecieron la enseñanza.	X		X		X		
14	Los procedimientos diseñados por los docentes potencializaron la enseñanza de las habilidades y competencias de los estudiantes.	X		X		X		
15	El discurso de los docentes (lenguaje expresivo) durante sus clases, fue claro, preciso e interesante.	X		X		X		
16	El manejo de las clases virtuales por parte de los docentes fue adecuado y satisfactorio.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Capacidades tecnológicas y sociales del docente</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los docentes mostraron capacidades suficientes para el manejo de las plataformas que mediaron las clases.	X		X		X		
18	Los docentes mostraron capacidades suficientes en el manejo de redes de comunicación para favorecer el diálogo y los procesos formativos.	X		X		X		
19	Los docentes emplearon diferentes recursos virtuales y digitales para apoyar el proceso de formación con los estudiantes.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Aprendizaje</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió la autonomía del estudiante.	X		X		X		
21	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el aprendizaje efectivo de los estudiantes.	X		X		X		
22	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, los estudiantes desarrollaron las habilidades y competencias esperadas para el curso.	X		X		X		
23	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el manejo y control de las emociones de los estudiantes.	X		X		X		
24	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, me encuentro satisfecho con el aprendizaje construido.	X		X		X		

VARIABLE 2: SATISFACCION ACADEMICA						
Dimensión 1: Aspectos generales de la asignatura						
	Si	No	Si	No	Si	No
25	X		X		X	
26	X		X		X	
27	X		X		X	
Dimensión 2: Aspectos relacionados con el docente-tutor						
	Si	No	Si	No	Si	No
28	X		X		X	
29	X		X		X	
30	X		X		X	
31	X		X		X	
32	X		X		X	
33	X		X		X	
34	X		X		X	
35	X		X		X	
36	X		X		X	
37	X		X		X	

38	X		X		X	
39	X		X		X	
40	X		X		X	
Dimensión 3: Aspectos relacionados con los contenidos de curso						
	Si	No	Si	No	Si	No
41	X		X		X	
42	X		X		X	
43	X		X		X	
44	X		X		X	
45	X		X		X	
46	X		X		X	
47	X		X		X	
48	X		X		X	
49	X		X		X	
50	X		X		X	
51	X		X		X	
52	X		X		X	

53	Considero que los contenidos son agradables	X		X		X	
54	Considero adecuada la calidad tanto científica como didáctica-educativa de los contenidos abordados	X		X		X	
55	Considero que los contenidos fueron suficientes	X		X		X	
56	El tiempo de dedicación que requiero para la preparación y realización de las actividades o trabajos de la asignatura en la plataforma me parece adecuado	X		X		X	
	<b>Dimensión 4: Aspectos relacionados con la comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No
57	La comunicación con el profesor ha sido fluida y oportuna	X		X		X	
58	La comunicación con el profesor me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat,...	X		X		X	
59	Me ha resultado sencilla la comunicación online con el resto de mis compañeros del entorno	X		X		X	
60	Considero que utilizo todos los servicios que ofrece la plataforma (cartelera, calendario, chat, correo, entrega de actividades, foro, publicaciones)	X		X		X	
61	Considero que uso el foro de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
62	Considero que uso el espacio para la entrega de "Actividades" de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
63	Considero que uso el espacio "publicaciones" de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
	<b>Dimensión 5: Aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual</b>	Si	No	Si	No	Si	No
64	El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender	X		X		X	
65	Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella	X		X		X	
66	La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores,...) considero es adecuada	X		X		X	
67	Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos,...)	X		X		X	

68	Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc.) han sido adecuados	X		X		X	
69	La descarga o subida de archivos a la plataforma ha sido sencilla	X		X		X	
70	La flexibilidad de trabajar en la asignatura a cualquier hora me permitió un mejor desempeño	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Levantar las Observaciones

Opinión de aplicabilidad:                   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Patricia María Ramos Vera.

