



INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO

**EL E-LEARNING EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA POR
LA COVID- 19 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES,
FILIAL NORTE, 2021**

**PRESENTADA POR
VERÓNICA HAYDEÉ CALERO NUÑEZ**

**ASESORA
PATRICIA EDITH GUILLÉN APARICIO**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA VIRTUAL**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**EL E-LEARNING EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA POR LA COVID-
19 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE
PORRES, FILIAL NORTE, 2021**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA VIRTUAL**

**PRESENTADA POR:
VERÓNICA HAYDEÉ CALERO NUÑEZ**

**ASESORA:
DRA. PATRICIA EDITH GUILLÉN APARICIO**

LIMA, PERÚ

2022

**EL E-LEARNING EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA POR LA COVID-
19 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE
PORRES, FILIAL NORTE, 2021**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESORA:

Dra. Patricia Edith Guillén Aparicio

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Rafael Antonio Garay Argandoña

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Dr. Edwin Barrios Valer

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1. Antecedentes de la investigación	6
1.2. Bases teóricas.....	10
1.2.1. El E-learning en tiempos de pandemia.....	10
1.2.2. Satisfacción de estudiantes.....	16
1.3. Definición de términos básicos	19
2. CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	20
2.1. Formulación de hipótesis.....	20
2.1.1. Hipótesis general	20
2.1.2. Hipótesis específicas	20
2.2. Variables y definición operacional	21
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.1. Diseño metodológico	25
3.2. Diseño muestral	25
3.3. Técnicas para la recolección de datos.....	27
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de la información	27
3.5. Valores éticos.....	28
4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS	29
4.1. Resultados descriptivos	29
4.2. Comprobación de hipótesis	36
5. CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	45
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
FUENTES DE INFORMACIÓN	53
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	22
Tabla 2 Muestreo estratificado.....	266
Tabla 3 Confiabilidad de los datos por cada cuestionario	288
Tabla 4 Distribución de la muestra según el sexo de los estudiantes	29
Tabla 5 Distribución de la muestra según la edad de los estudiantes	29
Tabla 6 distribución de la muestra según el ciclo de estudios.....	30
Tabla 7 Distribución de frecuencia de la variable E-learning.....	311
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la dimensión: Recursos de aprendizaje virtual	31
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la dimensión: Colaboración virtual entre los estudiantes	322
Tabla 10 Distribución de frecuencia de la dimensión: Acompañamiento virtual de los docentes	32
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión: Desarrollo de competencias.....	333
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la variable 2: Satisfacción del estudiante	33
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la dimensión: Calidad del servicio.....	344
Tabla 14 Distribución de frecuencias de la dimensión: Calidad del contenido e información	34
Tabla 15 Distribución de frecuencias de la dimensión: Calidad de los docentes.....	355
Tabla 16 Descripción de la relación entre el e-learning y la satisfacción de los estudiantes	366
Tabla 17 Correlación de Spearman entre el e-learning y la satisfacción del estudiante	377
Tabla 18 Descripción de la relación entre los recursos de aprendizaje del e-learning y la satisfacción de los estudiantes.....	388
Tabla 19 Correlación de Spearman entre los recursos de aprendizaje del e-learning y la satisfacción de los estudiantes.....	388
Tabla 20 Descripción de la relación entre el trabajo colaborativo virtual y la satisfacción de los estudiantes.....	399
Tabla 21 Correlación de Spearman entre la satisfacción y la colaboración virtual entre estudiantes	409
Tabla 22 Descripción de la relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes	411
Tabla 23 Correlación de Spearman entre la satisfacción y el acompañamiento virtual de los docentes	422
Tabla 24 Descripción de la relación entre el desarrollo de las y la satisfacción de los estudiantes	433

Tabla 25 Correlación de Spearman entre la satisfacción y el desarrollo de competencias 433**RESUMEN**

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021. La población estuvo conformada por 241 estudiantes matriculados en el semestre 2021-II y la muestra, por 152 estudiantes de la Facultad de Odontología. El método utilizado fue la encuesta y el tipo de instrumento de evaluación fue el cuestionario. A través de Google Forms se elaboraron dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio: e-learning y la satisfacción de los estudiantes. Los resultados determinaron una correlación de signo positivo ($\rho=,869$) y estadísticamente significativa ($p=0,000$) entre ambas variables, permitiendo afirmar que existe relación fuerte y directa entre éstas. Se encontró, del mismo modo, una relación significativa y directa del e-learning con los recursos de aprendizaje virtuales, el acompañamiento virtual, el trabajo colaborativo y el desarrollo de competencias durante su formación profesional.

Ante los resultados obtenidos, se sugiere que la universidad privada de estudio, continúe fortaleciendo el e-learning, por cuanto la virtualidad ha transformado el sistema educativo y se han sentado las bases para el rediseño de los procesos y de los contenidos de la enseñanza para ser usados en este nuevo proceso formativo. De otro modo, se pretende contribuir a la mejora constante y capacidad de respuesta de los docentes y alumnos, para satisfacer las exigencias educativas que demanda la sociedad actual.

Palabras clave: aprendizaje virtual, satisfacción estudiantil, educación virtual, aprendizaje electrónico

ABSTRACT

The investigation had as general objective to determine the relationship that exists among e-learning in the context of the Covid-19 pandemic and the satisfaction of dental students at the University of San Martín de Porres - Filial Norte, 2021. The population was formed by 241 students enrolled in the semester 2021-II and sample, by 152 students of the Faculty of Dentistry. The method used was the survey and the type of evaluation instrument was the questionnaire. Through Google Forms, two questionnaires were developed, one for each study variable: e-learning and student satisfaction. The results determined a positive ($\rho=,869$) and statistically significant ($p=0,000$) correlation between the two variables, allowing us to affirm that there is a strong and direct relationship between them. Similarly, a significant and direct relationship was found between e-learning and virtual learning resources, virtual accompaniment, collaborative work and the development of skills during their professional training.

Given the results obtained, it is suggested that the private university of study, continue to strengthen e-learning, because virtuality has transformed the educational system and laid the foundations for the redesign of teaching processes and contents to be used in this new learning process. Otherwise, it is intended to contribute to the constant improvement and responsiveness of teachers and students, to meet the educational demands of today's society.

Keywords: *Covid-19, e-learning, student satisfaction, virtual education*

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la educación virtual ha tomado mayor relevancia y los estudiantes han accedido con mayor libertad a una variedad de ofertas formativas de acuerdo a su interés, sin embargo, con la pandemia por la Covid-19; el e-learning no fue una opción, sino una necesidad para mantener la continuidad del servicio educativo.

Fue a fines del año 2019 que apareció la enfermedad del coronavirus y a inicios del 2020, el virus comenzó a expandirse a gran velocidad por todos los países. A fin de evitar su propagación y mitigar su impacto, se dispuso el confinamiento obligatorio, suspendiéndose la mayoría de actividades económicas y sociales, entre ellas, el servicio educativo; situación que no fue ajena al Perú.

En nuestro país, el aquel entonces presidente, Martín Vizcarra, declaró en marzo del 2020 la emergencia sanitaria, tomando medidas de prevención y control como el aislamiento social obligatorio. Es por ello, que el Ministerio de Educación dictaminó que las instituciones educativas públicas y privadas de educación superior suspendieran sus actividades presenciales.

Ante una situación que requería respuestas innovadoras, las instituciones de nivel superior se vieron obligadas a suspender la asistencia a aulas y a fin de seguir ofreciendo el servicio educativo, la respuesta inmediata de la mayoría en el mundo, fue incrementar vertiginosamente el uso del e-learning, con la presión de adaptarse en un corto plazo. Sin

embargo, la respuesta de actuar se complicó aún más, para las carreras profesionales relacionadas a la salud, por cuanto, el desarrollo de competencias de los estudiantes de salud, está basado en la práctica, análisis de casos y el contacto continuo con el paciente. Por ende, se tuvieron que rediseñar los contenidos para los cursos teóricos y prácticos.

El impacto por el cambio repentino del servicio fue complicado tanto para estudiantes como para los docentes, pero a su vez propuso una oportunidad para afianzar la educación virtual, a través del desarrollo de cursos 100% online, induciendo a que los docentes desarrollen sus competencias digitales, elaboren recursos y medios didácticos adecuados, planifiquen las actividades de evaluación y efectúen un continuo seguimiento a los estudiantes y a los resultados del proceso enseñanza aprendizaje. Para superar esta crisis de emergencia, los centros educativos tanto de educación básica como universitaria tuvieron que hacer uso de las TIC y crear una metodología que les permitiera guiar y acompañar al estudiante, desarrollando estrategias que promovieran un aprendizaje interactivo, colaborativo e innovador.

En dicho panorama, la Universidad de San Martín de Porres, institución donde se desarrolló la investigación, había iniciado sus actividades académicas de manera presencial en marzo del 2020, fecha en que se decreta la emergencia sanitaria, pero se vio obligada a suspenderlas temporalmente; sin embargo, en el mes de mayo, se toma la decisión de continuar de manera virtual tanto en Lima como en sus dos filiales, Arequipa y Chiclayo, haciendo uso de la tecnología y aprovechando las plataformas virtuales.

Esta situación generó en los estudiantes de la Filial Norte un cambio radical en la manera de enfrentar el proceso formativo, provocando un aumento del número de estudiantes en los cursos teóricos, los materiales de estudio eran totalmente virtuales, y se presentaron dificultades para brindar un acompañamiento personalizado y una retroalimentación de los resultados, siendo los más afectados, aquellos que no contaban con los equipos tecnológicos; toda una combinación de elementos que provocaron cierta deserción estudiantil.

En la Facultad de Odontología de la Universidad San Martín de Porres de la Filial Norte, aproximadamente un 30% de sus alumnos decidieron no matricularse en el semestre académico 2021-I, por la crisis económica generada, temor a los resultados de la enseñanza virtual o tal vez pensando que era solamente una situación temporal. Ante ello, sus autoridades, enfrentaron la contingencia y replantearon su proceso de enseñanza a fin de seguir ofreciendo el servicio sin bajar su nivel educativo.

Bajo esta nueva modalidad de enseñanza universitaria, es que se origina el presente estudio para averiguar más sobre el e-learning y la satisfacción de los estudiantes. Ante ello se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021?.

La investigación desarrollada, tuvo como objetivo general:

- Determinar la relación que existe entre el e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

Asimismo, se propuso los siguientes objetivos específicos:

- Establecer la relación entre los recursos de aprendizaje del e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.
- Identificar la relación entre el acompañamiento virtual del docente en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.
- Evaluar la relación entre el trabajo colaborativo del e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.
- Evaluar la relación entre el desarrollo de las competencias en contexto de pandemia

por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

Todas las universidades se han visto afectadas ante el confinamiento obligatorio y la virtualidad; por lo que se consideró necesario, conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes sobre los principales aspectos como los recursos de aprendizaje, el acompañamiento docente, el trabajo colaborativo y el desarrollo de las competencias en un programa de estudios, cuya naturaleza obliga a tener un alto contenido práctico. La virtualidad y el avance de las herramientas tecnológicas ha significado reestructurar la educación superior para la enseñanza en un entorno virtual y así asegurar su evolución para el bien de los estudiantes.

Esta investigación ha resultado viable por el apoyo de la institución con los permisos necesarios para acceder a los estudiantes e información requerida, además de disponer de los recursos económicos, materiales y herramientas tecnológicas para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, así como de haber contado con la disposición de docentes y administrativos para las coordinaciones pertinentes.

La principal limitación fue el convencer a los estudiantes para responder los cuestionarios virtuales dentro del cronograma establecido, por la carga académica en los últimos meses del año; pero con las coordinaciones pertinentes se logró el objetivo.

Respecto al diseño metodológico, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental por cuanto no se han manipulado variables y de nivel correlacional porque buscó determinar la relación entre las variables: e-learning y el grado de satisfacción estudiantil. El método utilizado fue la encuesta y el tipo de instrumento de evaluación fueron dos cuestionarios en Google Forms, para recolectar la información con relación a cada variable. La población estuvo compuesta por 241 estudiantes matriculados en el semestre 2021-II de la Facultad de Odontología de la USMP-Filial Norte y se obtuvo una muestra estratificada de 152 estudiantes.

Es una investigación de tipo básica y de corte transversal o transeccional, por cuánto se recolectó y analizó información en un momento y tiempo único. Para el contraste de la hipótesis se emplearon procedimientos estadísticos para afirmar o negar las hipótesis planteadas. La investigación se ha organizado en cinco capítulos:

El capítulo I: Marco teórico, contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que sustentan el estudio y la definición de términos básicos.

El capítulo II: Hipótesis y variables, detalla las hipótesis planteadas para la investigación, tanto la general como las específicas y el cuadro de operacionalización de variables de estudio, en el que se especifican las dimensiones e ítems que dieron lugar a las preguntas en el instrumento de recolección de datos.

El capítulo III: Muestra la metodología que ha seguido la investigación, y que comprende el diseño metodológico, el diseño muestral, las técnicas de recolección de datos y las técnicas estadísticas que se han usado para el análisis de la información, así como los valores éticos inmersos en la investigación, entre éstos el respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual, a través de las citas bibliográficas según las normas APA.

El capítulo IV, muestra los resultados de la investigación, a través de tablas y análisis de los datos presentados, así como los cálculos de las pruebas estadísticas, que han permitido comprobar o rechazar las hipótesis planteadas.

