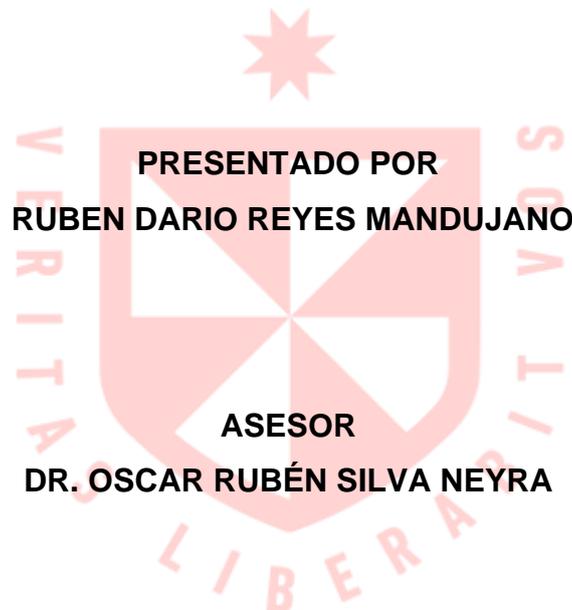




**INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO**

**IMPLEMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y EL
GRADO DE SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DEL
INSTITUTO CERTUS - PERIODO 2022-1**



**PRESENTADO POR
RUBEN DARIO REYES MANDUJANO**

**ASESOR
DR. OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA**

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

LIMA, PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



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

**IMPLEMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y EL GRADO DE
SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CERTUS -
PERIODO 2022 – 1**

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

PRESENTADO POR:

RUBEN DARIO REYES MANDUJANO

ASESORA:

DR. OSCAR RUBÉN SILVA NEYRA

LIMA, PERÚ

2024

**IMPLEMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y EL GRADO DE
SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CERTUS -
PERIODO 2022 – 1**

ASESORA Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. Oscar Rubén Silva Neyra

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dra. Alejandra Dulvina Romero Díaz

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Carlos Augusto Echaiz Rodas

Mg. Philip Ernesto Suárez Rodríguez

DEDICATORIA

A mi querida madre Epifanía Mandujano Condor
por su esfuerzo, dedicación y enorme cariño.

AGRADECIMIENTOS

A mi amada madre, a mi hermana y todos mis colegas que apoyaron este proyecto con sus consejos, recomendaciones.

ÍNDICE

ASESORA Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	9
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	9
1.2. Bases Teóricas	13
1.3. Definición de Términos Básicos	24
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
2.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas.....	29
2.2. Variables y Definición Operacional.....	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. Diseño Metodológico	36
3.2. Diseño Muestral.....	39
3.3. Técnicas de Recolección de Datos	40
3.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información.....	45
3.5. Aspectos Éticos	47
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	48
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	71

CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	82
FUENTES DE INFORMACIÓN	84
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la Variable 1: Implementación de la Educación Virtual.....	32
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción de los estudiantes	33
Tabla 3 Datos Juicios de Expertos – Cuestionario 1.....	42
Tabla 4 Datos Juicios de Expertos – Cuestionario 2.....	43
Tabla 5 Confiabilidad del Cuestionario 1	44
Tabla 6 Confiabilidad del Cuestionario 2	45
Tabla 7 Pruebas de Normalidad	46
Tabla 8 Implementación de la Educación Virtual	48
Tabla 8 El Modelo Pedagógico	49
Tabla 11 Disponibilidad de Tecnología Apropriada.....	50
Tabla 11 Rol de los actores en el proceso educativo.....	52
Tabla 12 Satisfacción de los estudiantes.....	53
Tabla 13 Satisfacción por las condiciones de la infraestructura	54
Tabla 14 Satisfacción con los servicios académicos	55
Tabla 15 Satisfacción por las oportunidades socioeconómicas	56
Tabla 16 Satisfacción por la seguridad emocional.....	57
Tabla 17 Satisfacción por la pertenencia a la institución o grupo de alumnos	58
Tabla 18 Satisfacción por el sistema de trabajo	59
Tabla 19 Correlaciones Rho de Spearman.....	61

Tabla 20	Correlaciones Rho de Spearman.....	62
Tabla 21	Correlaciones Rho de Spearman.....	64
Tabla 22	Correlaciones Rho de Spearman.....	65
Tabla 23	Correlaciones Rho de Spearman.....	67
Tabla 24	Correlaciones Rho de Spearman.....	68
Tabla 25	Correlaciones Rho de Spearman.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados del Aprendizaje Intencional	38
Figura 2 Implementación de la Educación Virtual	49
Figura 3 Resultados del Aprendizaje Intencional	50
Figura 4 Disponibilidad de Tecnología Apropriada	51
Figura 5 Rol de los Actores en el Proceso Educativo.....	52
Figura 6 Satisfacción de los Estudiantes.....	53
Figura 7 Satisfacción por las Condiciones de la Infraestructura.....	54
Figura 8 Satisfacción con los Servicios Académicos.....	55
Figura 9 Satisfacción por las oportunidades Socioeconómicas.....	56
Figura 10 Satisfacción por la Seguridad Emocional	57
Figura 11 Satisfacción por la pertenencia a la Institución o Grupo de Alumnos.....	58
Figura 12 Satisfacción por el Sistema de Trabajo	59

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relacionó con el grado de satisfacción de los estudiantes del segundo ciclo de la carrera de Negocios Internacionales del Instituto CERTUS, durante el periodo 2022-1. Se utilizó una metodología de tipo básica, con un alcance correlacional y un diseño no experimental transversal. Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis Rho de Spearman mostraron un nivel de significancia de 0.000, valor inferior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, se determinó que existió una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.637, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman. Por lo tanto, se concluyó que la implementación de la educación virtual se relacionó significativamente con el grado de satisfacción de los estudiantes del segundo ciclo de la carrera de Negocios Internacionales del Instituto CERTUS, periodo 2022-1.

Palabras clave: Educación Virtual; Satisfacción; Estudiante; Instituto.

ABSTRACT

The research had the general objective of determining to what extent the implementation of virtual education was related to the level of satisfaction of second-cycle students in the International Business program at the CERTUS Institute during the 2022-1 period. A basic methodology was used, with a correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The results obtained from the Spearman's Rho hypothesis test showed a significance level of 0.000, a value below 0.05. Consequently, the null hypothesis was rejected, and the alternative hypothesis was accepted. Likewise, it was determined that there was a moderate positive correlation between the study variables, as a correlation coefficient of 0.637 was obtained, according to Spearman's correlation scale. Therefore, it was concluded that the implementation of virtual education was significantly related to the level of satisfaction of second-cycle students in the International Business program at the CERTUS Institute during the 2022-1 period.

Keywords: Virtual Education; Satisfaction; Student; Institute.

NOMBRE DEL TRABAJO

**IMPLEMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN V
IRTUAL Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN
EN ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CERT
U**

AUTOR

RUBEN DARIO REYES MANDUJANO

RECUENTO DE PALABRAS

21117 Words

RECUENTO DE CARACTERES

119260 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

135 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.6MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 16, 2024 6:08 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 16, 2024 6:11 AM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente

DECLARACIÓN JURADA

Yo, RUBEN DARIO REYES MANDUJANO estudiante del instituto para la Calidad de la Educación USMP(Virtual) de la Universidad de San Martín de Porres DECLARO BAJO JURAMENTO que todos los datos e información que acompañan a la Tesis o Trabajo de Investigación titulado “IMPLEMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DEL INSTITUTO CERTUS - PERIODO 2022 - 1“ :

1. Son de mi autoría
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total,ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados de la investigación son verídicos. No han sido falsificados, duplicados, copiados, ni adulterados.

De identificarse alguna de las irregularidades señaladas en la presente declaración jurada; asumo las consecuencias y las sanciones a que dieran lugar, sometiéndome a las autoridades pertinentes.

Santa Anita ,25 de setiembre. de 2024...



Firma y huella digital

DNI: 42211649

INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, a fines de 2019, surgió en China un virus denominado COVID-19 que rápidamente se propagó por el mundo, causando una pandemia a escala global. Ante esta situación, los gobiernos de diversos países implementaron medidas restrictivas que afectaron múltiples actividades, incluida la educación. Como resultado, más de 190 países prohibieron las clases presenciales y promovieron la educación virtual, afectando a aproximadamente 1,600 millones de estudiantes en todo el mundo (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2020, p. 2).

En América Latina y el Caribe, la pandemia de COVID-19 también obligó a más de 160 millones de estudiantes a dejar las clases presenciales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020, p. 1). La CEPAL (2020) indicó que, de los 33 países de la región, 29 establecieron modalidades educativas no presenciales para continuar con la formación de los alumnos (p.2).

En el Perú, el impacto en la educación fue similar. El 11 de marzo de 2020, el gobierno, mediante el artículo 2, inciso 2.1.2, del Decreto Supremo 008-2020-SA, declaró la Emergencia Sanitaria Nacional y suspendió las clases presenciales en todos los niveles educativos (Decreto Supremo N° 008-2020-SA, 2020, p. 6). Posteriormente, el 15 de marzo de 2020, a través del artículo 21 del Decreto de Urgencia N° 026-2020, se autorizó la prestación de servicios educativos utilizando mecanismos no presenciales o remotos bajo cualquier modalidad (Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020, p. 8).

En este contexto, el Instituto de Educación Superior CERTUS implementó la educación virtual para continuar con sus actividades. Esta adaptación representó un gran desafío, ya que todos los miembros de la institución (administrativos, docentes y alumnos) debieron ajustarse a esta nueva modalidad. Además, muchos de los métodos de enseñanza utilizados en la modalidad presencial quedaron obsoletos. Los alumnos ya no podían interactuar físicamente con los docentes ni con sus compañeros, lo que generó una disminución en la motivación y un alto índice de deserción. La implementación de la educación virtual también provocó cambios radicales en el modelo pedagógico, la disponibilidad de tecnología adecuada y el rol de los actores en el proceso educativo. Por esta razón, el Instituto CERTUS introdujo una serie de mejoras en la educación virtual, con el objetivo de perfeccionar la calidad de su servicio y aumentar la satisfacción de los estudiantes. Estas mejoras se implementaron desde el periodo 2020-1 y se consolidaron en el periodo 2022-1. Sin embargo, la institución no realizó un estudio integral para evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a la educación virtual implementada en el periodo 2022-1.

Por lo tanto, esta tesis buscó llenar ese vacío, proporcionando información valiosa que permitió al Instituto CERTUS identificar qué aspectos debían ajustarse, mejorarse o modificarse para lograr la máxima satisfacción de los estudiantes en relación con el servicio educativo brindado.

Por ello, teniendo en consideración los aspectos mencionados, se identificó como problema principal el siguiente:

¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?

Además, se presentó la siguiente lista de problemas específicos:

- ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por las condiciones de la infraestructura en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?
- ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?
- ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas en

estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?

- ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?
- ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?
- ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?

En relación con el problema principal, se formuló el objetivo principal:

Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

De igual manera, se plantearon como objetivos específicos:

- Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por las condiciones de la

infraestructura en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

- Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1
- Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1
- Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1
- Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1
- Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en

estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

La hipótesis general fue:

La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

A partir de esta premisa, se derivaron las siguientes hipótesis específicas:

La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por las condiciones de la infraestructura en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

- La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.
- La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.
- La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en estudiantes del

segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1; La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

- La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

La importancia de la investigación radicó en que permitió conocer en qué medida la implementación de la educación virtual se relacionó con la satisfacción de los estudiantes. Además, permitió conocer el grado de satisfacción de los estudiantes.

Cabe mencionar que no se presentaron limitaciones en la realización de la investigación.

Asimismo, se utilizó una metodología de tipo básica, con un alcance correlacional y un diseño no experimental transversal. La población de la investigación estuvo constituida por los estudiantes de la carrera de Negocios Internacionales del curso "Control de Despacho" de la sección 91I del Instituto CERTUS, periodo 2022-1. El tamaño de la población ascendió a 56 estudiantes, y la muestra fue de 36 estudiantes. Para determinar la muestra se aplicó el procedimiento de Muestreo Aleatorio Simple (M.A.S.).

La estructura del estudio estuvo compuesta por cinco capítulos. El Capítulo I, titulado Marco Teórico, presentó los antecedentes de investigación, las bases teóricas y la definición de los términos clave utilizados en el estudio. El Capítulo II, titulado Hipótesis y Variables, incluyó la hipótesis general y las hipótesis derivadas o específicas, además de detallar las variables de investigación y su operacionalización. El Capítulo III, titulado Metodología, especificó el diseño metodológico aplicado, el diseño muestral, las técnicas de recolección de datos, y el método utilizado para determinar la validez y confiabilidad del instrumento; además, se detallaron las técnicas estadísticas para el procesamiento de la información y los aspectos éticos. El Capítulo IV presentó los resultados de la investigación, mientras que el Capítulo V detalló las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Nacionales

Figuroa (2021), en su tesis titulada "Relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales de postgrado de la Universidad Católica de Santa María - Arequipa 2020", tuvo como objetivo identificar la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en los cursos virtuales de postgrado de la UCSM impartidos durante la pandemia del COVID-19. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo básico, con nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 110 estudiantes. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento una encuesta, y se aplicó el test estadístico Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables. Los resultados indicaron una relación positiva y significativa entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes, con un coeficiente de correlación de 0.68 y un p-valor menor a 0.01, con un nivel de confianza del 99 % y un margen de error del 1 % (pp. 4-45).

Chávez (2021), en su investigación realizada para optar por el grado de Maestro en Educación en la UCSM, titulada "La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales durante el semestre académico 2020-I de la Facultad de Ciencias Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa – 2020", tuvo como objetivo determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en los cursos virtuales del semestre académico 2020-I. El enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo correlacional transversal retrospectivo. Se aplicó un cuestionario a 187 estudiantes, y se utilizó el método de correlación de Pearson para analizar los datos. Los resultados mostraron que los recursos virtuales de aprendizaje tienen una correlación perfecta con la "Calidad de los servicios educativos" (coeficiente de correlación de 1). Además, el "Acompañamiento virtual" mostró una correlación directa con la "Calidad de los servicios educativos" (coeficiente de correlación de 0.489), mientras que la "Colaboración virtual" presentó una correlación de 0.510. La "Formación de competencias TIC" también tuvo una correlación directa con la calidad del servicio educativo (coeficiente de 0.613) (pp. 4-58).

Pareja y Paz (2020), en su estudio titulado "La satisfacción de la educación virtual en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019", tuvieron como objetivo determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad de Lima con la educación virtual durante el 2019. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 186 estudiantes. Para recolectar los datos se aplicó una encuesta y se utilizó un cuestionario como instrumento.

Los resultados indicaron que la mayoría de los estudiantes no estaban satisfechos con la educación virtual, ya que el 1.1 % la calificó como "muy mala", el 22.6 % como "mala", el 71 % como "regular" y solo el 5.4 % como "buena" (pp. 10-33).