DNI: 10752275

Especialidad del validador: Temático

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 15 de octubre del 2021



Patricia María Ramos Vera.  
Firma del experto informante

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>4</sup>		Relevancia <sup>4</sup>		Claridad <sup>5</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: EDUCACION VIRTUAL</b>								
<b>Dimensión 1: Diseño del curso/materia</b>								
1	La organización y secuencia de los cursos o las materias es adecuada y se ajusta a las condiciones de la formación virtual.	X		X		X		
2	El ritmo de los cursos o las materias fue adecuado y pertinente en beneficio de un aprendizaje efectivo.	X		X		X		
3	El nivel de exigencia académica dentro de los cursos o las materias fue el adecuado conforme a las circunstancias económicas y sociales, y al modelo de educación virtual.	X		X		X		
4	Los compromisos y tareas asignadas dentro de los cursos o las materias se ajustaron a las necesidades socio-económicas del momento y a la educación virtual.	X		X		X		
5	La bibliografía recomendada y enviada como parte de los cursos o las materias, fue adecuada, pertinente e interesante.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Características de las clases</b>								
6	Las explicaciones de los docentes sobre los contenidos básicos y demás temáticas durante las clases, fueron interesantes y atractivas.	X		X		X		
7	Las clases de los docentes despertaron el interés de los estudiantes por los contenidos y temáticas de los cursos o las materias.	X		X		X		
8	Las clases de los docentes promovieron la motivación de los estudiantes hacia el curso o la materia.	X		X		X		
9	Las clases de los docentes promovieron la participación activa y dinámica de los estudiantes dentro de los cursos o las materias.	X		X		X		
10	Los recursos y medios educativos empleados por los docentes durante el desarrollo de sus clases fueron pertinentes y atractivos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Calidad de enseñanza</b>								
11	La actitud de los docentes fue adecuada y coherente con las necesidades de los estudiantes y promovió su enseñanza.	X		X		X		

12	Los docentes fueron empáticos con los estudiantes en el marco de la formación virtual, favoreciendo la enseñanza.	X		X		X		
13	Los contenidos e información empleados seleccionados por los docentes, fueron atractivos y favorecieron la enseñanza.	X		X		X		
14	Los procedimientos diseñados por los docentes potencializaron la enseñanza de las habilidades y competencias de los estudiantes.	X		X		X		
15	El discurso de los docentes (lenguaje expresivo) durante sus clases, fue claro, preciso e interesante.	X		X		X		
16	El manejo de las clases virtuales por parte de los docentes fue adecuado y satisfactorio.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Capacidades tecnológicas y sociales del docente</b>								
17	Los docentes mostraron capacidades suficientes para el manejo de las plataformas que mediaron las clases.	X		X		X		
18	Los docentes mostraron capacidades suficientes en el manejo de redes de comunicación para favorecer el diálogo y los procesos formativos.	X		X		X		
19	Los docentes emplearon diferentes recursos virtuales y digitales para apoyar el proceso de formación con los estudiantes.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Aprendizaje</b>								
20	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió la autonomía del estudiante.	X		X		X		
21	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el aprendizaje efectivo de los estudiantes.	X		X		X		
22	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, los estudiantes desarrollaron las habilidades y competencias esperadas para el curso.	X		X		X		
23	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el manejo y control de las emociones de los estudiantes.	X		X		X		
24	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, me encuentro satisfecho con el aprendizaje construido.	X		X		X		

VARIABLE 2: SATISFACCION ACADEMICA						
Dimensión 1: Aspectos generales de la asignatura						
	Si	No	Si	No	Si	No
25	X		X		X	
26	X		X		X	
27	X		X		X	
Dimensión 2: Aspectos relacionados con el docente-tutor						
	Si	No	Si	No	Si	No
28	X		X		X	
29	X		X		X	
30	X		X		X	
31	X		X		X	
32	X		X		X	
33	X		X		X	
34	X		X		X	
35	X		X		X	
36	X		X		X	
37	X		X		X	

38	X		X		X	
39	X		X		X	
40	X		X		X	
Dimensión 3: Aspectos relacionados con los contenidos de curso						
	Si	No	Si	No	Si	No
41	X		X		X	
42	X		X		X	
43	X		X		X	
44	X		X		X	
45	X		X		X	
46	X		X		X	
47	X		X		X	
48	X		X		X	
49	X		X		X	
50	X		X		X	
51	X		X		X	
52	X		X		X	