El capítulo V, presenta la discusión de los resultados de la investigación, ya sea para confirmar o fundamentar las hipótesis con los antecedentes nacionales e internacionales citados, para contrastarlas o llevarlas a discusión con las investigaciones anteriores.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación, de donde se derivan las recomendaciones. Se anexa: la matriz de consistencia, los instrumentos de investigación y su validación a través del juicio de expertos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional se encontraron los siguientes antecedentes:

Molina, Lizcano, Álvarez y Camargo (2021) investigaron la satisfacción de los estudiantes en relación a la experiencia educativa durante la pandemia del COVID-19 por estudiantes de una institución universitaria en Cuba. El estudio fue exploratorio descriptivo. La muestra estuvo conformada por 159 sujetos y el instrumento fue un cuestionario virtual aplicado a través de Google Forms, analizado mediante la estadística descriptiva y un foro de debate creado en la plataforma educativa, cuyo contenido también fue evaluado. Los resultados del cuestionario indicaron satisfacción de los estudiantes para las dimensiones: Diseño Instruccional; por la claridad de sus contenidos, recursos pedagógicos empleados, cumplimiento de las actividades, precisión en las instrucciones de los docentes, interacción continua con el docente, aprovechamiento de los conocimientos grupales para el desarrollo de las actividades; rol del docente, se preocupa por enriquecer las experiencias virtuales de aprendizaje a través de las herramientas tecnológicas, además se convierte en guía, motivador, mediador del conocimiento y orientador de las emociones; tecnología y organización, los estudiantes perciben que las experiencias formativas se potencian por el buen uso de la tecnología como recurso educativo. En cuanto a los resultados del foro, se determinó escaso nivel de satisfacción por problemas de conectividad, un problema que

resaltó claramente durante la pandemia; además de la falta de competencias para la virtualidad, variedad de distractores y disminución de la calidad de aprendizaje.

Segovia & Said (2021) realizaron un estudio que tuvo como objetivo analizar el valor que los estudiantes de varias universidades de Colombia expresaban sobre la modalidad virtual. Esta investigación se desarrolló en Colombia durante el segundo semestre del año 2019, con el apoyo de la Asociación Colombiana de Instituciones de Educación Superior con Programas a Distancia (ACESAD) y las autoridades académicas de todos los programas virtuales de pregrado activos en el país citado. La hipótesis planteaba que tanto la calidad de la infraestructura tecnológica, el servicio ofrecido a través de los recursos y herramientas virtuales, la calidad de los contenidos y materiales, y las interacciones con docentes y compañeros, ejercen una influencia sobre la satisfacción con la modalidad virtual. El instrumento escogido para recolectar los datos, fue el cuestionario, tipo encuesta, contenía tanto preguntas para acceder a información sociodemográfica y académica de los estudiantes, así como preguntas orientadas a la satisfacción de los estudiantes. Fueron 384 estudiantes de universidades virtuales de Colombia, los estudiantes encuestados. Los resultados arrojaron una fuerte relación existente entre los aspectos relacionados a la calidad de la infraestructura tecnológica, de la información y del servicio educativo ofrecido, así como en las interacciones creadas durante el proceso formativo. Los resultados pretendían contribuir a las instituciones educativas de nivel superior en el desarrollo de programas que permitan mejorar la percepción de los alumnos sobre la calidad de la educación recibida.

Morales (2020) desarrolló una investigación que tuvo como propósito describir las características de un buen docente durante el servicio educativo remoto de emergencia en contexto de pandemia de la COVID-19 en la Facultad de Medicina, de la Universidad Andrés Bello, Sede Santiago, Chile, 2020. El estudio fue de tipo cualitativo, con un diseño descriptivo y exploratorio, desde una perspectiva teórico-metodológica-fenomenológica. La población participante corresponde a docentes y alumnos de quinto año de la carrera de

medicina, Universidad Andrés Bello, sede Santiago. Para seleccionar a los docentes y estudiantes participantes, se utilizó muestreo de máxima variación, ya que se eligieron aquellos sujetos cuyo discurso tendría más significado y podría ser más representativo de lo que se desea investigar. Se consideraron como criterios de inclusión que fueran estudiantes y docentes de pregrado, y que hayan participado en la docencia en línea durante el confinamiento por la pandemia COVID-19, año 2020. Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a expertos en educación, docentes de pregrado y alumnos, todos de la carrera de Medicina de la Universidad señalada. Los docentes manifestaron que los roles más difíciles durante la docencia remota de emergencia son el de convertirse en facilitadores y generadores de recursos. Conviene que los docentes deben manejar adecuadamente las plataformas virtuales, promover el aprendizaje mediante actividades virtuales de interacción, motivadoras y participativas, y con un amplio dominio de las materias a cargo. Estudiantes y docentes discrepan en la necesidad de mantener las cámaras de los dispositivos encendidas, ya que los estudiantes consideran el hecho de obligarlos a prenderlas como una falta de empatía del docente.

A continuación, se presentan los antecedentes a nivel nacional:

Alcántara, Caro, Solís y López (2021), investigaron los niveles de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), por la modalidad virtual de la enseñanza durante la pandemia de la COVID 19. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, transversal. El instrumento fue un cuestionario, con opciones de escala Likert y el muestreo fue aleatorio estratificado. Los resultados indicaron que el 57,6% tuvo dificultades al interactuar con la plataforma, el 46,4% mencionó que presentó aburrimiento, el 49% se encontró estresado, el 55.1% presentó problemas de conexión, el 62,2% indicaron que el desempeño docente en la virtualidad es regular y el 64,3% tuvo buena comunicación con sus compañeros.

Mercado, Cortez y Febres (2021) efectuaron una investigación que tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción de los estudiantes en la Facultad de

Medicina Humana de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA) en la ciudad de Huancayo, durante el semestre académico 2020-I, por la virtualización inesperada de la enseñanza en el contexto de la pandemia de COVID-19. Fue un estudio cuantitativo, observacional, prospectivo y transversal. Se aplicó un cuestionario virtual, de escala tipo Likert. La población de estudio estuvo compuesta por 822 estudiantes matriculados en el semestre 2020-I y con un muestreo probabilístico aleatorio estratificado del 1.º al 12.º ciclo académico de abril a julio de 2020 se obtuvo una muestra de 263 estudiantes. El nivel de satisfacción que prevaleció en la dimensión recursos de aprendizaje virtual fue, medio; en acompañamiento virtual, alto; en colaboración virtual, competencias, calidad de la institución y expectativas del estudiante, medio; y en docencia, nivel alto.

Figuroa (2020) desarrolló una tesis para obtener el grado de maestría, que tuvo como objetivo, hallar la relación existente entre la educación virtual y la satisfacción estudiantil en los cursos virtuales de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, en contexto de pandemia de la Covid-19, que limitó la enseñanza presencial. El diseño de la investigación adoptó un enfoque cuantitativo y de tipo básica, con una muestra de 110 estudiantes. Las encuestas se basaron en tres dimensiones de análisis, la satisfacción en cuanto a la organización de los recursos y actividades, la satisfacción respecto a la utilidad de los recursos y actividades planteadas; y satisfacción en relación a la interactividad y comunicación. Se aplicaron instrumentos de recolección de datos tanto para la variable independiente como dependiente, con un excelente nivel de confiabilidad, según el coeficiente Alfa Cronbach. Respecto a la percepción del nivel de la educación virtual, del 100% de los estudiantes analizados, el 65% coincidió en un nivel alto, el 30% un nivel medio y el 5% un nivel bajo y en la percepción del nivel de satisfacción del estudiante, del 100% de los estudiantes de la escuela de post grado de la UCSM, el 62% apreció un nivel alto, el 34% un nivel medio y solo el 5% un nivel bajo. Se concluyó que el coeficiente de correlación fue positivo además de significativo.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. El e-learning en tiempos de pandemia

La epidemia de COVID-19 fue declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como pandemia el 11 de marzo de 2020, generando un impacto preocupante a nivel mundial, no solo en la salud, en la economía, las relaciones sociales, sino también, en la educación. La transformación digital, hasta ese entonces, se consideraba un objetivo, pero no de corto plazo; sin embargo, de forma repentina y como respuesta a un contexto de emergencia, las instituciones educativas se vieron obligadas a emplear los medios digitales para sostener y dar continuidad a los procesos de aprendizaje.

Según datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), en mayo de 2020 a nivel global, más de 1.200 millones de estudiantes de todos los niveles de instrucción, dejaron la presencialidad en aulas. De ellos, más de 160 millones eran de América Latina y el Caribe. En este contexto de pandemia, el e-learning ha alcanzado una mayor importancia, al convertirse en la única modalidad bajo la cual los estudiantes han podido continuar con su formación académica (Expósito y Marsollier, 2020).

El e-learning o aprendizaje electrónico está referido a todos los procesos que involucran a la enseñanza-aprendizaje, la evaluación, autoevaluación y la participación de los docentes y alumnos a través de múltiples y variados dispositivos electrónicos, como las computadoras, los smartphones, tablets, entre otros (Orellano, 2018). El e-learning se desarrolla a través de las plataformas virtuales, que son un grupo de aplicaciones virtuales que facilitan el proceso de enseñanza- aprendizaje a través de materiales didácticos, herramientas de comunicación, colaboración e interacción.

Para la FAO (2014) el e-learning comprende el uso de tecnologías informáticas y de Internet, para ofrecer una variada gama de soluciones que faciliten el aprendizaje y mejoren el rendimiento.

Sin embargo, según el Banco Interamericano de Desarrollo (2020), en su blog de la División de Mercados Laborales y Seguridad Social denominado "Factor Trabajo", sostiene

que más allá de la conectividad y la infraestructura, la realidad es que muchas personas no cuentan con las habilidades básicas que se requieren para aprender en el entorno digital. La población adulta, cuyos niveles de habilidades digitales son inexistentes o muy bajos, es del 33% en Ecuador, 39% en México y 44% en Perú.

Por su parte Marín, Hernández y Mendoza (2017) señalan que la sociedad actual exige a los docentes una actualización constante y permanente para enseñar y formar, no sólo apoyándose en el uso de todas las herramientas y recursos a su alcance, sino que debe fomentar su uso entre sus estudiantes ofreciéndoles experiencias didácticas enriquecedoras.

La virtualidad de la educación, ha requerido que los docentes utilicen plataformas y metodologías digitales con las que se encontraban poco relacionados. La pandemia, se considera un punto a partir del cual, los docentes se vieron obligados a desarrollar sus competencias digitales para adaptarse en el menor tiempo posible al uso de las herramientas colaborativas, a diseñar contenidos digitales, usar plataformas como Google Classroom, Zoom, Moodle, etc.: además de relacionarse con estrategias como la clase invertida, gamificación, entre otras.

Podría decirse, que durante el 2020-2021 el e-learning ha sido el proceso que ha mantenido conectados a docentes y alumnos en todo el mundo.

Ventajas y desventajas del e-learning:

Viñas (2017) señala las siguientes ventajas y desventajas de las plataformas virtuales:

Ventajas:

- Fomento de una comunicación más fluida y continua entre estudiantes y docentes.
- Capacitación flexible y económica.

- Fusiona el poder de internet con las herramientas tecnológicas.
- Elimina las distancias geográficas y temporales.
- Facilita el acceso a información actualizada y el seguimiento personalizado a los estudiantes.
- Fomento del debate y discusión a través de foros, correos, chats, videos, etc.
- Desarrollo de habilidades y competencias, aprovechando las herramientas que se ofrecen.
- Fomento de la comunidad educativa.

Desventajas:

- Mayor esfuerzo y tiempo de dedicación por parte de los docentes por la actualización constante que requieren los contenidos.
- Necesidad de contar con estudiantes motivados y participativos que se involucren con el trabajo en la plataforma.
- El acceso a los medios informáticos y la brecha informática. Requiere una conexión de internet permanente y estar capacitados para el uso de las herramientas que provee cada una de las plataformas virtuales.

Las plataformas virtuales

Generan una gran interacción de los usuarios, cambiando la clásica experiencia de aprendizaje pasiva por el desarrollo de un aprendizaje donde el alumno cumple un rol activo durante todo el proceso. La atención de los estudiantes es captada y se mantienen atraídos por el contenido gráfico como vídeos, imágenes, audios, etc. Al haber una conexión permanente, el acceso e intercambio de nueva información se hace de manera inmediata.

Las aplicaciones digitales educativas favorecen la creación de un entorno de aprendizaje más personalizado, adaptado a las necesidades particulares de cada alumno.

Favorecen entornos colaborativos.

También ofrecen flexibilidad, no depende de horarios ni espacios. Hernández e Infante (2016) afirman que: “Los métodos de enseñanza-aprendizaje de carácter productivo, promueven el protagonismo y la creatividad en los estudiantes, propiciando que participen activamente en su aprendizaje: preguntando, demostrando, explicando, elaborando hipótesis, argumentando, entre otras habilidades que deben desarrollarse; en suma, resolviendo problemas” (p. 219).

Con el uso de las plataformas virtuales se promueve el aprendizaje autónomo, donde el estudiante es responsable de su propio avance formativo, cuestiona el conocimiento, evalúa, planifica, y le permite controlar y evaluar su propio aprendizaje.