Soto (2020), en su tesis de maestría titulada "La educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del quinto año de una institución educativa", se propuso determinar si la educación virtual se relacionaba con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal correlacional-causal. La población estuvo conformada por 45 estudiantes de quinto año. Se utilizó un cuestionario como instrumento para ambas variables. La validación se realizó a través del juicio de expertos, y la confiabilidad se determinó mediante el método Alfa de Cronbach. Para el análisis de los datos se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, que indicó el uso del test de Rho de Spearman. Los resultados mostraron que la educación virtual está fuertemente relacionada con la satisfacción de los estudiantes, con un coeficiente de correlación Rho de Pearson de 0.994 y un nivel de significancia de 0.000. Además, los recursos de aprendizaje, las competencias del docente, y el aprendizaje colaborativo mostraron altas correlaciones con la calidad del curso y el ambiente virtual, con coeficientes que oscilaron entre 0.944 y 0.981 (pp. 6-34).

Antecedentes Internacionales

Bautista et al. (2020), en su estudio titulado "Evaluación de satisfacción de los estudiantes sobre las clases virtuales de la Universidad de las Américas de Ecuador", tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los alumnos de la carrera de Ingeniería Industrial respecto a las clases virtuales del primer semestre de 2020. Aunque el estudio no detalló la metodología utilizada, se dedujo que la investigación siguió un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 58 estudiantes, y para la recolección de los datos se utilizó una encuesta de 15 ítems que evaluaron diferentes condiciones presentes en las clases virtuales durante la pandemia. Los resultados indicaron que el 60% de los encuestados aprobó el uso de las videollamadas por Microsoft Teams, mientras que el 59% consideró innecesaria la herramienta virtual Smowl (pp. 5-11).

Angeriz et al. (2020), de la Universidad de la República de Uruguay, realizaron una investigación titulada "Estrategias didáctico-pedagógicas en contextos educativos de emergencia: la UCO Psicología, Sujeto y Aprendizaje en el curso 2020". De la lectura del estudio se infirió que el objetivo fue describir y analizar la percepción de los estudiantes en relación con la formación, los contenidos, el vínculo pedagógico y la propuesta didáctico-pedagógica en las sesiones síncronas y asíncronas de la educación virtual durante la pandemia. Aunque el autor tampoco especificó la metodología, se dedujo que la investigación empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo. La muestra estuvo constituida por 234 encuestados. Los resultados mostraron la importancia de fomentar estrategias de autonomía y regulación de los procesos de aprendizaje a través de la cercanía, el acompañamiento y el vínculo

pedagógico. Además, resaltaron la relevancia de la iteratividad y recursividad para generar diseños flexibles que se ajusten mejor a las necesidades y condiciones de los procesos de aprendizaje (pp. 1-14).

1.2. Bases Teóricas

Bases Teóricas Relacionadas con la Educación Virtual

Crisol et al. (2020) definieron la educación virtual como un tipo de educación que se desarrolla a través de tecnologías modernas de comunicación e información, y que puede considerarse una evolución de la educación a distancia (pp. 1-2).

Rizo (2020) complementó esta idea al afirmar que la educación virtual es una modalidad flexible y colaborativa que se adapta a las necesidades de los estudiantes, caracterizándose por el uso intensivo de las TIC en el proceso de aprendizaje (p. 30).

Evolución de la Educación Virtual

La evolución de la educación virtual ha pasado por varias etapas significativas. En sus inicios, se basaba en el uso de materiales impresos y correspondencia, lo que limitaba la interacción entre estudiantes y docentes. Con el tiempo, se integraron medios audiovisuales, como la radio y la televisión, aunque la comunicación seguía siendo restringida. La llegada de internet marcó un cambio crucial al posibilitar la creación de plataformas de aprendizaje en línea que facilitaron la interacción en tiempo real. En la actualidad, la educación virtual se caracteriza por un uso intensivo de las tecnologías de

la información y la comunicación (TIC), lo que ha requerido el diseño de estrategias pedagógicas adaptadas que fomenten la autorregulación del aprendizaje y la diversificación de herramientas digitales. Estas herramientas permiten una comunicación multidireccional, enriqueciendo el proceso educativo (Ruiz & Pichs, 2020, pp. 5-8).

En las últimas décadas, la educación virtual evolucionó considerablemente, impulsada por el avance de las tecnologías digitales y la creciente demanda de modalidades de aprendizaje más flexibles y accesibles. Desde sus orígenes, la educación a distancia pasó de un modelo basado en correspondencia y materiales impresos a integrar plataformas digitales que facilitaron la interacción y el acceso a recursos multimedia. Este cambio permitió una mayor personalización del aprendizaje, donde los estudiantes podían avanzar a su propio ritmo y acceder a una variedad de contenidos y herramientas educativas. Además, la educación virtual promovió la internacionalización de la enseñanza, permitiendo que estudiantes de diversas partes del mundo participaran en cursos y programas académicos sin las limitaciones geográficas tradicionales. No obstante, este desarrollo también presentó desafíos, como la necesidad de asegurar la calidad educativa y capacitar a los docentes en el uso de tecnologías. Así, la educación virtual se consolidó como una alternativa viable y efectiva, adaptándose a las exigencias del siglo XXI y transformando la manera en que se concibe el proceso de enseñanza-aprendizaje (Suasnabas et al., 2020, pp. 883-915).

La educación virtual ha experimentado una transformación acelerada en las últimas décadas, especialmente impulsada por la pandemia de COVID-19, que catalizó su adopción como un modelo educativo clave. Originalmente concebida como un

complemento a la educación presencial, la educación virtual se consolidó como una opción viable que ofrece flexibilidad y acceso a una variedad de recursos educativos, permitiendo que más estudiantes se integren en el proceso de aprendizaje. Este cambio facilitó la inclusión de personas que, de otro modo, no habrían tenido acceso a oportunidades educativas, mejorando su calidad de vida y perspectivas laborales. Sin embargo, la educación virtual enfrenta importantes desafíos, como la necesidad de garantizar la equidad en el acceso y la calidad educativa, además de la integración de metodologías y tecnologías adecuadas. Por lo tanto, es esencial seguir investigando tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos de la educación virtual para maximizar sus beneficios y abordar sus limitaciones, asegurando así su efectividad y sostenibilidad en el futuro (Barrientos et al., 2022, pp. 496-511).

En la década de 1990, la incorporación de nuevas tecnologías en los procesos educativos facilitó una comunicación más rápida y económica, lo que condujo al desarrollo de Entornos Virtuales de Enseñanza-Aprendizaje (EVEA). Estos entornos eliminaron barreras geográficas y pedagógicas, cerrando la brecha digital global. La educación virtual se consolidó como una estrategia eficaz para mejorar la cobertura y la calidad educativa en todos los niveles, gracias a su interactividad y el uso de recursos multimedia. Para mantener la atención de los estudiantes, se consideró esencial que las interacciones en tiempo real fueran breves, lo que exigía que los docentes se familiarizaran con las herramientas tecnológicas disponibles. El concepto de educación a distancia abarca propuestas formativas en espacios virtuales, donde la enseñanza se imparte a través de plataformas digitales. El e-Learning se popularizó, aunque la calidad

de la educación virtual varía según el modelo implementado, dependiendo de la interacción entre estudiantes, docentes y contenidos, y con un impacto significativo en factores psicológicos y sociales en la sociedad contemporánea. Así, los entornos virtuales son considerados "aulas sin paredes", donde la educación se desarrolla de manera no presencial y en múltiples ubicaciones (Alvarado et al., 2022).

Teorías de Aprendizaje Relacionadas con la Educación Virtual

Las modalidades educativas se fundamentan en diversas teorías del aprendizaje, las cuales han evolucionado para adaptarse a las necesidades de cada etapa histórica. Estas teorías reflejan las exigencias formativas de la sociedad en distintos momentos.

Medina et al. (2019) afirmaron que las teorías educativas han ido cambiando en función de las demandas sociales y las tecnologías disponibles en cada época (p. 379).

Desde esta perspectiva, la educación virtual se apoya en teorías de aprendizaje que responden a las necesidades actuales de formación. Medina (2019) mencionó que estas teorías han evolucionado, destacando el conductismo, el cognitivismo, el constructivismo y el conectivismo (pp. 377-388).

a) Conductismo

El conductismo es una teoría del aprendizaje centrada en la observación de comportamientos y su modificación a través de la manipulación del entorno. Se basa en la premisa de que el comportamiento humano puede ser moldeado mediante el condicionamiento, ya sea clásico, como el de Pavlov, u operante, como el de Skinner.

En el contexto educativo, el conductismo ha sido útil para estructurar el aprendizaje mediante refuerzos y castigos. Los docentes juegan un rol activo al diseñar ambientes de aprendizaje que fomenten conductas deseadas, integrando actividades que refuercen el aprendizaje y sistemas de recompensas para motivar a los estudiantes (Reátegui et al., 2022).

Esta teoría se enfoca en la relación entre estímulos y respuestas, planteando que el aprendizaje es el resultado de la interacción con el entorno (Posso et al., 2020, pp. 117-133). Su influencia en la educación fue notable hasta la década de 1960, aplicándose en tecnologías educativas y métodos como la instrucción programada (Medina, 2019).

b) Cognitivism

El cognitivism pone énfasis en los procesos mentales y considera al estudiante un agente activo en la adquisición de conocimientos. A diferencia del conductismo, el cognitivism sostiene que el aprendizaje es una construcción interna basada en la experiencia y la interacción con el entorno. En este modelo, el docente actúa como mediador, facilitando un entorno que promueva el aprendizaje significativo (Guerrero, 2023, pp. 31-32).

Esta teoría surgió en la década de 1960 como respuesta al enfoque conductista, resaltando la importancia de las estructuras cognitivas del aprendiz. Los estudiantes son vistos como procesadores de información que organizan, recuperan y aplican el conocimiento a través de funciones como la atención y la memorización. Basada en las

teorías de Jean Piaget, el cognitivismo promueve un aprendizaje basado en la asimilación y acomodación de nuevos conocimientos (Calderón, 2023, pp. 37-48).

El cognitivismo también aborda procesos complejos como el pensamiento, promoviendo un aprendizaje significativo mediante la conexión de nuevos conocimientos con los ya existentes (Moreno et al., 2017, p. 52).

c) Constructivismo

El constructivismo, influenciado por la teoría sociocultural de Vygotsky, postula que el aprendizaje es un proceso activo en el que los estudiantes construyen su propio conocimiento mediante la interacción social y la experiencia. Esta teoría ha sido relevante desde la década de 1980, integrando lo cognitivo y lo social, y promoviendo entornos colaborativos de aprendizaje (Guerra, 2020, p. 16).

En este enfoque, los estudiantes no son receptores pasivos, sino que participan activamente en la construcción de su aprendizaje. El docente asume el rol de facilitador, guiando a los estudiantes hacia una comprensión más profunda (Benítez, 2023, pp. 65-66).

El constructivismo destaca la importancia de las experiencias personales en el proceso de aprendizaje, promoviendo actividades en contextos reales que conecten con las vivencias del estudiante (Moreno et al., 2017, pp. 53-54).

d) Conectivismo

El conectivismo surge como una teoría de aprendizaje propia de la era digital, centrada en la construcción del conocimiento a través de interacciones en redes.

Propuesta por George Siemens y Stephen Downes, esta teoría sostiene que el aprendizaje se potencia mediante la colaboración y el intercambio de experiencias a través de tecnologías y redes sociales (Coronel, 2022, pp. 159-168).

Este enfoque plantea que el conocimiento se genera mediante la conexión de diferentes fuentes de información. El docente se convierte en un facilitador que guía a los estudiantes en la construcción de su conocimiento, aprovechando herramientas digitales y redes de aprendizaje (Prado, 2021, pp. 8-11).

En este contexto, el conectivismo redefine el aprendizaje como un proceso continuo de conexión, relevante para comprender la educación en la sociedad interconectada actual (López & Escobedo, 2021, pp. 73-79).

Modelo de Educación Virtual

La educación virtual, según Crisol et al. (2020), se define como una modalidad educativa que se caracteriza por estar mediada por las tecnologías modernas de la información y la comunicación (TIC). Esta modalidad representa una evolución natural de la educación a distancia, al permitir una mayor interacción y accesibilidad entre los participantes del proceso de enseñanza-aprendizaje (p. 1).

De manera similar, Rizo (2020) sostuvo que la educación virtual ofrece un enfoque flexible y colaborativo, que se adapta de manera más efectiva a las necesidades individuales de cada estudiante. Esta flexibilidad es posible gracias al uso intensivo de las TIC, las cuales facilitan el acceso al contenido, la interacción con los docentes y la evaluación en línea (p. 30).

Por su parte, Compagnoni (2022) planteó que el modelo de educación virtual se estructura en torno a tres dimensiones clave: el modelo pedagógico, la disponibilidad de tecnología adecuada y el rol de los actores involucrados en el proceso educativo. Estas dimensiones permiten entender los elementos fundamentales que intervienen en el desarrollo de esta modalidad educativa (párr. 1).

a) Dimensión: Modelo Pedagógico

Cantor y Altavaz (2019) definen el modelo pedagógico como una representación abstracta que engloba el enfoque educativo utilizado para analizar y prever los procesos de enseñanza y aprendizaje. Este modelo tiene en cuenta factores como la interacción entre docentes y estudiantes, los métodos de enseñanza empleados, las estrategias didácticas aplicadas y las formas de evaluación implementadas. Además, permite ajustar los contenidos y las dinámicas pedagógicas a las particularidades del entorno virtual (pp. 2-6).

b) Dimensión: Disponibilidad de Tecnología Apropriada

Según Compagnoni (2022), la disponibilidad de tecnología adecuada es un aspecto esencial que actúa como canal de comunicación en la educación virtual, permitiendo la interacción efectiva entre todos los participantes. Las TIC, que incluyen tanto hardware como software, son fundamentales para asegurar el buen funcionamiento de esta modalidad educativa (párr. 1). Morro (2021) también resaltó la importancia de las TIC, señalando que estas no solo facilitan la comunicación, sino que también optimizan la entrega y el acceso a los recursos educativos (p. 539). En esta línea, Zuloaga et al. (2021) dividieron las TIC en dos componentes: el hardware, que incluye servidores,

acceso a internet y dispositivos adecuados, y el software, que abarca plataformas educativas y herramientas tecnológicas como procesadores de texto y programas de edición de contenido (p. 37).

c) Dimensión: Rol de los Actores en el Proceso Educativo

Rizo (2020) identificó como actores principales del proceso educativo en la modalidad virtual al profesor y al estudiante, quienes desempeñan roles esenciales dentro de este contexto. El docente se convierte en un facilitador del aprendizaje, mientras que el estudiante asume un rol más activo y autónomo en su proceso formativo. La interacción entre ambos actores, mediada por las TIC, es crucial para el éxito del proceso educativo (p. 33).

Este enfoque permite analizar de manera integral los diferentes elementos que intervienen en la educación virtual, destacando la importancia de un modelo pedagógico adecuado, la infraestructura tecnológica y los roles claramente definidos de los actores.