53	Considero que los contenidos son agradables	X		X		X	
54	Considero adecuada la calidad tanto científica como didáctica-educativa de los contenidos abordados	X		X		X	
55	Considero que los contenidos fueron suficientes	X		X		X	
56	El tiempo de dedicación que requiero para la preparación y realización de las actividades o trabajos de la asignatura en la plataforma me parece adecuado	X		X		X	
	<b>Dimensión 4: Aspectos relacionados con la comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No
57	La comunicación con el profesor ha sido fluida y oportuna	X		X		X	
58	La comunicación con el profesor me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat,...	X		X		X	
59	Me ha resultado sencilla la comunicación online con el resto de mis compañeros del entorno	X		X		X	
60	Considero que utilizo todos los servicios que ofrece la plataforma (cartelera, calendario, chat, correo, entrega de actividades, foro, publicaciones)	X		X		X	
61	Considero que uso el foro de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
62	Considero que uso el espacio para la entrega de "Actividades" de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
63	Considero que uso el espacio "publicaciones" de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
	<b>Dimensión 5: Aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual</b>	Si	No	Si	No	Si	No
64	El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender	X		X		X	
65	Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella	X		X		X	
66	La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores,...) considero es adecuada	X		X		X	
67	Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos,...)	X		X		X	

68	Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc.) han sido adecuados	X		X		X	
69	La descarga o subida de archivos a la plataforma ha sido sencilla	X		X		X	
70	La flexibilidad de trabajar en la asignatura a cualquier hora me permitió un mejor desempeño	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x]      Aplicable después de corregir [ \_]      No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Melba Vásquez Tomás

DNI:09495221

Especialidad del validador: **Doctora en educación**

06 de Octubre del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE 1: EDUCACION VIRTUAL</b>								
<b>Dimensión 1: Diseño del curso/materia</b>								
1	La organización y secuencia de los cursos o las materias es adecuada y se ajusta a las condiciones de la formación virtual.	X		X		X		
2	El ritmo de los cursos o las materias fue adecuado y pertinente en beneficio de un aprendizaje efectivo.	X		X		X		
3	El nivel de exigencia académica dentro de los cursos o las materias fue el adecuado conforme a las circunstancias económicas y sociales, y al modelo de educación virtual.	X		X		X		
4	Los compromisos y tareas asignadas dentro de los cursos o las materias se ajustaron a las necesidades socio-económicas del momento y a la educación virtual.	X		X		X		
5	La bibliografía recomendada y enviada como parte de los cursos o las materias, fue adecuada, pertinente e interesante.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Características de las clases</b>								
6	Las explicaciones de los docentes sobre los contenidos básicos y demás temáticas durante las clases, fueron interesantes y atractivas.	X		X		X		
7	Las clases de los docentes despertaron el interés de los estudiantes por los contenidos y temáticas de los cursos o las materias.	X		X		X		
8	Las clases de los docentes promovieron la motivación de los estudiantes hacia el curso o la materia.	X		X		X		
9	Las clases de los docentes promovieron la participación activa y dinámica de los estudiantes dentro de los cursos o las materias.	X		X		X		
10	Los recursos y medios educativos empleados por los docentes durante el desarrollo de sus clases fueron pertinentes y atractivos.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Calidad de enseñanza</b>								
11	La actitud de los docentes fue adecuada y coherente con las necesidades de los estudiantes y promovió su enseñanza.	X		X		X		

12	Los docentes fueron empáticos con los estudiantes en el marco de la formación virtual, favoreciendo la enseñanza.	X		X		X		
13	Los contenidos e información empleados seleccionados por los docentes, fueron atractivos y favorecieron la enseñanza.	X		X		X		
14	Los procedimientos diseñados por los docentes potencializaron la enseñanza de las habilidades y competencias de los estudiantes.	X		X		X		
15	El discurso de los docentes (lenguaje expresivo) durante sus clases, fue claro, preciso e interesante.	X		X		X		
16	El manejo de las clases virtuales por parte de los docentes fue adecuado y satisfactorio.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Capacidades tecnológicas y sociales del docente</b>								
17	Los docentes mostraron capacidades suficientes para el manejo de las plataformas que mediaron las clases.	X		X		X		
18	Los docentes mostraron capacidades suficientes en el manejo de redes de comunicación para favorecer el diálogo y los procesos formativos.	X		X		X		
19	Los docentes emplearon diferentes recursos virtuales y digitales para apoyar el proceso de formación con los estudiantes.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Aprendizaje</b>								
20	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió la autonomía del estudiante.	X		X		X		
21	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el aprendizaje efectivo de los estudiantes.	X		X		X		
22	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, los estudiantes desarrollaron las habilidades y competencias esperadas para el curso.	X		X		X		
23	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, se promovió el manejo y control de las emociones de los estudiantes.	X		X		X		
24	Como resultado de la enseñanza de los docentes en el marco de la educación virtual, me encuentro satisfecho con el aprendizaje construido.	X		X		X		