Una de las más grandes ventajas del uso de las tecnologías de información y comunicación, es que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje, porque se tiene acceso, en cualquier nivel, a una cantidad mayor de información, de manera fácil, práctica, divertida y dinámica (Gómez, Contreras y Gutiérrez, 2016).

En el entorno virtual los canales de comunicación se han incrementado, de modo, que han roto las barreras espaciotemporales, al permitir el acceso a una variada gama de recursos de información en cualquier momento y lugar.

Las herramientas tecnológicas han facilitado la comunicación entre docentes y alumnos; favoreciendo el acceso a contenidos de información, así como la posibilidad de crear y compartir recursos en línea. La inclusión de la tecnología por sí sola no hace que se mejore el aprendizaje, sino por el contrario, se debe dar importancia al uso pedagógico que se le dé a dichos programas para crear ambientes de aprendizajes (Soto y Torres, 2016).

Es importante que los docentes desarrollen las estrategias didácticas para alcanzar una meta: aprendizajes, habilidades y destrezas que logren los estudiantes, al finalizar una sesión o curso. Tanto los docentes como alumnos deben aprender a ser competentes

digitales y adaptar su competencia docente a un mundo digitalizado (Blanco y Amigo, 2016).

En este tipo de aprendizaje electrónico es importante que las actividades se planifiquen de manera tal, que asegure en los estudiantes la obtención de conocimientos y competencias establecidas (Gros, 2011).

Según Gros (citado en Valdez, 2017) la enseñanza virtual presenta las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Recursos de aprendizaje.

En los cuales están comprendidos los materiales educativos con los contenidos de aprendizaje a desarrollar, pero también otros tipos de herramientas ya sean multimedia o textuales revisados previamente por el docente para contribuir en el proceso formativo y los cuales deben ser de calidad. Los recursos de aprendizaje son los portadores de los contenidos digitales.

Los materiales didácticos son producidos por los docentes de acuerdo a sus competencias; por ende, su formación y constante capacitación para tal fin, es relevante. Se requiere que estos recursos sean variados, útiles, significativos y actualizados y que se encuentren debidamente organizados en la plataforma virtual que los contiene, para facilitar el proceso de aprender a aprender. Durante la pandemia los docentes han invertido mayor tiempo en la selección de los recursos de aprendizaje, en rediseñar los contenidos de sus cursos para adaptarlos a la virtualidad.

Dimensión 2: Acompañamiento virtual.

Está relacionado al rol que desempeña el docente como mediador y orientador, así como guía en todo el proceso formativo virtual, brindando apoyo y soporte a los estudiantes en el logro de los objetivos de aprendizaje propuestos.

El acompañamiento virtual a través de la tutoría tiene como propósito promover el éxito académico del estudiante, así como el fomentar su permanencia en el programa que

está inscrito, a partir de un plan de actividades y estrategias específicas, que contribuyan a su formación integral (Montes y Pereida, 2020). El acompañamiento virtual que se brinda al estudiante tiene como propósito guiar y apoyar al estudiante en su desarrollo académico.

Dimensión 3: Colaboración.

Se relaciona con la capacidad de desarrollar planteamientos o situaciones de aprendizaje que conlleven a los estudiantes a realizar acciones de manera conjunta, argumentar con ideas propias, mediante juicio crítico, solucionando problemas en equipo, haciendo un buen uso de la comunicación y de las herramientas tecnológicas adecuadas.

El desarrollo de la tecnología educativa, genera nuevas tendencias que apuntan hacia el aumento de las actividades basadas en la interacción y la creación conjunta de conocimientos. Existe una gama de estrategias metodológicas, como el desarrollo del pensamiento crítico, la resolución de problemas y la reflexión, que pueden desarrollarse para construir el conocimiento a través de entornos interactivos que promuevan el aprendizaje colaborativo (Avello y Duart, 2016).

Dimensión 4: Competencias

Está relacionado con la capacidad de desarrollo de conocimientos, actitudes y procedimientos que se deben desarrollar en el estudiante para que sea competente en su formación.

La tarea del docente debe estar enfocada en proponer actividades que busquen la suma de conocimientos, habilidades y valores de los aprendices, adaptados a situaciones de la vida real (Lago & Ospina, 2015).

El desarrollo de una competencia permite que un estudiante tenga la capacidad de asumir situaciones de reto y dar solución a situaciones problemáticas; como resultado de alcanzar un nivel de aprendizaje significativo.

1.2.2. Satisfacción de estudiantes

El análisis de la satisfacción académica de los estudiantes constituye un aspecto fundamental para explicar la calidad del aprendizaje en la educación virtual, es un proceso dinámico que puede verse afectado por las características de la institución y por la forma en que los estudiantes perciben su entorno de aprendizaje.

La satisfacción de los estudiantes se concibe como el grado de congruencia entre sus expectativas que tienen al momento de iniciar sus estudios con los resultados que han obtenido en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Allen, Omori, Burrell, Mabry y Timmerman, 2013)

La satisfacción del estudiante debe ser comprendida como el nivel de coherencia entre lo que esperaba y lo que recibió como resultado del proceso de aprendizaje, además señala que la satisfacción es uno de los pilares de la evaluación de la calidad educativa de una institución universitaria ya sea que se desarrolle de manera presencial o virtual (Zambrano, 2016).

Evaluar o medir la satisfacción de los estudiantes universitarios contribuye de manera significativa a mejorar la calidad, dado que permite identificar aspectos relevantes tanto académicos como administrativos, lo que conlleva a implementar mejoras en cada aspecto donde se ha obtenido una valoración negativa y que de lograrse tendría un impacto positivo en la institución universitaria (Sánchez, 2018).

Los estudiantes estarán satisfechos con la educación virtual siempre que dispongan de las herramientas básicas para desarrollar las clases virtuales, como es una plataforma virtual, el acceso a internet, al uso de las herramientas tecnológicas y la aplicación a una nueva metodología de enseñanza, complementado con el dominio del tema por el docente y a medida que se promueva una buena interacción entre docente y el estudiante.

Evaluar la satisfacción de los estudiantes en entornos virtuales de aprendizaje es una tarea compleja por cuanto se involucran múltiples dimensiones como las personales,

sociales, académicas, institucionales o tecnológicas (Segovia & Said, 2021).

De la literatura consultada, existen múltiples investigaciones sobre la satisfacción del estudiante y entre los factores que sin lugar a duda se estudian, se encuentra la calidad docente, donde se valora su capacidad para ofrecer una respuesta acorde a las expectativas de los estudiantes; la calidad del servicio y la calidad de los contenidos e información.

La satisfacción de los estudiantes respecto a la metodología, los contenidos y, principalmente, la comunicación en línea con el docente es parte del éxito de los programas virtuales.

Para el presente trabajo de investigación se han considerado las siguientes dimensiones relacionadas a la satisfacción de los estudiantes:

Dimensión 1: Calidad del servicio

Relacionada a elementos que son la base para brindar un nivel de aprendizaje que satisfaga a los estudiantes. Comprende la gestión administrativa, la atención al estudiante, los canales de comunicación puestos a disposición para interactuar con el personal administrativo, docentes, tutores o entre los mismos estudiantes; la biblioteca virtual como apoyo a la investigación, la tutoría para guiar al estudiante durante su proceso de aprendizaje, la plataforma virtual en la que se van apoyar para una mejor conexión, la infraestructura tecnológica de la institución para dar soporte a la educación virtual y los trámites administrativos y sus costos.

En esta dimensión se analiza la calidad de la organización como elemento que determina el nivel de cumplimiento de ciertas expectativas del servicio. Las universidades tienen implementados sistemas de evaluación de la calidad educativa, en los cuales, los elementos señalados forman parte de las exigencias de instituciones acreditadoras.

Dimensión 2: Calidad de los contenidos e información

Cada estudiante tiene expectativas sobre las condiciones y las fases del proceso formativo, las cuales deben ser identificadas para luego buscar la manera de satisfacerlas. Esta dimensión está específicamente relacionada al proceso de enseñanza-aprendizaje, evaluando la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de las clases recibidas, la cantidad de horas de clases, la participación en los foros y actividades propuestas por los docentes y el logro del desarrollo de competencias durante su proceso formativo. La virtualización del proceso enseñanza-aprendizaje exige a las instituciones, tener la capacidad para poner a disposición herramientas virtuales idóneas y de contar con docentes realmente capaces de asumir el reto de la virtualización del proceso.

El e-learning fue una alternativa tecnológica, que permitió la virtualización y el desarrollo de las actividades asincrónicas y sincrónicas, para poner a disposición de los alumnos, recursos y objetos de aprendizaje en línea a pesar de las limitaciones tecnológicas y brecha digital en tiempos de pandemia.

Dimensión 3: Calidad de los docentes

El docente es considerado un elemento primordial en el proceso enseñanza-aprendizaje, en el cual el estudiante evalúa su metodología, conocimientos, el manejo de tecnología en entornos virtuales y la experiencia que tiene al momento de desarrollar un curso para aportar a la formación integral del estudiante.

A causa de la pandemia, los docentes se han visto obligados a desarrollar sus competencias digitales, y fomentar el aprendizaje autónomo, la interactividad, la flexibilidad y la atención personalizada al estudiante; a fin de garantizar los logros de aprendizaje en su propuesta académica.

1.3. Definición de términos básicos

Acompañamiento virtual: El docente guía a los estudiantes para que logren sus objetivos a través de la construcción de aprendizaje, el trabajo autónomo, colaborativo y la retrospcción. Significa estar al lado de los estudiantes guiando sus actividades académicas durante todo su proceso formativo, prestando atención a sus necesidades y consultas, además de compartir con ellos, herramientas que los ayuden en su aprendizaje, e incluso aportando a su crecimiento personal y profesional (Jaramillo, Osorio y Narváez, 2011, p. 113).

Desarrollo de competencias: Proceso que promueve el interés por el aprendizaje durante toda la vida para lograr la formación de profesionales críticos, reflexivos, autónomos y responsables en su desempeño profesional.

E-learning: Se refiere a la enseñanza y aprendizaje online, a través de Internet y la tecnología, es decir, lleva a cabo el proceso educativo a través de las nuevas tecnologías, como son, los ordenadores, tablets o teléfonos móviles inteligentes o los smartphones.

Recursos de aprendizaje: Ramírez y Rama (2014) afirman: “que los recursos de aprendizaje son el conjunto de estrategias activas para la educación a distancia o enseñanza virtualizada” (p.11).

Satisfacción estudiantil: El nivel de percepción sobre la experiencia relacionado a factores que influyen en el cumplimiento de sus expectativas. Se pretende comprender cómo perciben los programas E-learning desde su rol de estudiantes y qué atributos son los que más valoran, en la formación educativa recibida.

Trabajo colaborativo: Suma de esfuerzos conjuntos de forma coordinada para construir el conocimiento, solucionar problemas o tareas y desarrollar su propio aprendizaje.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

El e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

2.1.2. Hipótesis específicas

- Los recursos de aprendizaje del E-learning utilizados en contexto de pandemia por la Covid-19 se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.
- El acompañamiento virtual del docente brindado en el contexto de pandemia por la Covid-19 se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.
- El trabajo colaborativo en el E-learning en contexto de pandemia por la Covid- 19 se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.
- El desarrollo de las competencias a través del E-learning en contexto de pandemia

por la Covid-19 se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

2.2. Variables y definición operacional

Variable 1:

E-learning: Es una metodología dentro del proceso de enseñanza- aprendizaje, que se lleva a cabo a través de Internet mediante la utilización de diferentes medios electrónicos (Orellano, 2018). El aprendizaje electrónico es el proceso mediante el cual se emplean tecnologías de Internet y multimedia para mejorar la calidad de enseñanza a través del acceso a los recursos de los servicios educativos, así como permitir la evaluación remota, el intercambio y colaboración entre estudiantes y profesores.

Variable 2:

Satisfacción de los estudiantes: Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) precisan que “la satisfacción estudiantil es el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas” (p.12). Conocer el nivel de satisfacción, permite comprender cómo experimentan los programas el e- learning desde su rol de estudiantes y qué atributos son los que más valoran, en la formación educativa recibida.