Base Teórica Relacionadas con la Satisfacción del Estudiante

Según el modelo de Gento y Vivas (2003), la satisfacción de los estudiantes se refiere a la percepción que estos tienen sobre el servicio educativo, tomando en cuenta el grado en que este satisface sus necesidades y expectativas. La satisfacción es un aspecto fundamental en la experiencia formativa de los alumnos, y las dimensiones que la influyen abarcan desde las condiciones de infraestructura hasta el sistema de trabajo implementado por la institución (p. 17).

a) Dimensión: Satisfacción por las Condiciones de la Infraestructura (Hardware y Software)

Gento y Vivas (2003) señalaron que la satisfacción relacionada con la infraestructura está directamente vinculada a los recursos que la institución educativa ofrece para asegurar un servicio educativo eficiente y de calidad. Esto incluye tanto el hardware como el software que los alumnos emplean durante su formación. En este estudio, los recursos considerados son el Aula Virtual, las plataformas de videoconferencias, y las herramientas de almacenamiento en la nube, que permiten a los estudiantes acceder al contenido educativo y colaborar con sus compañeros y profesores de manera efectiva (p. 21).

b) Dimensión: Satisfacción con los Servicios Académicos

Esta dimensión se refiere a la calidad y eficiencia de los servicios académicos proporcionados por la institución y su capacidad para satisfacer las demandas y necesidades de los estudiantes. Según Gento y Vivas (2003), estos servicios son esenciales para la experiencia educativa de los alumnos. En este contexto, los servicios académicos evaluados incluyen la Biblioteca Virtual, el servicio de atención al estudiante y el soporte técnico, todos los cuales juegan un rol crucial en el éxito académico de los estudiantes, asegurando que puedan acceder a recursos y resolver problemas técnicos en tiempo real (p. 21).

c) Dimensión: Satisfacción por las Oportunidades Socioeconómicas

Esta dimensión se relaciona con el apoyo que la institución ofrece a los estudiantes en situaciones de vulnerabilidad socioeconómica, con el objetivo de garantizar que las dificultades económicas no representen una barrera para su formación académica. Gento y Vivas (2003) destacaron la importancia de ofrecer becas, descuentos y otros tipos de ayuda financiera, que permitan a los estudiantes continuar con sus estudios sin preocuparse por las limitaciones económicas. En este estudio, se consideraron estas oportunidades de apoyo como un factor clave en la satisfacción del estudiante (p. 21).

d) Dimensión: Satisfacción por la Seguridad Emocional

La seguridad emocional de los estudiantes es otro aspecto central en la satisfacción educativa. Gento y Vivas (2003) señalaron que el respeto y el trato adecuado por parte de profesores y compañeros son fundamentales para el bienestar emocional del alumno. En esta investigación, se analizó la interacción respetuosa entre los miembros de la comunidad educativa y el acceso a servicios de apoyo psicológico, los cuales fueron esenciales para el desarrollo personal y académico de los estudiantes (p. 21).

e) Dimensión: Satisfacción por la Pertenencia a la Institución o al Grupo de Alumnos

La sensación de pertenencia a la institución y al grupo de compañeros es un componente importante de la satisfacción del estudiante. Gento y Vivas (2003) destacaron que la integración dentro de la comunidad académica, tanto a nivel institucional como grupal, promueve un ambiente de aprendizaje positivo y motivador. En

este estudio, se evaluó cómo los alumnos perciben su integración dentro del Instituto y dentro de su grupo de clase, lo que influyó directamente en su motivación y compromiso académico (p. 21).

f) Dimensión: Satisfacción por el Sistema de Trabajo

Finalmente, la satisfacción con el sistema de trabajo se refiere a la percepción que los estudiantes tienen respecto a la organización de los recursos académicos y la estructura del trabajo dentro de la institución. Gento y Vivas (2003) afirmaron que un sistema de trabajo bien organizado, que incluya una adecuada planificación de los cursos, materiales accesibles y métodos de evaluación claros, es fundamental para que los estudiantes puedan desarrollar su aprendizaje de manera eficiente. En esta investigación, se examinó la calidad de la organización de los cursos, los materiales de estudio y los métodos de evaluación empleados (p. 21).

1.3. Definición de Términos Básicos

La Educación Virtual

Según Crisol et al. (2020), la educación virtual fue considerada una forma de educación mediada por las modernas tecnologías de la comunicación y la información. Este tipo de educación pudo entenderse como una evolución de la educación a distancia (p. 1). Asimismo, Rizo (2020) sostuvo que la educación virtual fue vista como una nueva modalidad de educación que era flexible, colaborativa y se adaptaba mejor a las necesidades de cada estudiante. Esta nueva modalidad se caracterizó por hacer un uso intensivo de las TIC en el proceso de aprendizaje de los alumnos (p. 30).

Visto lo anterior, se pudo concluir que la educación virtual fue una modalidad de educación a distancia que se realizó mediante el uso de las TIC. Esta nueva modalidad estuvo conformada por las siguientes dimensiones: el modelo pedagógico, la disponibilidad de tecnología apropiada y el rol de los actores en el proceso educativo (Compagnoni, 2022, párr. 1).

El Modelo Pedagógico

Según Cantor y Altavaz (2019), un modelo pedagógico es una representación abstracta de un enfoque pedagógico que busca analizar, describir, explicar, simular, controlar, predecir y explorar los procesos educativos, con el objetivo de extraer conclusiones de tipo predictivo. Este modelo abarca cuatro aspectos fundamentales: la interacción docente-estudiante, los métodos de enseñanza, las estrategias didácticas y las formas de evaluación (pp. 2-6).

La Disponibilidad de Tecnología Apropiada

Según Compagnoni (2022), la disponibilidad de tecnología apropiada es el canal de comunicación que permite la interacción entre los actores del proceso educativo (párr. 1). Este canal está constituido por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que se han convertido en la parte transversal del proceso de educación virtual (Morro, 2021, p. 539).

Asimismo, Zuloaga et al. (2021) afirmaron que las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) están constituidas por dos dimensiones: la tecnología de hardware y la tecnología de software (p. 37). En la presente investigación, la tecnología de hardware incluye servidores adecuados, acceso a Internet, acceso a dispositivos adecuados (laptop, PC), y la tecnología de software incluye plataformas para educación virtual, programas para procesamiento de textos, programas para almacenamiento de información, programas para captura y edición de material audiovisual, y programas para creación de animaciones.

El rol de los actores en el Proceso Educativo

Según Rizo (2020) los actores del proceso educativo son el *profesor y el estudiante* y cada uno de ellos cumple un rol específico en el proceso educativo (p. 33).

Satisfacción de los Estudiantes

Según Gento y Vivas (2003), la satisfacción de los alumnos es la percepción que tienen sobre el servicio educativo que reciben, tomando en cuenta sus propias necesidades y expectativas. Asimismo, estos autores señalan que las dimensiones relacionadas con la satisfacción de los estudiantes son: la satisfacción con las condiciones de infraestructura, los servicios académicos, la seguridad económica, la seguridad emocional, la pertenencia a la institución y el sistema de trabajo (p. 17).

Satisfacción por las Condiciones de la Infraestructura (Hardware y Software)

Según Gento y Vivas (2003), la satisfacción por las condiciones de la infraestructura se relaciona con los recursos disponibles en una institución para el desarrollo eficiente del servicio educativo (p. 21). En nuestra investigación, estos recursos incluyen el aula virtual, el software para videoconferencias, el intranet (Power Campus), el correo institucional, las herramientas de almacenamiento en la nube como Google Drive, así como los softwares estadísticos y aplicaciones para la búsqueda de información especializada (Veritrade).

Satisfacción con los Servicios Académicos

Se refiere al funcionamiento de los servicios académicos y a la medida en que estos satisfacen las necesidades y expectativas de los alumnos (Gento & Vivas, 2003, p. 21). En esta investigación, los servicios considerados son: Biblioteca Virtual, Atención al Estudiante, Bienestar Estudiantil, Permanencia Estudiantil y Soporte Técnico.

Satisfacción por las Oportunidades Socioeconómicas

Se refiere a la satisfacción que experimentan los alumnos respecto al apoyo que brinda la institución educativa a aquellos con problemas socioeconómicos, de manera que estos no se conviertan en un obstáculo para su formación académica (Gento y Vivas, 2003, p. 21). En esta investigación, las oportunidades socioeconómicas consideradas están relacionadas con el acceso a becas y descuentos según la condición socioeconómica.

Satisfacción por la Seguridad Emocional

Se refiere a la satisfacción que experimenta un alumno por el trato respetuoso, amable y adecuado que requiere para su desarrollo emocional, lo que contribuye al crecimiento de su personalidad (Gento y Vivas, 2003, p. 21). En esta investigación, la satisfacción por la seguridad emocional se relaciona con: el trato respetuoso por parte de profesores, compañeros, autoridades, personal administrativo y de servicios; la aceptación y reconocimiento que reciben de los docentes, el personal no docente y sus compañeros; el acceso a servicios de apoyo psicológico y emocional; así como la consideración y aceptación de sus contribuciones personales.

Satisfacción por la Pertenencia a la Institución o al Grupo de Alumnos

Se refiere a la satisfacción de pertenecer a la institución y al grupo de clase (Gento & Vivas, 2003, p. 21). En esta investigación, la satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos está relacionada con: sentirse parte del instituto y formar parte de su grupo de clase.

Satisfacción por el Sistema de Trabajo

Se refiere a la satisfacción con la organización del trabajo y los recursos académicos que la institución educativa pone a disposición de los alumnos (Gento & Vivas, 2003, p. 21). En esta investigación, la satisfacción por el sistema de trabajo está relacionada con: el contenido de los cursos; la organización del tiempo, los materiales y los medios audiovisuales disponibles en el aula virtual de la institución; la preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores; la incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza; el sistema de evaluación utilizado; la acción tutorial u orientadora; la metodología de enseñanza; y la facilidad de comunicación con los profesores.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

Hipótesis Principal

La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

Hipótesis Derivadas

- La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por las condiciones de la infraestructura en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.
- La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

- La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.
- La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.
- La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.
- La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

2.2. Variables y Definición Operacional

Variable 1: Implementación de la Educación Virtual

Dimensiones de la Variable 1

Dimensión 1: El Modelo Pedagógico

Dimensión 2: La Disponibilidad de Tecnología Apropriada

Dimensión 3: El Rol de los Actores en el Proceso Educativo.

Variable 2: Satisfacción de los estudiantes

Dimensiones de la Variable 2

Dimensión 1: Satisfacción por las condiciones de la infraestructura (Hardware y Software).

Dimensión 2: Satisfacción con los servicios académicos.

Dimensión 3: Satisfacción por las oportunidades Socioeconómicas.

Dimensión 4: Satisfacción por la seguridad emocional.

Dimensión 5: Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.

Dimensión 6: Satisfacción por el sistema de trabajo.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la Variable 1: Implementación de la Educación Virtual

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Implementación de la Educación Virtual	Según Compagnoni (2022) la educación virtual es una modalidad de educación a distancia que se realiza mediante el uso de las TICs. Está conformada por las siguientes dimensiones: El modelo pedagógico; La disponibilidad de tecnología apropiada; El rol de los actores en el proceso educativo (párr. 1).	La educación virtual es un tipo de educación que se caracteriza por hacer uso de las Tecnologías de la información. Este tipo de educación presenta las siguientes partes: El modelo pedagógico, la disponibilidad de tecnología apropiada, el rol de los actores en el proceso educativo.	El modelo pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> • La interacción docente estudiante. • Los métodos de enseñanza. • Las estrategias didácticas. • Las formas de evaluar. 	1-4	Cuestionario N°1
			La disponibilidad de tecnología apropiada	<p><i>La tecnología de Hardware.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidores adecuados • Acceso a Internet. • Acceso a dispositivos adecuados (Laptop, PC). <p><i>La tecnología de Software.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataformas para educación virtual. • Programas para procesamiento de textos • Programas para almacenamiento de información. • Programas para captura y edición de material audiovisual. • Programa para creación de animaciones. 	5 -12	Cuestionario N° 1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
			El rol de los actores en el proceso educativo.	<ul style="list-style-type: none"> • El rol del estudiante. • El rol del profesor. 	13 -.14	Cuestionario N° 1

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción de los estudiantes

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Satisfacción de los estudiantes	Según Gento y Vivas (2003) la satisfacción de los alumnos es la percepción de los alumnos respecto al servicio educativo que reciben tomando en cuenta sus propias necesidades y expectativas. Asimismo, según este autor, las dimensiones relacionadas con la satisfacción de los	La satisfacción de los alumnos es la apreciación o valoración que tienen los estudiantes respecto al servicio educativo que reciben. Esta valoración es integral e incluye los siguientes aspectos: las condiciones de la infraestructura (Hardware y Software), los	1.- Satisfacción por las condiciones de la infraestructura (Hardware y Software)	<ul style="list-style-type: none"> • Aula Virtual • Zoom • Intranet Campus • Correo Institucional • Google Drive • Veritrade 	1 - 7	Cuestionario N° 2
			2.- Satisfacción con los servicios académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca Virtual. • Atención al Estudiante. • Bienestar Estudiantil. • Permanencia estudiantil. • Soporte Técnico y Aula Virtual. 	8 -13	Cuestionario N° 2

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
estudiantes son: satisfacción por las condiciones de infraestructura, servicios académicos, seguridad económica, seguridad emocional, pertenencia a la Institución y por el sistema de trabajo (p. 17).		la servicios académicos, las la seguridad económica, la seguridad emocional, la pertenencia a la Institución y por el sistema de trabajo.	3.- Satisfacción por las oportunidades Socioeconómicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a Becas. • Acceso a descuentos por condición socioeconómica. 	14-15	Cuestionario N° 2
			4.- Satisfacción por la seguridad emocional.	<ul style="list-style-type: none"> • Trato respetuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios. • Aceptación y reconocimiento por parte de los profesores, por el personal no docente, por los otros alumnos de la institución y los compañeros de clase • Acceso a servicio de ayuda Psicológica y emocional. • Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales. 	16 - 19	Cuestionario N° 2
			5.- Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.	<ul style="list-style-type: none"> • Sentirse parte del al Instituto. • Sentirse parte de su grupo de clase. 	20 - 21	Cuestionario N° 2

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
			6.- Satisfacción por el sistema de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • El contenido de los cursos. • La organización del tiempo. • Los materiales y medios audiovisuales disponibles en el aula virtual de la institución. • La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. • La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza. • El sistema de evaluación utilizado. • La acción tutorial u orientadora. • La metodología de enseñanza. • La facilidad de comunicación con los profesores. 	22 - 33	Cuestionario N° 2

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño Metodológico

Enfoque de Investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo utiliza métodos matemáticos (estadística) y tiene como objetivo medir las variables de estudio mediante la recolección de datos. Posteriormente, se aplican técnicas estadísticas para identificar patrones que permitan probar las hipótesis previamente planteadas (p. 5-6). En esta investigación, se empleó un enfoque cuantitativo, ya que se midieron las variables de estudio utilizando estadística descriptiva e inferencial con el propósito de verificar las hipótesis formuladas.

Tipo de Investigación

Según Esteban (2018), existen dos tipos de investigación: la investigación aplicada y la investigación básica. La primera busca descubrir nuevos conocimientos para enriquecer la ciencia, mientras que la segunda se enfoca en solucionar problemas prácticos relacionados con los procesos de producción, circulación y distribución de bienes. Las investigaciones aplicadas,

también conocidas como investigaciones tecnológicas, no tienen como objetivo generar conocimiento teórico puro, sino producir conocimiento tecnológico que ayude a resolver problemas prácticos (p. 1).

Esta investigación, se consideró de tipo básica, ya que buscó incrementar el conocimiento sobre la implementación de la educación virtual y el grado de satisfacción de los estudiantes.