VARIABLE 2: SATISFACCION ACADEMICA						
Dimensión 1: Aspectos generales de la asignatura						
	Si	No	Si	No	Si	No
25	X		X		X	
26	X		X		X	
27	X		X		X	
Dimensión 2: Aspectos relacionados con el docente-tutor						
	Si	No	Si	No	Si	No
28	X		X		X	
29	X		X		X	
30	X		X		X	
31	X		X		X	
32	X		X		X	
33	X		X		X	
34	X		X		X	
35	X		X		X	
36	X		X		X	
37	X		X		X	

38	X		X		X	
39	X		X		X	
40	X		X		X	
Dimensión 3: Aspectos relacionados con los contenidos de curso						
	Si	No	Si	No	Si	No
41	X		X		X	
42	X		X		X	
43	X		X		X	
44	X		X		X	
45	X		X		X	
46	X		X		X	
47	X		X		X	
48	X		X		X	
49	X		X		X	
50	X		X		X	
51	X		X		X	
52	X		X		X	

53	Considero que los contenidos son agradables	X		X		X	
54	Considero adecuada la calidad tanto científica como didáctica-educativa de los contenidos abordados	X		X		X	
55	Considero que los contenidos fueron suficientes	X		X		X	
56	El tiempo de dedicación que requiero para la preparación y realización de las actividades o trabajos de la asignatura en la plataforma me parece adecuado	X		X		X	
	<b>Dimensión 4: Aspectos relacionados con la comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No
57	La comunicación con el profesor ha sido fluida y oportuna	X		X		X	
58	La comunicación con el profesor me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat,...	X		X		X	
59	Me ha resultado sencilla la comunicación online con el resto de mis compañeros del entorno	X		X		X	
60	Considero que utilizo todos los servicios que ofrece la plataforma (cartelera, calendario, chat, correo, entrega de actividades, foro, publicaciones)	X		X		X	
61	Considero que uso el foro de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
62	Considero que uso el espacio para la entrega de "Actividades" de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
63	Considero que uso el espacio "publicaciones" de la plataforma de manera adecuada	X		X		X	
	<b>Dimensión 5: Aspectos relacionados con la plataforma o entorno virtual</b>	Si	No	Si	No	Si	No
64	El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender	X		X		X	
65	Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella	X		X		X	
66	La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores,...) considero es adecuada	X		X		X	
67	Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos,...)	X		X		X	

68	Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc.) han sido adecuados	X		X		X	
69	La descarga o subida de archivos a la plataforma ha sido sencilla	X		X		X	
70	La flexibilidad de trabajar en la asignatura a cualquier hora me permitió un mejor desempeño	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: HUAITA ACHA DELSI MARIELA

DNI: 08876743

Especialidad del validador: RENACYT

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de octubre del 2021



Firma

## Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	24

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	46

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 11 de abril de 2023.

Investigador(a)

Rosa María Chávez Rosales  
**Exp. N°: 0404-2023**

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “Educación Virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023” **Versión 01** con **fecha 20/01/2023**.
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01** con **fecha 20/01/2023**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Rosa María Chávez Rosales y a los investigadores colaboradores (no aplica)

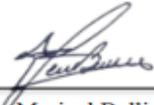
La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
 Yenny Marisol Bellido Fuente  
**Presidenta del CIEI- UPNW**



Avenida República de Chile N°432. Jesús María  
 Universidad Privada Norbert Wiener  
 Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698  
 Correo: [comite.etica@unwienersda.pe](mailto:comite.etica@unwienersda.pe)

## Anexo 6: Formato de consentimiento informado

### Consentimiento informado en un estudio de investigación

**Título de proyecto de investigación** : Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023

**Investigador** : Rosa Maria, Chávez Rosales

**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

---

#### Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio de investigación titulado: “Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de medicina de una universidad privada de Lima Metropolitana, 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW). El propósito de este estudio es determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción académica en estudiantes de medicina. Su ejecución ayudará a/permitirá encontrar una posible relación entre estas dos variables y establecer bases para futuras investigaciones.

#### Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Explicación a los participantes.
- Llenado de la ficha de consentimiento.
- Llenado de los cuestionarios.

La encuesta puede demorar unos 15 minutos. Los resultados de los cuestionarios se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Su participación en el estudio no presenta ningún tipo de riesgo

**Beneficios:** Usted no se beneficiará del presente proyecto salvo la satisfacción de haber contribuido con esta importante investigación y con el desarrollo de la sociedad.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del participante:** Si usted se siente incómodo durante la realización de las encuestas, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Investigador Principal Rosa María Chávez Rosales, número de teléfono

996737925 y correo electrónico: [rosaodonto23@hotmail.com](mailto:rosaodonto23@hotmail.com) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51924569790. E-mail: [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



---

**Participante:**

**DNI:**

**Fecha:** (dd/mm/aaaa)

---

**Investigador:** Rosa María Chávez Rosales

**DNI:** 41049991

**Fecha:** (dd/mm/aaaa)

## Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Lima, 19 de abril de 2023

### **CARTA N° 189.FRG.UPNW**

Dr. Alberto Casas Lucich  
Rector  
Universidad Peruana San Juan Bautista – UPSJB  
Ex – Hacienda Villa, Av. José Antonio Lavalle N° 302  
Chorrillos.-

**ASUNTO:** Autorización para aplicación de estudio de campo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez **presentar** a la egresada de la Maestría en Docencia Universitaria; **Rosa María Chávez Rosales**, con código de matrícula N° 2021900432, con la finalidad de solicitar se brinde todas las facilidades pertinentes para que pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos en alumnos, hombres y mujeres, de cualquier edad que pertenezcan a la Facultad de Medicina Humana y que cursen entre los semestres 6° a 10° del 2023 de la Universidad Peruana San Juan Bautista – UPSJB.

Toda la información que solicita la tesista **Rosa María Chávez Rosales** es para la elaboración de su proyecto de investigación denominado: **"EDUCACIÓN VIRTUAL Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES DE MEDICINA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA 2023"** dirigido por el asesor(a) de tesis, Dra. Maruja Dionisia Baldeón De la Cruz, para la obtención del grado académico de Maestro en Docencia Universitaria.

Agradeciendo por anticipado su autorización a la tesista para que logre su propósito, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Dr. Guillermo Raffo Osorio  
Rector de la Escuela de Posgrado  
Universidad Norbert Wiener

## Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin

Reporte de similitud	
<p>NOMBRE DEL TRABAJO</p> <p><b>8. TESIS VERSIÓN FINAL _ROSA CHAVE Z ROSALES -.docx</b></p>	
<p>RECUENTO DE PALABRAS</p> <p><b>19710 Words</b></p>	<p>RECUENTO DE CARACTERES</p> <p><b>114894 Characters</b></p>
<p>RECUENTO DE PÁGINAS</p> <p><b>112 Pages</b></p>	<p>TAMAÑO DEL ARCHIVO</p> <p><b>3.2MB</b></p>
<p>FECHA DE ENTREGA</p> <p><b>Jun 15, 2023 1:46 AM GMT-5</b></p>	<p>FECHA DEL INFORME</p> <p><b>Jun 15, 2023 1:47 AM GMT-5</b></p>
<p>● <b>10% de similitud general</b></p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8% Base de datos de Internet</li> <li>• Base de datos de Crossref</li> <li>• 7% Base de datos de trabajos entregados</li> <li>• 3% Base de datos de publicaciones</li> <li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li> </ul>	
<p>● <b>Excluir del Reporte de Similitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material bibliográfico</li> <li>• Material citado</li> <li>• Bloques de texto excluidos manualmente</li> <li>• Material citado</li> <li>• Coincidencia baja (menos de 10 palabras)</li> </ul>	