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variab	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
V. 1. E-learning	Es una metodología dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, que se lleva a cabo a través de Internet mediante la utilización de diferentes medios electrónicos (Orellano, 2018, p.121).	El aprendizaje electrónico es el proceso mediante el cual se emplean tecnologías de Internet y multimedia para mejorar la calidad de enseñanza a través del acceso a los recursos de los servicios educativos, así como permitir la evaluación remota, el intercambio y colaboración entre estudiantes y profesores.	Recursos de aprendizaje virtual	Variedad	Cuestionario
				Utilidad	
				Organización de los contenidos	
				Actualidad	
			Acompañamiento virtual de los docentes	Suficiencia	
				Fluidez de la interacción	
				Canales de comunicación	
				Atención oportuna de las consultas	
			Colaboración virtual entre estudiantes	Seguimiento y motivación en el proceso formativo	
				Actividades sincrónicas y asincrónicas programadas	
				Participación en actividades	
				Manejo de herramientas digitales	
Buen trato en la interacción					

			Desarrollo de competencias	Planificación de las asignaturas Metodología de enseñanza Calidad de contenidos Desarrollo de pensamiento crítico Sistema de evaluación Estrategias para el desarrollo del contenido práctico de los cursos. Cumplimiento de los indicadores de logro de las asignaturas Retroalimentación Logro del perfil profesional del estudiante	
V. 2. Satisfacción de los estudiantes	Es el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus	Conocer el nivel de satisfacción, permite comprender cómo experimentan los estudiantes desde su rol, los programas e-learning y qué atributos son los que más valoran, en la formación educativa recibida.	Calidad del servicio	Atención administrativa virtual Los canales de comunicación Trámites académicos y administrativos Acceso a la biblioteca virtual y bases de datos Facilidad de uso de la plataforma virtual	Cuestionario

necesidades educativas (Surdez, Sandoval y Lamoyi, p.12).	Solo conociendo los factores más relevantes que inciden en el aprendizaje y satisfacción del estudiante, éste podrá superarse.	Interfaz de la plataforma virtual
		Capacitación sobre el uso de la plataforma virtual
		Calidad de la tutoría
		Infraestructura tecnológica
		Costos de trámites y pensiones
Calidad de los contenidos e información		Calidad de las clases recibidas
		Cantidad de horas de clases recibidas
		Foros y actividades propuestas
		Desarrollo creativo de la teoría y práctica
		Logro del desarrollo de competencias
Calidad de los docentes		Docentes con experiencia
		Docentes capacitados en docencia virtual
		Metodología de enseñanza
		Habilidades investigativas
		Trato del docente
		Capacidad de orientación al estudiante

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño metodológico

Corresponde a un enfoque cuantitativo ya que, mediante una encuesta de tipo cuestionario se recogieron datos numéricos con los que luego se procedió al desarrollo de la estadística, utilizando los métodos y técnicas correspondientes a las variables de estudio. El diseño de estudio fue no experimental por cuanto no se manipularon variables.

Asimismo, el nivel fue correlacional porque buscó hallar la relación entre las variables: e-learning y el grado de satisfacción de los estudiantes con esta metodología.

La investigación fue de corte transversal o transeccional, por cuanto se recolectó y analizó información en un momento y tiempo único. Tuvo como finalidad explicar las variables e identificar su interrelación en un instante y forma sincrónica.

3.2. Diseño muestral

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 241 estudiantes matriculados en el semestre 2021-II, desde el 1º al 10º ciclo, en la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, Filial Norte. La muestra ha sido probabilística y por ser la población finita, se aplicó la siguiente fórmula para determinarla:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

N: 250 estudiantes (población)

Z= 1.96 (nivel de confianza de 95%)

p = proporción esperada, en este caso: 5%, 0.05

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 - p). 0.05

E= precisión (5%)

Entonces, la muestra (n) estuvo conformada por 152 estudiantes matriculados en el semestre 2021-II en la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, Filial Norte.

Tabla 2

Muestreo estratificado

Ciclo Académico	N	Ki	ni= n*Ki
I	31	0.129	20
II	39	0.162	25
III	10	0.041	6
IV	29	0.120	18
V	88	0.365	55
VI	33	0.137	21
VII	5	0.021	3
VIII	4	0.017	3
IX	2	0.008	1
Total	241	1.00	152

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Técnicas para la recolección de datos

El método utilizado en esta investigación fue la encuesta y el tipo de instrumento de evaluación fue el cuestionario, que permitió recolectar información con relación a las variables: e-learning y la satisfacción de los estudiantes.

Se diseñaron 2 cuestionarios para cada variable. El primero, estuvo conformado por 24 ítems para la variable 1 y el segundo, estuvo conformado por 22 ítems para la variable 2; de acuerdo a los indicadores considerados en la operacionalización de variables.

Variable 1: E-learning

Dimensiones: Recursos de aprendizaje virtual, colaboración virtual entre estudiantes, acompañamiento virtual de los docentes y desarrollo de competencias.

Variable 2: Satisfacción de los estudiantes

Dimensiones: Calidad del servicio, calidad de los contenidos e información y calidad docente.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento y análisis de la información

Ambos instrumentos fueron expuestos a procedimiento de validez y confiabilidad. Una vez obtenidos los datos se procedió con el análisis descriptivo de los resultados y el análisis inferencial.

Validez:

Los cuestionarios fueron validados en su contenido a través del juicio de expertos, para lo cual se solicitó la opinión de tres profesionales de amplia trayectoria académica y profesional.

Confiabilidad:

Se aplicó una muestra piloto a 30 estudiantes para definir la confiabilidad del instrumento y se analizó el Alfa de Cronbach para cada cuestionario:

Tabla 3

Confiabilidad de los datos por cada cuestionario

	Resultados Alfa de Cronbach	Nº de ítem del cuestionario
Cuestionario para la variable 1	0.98	24
Cuestionario para la variable 2	0.979	22

Fuente: Base de datos de la investigación

Para ambos cuestionarios, los resultados arrojaron valores aceptables, por estar cercanos a 1; es decir, se determinó que los instrumentos de recolección de datos diseñados, eran confiables.

Análisis descriptivo:

Para el análisis descriptivo se analizaron los datos en tablas de frecuencias.

Análisis inferencial:

Para el estudio de correlación de las variables se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, dado que se contó con datos de tipo ordinal.

Regla de decisión para contrastar las hipótesis:

Si, $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si, $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

Todos estos cálculos fueron realizados con el programa estadístico SPSS.

3.5. Valores éticos

Se han considerado los siguientes aspectos:

- a) Respeto a los derechos de autor (Norma APA 7ma ed.).
- b) Se garantizará el anonimato de los participantes en el estudio.
- c) Los datos se usarán únicamente para el estudio.
- d) Respeto por la normatividad vigente de la Universidad.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

Distribución de la muestra según el sexo de los estudiantes

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	106	69.7
Masculino	46	30.3
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se muestra que el 69.7% de la distribución de la muestra corresponde a estudiantes de sexo femenino y el 30.3% lo conforman estudiantes de sexo masculino de la Facultad de Odontología de la USMP - Filial Norte.

Tabla 5

Distribución de la muestra según la edad de los estudiantes

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Edad	152	17	24	19.96	1.361

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se presenta la distribución de la muestra en función a la edad de los estudiantes de la Facultad de Odontología de la USMP-Filial Norte, siendo 17 años la edad mínima y 24, la edad máxima; es decir, que las opiniones recogidas fueron de estudiantes jóvenes con una edad promedio de 19.96 años.

Tabla 6

Distribución de la muestra según el ciclo de estudios

CICLO	Frecuencia	Porcentaje
I Ciclo	20	13.2
II Ciclo	25	16.4
III Ciclo	6	3.9
IV Ciclo	18	11.8
V Ciclo	55	36.2
VI Ciclo	21	13.8
VII Ciclo	3	2.0
VIII Ciclo	3	2.0
IX Ciclo	1	0.7
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 6 representa la distribución de la muestra según el ciclo de estudios de los alumnos de la Facultad de Odontología de la USMP - Filial Norte, estando concentrados la mayor parte de ellos en el V ciclo académico (36.2%). Por otro lado, los estudiantes del VII, VIII y IX ciclo solo forman el 4.7% del total.

Tabla 7*Distribución de frecuencia de la variable E-learning*

E-learning	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	19.1
De acuerdo	79	52.0
Totalmente de acuerdo	44	28.9
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se aprecia la percepción de los estudiantes de Odontología de la USMP-Filial Norte respecto al e-learning. El 52% de los estudiantes en mención, señaló estar de acuerdo; es decir, más de la mitad del alumnado de dicha Facultad mostró una opinión favorable al aprendizaje electrónico; frente a un 19.1% que mantuvo una opinión ambigua, al considerar no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 8*Distribución de frecuencias de la dimensión: Recursos de aprendizaje virtual*

Recursos de aprendizaje virtual	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	13.2
De acuerdo	81	53.3
Totalmente de acuerdo	51	33.6
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 8 representa la opinión de los estudiantes de Odontología de la USMP-Filial Norte respecto a los recursos de aprendizaje virtual puestos a disposición para su aprendizaje electrónico. Se aprecia que más de la mitad de los encuestados, 53.3%, se encontró de acuerdo y el 33.6 % totalmente de acuerdo; es decir, que el 86.9% apreció positivamente esta dimensión del e-learning.

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la dimensión: Colaboración virtual entre los estudiantes

Colaboración virtual entre estudiantes	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	2.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	15.1
De acuerdo	71	46.7
Totalmente de acuerdo	55	36.2
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 muestra la opinión de los estudiantes de Odontología de la USMP-Filial Norte, sobre la colaboración virtual en su entorno virtual. El 46.7% resaltó estar de acuerdo y el 36.2%, totalmente de acuerdo. Es decir, un 82.9% de las opiniones recogidas, fueron favorables hacia el trabajo colaborativo.

Tabla 10

Distribución de frecuencia de la dimensión: Acompañamiento virtual de los docentes

Acompañamiento virtual de los docentes	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	18.4
De acuerdo	74	48.7
Totalmente de acuerdo	50	32.9
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 10 refleja la opinión de estudiantes de Odontología de la USMP-Filial Norte, respecto al acompañamiento virtual que reciben de los docentes. El 48.7%, manifestó estar de acuerdo y el 32.9%, totalmente de acuerdo; es decir, el 81.6% opinó a favor. Resalta una

opinión positiva hacia el apoyo brindado por el docente durante el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión: Desarrollo de competencias

Desarrollo de competencias	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	21.1
De acuerdo	76	50.0
Totalmente de acuerdo	44	28.9
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 11 refleja la percepción de los estudiantes de la Facultad de Odontología de la USMP-Filial Norte, sobre el desarrollo de sus competencias durante su formación profesional. Según los resultados, el 50% manifestó estar de acuerdo y el 28.96% totalmente de acuerdo. Es decir, la mayoría de estudiantes opinó positivamente sobre el avance en su formación profesional.

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la variable 2: Satisfacción del estudiante

Satisfacción del estudiante	Frecuencia	Porcentaje
Ni satisfecho, ni insatisfecho	33	21.7
Satisfecho	74	48.7
Totalmente satisfecho	45	29.6
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se presenta la opinión de los estudiantes de Odontología de la USMP-Filial Norte, sobre su satisfacción académica. Se observó que el 48.7% se encontraba

satisfecho y el 29.6% totalmente satisfecho. Es decir, la mayoría de estudiantes destacó el cumplimiento de sus expectativas del servicio recibido.

Tabla 13

Distribución de frecuencias de la dimensión: Calidad del servicio

Calidad del servicio	Frecuencia	Porcentaje
Ni Satisfecho, ni insatisfecho	34	22.4
Satisfecho	72	47.4
Totalmente Satisfecho	46	30.3
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 13 evidencia la opinión de los estudiantes de la Facultad de Odontología de la USMP-Filial Norte referente a la calidad del servicio recibido. Según los resultados, el 47.4% estuvo satisfecho y el 30.3%, totalmente satisfecho. Es decir, la mayoría de estudiantes mostraron una percepción positiva respecto a la calidad del servicio.

Tabla 14

Distribución de frecuencias de la dimensión: Calidad del contenido e información

Calidad del contenido e información	Frecuencia	Porcentaje
Ni Satisfecho, ni insatisfecho	44	28.9
Satisfecho	57	37.5
Totalmente Satisfecho	51	33.6
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 14 representa la opinión de los estudiantes de la Facultad de Odontología de la USMP-Filial Norte, respecto a la calidad del contenido e información puesta a disposición en su entorno virtual. El 37.5% manifestó estar satisfecho y el 33.6% totalmente satisfecho; es decir, el 71.1% de estudiantes reflejó una opinión positiva sobre el contenido e información facilitado para su aprendizaje.

Tabla 15

Distribución de frecuencias de la dimensión: Calidad de los docentes

Calidad de los docentes	Frecuencia	Porcentaje
Ni Satisfecho, ni insatisfecho	32	21.1
Satisfecho	67	44.1
Totalmente Satisfecho	53	34.9
Total	152	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 15 refleja la opinión de los estudiantes de la Facultad de Odontología de la USMP-Filial Norte, sobre la calidad de los docentes responsables de su formación profesional. Según los resultados, el 44.1% opinó estar satisfecho y el 34,9%, totalmente satisfechos con sus docentes; es decir, el 79%, percibe el cumplimiento de sus expectativas con los docentes asignados.

4.2. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general:

H₀: No existe relación entre el e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

H: Existe relación entre el e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 entonces se procede a rechazar la H₀

Tabla 16

Descripción de la relación entre el e-learning y la satisfacción de los estudiantes

		Satisfacción			Total
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
E-learning	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23 15.1%	6 3.9%	0 0.0%	29 19.1%
	De acuerdo	10 6.6%	66 43.4%	3 2.0%	79 52.0%
	Totalmente de acuerdo	0 0.0%	2 1.3%	42 27.6%	44 28.9%
Total		33 21.7%	74 48.7%	45 29.6%	152 100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 se observa que la mayoría de estudiantes que estuvieron totalmente de acuerdo con el desarrollo del e-learning (27.6%) también mostraron estar totalmente satisfechos respecto a éste. Asimismo, el mayor porcentaje de estudiantes que indicaron estar de acuerdo con el e-learning (43.4%) afirmaron estar satisfechos y la mayor cantidad de estudiantes que mostraron una opinión ni de acuerdo ni en desacuerdo hacia el e-learning, tampoco se encontraron satisfechos ni insatisfechos.

Tabla 17

Correlación de Spearman entre el e-learning y la satisfacción del estudiante

		E-learning	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,869**
		p-valor	0.000
		N	152

Fuente: Elaboración propia

La tabla 17 mostró correlación positiva ($\rho = ,869$) y significativa ($p = 0,000$) entre el e-learning y la satisfacción de los estudiantes. Por tanto, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, evidenciando que existe una relación fuerte y directa entre ambas variables.