Nivel de Investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), existen cuatro niveles o alcances de investigación: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. El nivel exploratorio busca estudiar problemas poco conocidos y escasamente investigados. El nivel descriptivo tiene como objetivo describir y caracterizar las propiedades de las variables de estudio. El nivel correlacional se enfoca en medir la relación entre dos o más variables, mientras que el nivel explicativo busca esclarecer las causas de un fenómeno (p. 6).

Esta investigación se clasificó como de nivel correlacional, ya que se pretendió medir la relación entre la implementación de la educación virtual y el grado de satisfacción de los estudiantes.

Diseño de investigación

Hernández y Mendoza (2018) afirman que el diseño de investigación es una estrategia o plan para recolectar los datos necesarios y responder a las preguntas de investigación. En el enfoque cuantitativo, existen dos tipos de diseños: el diseño no experimental y el diseño experimental. El diseño no experimental no implica la manipulación de las variables, sino que se centra en estudiar y medir su comportamiento en su entorno natural. En contraste, el diseño experimental manipula una de las variables de estudio para observar su efecto en otra (pp. 150-151).

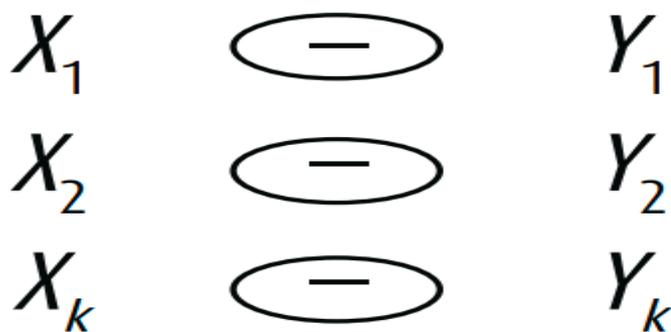
Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) explican que el diseño experimental se clasifica en tres categorías: preexperimentales, experimentales puros y cuasiexperimentales. Por otro lado, el diseño no experimental se divide en dos categorías: transversal y longitudinal. Los diseños no experimentales transversales se caracterizan porque la recolección de datos se realiza en un momento específico. En cambio, los diseños no experimentales longitudinales recopilan datos en múltiples momentos (p. 151).

Esta tesis utilizó un diseño no experimental de tipo transversal. Se consideró no experimental porque no se manipularon las variables de estudio. Además, fue correlacional, ya que se buscó determinar la relación entre las variables. Por último, es de tipo transversal porque la recolección de datos se realizó en un momento específico.

A continuación, se muestra la diagramación de este diseño:

Figura 1

Resultados del Aprendizaje Intencional



Nota. Adaptado de *Metodología de la investigación* (p.158), por Hernández y Mendoza (2018), Mc Graw Hill Education

3.2. Diseño Muestral

Población

La población se refiere al conjunto total de individuos, objetos o entidades que comparten una característica específica y que son objeto de estudio en una investigación (Sánchez et al., 2018, p. 102).

La población estuvo constituida por los alumnos de la carrera de Negocios Internacionales, del curso “Control de Despacho” de la sección 91I del instituto CERTUS del periodo 2022-1. El tamaño de la población ascendió a 56 alumnos.

Muestra

Se aplicó un tipo de muestreo probabilístico. Dentro de esta modalidad, se utilizó el procedimiento de Muestreo Aleatorio Simple (M.A.S.). A continuación, se calculó el tamaño de la muestra en base a la siguiente fórmula de cálculo:

$$n = \frac{N * P * Q * Z^2}{e^2(N - 1) + P * Q * Z^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra a buscar

P= Cantidad de personas a favor = 0.5

Q= Cantidad de personas que no están de acuerdo= 0.5

e= Máximo error de estimación= 10% = 0.1

$Z =$ Valor de la tabla de distribución normal, con un nivel de confianza del 95% = 1.96

$N =$ Total de la población = 56

Reemplazando los datos en la fórmula, se obtuvo que el tamaño de la muestra fue de 36 alumnos.

Tamaño de la muestra:

$n = 36$

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

Según Useche et al. (2019), existen diversas técnicas de recolección de datos, entre las cuales se destaca la encuesta. Esta técnica permite la recolección de datos de forma estandarizada y la cuantificación de las respuestas (p. 30).

Asimismo, Arias (2020) sostiene que la encuesta es una técnica que se aplica mediante un instrumento llamado cuestionario. Esta técnica está dirigida exclusivamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones (p. 18).

Se empleó la técnica de la encuesta, ya que permite recolectar datos de una muestra representativa a través de preguntas estandarizadas. Además, esta técnica es la más apropiada para un diseño no experimental de nivel correlacional.

Instrumento

De acuerdo con Useche et al. (2019), dentro de la técnica de la encuesta existen varios instrumentos que permiten la recolección de datos (p. 31). El instrumento utilizado fue el cuestionario. Según Arias y Covinos (2021), el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para recolectar la información necesaria sobre las variables de estudio (p. 82).

En la investigación se empleó dos cuestionarios que facilitaron la recolección de información para cada una de las variables. Estos cuestionarios fueron:

- Cuestionario 1: Implementación de la Educación Virtual en el periodo 2022-1.
- Cuestionario 2: Satisfacción De Los Estudiantes.

Según Hernández y Mendoza (2018), todo instrumento de investigación debe poseer tres características: confiabilidad, validez y objetividad (p. 228).

La confiabilidad se relaciona con la capacidad de un instrumento para generar datos coherentes y confiables (Hernández & Mendoza, 2018, p. 228). Para determinar la confiabilidad de un instrumento, se emplearon varios métodos. En esta tesis, se utilizó el método del Alpha de Cronbach.

La validez consistió en la idoneidad de un instrumento para medir una determinada variable (Hernández & Mendoza, 2018, p. 229). Para determinar la validez, se aplicaron varios métodos, y en esta tesis se utilizó el juicio de expertos.

Finalmente, la objetividad se relacionó con la capacidad del instrumento para no verse afectado por los prejuicios o sesgos del investigador que lo aplicó, gestionó, interpretó y calificó (Hernández & Mendoza, 2018, p. 238).

Validez de los Instrumentos

Para la determinación de la validez del instrumento, se solicitó a tres jueces expertos la evaluación de los dos instrumentos de investigación. Los resultados fueron los siguientes:

Cálculo de la validez de contenido del Cuestionario 1: Implementación de la educación virtual en el periodo 2022-1.

Tabla 3

Datos Juicios de Expertos – Cuestionario 1

CRITERIOS	1	2	3	4	TOTAL
1	0.80	0.85	0.85	0.90	3.40
2	0.87	0.95	0.90	1.00	3.72
3	0.95	0.90	0.95	0.95	3.75
4	0.81	0.85	0.90	0.85	3.41
5	0.86	0.80	0.95	0.95	3.56
6	0.95	0.90	0.85	0.90	3.60
7	0.85	0.85	0.95	0.85	3.50
8	0.91	0.95	0.85	0.85	3.56
9	0.90	0.90	0.90	0.90	3.60
10	0.85	0.85	0.90	1.00	3.60
TOTAL	8.75	8.80	9.00	9.15	35.70

$$p = \frac{\text{TOTAL}}{\text{Cantidad Criterios X cantidad de Jueces}}$$

$$p = \frac{35.70}{40} = 0.89$$

El instrumento es válido siempre que $p > 0.6$.

$p = 0.89 > 0.6$, por lo tanto, el instrumento es válido.

Cálculo de la validez de contenido del Cuestionario 2: Satisfacción De Los Estudiantes

Tabla 4

Datos Juicios de Expertos – Cuestionario 2

CRITERIOS	1	2	3	4	TOTAL
1	0.95	0.80	0.80	0.95	3.50
2	0.87	0.90	0.90	0.85	3.52
3	0.81	0.95	0.95	1.00	3.71
4	0.91	0.90	0.85	0.90	3.56
5	0.90	0.85	0.80	0.95	3.50
6	0.88	0.95	0.95	0.90	3.68
7	0.84	0.85	0.90	0.90	3.49
8	0.91	0.95	0.85	0.85	3.56
9	0.90	0.90	0.90	0.95	3.65
10	0.85	0.85	0.95	0.95	3.60
TOTAL	8.82	8.90	8.85	9.20	35.77

$$p = \frac{\text{TOTAL}}{\text{Cantidad Criterios X cantidad de Jueces}}$$

$$p = \frac{35.77}{40} = 0.89$$

El instrumento es válido siempre que $p > 0.6$.

$p = 0.89 > 0.6$, por lo tanto, el instrumento es válido.

Las fichas de Validación firmadas por los expertos se encuentran en el Anexo 3: validez de los instrumentos de recolección de datos.

Confiabilidad de los Instrumentos

A) Confiabilidad del Cuestionario 1: Implementación de la Educación Virtual

Para determinar la confiabilidad del primer instrumento de recolección de datos, se utilizó el método del Alfa de Cronbach mediante el software estadístico SPSS, versión 25. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 5

Confiabilidad del Cuestionario 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	28

Como se observó, el valor del Alfa de Cronbach fue 0.857, por lo que se concluyó que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

B) Confiabilidad del Cuestionario 2: Satisfacción de los Estudiantes

Para determinar la confiabilidad del segundo instrumento de recolección de datos, se utilizó el método del Alfa de Cronbach mediante el software estadístico SPSS, versión 25. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 6

Confiabilidad del Cuestionario 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	28

Como se observó, el valor del Alfa de Cronbach fue 0.841, por lo que se concluyó que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

Las fichas de confiabilidad de los instrumentos de investigación se encuentran en el Anexo 4.

3.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información

Con los datos recolectados, se construyó una matriz de tabulación. La matriz fue analizada utilizando el software estadístico SPSS, versión 25.

Para el procesamiento de datos, se utilizaron las siguientes herramientas estadísticas:

La distribución de frecuencias y representaciones gráficas.

Dentro de esta herramienta estadística, se utilizó el gráfico estadístico circular.

Las Pruebas de Hipótesis.

Luego de obtener las valoraciones de cada una de las variables y sus dimensiones, se procedió a realizar la prueba de normalidad utilizando el software SPSS para determinar si la distribución de los datos era normal o no. Los resultados estadísticos fueron los siguientes:

Tabla 7

Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Implementación De La Educación Virtual	,400	36	,000	,674	36	,000
Satisfacción De Los Estudiantes	,306	36	,000	,782	36	,000

La teoría estadística indica que la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se utiliza cuando la muestra es menor a 50, mientras que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se aplica cuando la muestra es mayor a 50.

En este caso, la muestra ascendió a 36 estudiantes, por lo que se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

De acuerdo con esta prueba, si el nivel de significancia es menor a 0.05, los datos no se consideran normales. En este caso, el nivel de significancia fue de 0.000, que es menor a 0.05, lo que llevó a la conclusión de que los datos no eran normales. Asimismo, dado que los datos no eran normales, se utilizó la prueba de hipótesis de Rho de Spearman. Por lo tanto, en esta investigación se aplicó la prueba de hipótesis mencionada.

3.5. Aspectos Éticos

Respecto a los aspectos éticos, se tuvieron en cuenta tres puntos fundamentales: el respeto a la propiedad intelectual, la búsqueda de la verdad y la confidencialidad de los encuestados.

En relación con la propiedad intelectual, se respetó y reconoció la autoría de los trabajos utilizados, citando y referenciando adecuadamente libros, artículos, revistas, tesis y otras creaciones intelectuales empleadas en la investigación. Para ello, se aplicaron las normas de citación de la séptima edición de las Normas APA, lo que garantizó la correcta atribución de ideas y trabajos ajenos.

En cuanto a la búsqueda de la verdad, se aplicó la objetividad como principio fundamental a lo largo del desarrollo de la investigación. Esto implicó un compromiso con la integridad en la recopilación y análisis de datos, con el objetivo de obtener resultados lo más cercanos posible a la realidad, evitando sesgos que pudieran afectar la validez de los hallazgos.

Por último, se respetó la confidencialidad de los encuestados durante todo el proceso de recolección de información necesaria para el desarrollo del presente estudio. Se implementaron medidas para asegurar que las identidades de los participantes permanecieran en secreto, garantizando así la protección de su información personal y promoviendo un entorno de confianza que incentivara la sinceridad en sus respuestas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Análisis e Interpretación de Resultados

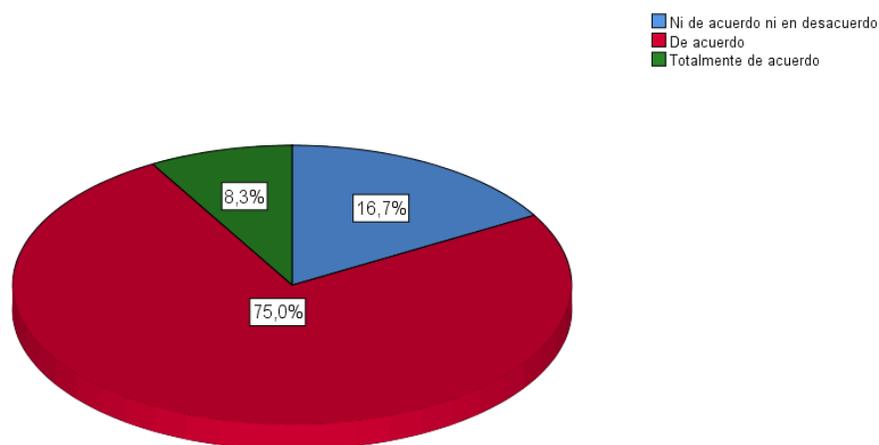
La Distribución de Frecuencias y Representaciones Gráficas.

Implementación de la Educación Virtual

Tabla 8

Implementación de la Educación Virtual

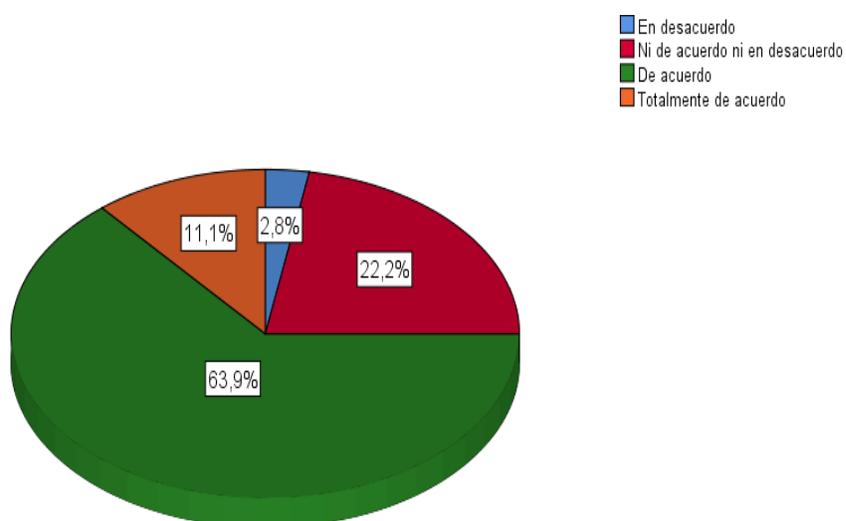
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	27	75,0	75,0	91,7
Totalmente de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Figura 2*Implementación de la Educación Virtual***Interpretación**

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto a la implementación de la educación virtual en el instituto CERTUS, el 16.7% de los encuestados no estaba de acuerdo ni en desacuerdo con la implementación; el 75% estuvo de acuerdo y el 8.3% estuvo totalmente de acuerdo.