Hipótesis específica 1:

H₀: No existe relación entre los recursos de aprendizaje del e-learning utilizados en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

H: Existe relación entre los recursos de aprendizaje del E-learning utilizados en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ entonces se procede a rechazar la H₀.

Tabla 18

Descripción de la relación entre los recursos de aprendizaje del e-learning y la satisfacción de los estudiantes

		Satisfacción			Total
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
Recursos de aprendizaje virtual	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17 11.2%	3 2.0%	0 0.0%	20 13.2%
	De acuerdo	16 10.5%	62 40.8%	3 2.0%	81 53.3%
	Totalmente de acuerdo	0 0.0%	9 5.9%	42 27.6%	51 33.6%
	total	33 21.7%	74 48.7%	45 29.6%	152 100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 18 se aprecia que la mayoría de estudiantes que se mostraron totalmente de acuerdo con los recursos disponibles para su aprendizaje virtual (27.6%) también indicaron total satisfacción estudiantil. Del mismo modo, la mayor parte de los estudiantes que estuvieron de acuerdo (40.8%) también afirmaron estar satisfechos y la mayoría de estudiantes que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo (11.2%) con los recursos virtuales de aprendizaje, tampoco estuvieron ni satisfechos, ni insatisfechos.

Tabla 19

Correlación de Spearman entre los recursos de aprendizaje del e-learning y la satisfacción de los estudiantes.

		Recursos de aprendizaje virtual	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,812**
		p-valor	0.000
		N	152

Fuente: Elaboración propia

La tabla 19 mostró correlación positiva ($\rho = ,812$) y significativa ($p=0,000$) entre la satisfacción y los recursos de aprendizaje virtual. Con este resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que existe una relación fuerte y directa entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el trabajo colaborativo virtual en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

H: Existe relación entre el trabajo colaborativo virtual en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ entonces se procede a rechazar la H_0

Tabla 20

Descripción de la relación entre el trabajo colaborativo virtual y la satisfacción de los estudiantes.

		Satisfacción			Total
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
Colaboración virtual entre estudiantes	En desacuerdo	0 0.0%	3 2.0%	0 0.0%	3 2.0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17 11.2%	6 3.9%	0 0.0%	23 15.1%
	De acuerdo	16 10.5%	51 33.6%	4 2.6%	71 46.7%
	Totalmente de acuerdo	0 0.0%	14 9.2%	41 27.0%	55 36.2%
	Total	33 21.7%	74 48.7%	45 29.6%	152 100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20 se observa que del 36.2% de estudiantes que opinaron estar totalmente de acuerdo con la colaboración virtual de los estudiantes evidenciada en su entorno virtual durante la pandemia, el 27% de ellos destacó total satisfacción estudiantil; del 46.7% de alumnos que afirmaron estar de acuerdo, el 33.6% estuvo satisfecho; del 15.1% de estudiantes que no estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 11.2% no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho; y del 2% que estuvo en desacuerdo, todos opinaron estar satisfechos.

Tabla 21

Correlación de Spearman entre la satisfacción y la colaboración virtual entre estudiantes

		Colaboración virtual entre estudiantes	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,738**
		p-valor	0.000
		N	152

Fuente: Elaboración propia

La tabla 21 mostró correlación positiva ($\rho = ,738$) y significativa ($p = 0,000$) entre la satisfacción y la colaboración virtual entre estudiantes. Por tanto, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, demostrando que existe una relación fuerte y directa entre la colaboración virtual y el grado de satisfacción de los estudiantes de Odontología de la USMP-Filial Norte.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre el acompañamiento virtual del docente brindado en el contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

H: Existe relación entre el acompañamiento virtual del docente brindado en el contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 entonces se procede a rechazar la H_0

Tabla 22

Descripción de la relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes

		Satisfacción			Total
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
Acompañamiento virtual de los docentes	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23 15.1%	5 3.3%	0 0.0%	28 18.4%
	De acuerdo	10 6.6%	61 40.1%	3 2.0%	74 48.7%
	Totalmente de acuerdo	0 0.0%	8 5.3%	42 27.6%	50 32.9%
	total	33 21.7%	74 48.7%	45 29.6%	152 100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22 se puede apreciar que del 32.9% de estudiantes que afirmaron estar totalmente de acuerdo con el acompañamiento virtual de los docentes, el 27.6% de ellos, mostró total satisfacción estudiantil; del 48.7% de estudiantes que afirmaron estar de acuerdo, el 40.1% se encontraba satisfecho; y del 18.4% de estudiantes que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.1% de ellos no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 23

Correlación de Spearman entre la satisfacción y el acompañamiento virtual de los docentes

			Acompañamiento virtual de los docentes
Rho de spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,839**
		p-valor	0.000
		n	152

Fuente: Elaboración propia

La tabla 23 mostró correlación positiva ($\rho = ,839$) y significativa ($p=0,000$) entre la satisfacción de los estudiantes y el acompañamiento virtual de los docentes. Por tanto, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que existe una relación fuerte y directa entre el acompañamiento virtual de los docentes y el grado de satisfacción de los estudiantes de Odontología de la USMP-Filial Norte.

Hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre el desarrollo de las competencias a través del e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

H: Existe relación entre el desarrollo de las competencias a través del e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si $p \text{ valor} < 0,05$ entonces se procede a rechazar la H_0

Tabla 24

Descripción de la relación entre el desarrollo de las y la satisfacción de los estudiantes

		Satisfacción			Total
		Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
Desarrollo de competencias	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23 15.1%	9 5.9%	0 0.0%	32 21.1%
	De acuerdo	10 6.6%	63 41.4%	3 2.0%	76 50.0%
	Totalmente de acuerdo	0 0.0%	2 1.3%	42 27.6%	44 28.9%
total		33 21.7%	74 48.7%	45 29.6%	152 100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 se puede apreciar que del 28.9% de estudiantes que estuvieron totalmente de acuerdo con el desarrollo de sus competencias, el 17.6% mostró total satisfacción estudiantil; del 50% de alumnos que indicaron estar de acuerdo, el 41.4% se encontraba satisfecho; del 21.1% de estudiantes que señalaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.1% también manifestó no estar ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 25

Correlación de Spearman entre la satisfacción y el desarrollo de competencias

		Desarrollo de competencias	
Rho de spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,853**
		p-valor	0.000
		n	152

Fuente: Elaboración propia

La tabla 25 mostró correlación positiva ($\rho = ,853$) y significativa ($p = 0,000$) entre la satisfacción estudiantil y el desarrollo de competencias. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que existe una relación fuerte y directa

entre el desarrollo de competencias de los estudiantes y su nivel de satisfacción como alumnos de Odontología de la USMP-Filial Norte.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La hipótesis general planteaba que existe relación entre el e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de una Universidad privada en la ciudad de Chiclayo. La valoración a la correlación obtenida fue de 0.869 y un valor significativo de 0,000 entre el e-learning y la satisfacción de los estudiantes. Por tanto, este resultado ha permitido evidenciar que existe una correlación fuerte y directa entre ambas variables.

En la primera hipótesis específica, se planteó que existe correlación entre los recursos de aprendizaje del e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes. El análisis efectuado, halló una correlación positiva de 0,812 y significativa de 0,000, permitiendo afirmar que existe una relación fuerte y directa entre los recursos de aprendizaje del e-learning y la satisfacción de los estudiantes.

La segunda hipótesis específica, afirmaba que existe relación entre el trabajo colaborativo virtual en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología, de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021. El valor de correlación obtenido fue de 0,738 y significativo de 0,000 entre la satisfacción y la

colaboración virtual entre estudiantes, evidenciando una relación fuerte y directa entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes.

La tercera hipótesis específica, afirmó que existe correlación entre la dimensión acompañamiento virtual del docente brindado en el contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021. El valor de correlación positiva fue de 0.839 y significativa, con un valor $p=0,000$; lo que permite afirmar que existe una relación fuerte y directa entre el acompañamiento virtual de los docentes y el grado de satisfacción de los estudiantes.

La cuarta hipótesis específica plantea que existe correlación entre el desarrollo de las competencias a través del e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021. El valor obtenido mostró correlación positiva de 0,853 y significativa de 0,000 entre la satisfacción estudiantil y el desarrollo de competencias lo que permite afirmar que existe una relación fuerte y directa entre éstas.

Dicho de otra manera, se demuestra una relación directa entre los recursos de aprendizaje virtual, la colaboración virtual entre estudiantes, el acompañamiento virtual de los docentes y la percepción del desarrollo de competencias con su nivel de satisfacción como estudiantes de odontología de la USMP-Filial Norte. El mejor o menor cumplimiento de una de las dimensiones del e-learning antes señaladas, resultará en el incremento o disminución de la satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio, el cumplimiento de sus expectativas o la calidad de sus docentes.

Este estudio se puede contrastar con el trabajo realizado por Segovia y Said (2021) que fue desarrollado en los programas virtuales de pregrado en Colombia, durante el segundo semestre del 2019, en el que se determina que la calidad de la infraestructura tecnológica, el

servicio ofrecido a través de los recursos y herramientas virtuales, la calidad de los contenidos y materiales, y las interacciones con docentes y compañeros ejerce una influencia sobre la satisfacción de los estudiantes con el modelo virtual. Se confirma una fuerte asociación entre los factores relativos a la calidad de la infraestructura tecnológica, de la información y del servicio ofrecido, así como en las interacciones generadas en la acción formativa.

Los resultados de este estudio permitieron comprobar ciertos hallazgos publicados en otros estudios. Así tenemos que, la presente investigación se puede comparar con el estudio realizado por Figueroa (2020) que tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en los cursos virtuales de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, ante la situación de pandemia de la Covid-19. Respecto a la educación virtual, cuyo análisis comprendió la organización de los recursos y actividades, la utilidad de los recursos y la interactividad y comunicación, el 65% de los estudiantes percibió un nivel alto y solo un 5% un nivel bajo y en la percepción de la satisfacción de estudiante, el 62% percibió un nivel alto y solo el 5% un nivel bajo, determinando que el coeficiente de correlación fue positivo además de significativo. Los resultados fueron similares al presente estudio, donde se demostró una relación fuerte y directa entre el e-learning y la satisfacción de los estudiantes.

Otro de los estudios, considerados como antecedente para la presente investigación, es el efectuado por Mercado, Cortez y Febres (2021) en el que buscaron determinar los niveles de satisfacción estudiantil en la Facultad de Medicina Humana de una universidad privada en Huancayo, durante el semestre académico 2020-I, evidenciando una satisfacción estudiantil entre niveles medios y altos, en las dimensiones de recursos de aprendizaje virtual, acompañamiento virtual, colaboración virtual, competencias, calidad de la institución, expectativas del estudiante y docencia. Sus resultados también son comparables con el presente estudio, en cuanto al análisis efectuado para la satisfacción estudiantil, dado que la mayor cantidad de alumnos se han mostrado satisfechos con la calidad del servicio, del

contenido e información y calidad docente.

A pesar de las dificultades para continuar con el servicio universitario y no suspenderlo por la pandemia, los estudiantes han demostrado estar satisfechos con la educación virtual recibida, a pesar del cambio abrupto que se registró en un inicio.

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que las variables de estudio: el e-learning y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021, se relacionan estadísticamente de manera fuerte y directa según lo señala el nivel de significancia obtenido de valor $p = 0,000$ y el valor de correlación positiva de Rho Spearman igual a 0,869; valores que han permitido comprobar la hipótesis general planteada.

Segunda: De acuerdo con el primer objetivo específico propuesto en este estudio, se concluyó que los recursos de aprendizaje empleados en el e-learning y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte, año 2021, han demostrado una relación estadísticamente fuerte y directa; porque el nivel de significancia obtenido fue de $p=000$, relación que se pudo confirmar con el valor de Rho Spearman ($\rho = ,812$) según el análisis entre la primera dimensión del e-learning y su contraste con la segunda variable de estudio. Los valores indicados han permitido aceptar la primera hipótesis específica planteada en la investigación.

Tercera: De acuerdo con el segundo objetivo específico propuesto en este estudio, se determinó que la relación entre el acompañamiento virtual del docente en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la

Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte, año 2021, hallaron una correlación positiva ($\rho = ,839$) y significativa ($p=0,000$), encontrando una relación estadísticamente fuerte y directa. Es decir, los resultados obtenidos han permitido aceptar la segunda hipótesis específica planteada.

Cuarta: Según el tercer objetivo específico propuesto, al evaluar la relación entre la colaboración virtual en el e-learning desarrollado en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte, año 2021; se determinó que existe una relación estadísticamente significativa, según el valor obtenido ($p=0,000$), además de confirmar una correlación positiva según el Rho de Spearman ($\rho = ,738$). Los resultados hallados han demostrado que existe una asociación fuerte y directa entre la colaboración virtual y el grado de satisfacción de los estudiantes comprendidos en el estudio, permitiendo aceptar la tercera hipótesis específica de la investigación.

Quinta: Según el cuarto objetivo específico propuesto, al evaluar la relación entre el desarrollo de las competencias en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte, año 2021; se evidenció que existe una relación estadísticamente significativa, según el valor obtenido ($p=0,000$), además de confirmar una relación directa según el Rho de Spearman ($\rho = ,853$); por tanto se determinó que existe una relación estadística fuerte y directa entre el desarrollo de competencias y la satisfacción de los estudiantes, permitiendo aceptar la cuarta hipótesis específica del presente estudio.

RECOMENDACIONES

Primera: Aun cuando los resultados respecto al e-learning y la satisfacción de los estudiantes de Odontología en la Universidad de San Martín de Porres, han sido positivos para la institución, éstos no han alcanzado un destacado nivel de aceptación, solamente han sido aceptables; por lo cual se recomienda a los directivos y docentes involucrarse más con esta metodología virtual tomando en cuenta las herramientas tecnológicas para lograr una experiencia educativa constructiva.

Segunda: Los recursos de aprendizaje en cuanto a variedad, utilidad, organización, actualización, suficiencia y material complementario disponible; son aspectos importantes que deben considerarse para mejorar el nivel de satisfacción con la educación virtual recibida. Los docentes deben reforzar la participación de los estudiantes en las actividades sincrónicas y asincrónicas programadas, de manera fluida y en un entorno respetuoso que facilite la interacción virtual.

Tercera: Promover de forma constante, el acompañamiento virtual a los estudiantes, atendiendo sus consultas de forma oportuna, efectuando una retroalimentación personalizada y motivándolo en su proceso formativo para favorecer el cumplimiento de sus expectativas con el e-learning. Además, se requiere que los docentes desarrollen sus competencias digitales para desempeñar un rol mediador y los estudiantes, un rol participativo.

Cuarta: Incentivar el desarrollo de las competencias del estudiante durante su formación académica, dado que el perfil del futuro profesional constituye la imagen externa de la calidad del servicio educativo de la institución, además de contribuir con un profesional al servicio de la sociedad. A medida que los estudiantes perciban que sus docentes se preocupan por lograr el perfil profesional, mayor satisfacción y más positivo el impacto del e-learning como una alternativa válida para el aprendizaje. Todos los actores involucrados en el servicio educativo, deben trabajar conjuntamente para adaptarse a la complejidad de la enseñanza virtual.

Quinta: La satisfacción del estudiante está enmarcada con la calidad del servicio que reciba, la calidad del contenido e información a su disposición y la calidad de los docentes; por ende, es necesario valorar cada parte del proceso educativo, a fin de no solo cumplir las expectativas de los alumnos sino sobrepasarlas. Es necesario investigar constantemente los avances en la educación virtual y sobre todo en áreas de la salud, para proporcionar al estudiante estrategias y herramientas digitales actualizadas que beneficien su formación profesional y, por ende, conlleven a una mayor satisfacción con la metodología virtual.

Sexta: Se recomienda complementar el estudio con otras investigaciones que dispongan de una muestra más amplia, en las diferentes escuelas profesionales, para comparar los resultados y no solo evaluar la perspectiva de los estudiantes sino también de los docentes.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alcántara, M.; Caro, E.; Solis, M., & Lopez, H. (2021). Niveles de satisfacciónestudiantil en una facultad de ingeniería por la virtualización de la enseñanza durante la pandemia de COVID 19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3723-3734. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/560/726>
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 13(2), 5-26. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Avello, R., & Duart, J. (2016). Nuevas tendencias de aprendizaje colaborativo en e-learning: Claves para su implementación efectiva. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 42(1), 271-282. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v42n1/art17.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020). ¿Estamos listos para aprender en línea? Reflexiones sobre equidad en torno al coronavirus. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/estamos-listos-para-aprender-en-linea-reflexiones-sobre-equidad-en-torno-al-coronavirus/>
- Blanco, A. y Amigo, J. (2016). El rol del docente en la era digital. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 30(2), 103-114. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/274/27447325008/html/index.html>
- FAO (2014). Metodologías e-learning, Roma. <http://www.fao.org/3/a-i2516s.pdf>
- Figueroa, R. (2021). *Relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del postgrado de la Universidad Católica de Santa María-Arequipa* (tesis de posgrado) 2020. Universidad de Santa María, Arequipa. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10908>

- Gómez, M., Contreras, L., y Gutiérrez, D. (2016). El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes de ciencias sociales: un estudio comparativo de dos universidades públicas. *Innovación educativa, México, DF*, 16(71), 61-80. Recuperado el 02 de septiembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732016000200061&lng=es&tlng=es
- Gros, B (2011). Evolución y retos de la educación virtual. Construyendo el e-learning del siglo XXI. Barcelona, España: Universidad a distancia de Madrid. http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/9781/1/TRIPA_e-learning_castellano.pdf
- Hernández, R. e Infante, M. (2016). El método de Enseñanza-Aprendizaje de Trabajo Independiente en la Clase Encuentro: Recomendaciones Didácticas. *Revista de Pedagogía*, 37(101), 215-231. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/659/65950543011.pdf>
- Jaramillo, L., y Osorio, M. (2011). El acompañamiento en los procesos de mejora de la práctica educativa en el preescolar de los maestros profesionales y en formación. *Infancias Imágenes*, 10(2), 111–118. <https://doi.org/10.14483/16579089.4454>
- Martín, M., Hernández, C., y Mendoza, S. (2017). Ambientes de aprendizaje basados en herramientas web para el desarrollo de competencias TIC en la docencia. *Revista Perspectivas*, 2(1), 97-104. <https://doi.org/10.22463/25909215.1282>
- Mercado, M., Cortez, S. y Febres, R. (2021). Satisfacción estudiantil en una facultad de medicina por la virtualización de la enseñanza en el contexto de la pandemia de COVID-19. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(1), 15-19. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n1/2014-9832-fem-24-1-15.pdf>
- Molina, T., Lizcano, C., Álvarez, S. y Camargo, T. (2021). Crisis estudiantil en pandemia. ¿Cómo valoran los estudiantes universitarios la educación virtual? *Conrado*,

283 - 294. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300283

Montes, D. y Pereida, M. (2020). La percepción de la tutoría como acompañamiento en estudiantes del Sistema de Universidad Virtual, de la Universidad de Guadalajara. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, 7(1), 37-50. Recuperado de: <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/765/444>

Morales, M. (2020). *Docencia remota de emergencia frente al COVID-19 en una Escuela de Medicina Privada de Chile* (tesis de postgrado). Universidad de Concepción, Concepción, Chile. Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/617/1/Tesis%20docencia%20remota%20de%20emergencia%20frente%20al%20covid-19%20en%20una%20escuela%20de%20medicina%20privada%20de%20chile.Image.Marked.pdf>

Orellano, C. (2018, julio) Más allá del aprendizaje electrónico. *Revista Médica Herediana*, 29 (2) 121-124. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2018000200011&lng=es&nrm=iso. ISSN 1018-130X

Ramírez, F. y Rama, C. (2014). Los Recursos de Aprendizaje en Educación a Distancia: Nuevos Escenarios, Experiencias y Tendencias. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas. <https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/2014/los-recursos-de-aprendizaje.pdf>

Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Segovia García, N., & Said Hung, E. (2021). Factores de satisfacción de los alumnos en E-learning en Colombia. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 26(89), 595 - 621. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662021000200595&script=sci_arttext&lng=es
- Soto, J. y Torres, C. (2016). La percepción del trabajo colaborativo mediante el soporte didáctico de herramientas digitales. *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 8(1), 20-30. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802016000200002&lng=es&tlng=es
- Surdez, E.; Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores*, 21(1), 9-26. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Viñas, M. (2017) La importancia del uso de plataformas educativas. *Letras*, 1 (6). 157-169. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.8497/pr.8497.pdf
- Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(2), pp. 217-235. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.19.2.15112>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “El E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis de la investigación	Variables e indicadores		Metodología
			Variable 1: E-LEARNING		
			Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es la relación entre el E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021?	Determinar la relación que existe entre el e-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.	El E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.	Recursos de aprendizaje virtual	Variedad	Tipo de investigación: Básica
				Utilidad	
				Organización de los contenidos	
				Actualidad	
			Colaboración virtual entre estudiantes	Suficiencia	Enfoque de investigación: Cuantitativa
				Actividades sincrónicas y asincrónicas programadas	
				Participación en actividades	
				Manejo de herramientas digitales	
			Acompañamiento virtual de los docentes	Buen trato en la interacción	Nivel: Correlacional
				Fluidez de la interacción	
Canales de comunicación					
Atención oportuna de las consultas					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas		Seguimiento y motivación en el proceso formativo	Diseño de investigación: No experimental
				Planificación de las asignaturas	
				Metodología de enseñanza	
¿Cuál es la relación que existe entre los	Establecer la relación entre los	Los recursos de aprendizaje del E-		Calidad de contenidos	

<p>recursos de aprendizaje del E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021?</p>	<p>recursos de aprendizaje del E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.</p>	<p>de recursos de learning utilizados en contexto de pandemia por la Covid-19 se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021</p>	<p>Desarrollo de competencias</p>	<p>Desarrollo de pensamiento crítico</p> <hr/> <p>Sistema de evaluación</p> <hr/> <p>Estrategias para el desarrollo del contenido práctico de los cursos.</p> <hr/> <p>Cumplimiento de los indicadores de logro de las asignaturas</p> <hr/> <p>Retroalimentación</p> <hr/> <p>Logro del perfil profesional del estudiante</p>																						
<p>¿Cuál es la relación entre el acompañamiento virtual del docente en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021?</p> <p>Identificar la relación entre el acompañamiento virtual del docente en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021</p> <p>la El acompañamiento virtual del docente brindado en el contexto de pandemia por la Covid-19 se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.</p>				<p>Variable 2: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES</p>																						
<p>¿Cuál es la relación entre el trabajo colaborativo del E-learning en contexto de pandemia por la</p> <p>Evaluar la relación entre el trabajo colaborativo del E-learning en contexto de pandemia por la</p> <p>El trabajo colaborativo en el E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 se relaciona positiva y</p>			<p>Calidad del servicio</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1106 735 1344 775">Dimensiones</th> <th data-bbox="1352 735 2092 775">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1070 775 1330 839"></td> <td data-bbox="1352 775 2092 839">Atención administrativa virtual recibida</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1070 839 1330 879"></td> <td data-bbox="1352 839 2092 879">Los canales de comunicación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1070 879 1330 951"></td> <td data-bbox="1352 879 2092 951">Trámites académicos y administrativos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1070 951 1330 1023"></td> <td data-bbox="1352 951 2092 1023">Acceso a biblioteca virtual y bases de datos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1070 1023 1330 1086"></td> <td data-bbox="1352 1023 2092 1086">Facilidad de uso de la plataforma virtual</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1070 1086 1330 1182"></td> <td data-bbox="1352 1086 2092 1182">Interfaz de la plataforma virtual.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1070 1182 1330 1254"></td> <td data-bbox="1352 1182 2092 1254">Capacitación sobre el uso de la plataforma virtual</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1070 1254 1330 1318"></td> <td data-bbox="1352 1254 2092 1318">Calidad de la tutoría</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1070 1318 1330 1358"></td> <td data-bbox="1352 1318 2092 1358">Infraestructura tecnológica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1070 1358 1330 1391"></td> <td data-bbox="1352 1358 2092 1391">Costos de trámites y pensiones</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores		Atención administrativa virtual recibida		Los canales de comunicación		Trámites académicos y administrativos		Acceso a biblioteca virtual y bases de datos		Facilidad de uso de la plataforma virtual		Interfaz de la plataforma virtual.		Capacitación sobre el uso de la plataforma virtual		Calidad de la tutoría		Infraestructura tecnológica		Costos de trámites y pensiones
Dimensiones	Indicadores																									
	Atención administrativa virtual recibida																									
	Los canales de comunicación																									
	Trámites académicos y administrativos																									
	Acceso a biblioteca virtual y bases de datos																									
	Facilidad de uso de la plataforma virtual																									
	Interfaz de la plataforma virtual.																									
	Capacitación sobre el uso de la plataforma virtual																									
	Calidad de la tutoría																									
	Infraestructura tecnológica																									
	Costos de trámites y pensiones																									

Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021?	Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021	significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.	Calidad de los contenidos e información	Calidad de las clases recibidas
				Cantidad de horas de clases recibidas
				Foros y actividades propuestas.
¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las competencias del E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021?	Evaluar la relación entre el desarrollo de las competencias en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021	El desarrollo de las competencias a través del E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021.	Calidad del docente	Desarrollo creativo de la teoría y práctica
				Logro del desarrollo de competencias
				Docentes con experiencia
				Docentes capacitados en e-learning
				Metodología de enseñanza
				Habilidades investigativas
				Trato del docente
				Capacidad de orientación al estudiante

Anexo 2: Validación de instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: **Mónica Ysabel Ortega Cabrejos**

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

1. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis:	“El E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021”
Línea de investigación:	Pedagógica

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Calero Núñez Verónica Haydeé	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Patricia Edith Guillén Aparicio	

Santa Anita, 08 de octubre del 2021

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/artículo3_juicio_de_experto_27-36.pdf y modificado por la Dra. Patricia Guillén

Criterios	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
<p>1. SUFICIENCIA:</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión son suficientes para obtener la medición de ésta.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.	Los ítems son suficientes y precisos en medir la dimensión o indicador
<p>2. CLARIDAD:</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es entendible, tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem es claro, tiene buena semántica y sintaxis adecuada.
<p>3. COHERENCIA:</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<p>4. RELEVANCIA:</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es relevante y debe ser incluido.	El ítem es esencial y muy relevante por lo que debe ser incluido.