Modelo Pedagógico**Tabla 9***El Modelo Pedagógico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,2	22,2	25,0
De acuerdo	23	63,9	63,9	88,9
Totalmente de acuerdo	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Figura 3*Resultados del Aprendizaje Intencional*

Interpretación:

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto al modelo pedagógico implementado en el instituto CERTUS, el 2.8% de los encuestados estuvo en desacuerdo; el 22.2% no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo; el 63.9% estuvo de acuerdo y el 11.1% estuvo totalmente de acuerdo.

Disponibilidad de Tecnología Apropiada

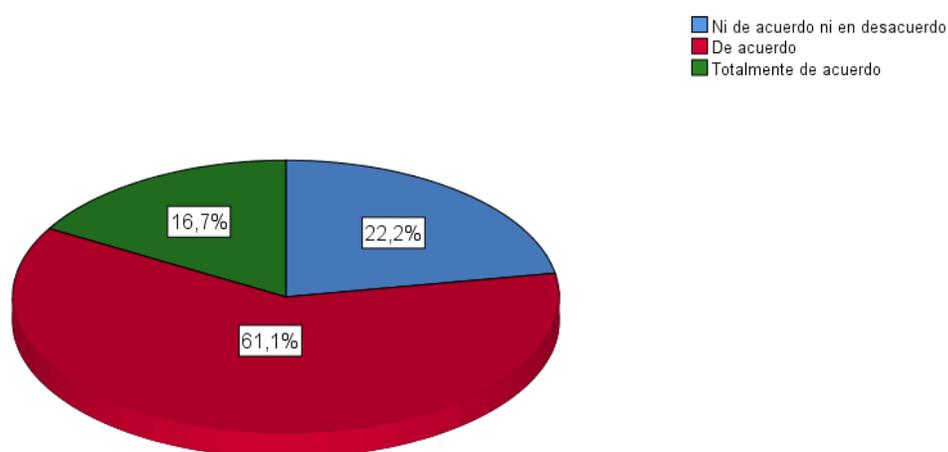
Tabla 10*Disponibilidad de Tecnología Apropiada*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,2	22,2	22,2
De acuerdo	22	61,1	61,1	83,3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Figura 4

Disponibilidad de Tecnología Apropriada



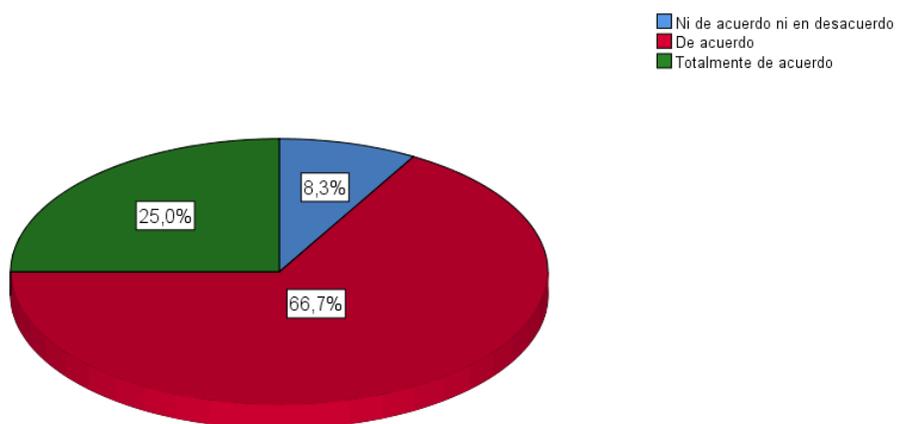
Interpretación:

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto a la disponibilidad de tecnología apropiada en el instituto CERTUS, el 22.2% de los encuestados no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo, el 61.1% estuvo de acuerdo y el 16.7% estuvo totalmente de acuerdo.

Rol de los actores en el proceso educativo

Tabla 11*Rol de los Actores en el Proceso Educativo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
De acuerdo	24	66,7	66,7	75,0
Totalmente de acuerdo	9	25,0	25,0	100,0
Total	36	100,0	100,0	

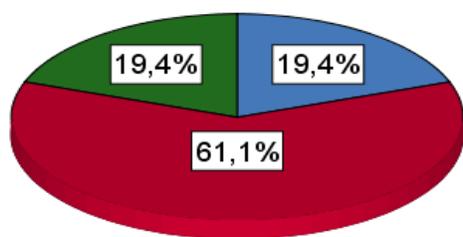
Figura 5*Rol de los Actores en el Proceso Educativo***Interpretación:**

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto al rol de los actores en el proceso educativo en el instituto CERTUS, el 8.3% de los encuestados no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo; el 66.7% estuvo de acuerdo y el 25% estuvo totalmente de acuerdo.

Satisfacción de los Estudiantes

Tabla 12*Satisfacción de los estudiantes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco Satisfecho	7	19,4	19,4	19,4
Satisfecho	22	61,1	61,1	80,6
Muy Satisfecho	7	19,4	19,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Figura 6*Satisfacción de los Estudiantes*

Interpretación:

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto al nivel de satisfacción con relación a la implementación de la educación virtual en el instituto

CERTUS, el 19.4% de los encuestados estuvo poco satisfecho; el 61.1% estuvo satisfecho y el 19.4% estuvo muy satisfecho.

Satisfacción por las Condiciones de la Infraestructura

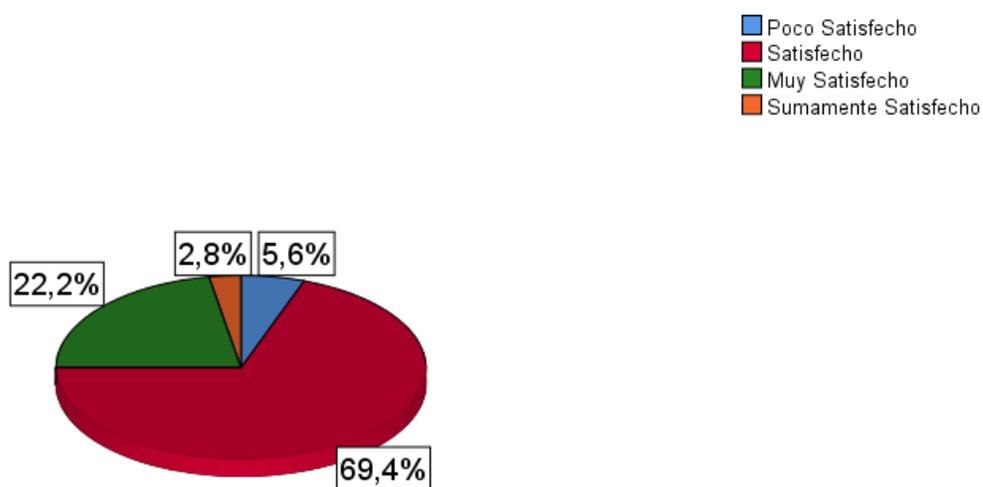
Tabla 13

Satisfacción por las condiciones de la infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco Satisfecho	2	5,6	5,6	5,6
Satisfecho	25	69,4	69,4	75,0
Muy Satisfecho	8	22,2	22,2	97,2
Sumamente Satisfecho	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Figura 7

Satisfacción por las Condiciones de la Infraestructura



Interpretación:

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto al nivel de satisfacción por las condiciones de la infraestructura, el 5.6% de los encuestados estuvo poco satisfecho; el 69.4% estuvo satisfecho; el 22.2% estuvo muy satisfecho y el 2.8% estuvo sumamente satisfecho.

Satisfacción con los Servicios Académicos

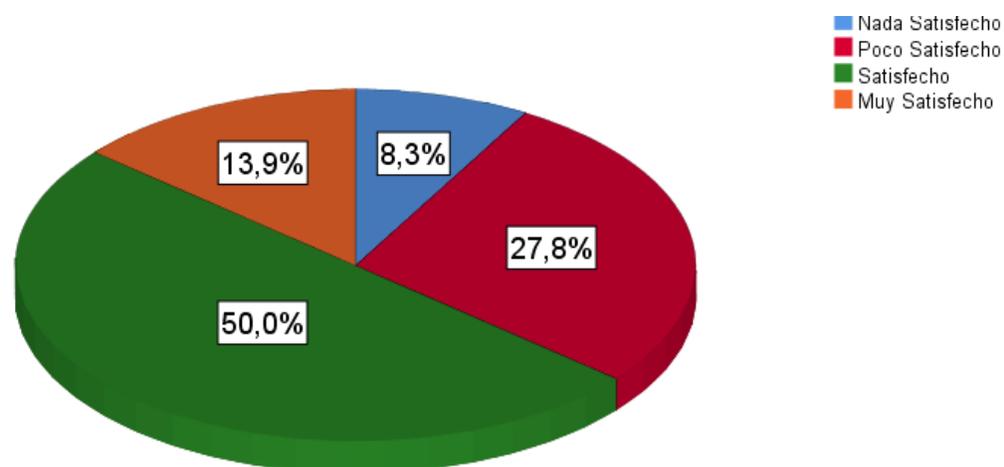
Tabla 14

Satisfacción con los Servicios Académicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada Satisfecho	3	8,3	8,3	8,3
Poco Satisfecho	10	27,8	27,8	36,1
Satisfecho	18	50,0	50,0	86,1
Muy Satisfecho	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Figura 8

Satisfacción con los servicios académicos



Interpretación:

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto al nivel de satisfacción con los servicios académicos, el 8.3% de los encuestados estuvo nada satisfecho; el 27.8% estuvo poco satisfecho; el 50% estuvo satisfecho y el 13.9% estuvo muy satisfecho.

Satisfacción por las Oportunidades Socioeconómicas

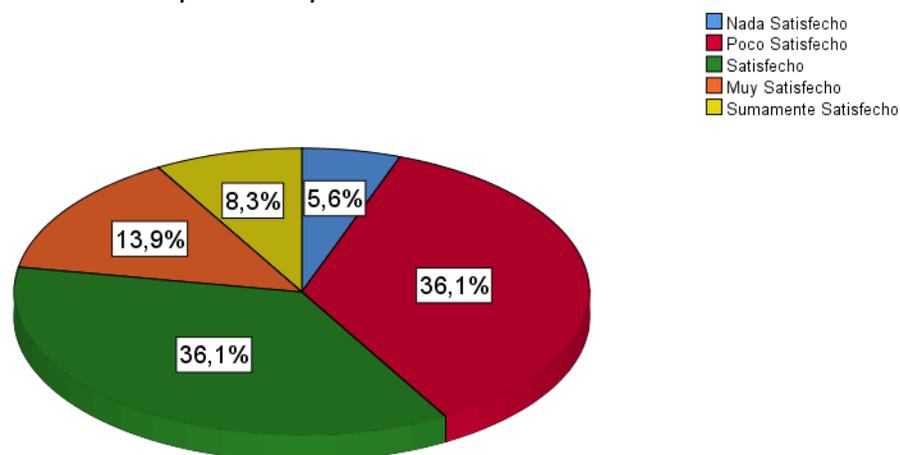
Tabla 15

Satisfacción por las Oportunidades Socioeconómicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Nada Satisfecho	2	5,6	5,6	5,6
Poco Satisfecho	13	36,1	36,1	41,7
Satisfecho	13	36,1	36,1	77,8
Muy Satisfecho	5	13,9	13,9	91,7
Sumamente Satisfecho	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Figura 9

Satisfacción por las Oportunidades Socioeconómicas



Interpretación:

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto al nivel de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas, el 5.6% de los encuestados estuvo nada satisfecho; el 36.1% estuvo poco satisfecho; el 36.1% estuvo satisfecho; el 13.9% estuvo muy satisfecho y el 8.3% estuvo sumamente satisfecho.

Satisfacción por la seguridad emocional

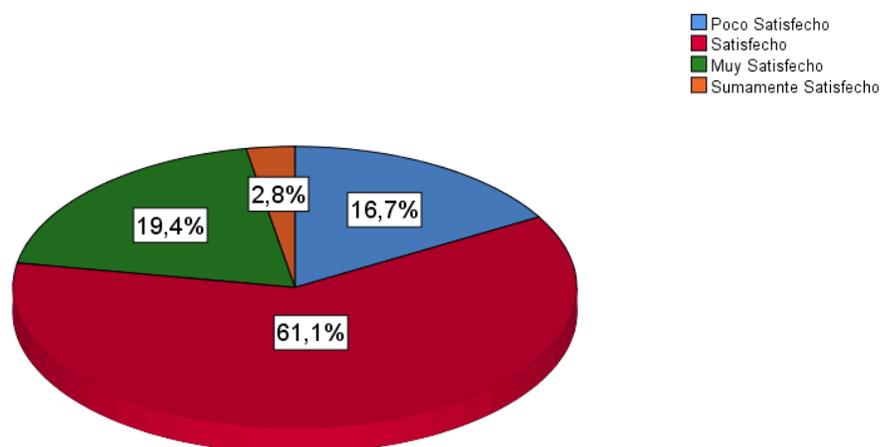
Tabla 16

Satisfacción por la Seguridad Emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco Satisfecho	6	16,7	16,7	16,7
Satisfecho	22	61,1	61,1	77,8
Muy Satisfecho	7	19,4	19,4	97,2
Sumamente Satisfecho	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Figura 10

Satisfacción por la Seguridad Emocional



Interpretación:

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto al nivel de satisfacción por la seguridad emocional, el 16.7% de los encuestados estuvo poco satisfecho; el 61.1% estuvo satisfecho; el 19.4% estuvo muy satisfecho y el 2.8% estuvo sumamente satisfecho.

Satisfacción por la pertenencia a la Institución o Grupo de Alumnos

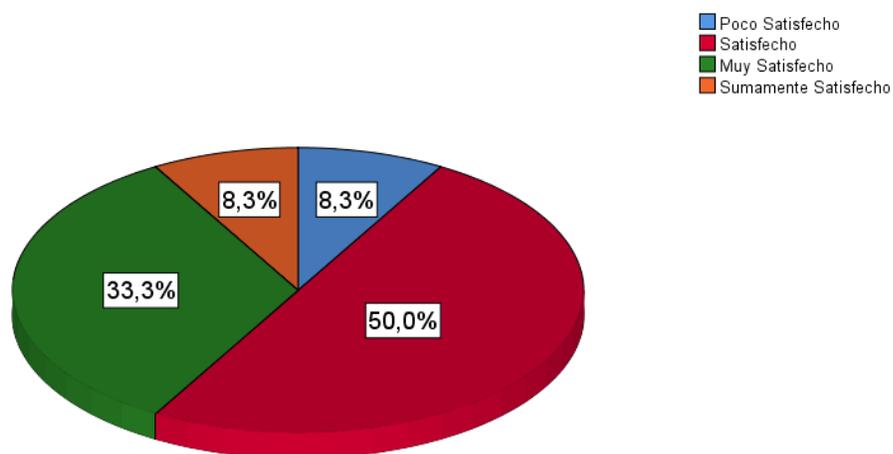
Tabla 17

Satisfacción por la pertenencia a la Institución o Grupo de Alumnos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco Satisfecho	3	8,3	8,3	8,3
Satisfecho	18	50,0	50,0	58,3
Muy Satisfecho	12	33,3	33,3	91,7
Sumamente Satisfecho	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Figura 11

Satisfacción por la pertenencia a la Institución o Grupo de Alumnos



Interpretación:

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto al nivel de satisfacción por la pertenencia a la institución o grupo de alumnos, el 8.3% de los encuestados estuvo poco satisfecho; el 50% estuvo satisfecho; el 33.3% estuvo muy satisfecho y el 8.3% estuvo sumamente satisfecho.