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

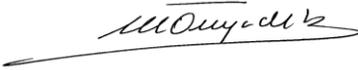
Nombres y Apellidos:	Mónica Ysabel Ortega Cabrejos
Sexo:	Hombre () Mujer (x) Edad 50 (años)
Profesión:	Docente de Educación Secundaria
Especialidad:	Docencia Universitaria e Investigación Educativa
Grado Académico	Doctor
Años de experiencia:	8 años en Educación Superior
Cargo que desempeña actualmente:	Responsable de Acreditación y Calidad FN USMP
Institución donde labora:	Universidad San Martín de Porres
Firma:	

TABLA Nº 1**VARIABLE 1: E-learning**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario						
Autor del Instrumento	Verónica Haydeé Calero Núñez						
Variable 1	E- Learning						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Recursos de aprendizaje virtual	PREGUNTAS: 1						
Variedad	01. Los recursos de aprendizaje virtual empleados por los docentes son variados.	5	5	5	5	20	
Utilidad	02. Los recursos virtuales utilizados por los docentes son útiles y didácticos.	5	5	5	5	20	
Organización de los contenidos	03. Los contenidos se presentan debidamente organizados en la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	
Actualidad	04. Los recursos de aprendizaje de la plataforma virtual son actualizados.	5	5	5	5	20	
Suficiencia	05. Los docentes facilitan material obligatorio y complementario para el desarrollo de las asignaturas.	5	5	5	5	20	
	06. Los recursos de aprendizaje han sido suficientes para el desarrollo de las asignaturas.	5	5	5	5	20	

D2: Colaboración virtual entre estudiantes							
Actividades sincrónicas y asincrónicas programadas	07. Muestran colaboración entre estudiantes en las actividades <i>sincrónicas</i> realizadas (videoconferencias, clases online, chats, etc.)	5	5	5	5	20	
	08. Muestran colaboración entre estudiantes en las actividades <i>asincrónicas</i> realizadas (foros, tareas, etc.)	5	5	5	5	20	
Participación en actividades	09. Los docentes incentivan la participación constante y voluntaria de sus estudiantes en las actividades propuestas.	5	5	5	5	20	
Manejo de herramientas digitales	10. Los estudiantes muestran destreza en el manejo de herramientas digitales.	5	5	5	5	20	
Buen trato en la interacción	11. La interacción virtual destaca por el respeto y buen trato.	5	5	5	5	20	
D3: Acompañamiento virtual de los docentes							
Fluidez de la interacción	12. La interacción con el docente ha sido de manera fluida.	5	5	5	5	20	
Canales de comunicación	13. La variedad de los canales de comunicación dispuestos por la Universidad, apoyan el acompañamiento virtual de los docentes.	5	5	5	5	20	
Atención oportuna de las consultas	14. Los docentes atienden de manera oportuna las consultas de los estudiantes.	5	5	5	5	20	
Seguimiento y motivación en el proceso formativo	15. Los docentes efectúan el seguimiento y motivación en el proceso formativo.	5	5	5	5	20	
D1: Desarrollo de competencias							
Planificación de las asignaturas	16. La planificación de las asignaturas es adecuada.	5	5	5	5	20	
Metodología de enseñanza	17. La metodología de enseñanza ha facilitado el aprendizaje virtual.	5	5	5	5	20	

Calidad de contenidos	18. La selección de los contenidos ha aportado al desarrollo de sus competencias.	5	5	5	5	20	
Desarrollo de pensamiento crítico	19. El desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes ha sido destacado por los docentes.	5	5	5	5	20	
Sistema de evaluación	20. El sistema de evaluación ha medido el avance real de su aprendizaje.	5	5	5	5	20	
Estrategias para el desarrollo del contenido práctico de los cursos.	21. El docente ha manejado adecuadas estrategias para el desarrollo del contenido práctico de los cursos.	5	5	5	5	20	
Cumplimiento de los Indicadores de logro de las asignaturas	22. Los docentes han alcanzado los indicadores de logro planteados en las asignaturas.	5	5	5	5	20	
Retroalimentación	23. Los docentes brindan retroalimentación oportuna y continua.	5	5	5	5	20	
Logro del perfil profesional del estudiante	24. El docente se preocupa por lograr el perfil profesional del estudiante a través de los retos de aprendizaje.	5	5	5	5	20	

Nombres y Apellidos:	Mónica Ysabel Ortega Cabrejos
Aplicable	SI (x) NO () OBSERVADO ()
Firma:	

TABLA Nº 2

VARIABLE 2: Satisfacción de los estudiantes

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario						
Autor del Instrumento	Verónica Haydeé Calero Núñez						
Variable 2	Satisfacción de los estudiantes						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Calidad del servicio	PREGUNTAS:						
	<i>Está usted satisfecho con:</i>						
Atención administrativa virtual	1. La atención administrativa virtual recibida.	5	5	5	5	20	
Los canales de comunicación	2. La variedad de canales de comunicación virtual a su disposición para atender sus consultas.	5	5	5	5	20	
Trámites académicos y administrativos	3. La agilidad de trámites académicos y administrativos.	5	5	5	5	20	
Acceso a biblioteca virtual y bases de datos	4. La accesibilidad a la biblioteca virtual y bases de datos.	5	5	5	5	20	
Facilidad de uso de la plataforma virtual	5. La facilidad para acceder a la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	
Interfaz de la plataforma virtual	6. La interfaz sencilla e intuitiva de la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	
Capacitación sobre el uso de la plataforma virtual.	7. La capacitación recibida para el uso y aprovechamiento de la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	

Calidad de la tutoría	8. La tutoría recibida contribuye al desarrollo integral del estudiante.	5	5	5	5	20	
Infraestructura tecnológica	9. La infraestructura tecnológica de la universidad es flexible, confiable y segura.	5	5	5	5	20	
Costos de trámites y pensiones	10. Los costos de trámites y pensiones establecidos por la universidad están acordes con la educación virtual recibida.	5	5	5	5	20	
D2: Calidad de los contenidos e información							
Calidad de las clases recibidas	11. Las clases virtuales han cubierto sus expectativas.	5	5	5	5	20	
Cantidad de horas de clases recibidas	12. La cantidad de horas de clases recibidas son suficientes.	5	5	5	5	20	
Foros y actividades propuestas	13. Los foros y actividades propuestas son motivadoras.	5	5	5	5	20	
Desarrollo creativo de la teoría y práctica	14. El desarrollo creativo del contenido teórico y práctico de los cursos.	5	5	5	5	20	
Logro del desarrollo de competencias	15. Percibe el desarrollo progresivo de sus competencias.	5	5	5	5	20	
D3: Calidad del docente							
Docentes con experiencia	16. Los docentes demuestran el dominio de los contenidos que enseñan.	5	5	5	5	20	
Docentes capacitados en e-learning.	17. La capacidad de los docentes para la enseñanza virtual.	5	5	5	5	20	
Metodología de enseñanza	18. La metodología didáctica de la enseñanza.	5	5	5	5	20	
Habilidades investigativas	19. Los docentes dominan y fomentan el desarrollo de habilidades investigativas.	5	5	5	5	20	
Trato del docente	20. El trato amable y empático demostrado por los docentes.	5	5	5	5	20	

Capacidad de orientación al estudiante	21. La orientación de los docentes cuando existen dudas o consultas de los estudiantes.	5	5	5	5	20	
	22. En general está usted satisfecho con las clases virtuales recibidas en la universidad.	5	5	5	5	20	

Nombres y Apellidos:	Mónica Ysabel Ortega Cabrejos
Aplicable	SI (x) NO () OBSERVADO ()
Firma:	



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: **Dr. Tomás Serquén Montehermozo**

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

2. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
 4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

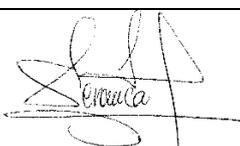
2. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis:	“El E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021”
Línea de investigación:	Pedagógica

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Calero Núñez Verónica Haydeé	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Patricia Edith Guillén Aparicio	

Santa Anita, 08 de octubre del 2021

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.	Los ítems son suficientes y precisos en medir la dimensión o indicador
6. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es entendible, tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem es claro, tiene buena semántica y sintaxis adecuada.
7. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
8. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es relevante y debe ser incluido.	El ítem es esencial y muy relevante por lo que debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf y modificado por la Dra. Patricia Guillén

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	Tomás Serquén Montehermozo
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>) Edad 48 (años)
Profesión:	Licenciado en Educación
Especialidad:	Lengua y Literatura
Grado Académico	Doctor en Ciencias de la Educación, especialidad en Lengua y Literatura
Años de experiencia:	20 años
Cargo que desempeña actualmente:	Docente Universitario
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Firma:	

TABLA Nº 1

VARIABLE 1: E-learning

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario						
Autor del Instrumento	Verónica Haydeé Calero Núñez						
Variable 1	E- Learning						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Recursos de aprendizaje virtual	PREGUNTAS: 1						
Variedad	25. Los recursos de aprendizaje virtual empleados por los docentes son variados.	5	5	5	5	20	
Utilidad	26. Los recursos virtuales utilizados por los docentes son útiles y didácticos.	5	5	5	5	20	
Organización de los contenidos	27. Los contenidos se presentan debidamente organizados en la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	
Actualidad	28. Los recursos de aprendizaje de la plataforma virtual son actualizados.	5	5	5	5	20	
Suficiencia	29. Los docentes facilitan material obligatorio y complementario para el desarrollo de las asignaturas.	5	5	5	5	20	
	30. Los recursos de aprendizaje han sido suficientes para el desarrollo de las asignaturas.	5	5	5	5	20	

D2: Colaboración virtual entre estudiantes							
Actividades sincrónicas y asincrónicas programadas	31. Muestran colaboración entre estudiantes en las actividades <i>sincrónicas</i> realizadas (videoconferencias, clases online, chats, etc.)	5	5	5	5	20	
	32. Muestran colaboración entre estudiantes en las actividades <i>asincrónicas</i> realizadas (foros, tareas, etc.)	5	5	5	5	20	
Participación en actividades	33. Los docentes incentivan la participación constante y voluntaria de sus estudiantes en las actividades propuestas.	5	5	5	5	20	
Manejo de herramientas digitales	34. Los estudiantes muestran destreza en el manejo de herramientas digitales.	5	5	5	5	20	
Buen trato en la interacción	35. La interacción virtual destaca por el respeto y buen trato.	5	5	5	5	20	
D3: Acompañamiento virtual de los docentes							
Fluidez de la interacción	36. La interacción con el docente ha sido de manera fluida.	5	5	5	5	20	
Canales de comunicación	37. La variedad de los canales de comunicación dispuestos por la Universidad, apoyan el acompañamiento virtual de los docentes.	5	5	5	5	20	
Atención oportuna de las consultas	38. Los docentes atienden de manera oportuna las consultas de los estudiantes.	5	5	5	5	20	
Seguimiento y motivación en el proceso formativo	39. Los docentes efectúan el seguimiento y motivación en el proceso formativo.	5	5	5	5	20	
D1: Desarrollo de competencias							
Planificación de las asignaturas	40. La planificación de las asignaturas es adecuada.	5	5	5	5	20	
Metodología de enseñanza	41. La metodología de enseñanza ha facilitado el aprendizaje virtual.	5	5	5	5	20	

Calidad de contenidos	42. La selección de los contenidos ha aportado al desarrollo de sus competencias.	5	5	5	5	20	
Desarrollo de pensamiento crítico	43. El desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes ha sido destacado por los docentes.	5	5	5	5	20	
Sistema de evaluación	44. El sistema de evaluación ha medido el avance real de su aprendizaje.	5	5	5	5	20	
Estrategias para el desarrollo del contenido práctico de los cursos.	45. El docente ha manejado adecuadas estrategias para el desarrollo del contenido práctico de los cursos.	5	5	5	5	20	
Cumplimiento de los Indicadores de logro de las asignaturas	46. Los docentes han alcanzado los indicadores de logro planteados en las asignaturas.	5	5	5	5	20	
Retroalimentación	47. Los docentes brindan retroalimentación oportuna y continua.	5	5	5	5	20	
Logro del perfil profesional del estudiante	48. El docente se preocupa por lograr el perfil profesional del estudiante a través de los retos de aprendizaje.	5	5	5	5	20	

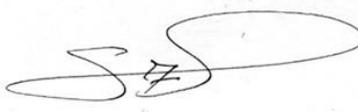
Nombres y Apellidos:	Dr. Tomás Serquén Montehermozo
Aplicable	SI (X) NO () OBSERVADO ()
Firma:	

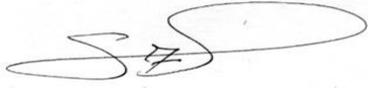
TABLA Nº 2

VARIABLE 2: Satisfacción de los estudiantes

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario						
Autor del Instrumento	Verónica Haydeé Calero Núñez						
Variable 2	Satisfacción de los estudiantes						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Calidad del servicio	PREGUNTAS:						
	<i>Está usted satisfecho con:</i>						
Atención administrativa virtual	23. La atención administrativa virtual recibida.	5	5	5	5	20	
Los canales de comunicación	24. La variedad de canales de comunicación virtual a su disposición para atender sus consultas.	5	5	5	5	20	
Trámites académicos y administrativos	25. La agilidad de trámites académicos y administrativos.	5	5	5	5	20	
Acceso a biblioteca virtual y bases de datos	26. La accesibilidad a la biblioteca virtual y bases de datos.	5	5	5	5	20	
Facilidad de uso de la plataforma virtual	27. La facilidad para acceder a la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	
Interfaz de la plataforma virtual	28. La interfaz sencilla e intuitiva de la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	
Capacitación sobre el uso de la plataforma virtual.	29. La capacitación recibida para el uso y aprovechamiento de la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	

Calidad de la tutoría	30. La tutoría recibida contribuye al desarrollo integral del estudiante.	5	5	5	5	20	
Infraestructura tecnológica	31. La infraestructura tecnológica de la universidad es flexible, confiable y segura.	5	5	5	5	20	
Costos de trámites y pensiones	32. Los costos de trámites y pensiones establecidos por la universidad están acordes con la educación virtual recibida.	5	5	5	5	20	
D2: Calidad de los contenidos e información							
Calidad de las clases recibidas	33. Las clases virtuales han cubierto sus expectativas.	5	5	5	5	20	
Cantidad de horas de clases recibidas	34. La cantidad de horas de clases recibidas son suficientes.	5	5	5	5	20	
Foros y actividades propuestas	35. Los foros y actividades propuestas son motivadoras.	5	5	5	5	20	
Desarrollo creativo de la teoría y práctica	36. El desarrollo creativo del contenido teórico y práctico de los cursos.	5	5	5	5	20	
Logro del desarrollo de competencias	37. Percibe el desarrollo progresivo de sus competencias.	5	5	5	5	20	
D3: Calidad del docente							
Docentes con experiencia	38. Los docentes demuestran el dominio de los contenidos que enseñan.	5	5	5	5	20	
Docentes capacitados en e-learning.	39. La capacidad de los docentes para la enseñanza virtual.	5	5	5	5	20	
Metodología de enseñanza	40. La metodología didáctica de la enseñanza.	5	5	5	5	20	
Habilidades investigativas	41. Los docentes dominan y fomentan el desarrollo de habilidades investigativas.	5	5	5	5	20	
Trato del docente	42. El trato amable y empático demostrado por los docentes.	5	5	5	5	20	

Capacidad de orientación al estudiante	43. La orientación de los docentes cuando existen dudas o consultas de los estudiantes.	5	5	5	5	20	
	44. En general está usted satisfecho con las clases virtuales recibidas en la universidad.	5	5	5	5	20	

Nombres y Apellidos:	Dr. Tomás Serquén Montehermozo		
Aplicable	SI (X)	NO ()	OBSERVADO ()
Firma:			



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTO

Estimado Especialista: **Dr. Marco Pompeyo Aragón Alvarado**

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

3. Cuestionario (X) 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
 4. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

3. Cualitativo () 2. Cuantitativo (X) 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de pregrado.

Título del proyecto de tesis:	"El E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021"
Línea de investigación:	Pedagógica

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Calero Núñez Verónica Haydeé	

Asesor(a) del proyecto de tesis:

Apellidos y Nombres	Firma
Patricia Edith Guillén Aparicio	

Santa Anita, 08 de octubre del 2021

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
<p>9. SUFICIENCIA:</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión son suficientes para obtener la medición de ésta.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.	Los ítems son suficientes y precisos en medir la dimensión o indicador
<p>10. CLARIDAD:</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es entendible, tiene semántica y sintaxis adecuada.	El ítem es claro, tiene buena semántica y sintaxis adecuada.
<p>11. COHERENCIA:</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<p>12. RELEVANCIA:</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es relevante y debe ser incluido.	El ítem es esencial y muy relevante por lo que debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf y modificado por la Dra. Patricia Guillén

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

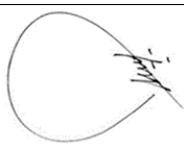
Nombres y Apellidos:	Marco Pompeyo Aragón Alvarado
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>) Edad 65 (años)
Profesión:	Licenciado en Ciencias de la Comunicación
Especialidad:	Periodismo y Relaciones Públicas
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación
Años de experiencia:	30 años
Cargo que desempeña actualmente:	Docente Universitario
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Firma:	

TABLA Nº 1

VARIABLE 1: E-learning

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario						
Autor del Instrumento	Verónica Haydeé Calero Núñez						
Variable 1	E- Learning						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Recursos de aprendizaje virtual	PREGUNTAS: 1						
Variedad	49. Los recursos de aprendizaje virtual empleados por los docentes son variados.	5	5	5	5	20	
Utilidad	50. Los recursos virtuales utilizados por los docentes son útiles y didácticos.	5	5	5	5	20	
Organización de los contenidos	51. Los contenidos se presentan debidamente organizados en la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	
Actualidad	52. Los recursos de aprendizaje de la plataforma virtual son actualizados.	5	5	5	5	20	
Suficiencia	53. Los docentes facilitan material obligatorio y complementario para el desarrollo de las asignaturas.	5	5	5	5	20	
	54. Los recursos de aprendizaje han sido suficientes para el desarrollo de las asignaturas.	5	5	5	5	20	

D2: Colaboración virtual entre estudiantes							
Actividades sincrónicas y asincrónicas programadas	55. Muestran colaboración entre estudiantes en las actividades <i>sincrónicas</i> realizadas (videoconferencias, clases online, chats, etc.)	5	5	5	5	20	
	56. Muestran colaboración entre estudiantes en las actividades <i>asincrónicas</i> realizadas (foros, tareas, etc.)	5	5	5	5	20	
Participación en actividades	57. Los docentes incentivan la participación constante y voluntaria de sus estudiantes en las actividades propuestas.	5	5	5	5	20	
Manejo de herramientas digitales	58. Los estudiantes muestran destreza en el manejo de herramientas digitales.	5	5	5	5	20	
Buen trato en la interacción	59. La interacción virtual destaca por el respeto y buen trato.	5	5	5	5	20	
D3: Acompañamiento virtual de los docentes							
Fluidez de la interacción	60. La interacción con el docente ha sido de manera fluida.	5	5	5	5	20	
Canales de comunicación	61. La variedad de los canales de comunicación dispuestos por la Universidad, apoyan el acompañamiento virtual de los docentes.	5	5	5	5	20	
Atención oportuna de las consultas	62. Los docentes atienden de manera oportuna las consultas de los estudiantes.	5	5	5	5	20	
Seguimiento y motivación en el proceso formativo	63. Los docentes efectúan el seguimiento y motivación en el proceso formativo.	5	5	5	5	20	
D1: Desarrollo de competencias							
Planificación de las asignaturas	64. La planificación de las asignaturas es adecuada.	5	5	5	5	20	
Metodología de enseñanza	65. La metodología de enseñanza ha facilitado el aprendizaje virtual.	5	5	5	5	20	

Calidad de contenidos	66. La selección de los contenidos ha aportado al desarrollo de sus competencias.	5	5	5	5	20	
Desarrollo de pensamiento crítico	67. El desarrollo del pensamiento crítico en los estudiantes ha sido destacado por los docentes.	5	5	5	5	20	
Sistema de evaluación	68. El sistema de evaluación ha medido el avance real de su aprendizaje.	5	5	5	5	20	
Estrategias para el desarrollo del contenido práctico de los cursos.	69. El docente ha manejado adecuadas estrategias para el desarrollo del contenido práctico de los cursos.	5	5	5	5	20	
Cumplimiento de los Indicadores de logro de las asignaturas	70. Los docentes han alcanzado los indicadores de logro planteados en las asignaturas.	5	5	5	5	20	
Retroalimentación	71. Los docentes brindan retroalimentación oportuna y continua.	5	5	5	5	20	
Logro del perfil profesional del estudiante	72. El docente se preocupa por lograr el perfil profesional del estudiante a través de los retos de aprendizaje.	5	5	5	5	20	

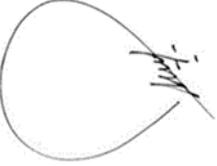
Nombres y Apellidos:	Dr. Marco Pompeyo Aragón Alvarado
Aplicable	SI (X) NO () OBSERVADO ()
Firma:	

TABLA Nº 2

VARIABLE 2: Satisfacción de los estudiantes

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario						
Autor del Instrumento	Verónica Haydeé Calero Núñez						
Variable 2	Satisfacción de los estudiantes						
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	T o t a l	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Calidad del servicio	PREGUNTAS:						
	<i>Está usted satisfecho con:</i>						
Atención administrativa virtual	45. La atención administrativa virtual recibida.	5	5	5	5	20	
Los canales de comunicación	46. La variedad de canales de comunicación virtual a su disposición para atender sus consultas.	5	5	5	5	20	
Trámites académicos y administrativos	47. La agilidad de trámites académicos y administrativos.	5	5	5	5	20	
Acceso a biblioteca virtual y bases de datos	48. La accesibilidad a la biblioteca virtual y bases de datos.	5	5	5	5	20	
Facilidad de uso de la plataforma virtual	49. La facilidad para acceder a la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	
Interfaz de la plataforma virtual	50. La interfaz sencilla e intuitiva de la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	
Capacitación sobre el uso de la plataforma virtual.	51. La capacitación recibida para el uso y aprovechamiento de la plataforma virtual.	5	5	5	5	20	
Calidad de la tutoría	52. La tutoría recibida contribuye al desarrollo integral del estudiante.	5	5	5	5	20	

Infraestructura tecnológica	53. La infraestructura tecnológica de la universidad es flexible, confiable y segura.	5	5	5	5	20	
Costos de trámites y pensiones	54. Los costos de trámites y pensiones establecidos por la universidad están acordes con la educación virtual recibida.	5	5	5	5	20	
D2: Calidad de los contenidos e información							
Calidad de las clases recibidas	55. Las clases virtuales han cubierto sus expectativas.	5	5	5	5	20	
Cantidad de horas de clases recibidas	56. La cantidad de horas de clases recibidas son suficientes.	5	5	5	5	20	
Foros y actividades propuestas	57. Los foros y actividades propuestas son motivadoras.	5	5	5	5	20	
Desarrollo creativo de la teoría y práctica	58. El desarrollo creativo del contenido teórico y práctico de los cursos.	5	5	5	5	20	
Logro del desarrollo de competencias	59. Percibe el desarrollo progresivo de sus competencias.	5	5	5	5	20	
D3: Calidad del docente							
Docentes con experiencia	60. Los docentes demuestran el dominio de los contenidos que enseñan.	5	5	5	5	20	
Docentes capacitados en e-learning.	61. La capacidad de los docentes para la enseñanza virtual.	5	5	5	5	20	
Metodología de enseñanza	62. La metodología didáctica de la enseñanza.	5	5	5	5	20	
Habilidades investigativas	63. Los docentes dominan y fomentan el desarrollo de habilidades investigativas.	5	5	5	5	20	
Trato del docente	64. El trato amable y empático demostrado por los docentes.	5	5	5	5	20	
Capacidad de orientación al estudiante	65. La orientación de los docentes cuando existen dudas o consultas de los estudiantes.	5	5	5	5	20	
	66. En general está usted satisfecho con las clases virtuales recibidas en la universidad.	5	5	5	5	20	

Nombres y Apellidos:	Dr. Marco Pompeyo Aragón Alvarado
Aplicable	SI (<input checked="" type="checkbox"/>) NO (<input type="checkbox"/>) OBSERVADO (<input type="checkbox"/>)
Firma:	

Chiclayo, 12 de octubre de 2021

Sr.
Carlos Armando Mechán Carmona
Director
Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte
Presente. -

Asunto: Solicito permiso para el desarrollo de Plan de Tesis de Maestría

Sirva el presente para saludarlo cordialmente y a la vez poner en manifiesto, que quien suscribe, Verónica Haydeé Calero Núñez, identificada con DNI 40652971, ha concluido su Maestría en Educación con Mención en Docencia Virtual en el Instituto para la Calidad de la Educación de la Universidad de San Martín de Porres y para obtener el grado académico, ha propuesto el plan de tesis titulado: "El E-learning en contexto de pandemia por la Covid-19 y la satisfacción de los estudiantes de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte, 2021"; el mismo que ya ha sido aprobado para su desarrollo.

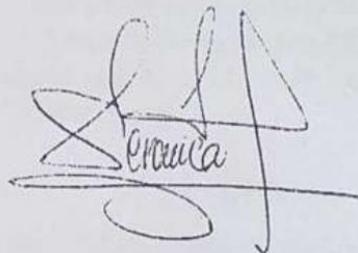
Por tanto, solicito a usted, brinde el permiso correspondiente, para efectuar el estudio de investigación en la institución que usted dirige, previa coordinación con el responsable de la escuela profesional y así aplicar, los cuestionarios vía online a los estudiantes de la Facultad de Odontología, cuya muestra estratificada ha resultado en 152 alumnos.

Como medio de prueba, alcanzo el informe de tesis aprobado por la Asesora de tesis, Dra. Patricia Guillén y el documento que acredita haber culminado los estudios señalados.

Segura de contar con su apoyo, para continuar con la investigación propuesta, quedo de usted.

Atentamente,

PROVEIDO	
CASE A:	AREAS COMPETENTE
RA:	SUSTENCIÓN
HA:	13/10/21
FIRMA	



ING. CARLOS MECHÁN CARMONA
DIRECTOR UNIVERSITARIO

Mg. Verónica Calero Núñez
DNI: 40652971
Correo: verohcalero@gmail.com