Satisfacción por el sistema de trabajo

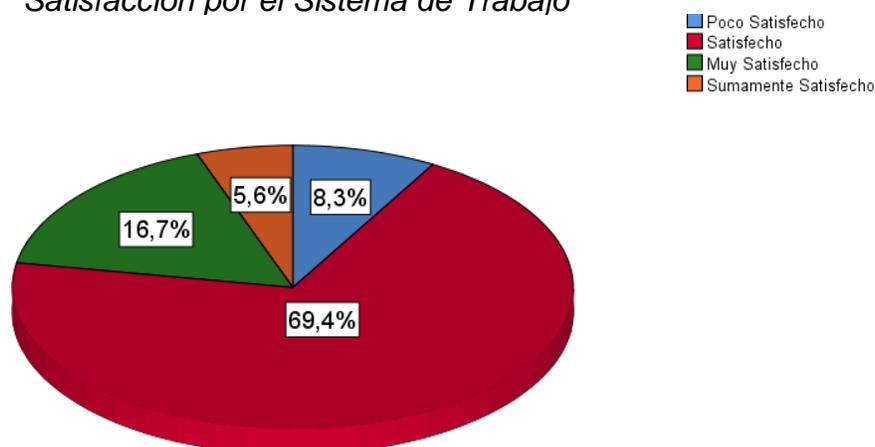
Tabla 18

Satisfacción por el Sistema de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco Satisfecho	3	8,3	8,3	8,3
Satisfecho	25	69,4	69,4	77,8
Muy Satisfecho	6	16,7	16,7	94,4
Sumamente Satisfecho	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Figura 12

Satisfacción por el Sistema de Trabajo



Interpretación:

De acuerdo con la información obtenida, se observó que, respecto al nivel de satisfacción por el sistema de trabajo, el 8.3% de los encuestados estuvo poco satisfecho; el 69.4% estuvo satisfecho; el 16.7% estuvo muy satisfecho y el 5.6% estuvo sumamente satisfecho.

Prueba de Hipótesis

Resultados relacionados con la Hipótesis General

Se presentaron la hipótesis alterna (H_1) y la hipótesis nula (H_0):

H_1 : La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

H_0 : La implementación de la educación virtual no se relaciona significativamente con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

A continuación, se presentaron los resultados obtenidos tras la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

Tabla 19*Correlaciones Rho de Spearman*

		Implementación de La Educación Virtual	Satisfacción de Los Estudiantes
Implementación De La Educación Virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
Satisfacción De Los Estudiantes	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36

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

Interpretación:

Se visualizó que el coeficiente de correlación fue 0.637, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indicó que existió una correlación positiva moderada. Asimismo, el nivel de significancia fue 0.000, valor que fue inferior a 0.05; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Resultados relacionados con la Hipótesis Especifica 1

Se presentaron la hipótesis alterna (H_1) y la hipótesis nula (H_0):

H₁: La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por las condiciones de la infraestructura en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

H₀: La implementación de la educación virtual no se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por las condiciones de la infraestructura en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

A continuación, se presentaron los resultados obtenidos tras la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

Tabla 20

Correlaciones Rho de Spearman

		Implementación de la Educación Virtual	Satisfacción por las Condiciones de la Infraestructura
Implementación de la Educación Virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,409*
	Sig. (bilateral)	.	,013
	N	36	36
Satisfacción por las Condiciones de la Infraestructura	Coeficiente de correlación	,409*	1,000
	Sig. (bilateral)	,013	.
	N	36	36

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Se observó que el coeficiente de correlación fue 0.409, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indicó que existió una correlación positiva moderada. Asimismo, el nivel de significancia fue 0.013, valor que fue inferior a 0.05; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Resultados relacionados con la Hipótesis Especifica 2

Se presentaron la hipótesis alterna (H_1) y la hipótesis nula (H_0):

H_1 : La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

H_0 : La implementación de la educación virtual no se relaciona significativamente con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

A continuación, se presentaron los resultados obtenidos tras la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

Tabla 21*Correlaciones Rho de Spearman*

		Implementación de la Educación Virtual	Satisfacción con los Servicios Académicos
Implementación de la Educación Virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,205
	Sig. (bilateral)	.	,230
	N	36	36
Satisfacción con los Servicios Académicos	Coeficiente de correlación	,205	1,000
	Sig. (bilateral)	,230	.
	N	36	36

Interpretación:

Se observó que el coeficiente de correlación fue 0.205, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indicó que existió una correlación positiva baja. Asimismo, el nivel de significancia fue 0.230, valor que fue superior a 0.05; en consecuencia, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula.

Resultados relacionados con la Hipótesis Especifica 3

Se presentaron la hipótesis alterna (H_1) y la hipótesis nula (H_0):

H_1 : La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas en estudiantes del

segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

H₀: La implementación de la educación virtual no se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

A continuación, se presentaron los resultados obtenidos tras la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

Tabla 22

Correlaciones Rho de Spearman

		Implementación De La Educación Virtual	Satisfacción Por Las Oportunidades Socioeconómicas
Implementación De La Educación Virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,229
	Sig. (bilateral)	.	,179
	N	36	36
Satisfacción Por Las Oportunidades Socioeconómicas	Coeficiente de correlación	,229	1,000
	Sig. (bilateral)	,179	.
	N	36	36

Interpretación:

Se observó que el coeficiente de correlación fue 0.229, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indicó que existió una correlación positiva baja. Asimismo, el nivel de significancia fue 0.179, valor que fue superior a 0.05; en consecuencia, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula.

Resultados relacionados con la Hipótesis Especifica 4

Se presentaron la hipótesis alterna (H_1) y la hipótesis nula (H_0):

H_1 : La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

H_0 : La implementación de la educación virtual no se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

A continuación, se presentaron los resultados obtenidos tras la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

Tabla 23*Correlaciones Rho de Spearman*

		Implementación De La Educación Virtual	Satisfacción Por La Seguridad Emocional
Implementación De La Educación Virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,551**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
Satisfacción Por La Seguridad Emocional	Coeficiente de correlación	,551**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36

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

Interpretación:

Se observó que el coeficiente de correlación fue 0.551, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indicó que existió una correlación positiva moderada. Asimismo, el nivel de significancia fue 0.000, valor que fue inferior a 0.05; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Resultados relacionados con la Hipótesis Especifica 5

Se presentaron la hipótesis alterna (H_1) y la hipótesis nula (H_0):

H_1 : La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en

estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

H₀: La implementación de la educación virtual no se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

A continuación, se presentaron los resultados obtenidos tras la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

Tabla 24

Correlaciones Rho de Spearman

		Implementación de la Educación Virtual	Satisfacción por la pertenencia a la Institución o Grupo De Alumnos
Implementación de la Educación Virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
Satisfacción por la Pertenencia a la Institución O Grupo De Alumnos	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36

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

Interpretación:

Se observó que el coeficiente de correlación fue 0.583, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indicó que existió una correlación positiva moderada. Asimismo, el nivel de significancia fue 0.000, valor que fue inferior a 0.05; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Resultados relacionados con la Hipótesis Especifica 6

Se presentaron la hipótesis alterna (H_1) y la hipótesis nula (H_0):

H_1 : La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

H_0 : La implementación de la educación virtual no se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1.

A continuación, se presentaron los resultados obtenidos tras la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

Tabla 25*Correlaciones Rho de Spearman*

		Implementación de la Educación Virtual	Satisfacción por el Sistema De Trabajo
Implementación de la Educación Virtual	Coeficiente de correlación	1,000	,592**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
Satisfacción por el Sistema De Trabajo	Coeficiente de correlación	,592**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36

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

Interpretación:

Se observó que el coeficiente de correlación fue 0.592, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indicó que existió una correlación positiva moderada. Asimismo, el nivel de significancia fue 0.000, valor que fue inferior a 0.05; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados alcanzados respecto a la hipótesis general, tras la aplicación de la prueba de hipótesis Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, un valor inferior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, la cual planteaba que la implementación de la educación virtual se relacionaba significativamente con el grado de satisfacción de los estudiantes del segundo ciclo de la carrera de Negocios Internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1. Asimismo, según el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), se determinó que existía una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de 0.637.

Estos resultados se relacionaron con lo sostenido por Figueroa (2021) en su tesis titulada "Relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del postgrado de la Universidad Católica de Santa María - Arequipa 2020". En dicha tesis también se utilizó la prueba de hipótesis de Rho de Spearman, y los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre la educación virtual y la

satisfacción de los alumnos, con un coeficiente de correlación de 0.68 y un p-value inferior a 0.01. Esto coincidió con los hallazgos de la esta investigación.

Por otro lado, los resultados de esta tesis no concordaron con el estudio de Pareja y Paz (2020) titulado "La Satisfacción de la educación virtual en la modalidad pregrado de una universidad privada en la ciudad de Lima durante 2019". La investigación, que adoptó un enfoque cuantitativo, fue de nivel descriptivo y tuvo un diseño no experimental transversal. Los resultados indicaron que el 1.1% de los estudiantes calificaba la educación virtual como muy mala, el 22.6% como mala, el 71% como regular y solo el 5.4% como buena. Estos hallazgos no coincidieron con los de la presente tesis; en el instituto CERTUS, el 16.7% de los encuestados expresó una opinión neutral respecto a la implementación de la educación virtual, mientras que el 75% estuvo de acuerdo y el 8.3% totalmente de acuerdo. Esto mostró que la mayoría de los alumnos del instituto CERTUS se encontraba conforme con la implementación de la educación virtual.

Respecto a los resultados alcanzados sobre la hipótesis específica 1, después de aplicar la prueba de hipótesis Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia de 0.013, valor inferior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, que planteaba que la implementación de la educación virtual se relacionaba significativamente con el grado de satisfacción por las condiciones de la infraestructura en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de Negocios Internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1. Según el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), se determinó que existía una correlación

positiva moderada entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de 0.409.

Este resultado se relacionó con lo sostenido por Chávez (2021) en su investigación realizada para optar por el grado de Maestro en Educación en la UCSM. En esa investigación, para determinar la correlación entre las variables, se aplicó el método estadístico de correlación de Pearson, y los resultados indicaron que el “Uso de los recursos virtuales para el aprendizaje” presentaba una correlación directa perfecta con la “Calidad de los servicios educativos”, con un coeficiente de correlación de 1. Esta dimensión del uso de recursos virtuales utilizada en la tesis de Chávez (2021) fue similar a la dimensión “Condiciones de la infraestructura” de la presente tesis. Por lo tanto, este resultado coincidió con el obtenido en esta investigación.

Con respecto a la hipótesis específica 2, tras la aplicación de la prueba de hipótesis Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia de 0.230, un valor superior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, que planteaba que la implementación de la educación virtual no se relacionaba significativamente con el nivel de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de Negocios Internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1. Según el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), se determinó que existía una correlación positiva baja entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de 0.205.

Este resultado no coincidió con lo sostenido por Chávez (2021). En su investigación, se aplicó el método estadístico de correlación de Pearson, encontrando

que el “Acompañamiento virtual” presentaba una correlación directa con la “Calidad de los servicios educativos”, con un coeficiente de correlación de 0.489. Esta dimensión de “Acompañamiento virtual” fue similar a la dimensión “Satisfacción con los servicios académicos” utilizada en la presente tesis, por lo que este resultado no concordó con lo hallado en esta investigación.

En cuanto a la hipótesis específica 3, después de aplicar la prueba de hipótesis Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia de 0.179, un valor superior a 0.05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, que postulaba que la implementación de la educación virtual no se relacionaba significativamente con el grado de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de Negocios Internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1. Según el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), se determinó que existía una correlación positiva baja entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de 0.229.

Respecto a este resultado, no se encontraron investigaciones previas que relacionaran la educación virtual con la satisfacción por las oportunidades socioeconómicas, por lo que no se llevó a cabo una discusión correspondiente.

En relación con la hipótesis específica 4, después de aplicar la prueba de hipótesis Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, un valor inferior a 0.05. Por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, que postulaba que la implementación de la educación virtual se relacionaba significativamente con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en estudiantes del segundo ciclo de la

carrera de Negocios Internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1. Según el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), se determinó que existía una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de 0.551.

Respecto a este resultado, no se encontraron investigaciones anteriores que relacionaran la educación virtual con la satisfacción por la seguridad emocional, por lo que no se llevó a cabo una discusión correspondiente.

En relación con la hipótesis específica 5, luego de aplicar la prueba de hipótesis Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, un valor inferior a 0.05. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, que planteaba que la implementación de la educación virtual se relacionaba significativamente con el grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de Negocios Internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1. Según el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), se determinó que existía una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de 0.583.

Este resultado se relacionó con los hallazgos de Angeriz et al. (2020) de la Universidad de la República de Uruguay, cuyos resultados destacaron la importancia de fomentar estrategias de autonomía y regulación de los procesos de aprendizaje mediante la cercanía, el acompañamiento y el vínculo pedagógico. Estos hallazgos fueron similares a los obtenidos en esta investigación.

Finalmente, respecto a la hipótesis específica 6, tras la aplicación de la prueba de hipótesis Rho de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, un valor inferior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, que postulaba que la implementación de la educación virtual se relacionaba significativamente con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de Negocios Internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1. Según el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), se determinó que existía una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación de 0.592.

Este resultado se relacionó con los hallazgos de Soto (2020) en su tesis de maestría titulada "La educación virtual y la satisfacción de los estudiantes del quinto año de una institución educativa". En esa investigación, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, lo que determinó el uso de la prueba de hipótesis de Rho de Spearman. Los resultados indicaron que las competencias del docente estaban altamente relacionadas con el acompañamiento virtual, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.944. Además, el aprendizaje colaborativo estaba fuertemente relacionado con el ambiente de desarrollo del curso virtual, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.978. Asimismo, el diseño del aula virtual mostró una fuerte relación con la educación virtual, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.968. Todas estas dimensiones fueron similares a las empleadas en esta tesis, lo que permitió que estos resultados fueran comparables a los hallazgos obtenidos.

CONCLUSIONES

- Se concluyó que la implementación de la educación virtual se relacionó significativamente con el grado de satisfacción de los estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1, dado que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, inferior a 0.05, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se determinó una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, reflejada en un coeficiente de correlación de 0.637. La información obtenida indicó que, respecto a la implementación de la educación virtual, el 16.7% de los encuestados no expresó acuerdo ni desacuerdo; el 75% estuvo de acuerdo y el 8.3% estuvo totalmente de acuerdo. En relación con el modelo pedagógico, el 2.8% manifestó desacuerdo; el 22.2% no se pronunció ni a favor ni en contra; el 63.9% estuvo de acuerdo y el 11.1% estuvo totalmente de acuerdo. Sobre la disponibilidad de tecnología, el 22.2% no se pronunció; el 61.1% estuvo de acuerdo y el 16.7% estuvo totalmente de acuerdo. Respecto al rol de los actores en el proceso educativo, el 8.3% no se pronunció; el 66.7% estuvo de acuerdo y el 25% estuvo totalmente de acuerdo. Por último, en relación con el nivel de satisfacción respecto a la educación virtual, el 19.4% se

declaró poco satisfecho; el 61.1% se mostró satisfecho y el 19.4% se consideró muy satisfecho.

- Se concluyó que la implementación de la educación virtual se relacionó significativamente con el grado de satisfacción respecto a las condiciones de la infraestructura en los estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1, dado que se obtuvo un nivel de significancia de 0.013, inferior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, se determinó que existió una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.409, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indica dicha correlación. Adicionalmente, en relación con el nivel de satisfacción por las condiciones de la infraestructura, el 5.6% de los encuestados manifestó estar poco satisfecho; el 69.4% se mostró satisfecho; el 22.2% expresó estar muy satisfecho y el 2.8% se consideró sumamente satisfecho.
- Se concluyó que la implementación de la educación virtual no se relacionó significativamente con el grado de satisfacción respecto a los servicios académicos en los estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1, dado que se obtuvo un nivel de significancia de 0.230, superior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Asimismo, se determinó que existió una correlación positiva baja entre las variables de estudio, evidenciada por un

coeficiente de correlación de 0.205, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indica dicha correlación. En relación con el nivel de satisfacción con los servicios académicos, el 8.3% de los encuestados manifestó estar nada satisfecho; el 27.8% se mostró poco satisfecho; el 50% expresó estar satisfecho y el 13.9% se consideró muy satisfecho.

- Se concluyó que la implementación de la educación virtual no se relacionó significativamente con el grado de satisfacción respecto a las oportunidades socioeconómicas en los estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1, dado que se obtuvo un nivel de significancia de 0.179, superior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Asimismo, se determinó que existió una correlación positiva baja entre las variables de estudio, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.229, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indica dicha correlación. Además, respecto al nivel de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas, el 5.6% de los encuestados manifestó estar nada satisfecho; el 36.1% se mostró poco satisfecho; el 36.1% expresó estar satisfecho; el 13.9% se consideró muy satisfecho y el 8.3% se sintió sumamente satisfecho.
- Se concluyó que la implementación de la educación virtual se relacionó significativamente con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en los estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1, ya que se obtuvo un nivel de significancia de

0.000, valor inferior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, se determinó que existió una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.551, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indica dicha correlación. Además, respecto al nivel de satisfacción por la seguridad emocional, el 16.7% de los encuestados se mostró poco satisfecho; el 61.1% expresó estar satisfecho; el 19.4% se consideró muy satisfecho y el 2.8% se sintió sumamente satisfecho.

- Se concluyó que la implementación de la educación virtual se relacionó significativamente con el grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en los estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1, dado que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, valor inferior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, se determinó que existió una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.583, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indicó dicha correlación. Adicionalmente, respecto al nivel de satisfacción por la pertenencia a la institución o grupo de alumnos, el 8.3% de los encuestados se mostró poco satisfecho; el 50% expresó estar satisfecho; el 33.3% se consideró muy satisfecho y el 8.3% se sintió sumamente satisfecho.

- Se concluyó que la implementación de la educación virtual se relacionó significativamente con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en los estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS durante el periodo 2022-1, dado que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, valor inferior a 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, se determinó que existió una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.592, lo que, de acuerdo con el barómetro de correlación de Spearman (ver Anexo N° 6), indicó dicha correlación. Además, respecto al nivel de satisfacción por el sistema de trabajo, el 8.3% de los encuestados se mostró poco satisfecho; el 69.4% expresó estar satisfecho; el 16.7% se consideró muy satisfecho y el 5.6% se sintió sumamente satisfecho.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere mejorar la implementación de la educación virtual en las siguientes dimensiones: modelo pedagógico, disponibilidad de tecnología apropiada y rol de los actores del proceso educativo. Esto es relevante ya que el 19% de los encuestados se encontró poco satisfecho con la implementación de la educación virtual en el instituto.
- Se recomienda mejorar las condiciones de la infraestructura, dado que el 5.6% de los encuestados se encuentra poco satisfecho. Aunque este porcentaje es pequeño, es importante atender este aspecto para que la organización pueda alcanzar la excelencia.
- Se recomienda mejorar los servicios académicos, dado que el 8.3% de los encuestados se encontró nada satisfecho y un 27.8% se sintió poco satisfecho.
- Se recomienda mejorar las oportunidades socioeconómicas, dado que el 5.6% de los encuestados se encontró nada satisfecho y el 36.1% se sintió poco satisfecho.
- Se recomienda mejorar la seguridad emocional, ya que el 16.7% de los encuestados se sintió poco satisfecho.

- Se recomienda mejorar el nivel de satisfacción respecto a la pertenencia a la institución o grupo de alumnos, ya que el 8.3% de los encuestados se sintió poco satisfecho.
- Se recomienda mejorar el sistema de trabajo, ya que el 8.3 % de los encuestados se encontró poco satisfecho

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Angeriz, E., De León, D., Chiarino, N., & Cuevasanta, D. (2020). Estrategias didáctico-pedagógicas en contextos educativos de emergencia: la UCO Psicología, Sujeto y Aprendizaje en el curso 2020. *Universidad de República – Uruguay*, 1-14. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ic/v8n1/2301-0126-ic-8-01-13.pdf>
- Alvarado, P., Bravo, O. M., García, A. E., Poveda, G. H., & Navarrete, G. (2022). Educación virtual vs educación presencial ventajas y desventajas para los estudiantes en universidades públicas: Caso UG. *Pol. Con.*, 7(7), 843-860. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042974>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bautista, I., Carrera, G., León, E., & Laverde, D. (2020). Evaluación de satisfacción de los estudiantes sobre las clases virtuales. *Revista Minerva de Investigación Científica*, 1(2), 05-12. <https://minerva.autanabooks.com/index.php/Minerva/article/view/6/98>
- Barrientos, N., Yáñez, V., Pennanen-Arias, C., & Aparicio, C. (2022). Análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 28(4), 496-511. <http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=8703858>

- Benítez, B. (2023). El constructivismo. *Con-Ciencia Boletín Científico de la Escuela Preparatoria*, 10(19), 65-66.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa3/article/view/10453/9998>
- Cantor, J. F., & Altavaz, A. C. (2019). Los modelos pedagógicos contemporáneos y su influencia en el modo de actuación profesional pedagógico. *Varona. Revista Científico Metodológica*, (68), 1-6.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382019000100019
- Calderón, W. J. (2023). Modelos pedagógicos y tendencias didácticas en la educación superior. *Revista de Educación y Ciencias Sociales*, 10(2), 37-48.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9513710>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID - 19*. Informe COVID -19 CEPAL - UNESCO.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf
- Chávez, C. A., Flórez, S. D., & Huahuacondo, M. M. (2021). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales durante el semestre académico 2020-I de la Facultad de Ciencias Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa - 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María].
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/10754/P1.2194.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Compagnoni, M. H. (2022). Proyecto de innovación: capacitación docente virtual sobre diseño y producción de materiales didácticos para un entorno mediado de aprendizaje en la Universidad Nacional de La Matanza. Buenos Aires - Argentina: *Universidad Nacional de Quilmes*, 1-46. https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/3846/TFI_2022_compagnoni_005.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronel de León, I. C. (2022). Conectivismo, rompiendo paradigmas en la educación universitaria. *Revista Arbitrada del CIEG*, 54, 159-168. <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2022/02/Ed.54159-168-Coronel-Isabel.pdf>

Crisol, E., Herrera, L., & Montes, R. (2020). *Educación virtual para todos: una revisión sistemática*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468436>

Decreto de Urgencia N° 026-2020. Decreto de Urgencia que Establece Diversas Medidas Excepcionales y Temporales para Prevenir la Propagación del Coronavirus (Covid-19) en el Territorio Nacional. (15 de marzo de 2020). Diario Oficial el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1>

Decreto Supremo N° 008-2020-SA. Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. (11 de marzo de 2020). Diario Oficial el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto->

supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2

Esteban, N. T. (2018). Tipos de Investigación. Lima - Perú: *Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 1-4. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Figueroa, R. A. (2021). *Relación entre la Educación Virtual y la Satisfacción del Estudiante en los Cursos Virtuales del Postgrado de la Universidad Católica de Santa María - Arequipa 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/10908>

Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Revista Acción Pedagógica* 12(2), pp.16-27.

http://190.168.5.17/bitstream/handle/123456789/17108/articulo_2.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Guerra, J. (2020). El constructivismo en la educación y el aporte de la teoría sociocultural de Vygotsky para comprender la construcción del conocimiento en el ser humano. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2). <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores>

Guerrero, J. V. (2023). Reflexiones sobre las implicaciones del conductismo, constructivismo y cognitivismo. *Revista Escuela, Familia y Comunidad*, 1(1), 25-

36. <https://revistas.utmachala.edu.ec/revistas/index.php/escuela-familia-comunidad/article/view/736/250>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y Mixta*. (1ª ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Medina, J. C., Calla, G. J., & Romero, P. A. (2019). Las teorías de aprendizaje y su evolución adecuada a la necesidad de la conectividad. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 17(23), 377-388. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6995226>
- Moreno, G., Martínez, R., Moreno, M., Fernández, M., & Guadalupe, S. (2017). Acercamiento a las Teorías del Aprendizaje en la Educación Superior. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(1), 48-60. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6756396.pdf>
- Morro-Sumary, W. C. (2021). Las competencias digitales en la Educación Virtual Universitaria: *Revista Yachay*, 10(1), 539-546. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/386/229>
- López De La Cruz, E. C. I., & Escobedo, F. E. (2021). Conectivismo, ¿un nuevo paradigma del aprendizaje? *Desafíos*, 12(1), 73-9. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/259e/26>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2020). Informe de políticas: *La educación durante la COVID -19 y después de ella*. Naciones Unidas.

https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/09/policy_brief_-_education_during_covid-19_and_beyond_spanish.pdf

- Pareja, F. M., & Paz, C. A. (2020). *La Satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25463>
- Posso, R. J., Barba, L. C., & Otáñez, N. R. (2020). El conductismo en la formación de los estudiantes universitarios. *Revista de Educación y Pedagogía*, 24(1), 117-133. <https://www.revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1229/1229>
- Prado, A. B. (2021). Conectivismo y diseño instruccional: ecología de aprendizajes para la universidad del siglo XXI en México. *Márgenes. Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 2(1), 4-20. <https://www.revistas.uma.es/index.php/mgn/article/view/9349/12128>
- Reátegui, R., Yahuana, R., Soplin, J. A., & Vizcarra, A. M. (2022). Conductismo, cognitivismo, constructivismo: Sus aportes y las características del docente y estudiante. *Paidagogo. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(2), 90-102. <https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/136/404>
- Rizo, M. (2020). Rol del docente y estudiante en la educación virtual. *Revista Multi-Ensayos*, 6(12), 28-37. <https://doi.org/10.5377/multiensayos.v6i12.10117>

- Ruiz, L., & Pichs, B. (2020). *La educación virtual: avanzada tendencia en el desarrollo de la educación a distancia. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(3), 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590254>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sesento, L. (21 de octubre 2021). El constructivismo; posibilidades en el aula universitaria. <http://www.milenaria.umich.mx/ojs/index.php/milenaria/article/view/131/95>
- Soto, K. A. (2020). *Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa, año 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46623/Soto_MKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suasnabas, L. S., Tomala de la Cruz, M., & Carvajal, C. A. (2020). Evolución y retos de la educación virtual en el siglo XXI. *Política y Comunicación*, 5(2), 883-915. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i2.1748>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*: Universidad de La Guajira.

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>

Vega, N., Flores, R., Flores, I., Hurtado, B., & Rodríguez, J. (2019). Teorías del aprendizaje. *XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*, (14), 51-53

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/article/view/4359/6343>

Zuloaga, J. F., Carrión, G., Villón, R., Cueva, J., & Figueroa, E. N. (2021). *Sistema de gestión de mantenimiento de infraestructura TIC en aulas de innovación pedagógica*. Savez editorial.

<https://savezeditorial.com/index.php/savez/article/view/3/4>

ANEXOS

• Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema General y Específicos	Objetivo General Y Específicos	Hipótesis General y Específicos	Variables e Indicadores	Diseño De Investigación	Métodos Y Técnicas De Investigación	Población Y Muestra De Estudio
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u>	<u>Enfoque:</u>	<u>TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</u>	<u>POBLACIÓN</u>
¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?	Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1	La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1	X: Implementación de la educación virtual	Cuantitativo.	<u>TÉCNICA</u>	56 alumnos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Dimensiones:	Diseño:	Encuesta	MUESTRA
1. ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?	1. Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1	1) La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por las condiciones de la infraestructura en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1	X.1: El modelo pedagógico	Diseño no experimental de tipo transversal	<u>INSTRUMENTO</u>	Muestra: 36 alumnos
			X.2: La disponibilidad de tecnología apropiada.	Alcance:	Cuestionario	TIPO DE MUESTRA
			X.3: El rol de los actores en el proceso educativo.	correlacional.		Probabilística aleatoria.

<p>virtual se relaciona con el grado de satisfacción por las condiciones de la infraestructura en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?</p>	<p>relaciona con el grado de satisfacción por las condiciones de la infraestructura en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1</p>	<p>instituto CERTUS - periodo 2022-1</p>	<p><u>VARIABLE DEPENDIENTE:</u></p>
<p>2. ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?</p>	<p>2. Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1</p>	<p>2) La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1</p>	<p>Y: Satisfacción de los alumnos</p>
<p>3. ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?</p>	<p>3. Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción con los servicios académicos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1</p>	<p>3) La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1</p> <p>4) La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en estudiantes del segundo ciclo de la</p>	<p><u>Dimensiones:</u></p>
			<p>Y.1. Satisfacción por las condiciones de la infraestructura (Hardware y Software).</p>
			<p>Y.2. Satisfacción por los servicios académicos.</p>
			<p>Y.3. Satisfacción por las oportunidades Socioeconómicas</p>
			<p>Y.4. Satisfacción por la seguridad emocional.</p>

- relaciona con el grado de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?
4. ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?
5. ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el
- virtual se relaciona con el grado de satisfacción por las oportunidades socioeconómicas en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1
4. Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por la seguridad emocional en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1
5. Determinar en qué medida la implementación de la educación
- carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1
- 5) La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1
- 6) La implementación de la educación virtual se relaciona significativamente con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1
- Y.5. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.
- Y.6. Satisfacción por el sistema de trabajo.

grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?

virtual se relaciona con el grado de satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

6. ¿En qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1?

6. Determinar en qué medida la implementación de la educación virtual se relaciona con el grado de satisfacción por el sistema de trabajo en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de negocios internacionales del instituto CERTUS - periodo 2022-1

- **Anexo 2:** Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario 1: Implementación de la Educación Virtual en el Periodo 2022-1

Estimado(a) estudiante el presente cuestionario es parte de una investigación titulada “*La Implementación de la Educación Virtual durante el periodo 2022-1 y La Satisfacción De Los Estudiantes del Instituto CERTUS*”. Mediante la misma pretendemos medir el nivel de implementación de la Educación virtual en el Instituto CERTUS durante el periodo 2022-1. La encuesta es totalmente anónima y confidencial, por lo que te solicitamos ser muy sincero en tus respuestas.

Selecciona la respuesta con la que más te identificas de acuerdo con la siguiente escala donde *1 Totalmente en desacuerdo* y *5 es Totalmente de acuerdo*:

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Indiferente (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

El modelo pedagógico						
N°	1.- Pregunta	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La interacción de los docentes con los estudiantes te parece clara y se adapta a la modalidad de educación virtual					
2	La interacción de los docentes con los estudiantes en la modalidad de educación virtual. te parece motivadora y te anima a seguir aprendiendo.					
3	Los métodos de enseñanza que aplican los docentes son innovadores y se adaptan a la modalidad de educación virtual.					
4	Los métodos de enseñanza que aplican los docentes en la educación virtual permiten que logres un aprendizaje de calidad.					
5	Las estrategias didácticas que aplican los docentes contribuyen con tu aprendizaje y se adaptan a la modalidad de educación virtual.					
6	Las estrategias didácticas que aplican los docentes en la modalidad de educación virtual utilizan herramientas virtuales como Mentimeter, padlet, kahoot, Socrative, Quizizz, etc.					
7	Las formas de evaluar que aplican los docentes en la modalidad de educación virtual contribuyen con tu aprendizaje.					
8	Las formas de evaluar que aplican los docentes se adaptan a la modalidad de educación virtual.					
2.- La disponibilidad de tecnología apropiada						
9	Los servidores del instituto te permiten acceder con facilidad y rapidez a los recursos virtuales que brinda la institución.					
10	Los servidores del instituto son adecuados y se adaptan a la modalidad virtual.					
11	El Acceso a Internet que tienes es rápido y te permite acceder con facilidad a las clases virtuales.					
12	El Acceso a Internet que tienes es rápido y te permite descargar, y subir archivos al Aula Virtual del Instituto sin inconvenientes.					
13	Tienes Acceso a dispositivos como Smart phone Laptop o PC. que te permiten desarrollar tus clases virtuales con facilidad y rapidez.					
14	Los dispositivos a los cuales tienes acceso tienen micrófono y cámara en buenas condiciones. que te permiten interactuar con tu docente y compañeros.					

15	La Plataforma para educación virtual Moodle (Aula virtual) utilizada por el instituto es <i>rápida</i> y te <i>permite acceder</i> sin inconvenientes a los materiales y recursos que brinda el docente.					
16	La Plataforma para educación virtual Moodle (Aula virtual) utilizada. por el instituto es de fácil uso y se adecua a modalidad de educación virtual.					
17	El Programa para procesamiento de texto que utilizas (Word, Google documentos, etc) es <i>apropiado</i> para realizar las actividades y tareas en tus clases virtuales.					
18	El Programa para procesamiento de texto que utilizas (Word, Google documentos, etc) es de fácil uso.					
19	El Programa para almacenamiento de información (Google Drive) que brinda el instituto te permite almacenar tus archivos de manera <i>rápida</i> .					
20	El Programa para almacenamiento de información (Google Drive) que brinda el instituto te permite almacenar tus archivos es de <i>fácil</i> uso.					
21	Los Programas para captura y edición de material audiovisual (Google presentaciones) que brinda el instituto te permite editar tus presentaciones fácilmente.					
22	Los Programas para captura y edición de material audiovisual (Google presentaciones) que brinda el instituto te permite editar tus presentaciones rápidamente.					
23	Los Programas para creación de animaciones (YouTube, Genially, Canva, etc.) que utilizas son <i>fáciles de usar</i> para el desarrollo tus actividades y tareas en tus clases virtuales.					
24	Los Programas para creación de animaciones (YouTube, Genially, Canva, etc.) que utilizas son <i>rápidos</i> y se adaptan al desarrollo tus actividades y tareas en tus clases virtuales.					
3.- El rol de los actores en el proceso educativo.						
25	Cumples tu rol de estudiante en las clases virtuales <i>revisando el material en el aula virtual antes de cada sesión, conectándose a clase o revisando el vídeo de las sesiones.</i>					
26	Cumples tu rol de estudiante en las clases virtuales realizando y presentando las actividades programadas por tu docente.					
27	Los profesores cumplen su rol de docente en las clases virtuales explicando el método de trabajo y colocando los recursos didácticos antes de cada sesión.					
28	Los profesores cumplen su rol de docente en las clases virtuales dejando actividades académicas apropiadas al tema desarrollado; evaluando y calificando dichas actividades y brindando la retroalimentación apropiada y oportuna.					

Cuestionario 2: Satisfacción de los Estudiantes

Estimado(a) estudiante el presente cuestionario es parte de una investigación titulada “*La Implementación de la Educación Virtual durante el periodo 2022-1 y La Satisfacción de Los Estudiantes del Instituto CERTUS*”. Mediante la misma pretendemos medir el nivel de satisfacción por la implementación de la Educación virtual en el Instituto CERTUS durante el periodo 2022-1. La encuesta es totalmente anónima y confidencial, por lo que te solicitamos ser muy sincero en tus respuestas.

Selecciona tu nivel de satisfacción donde *1 Muy Insatisfecho* y *5 Muy Satisfecho* respecto a cada uno de los aspectos que forman parte de la implementación de la educación virtual del instituto CERTUS durante el periodo 2021- 2.

Ten en cuenta la siguiente escala:

- Nada Satisfecho (1)
- Poco Satisfecho (2)
- Satisfecho (3)
- Muy Satisfecho (4)
- Sumamente Satisfecho (5)

1.- Satisfacción por las condiciones de la infraestructura (Hardware y Software

N°	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al <i>Aula Virtual?</i>					
2	¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al <i>Zoom?</i>					

3 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a **la Intranet Power Campus?**

4 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al **Correo Institucional?**

5 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al servicio de almacenamiento en la nube **Google Drive** brindado por CERTUS?

6 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al servicio de Veritrade brindado por CERTUS?

2.- Satisfacción con los servicios académicos

7 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al servicio de **Biblioteca Virtual** brindado por CERTUS?

8 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al servicio de **Atención al Estudiante** que brinda CERTUS?

9 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al servicio de **Bienestar Estudiantil** que brinda CERTUS?

10 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al servicio de **Permanencia estudiantil** que brinda CERTUS?

11 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al servicio de **Soporte Técnico y Aula Virtual** que brinda CERTUS?

3.- Satisfacción por las oportunidades Socioeconómicas.

12 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a las oportunidades de Acceso a **Becas** que brinda CERTUS?

13 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a las oportunidades de **Acceso a descuentos por condición socioeconómica** que brinda CERTUS?

4.- Satisfacción por la seguridad emocional.

14 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto al trato **respetuoso de tus profesores, compañeros, autoridades, personal administrativo y personal de servicios** de CERTUS?

15 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la **Aceptación y reconocimiento por parte de los profesores, por el personal no docente, por los otros alumnos de la institución y los compañeros de clase** de CERTUS?

16 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto **al acceso al servicio de ayuda Psicológica y emocional** que brinda CERTUS?

17 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a **la consideración y aceptación de tus docentes por tus contribuciones personales?**

5.- Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.

18 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto **a tu pertenencia al Instituto CERTUS?**

19 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto **a tu pertenencia a tu grupo de clase?**

6.- Satisfacción por el sistema de trabajo.

20 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto **a los contenidos de los cursos en tus clases virtuales** que llevas en CERTUS?

21 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a **la organización del tiempo de las clases virtuales que realizan tus docentes** del instituto CERTUS?

22 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a **los materiales y medios audiovisuales disponibles en el aula virtual** del instituto CERTUS?

23 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la **preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores en las clases virtuales** del instituto CERTUS?

24 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la **incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza** que realiza el instituto CERTUS?

25 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto **al sistema de evaluación** utilizado por tus docentes del instituto CERTUS?

26 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto **la acción tutorial u orientadora de tus docentes** de CERTUS?

- 27 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a **la metodología de enseñanza** que aplican tus docentes del instituto CERTUS?
- 28 ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto **la facilidad de comunicación con los profesores del** instituto CERTUS?

• **Anexo 3:** Validez de los Instrumentos de Recolección de Datos

Validez Cuestionario 1

Especialista: Valcazar Montenegro, Guimel Christopher

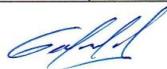
FICHA DE VALIDACIÓN DE DATOS
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS – CUESTIONARIO 1

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Juez Experto:** VALCAZAR MONTENEGRO, GUIMEL CHRISTOPHER
1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE – INSTITUTO CERTUS
1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO 1: IMPLEMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL DURANTE EL PERIODO 2021-2
1.4. Variable: IMPLEMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL DURANTE EL PERIODO 2021-2
1.5. Título del Proyecto: “IMPLEMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL DURANTE EL PERIODO 2021-2 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO ADEX”
1.6. Autor del Instrumento: RUBÉN DARÍO REYES MANDUJANO

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente (%)				Baja (%)				Regular (%)				Buena (%)				Muy bueno (%)			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		87		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			95	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	81			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		86		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			95	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	85			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																			91	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			90	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	85			



INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA 3

Apellidos y Nombres:	VALCAZAR MONTENEGRO, GIMEL CHRISTOPHER	DNI N°	40769400
Institución donde labora:	INSTITUTO CERTUS		
Cargo que desempeña actualmente:	DOCENTE		
Título profesional:	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA		


Firma
Lugar y Fecha... 8 de marzo de 2022

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA 1

Apellidos y Nombres:	ESPINOZA PAUCAR OSCAR NESTOR	DNI N°	41010698
Institución donde labora:	INSTITUTO CERTUS		
Cargo que desempeña actualmente:	DOCENTE		
Título profesional:	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN ADUANAS		


Firma
Lugar y Fecha: Lima, 12-03-2022

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA 2

Apellidos y Nombres:	RIVERA ALPACA, ALFONSO JOSE	DNI N°	44166339
Institución donde labora:	POLICIA NACIONAL DEL PERU		
Cargo que desempeña actualmente:	OFICIAL		
Título profesional:	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA		


 Firma

Lugar y Fecha. Lima, 14/03/2022

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres:	LEM LAURI, STEFANY MADELEIN	DNI N°	70250540
Institución donde labora:	MINISTERIO DEL INTERIOR		
Cargo que desempeña actualmente:	ASESOR LEGAL		
Título profesional:	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA: CIENCIAS SOCIALES		
Grado Académico:	MAESTRA EN DERECHO EMPRESARIAL		


Firma
Lugar y Fecha, 15 de marzo de 2022

Cálculo de la Validez de Contenido del Cuestionario 1

CRITERIOS	JUECES EXPERTOS				TOTAL
	1	2	3	4	
1	0.80	0.85	0.85	0.90	3.40
2	0.87	0.95	0.90	1.00	3.72
3	0.95	0.90	0.95	0.95	3.75
4	0.81	0.85	0.90	0.85	3.41
5	0.86	0.80	0.95	0.95	3.56
6	0.95	0.90	0.85	0.90	3.60
7	0.85	0.85	0.95	0.85	3.50
8	0.91	0.95	0.85	0.85	3.56
9	0.90	0.90	0.90	0.90	3.60
10	0.85	0.85	0.90	1.00	3.60
TOTAL	8.75	8.80	9.00	9.15	35.70

$$p = \frac{\text{TOTAL}}{\text{Cantidad Criterios X cantidad de Jueces}}$$

$$p = \frac{35.70}{40} = 0.89$$

El instrumento es válido siempre que $p > 0.6$

$p = 0.89 > 0.6$, por lo tanto, el instrumento es válido.

Validez Cuestionario 2

Especialista: Valcazar Montenegro, Guimel Christopher

FICHA DE VALIDACIÓN DE DATOS INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS – CUESTIONARIO 2

DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del Juez Experto:** VALCAZAR MONTENEGRO, GUIMEL CHRISTOPHER
 1.2. **Cargo e institución donde labora:** DOCENTE – INSTITUTO CERTUS
 1.3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** CUESTIONARIO 2: LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO ADEX
 1.4. **Variable:** LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO ADEX
 1.5. **Título del Proyecto:** “IMPLEMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL DURANTE EL PERIODO 2021-2 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO ADEX”
 1.6. **Autor del Instrumento:** RUBÉN DARÍO REYES MANDUJANO

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente (%)				Baja (%)				Regular (%)				Buena (%)				Muy bueno (%)			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				87
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			81	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				91
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				88
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			84	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																				91
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				90
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				85



INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA 3

Apellidos y Nombres:	VALCAZAR MONTENEGRO, GUMEL CHRISTOPHER	DNI N°	40769400
Institución donde labora:	INSTITUTO CERTUS		
Cargo que desempeña actualmente:	DOCENTE		
Título profesional:	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA		


Firma
Lugar y Fecha..... Lima, 8 de marzo 2022

Especialista: Espinoza Paucar Oscar Nestor

FICHA DE VALIDACIÓN DE DATOS
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS - CUESTIONARIO 2

DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del Juez Experto:** ESPINOZA PAUCAR OSCAR NESTOR
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** DOCENTE – INSTITUTO CERTUS
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** CUESTIONARIO 2: LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO ADEX
- 1.4. **Variable:** LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO ADEX
- 1.5. **Título del Proyecto:** “IMPLEMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL DURANTE EL PERIODO 2021-2 Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO ADEX”
- 1.6. **Autor del Instrumento:** RUBÉN DARÍO REYES MANDUJANO

ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente (%)				Baja (%)				Regular (%)				Buena (%)				Muy bueno (%)			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																80				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		90		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			95	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		90		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	85			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			95	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		85		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																			95	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			90	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		85		

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA 1

Apellidos y Nombres:	ESPINOZA PAUCAR OSCAR NESTOR	DNI N°	41010698
Institución donde labora:	INSTITUTO CERTUS		
Cargo que desempeña actualmente:	DOCENTE		
Título profesional:	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN ADUANAS		

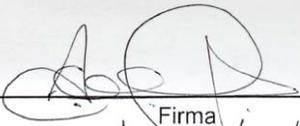


Firma

Lugar y Fecha: Lima, 12-03-2022

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA 2

Apellidos y Nombres:	RIVERA ALPACA, ALFONSO JOSE	DNI N°	44166339
Institución donde labora:	POLICIA NACIONAL DEL PERU		
Cargo que desempeña actualmente:	OFICIAL		
Título profesional:	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA		


Firma
Lugar y Fecha. Lima. 14/03/2022

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres:	LEM LAURI, STEFANY MADELEIN	DNI N°	70250540
Institución donde labora:	MINISTERIO DEL INTERIOR		
Cargo que desempeña actualmente:	ASESOR LEGAL		
Título profesional:	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA: CIENCIAS SOCIALES		
Grado Académico:	MAESTRA EN DERECHO EMPRESARIAL		


Firma
Lugar y Fecha, 15 de marzo de 2022

Cálculo de la Validez de Contenido del Cuestionario 2

CRITERIOS	JUECES EXPERTOS				TOTAL
	1	2	3	4	
1	0.95	0.80	0.80	0.95	3.50
2	0.87	0.90	0.90	0.85	3.52
3	0.81	0.95	0.95	1.00	3.71
4	0.91	0.90	0.85	0.90	3.56
5	0.90	0.85	0.80	0.95	3.50
6	0.88	0.95	0.95	0.90	3.68
7	0.84	0.85	0.90	0.90	3.49
8	0.91	0.95	0.85	0.85	3.56
9	0.90	0.90	0.90	0.95	3.65
10	0.85	0.85	0.95	0.95	3.60
TOTAL	8.82	8.90	8.85	9.20	35.77

$$= \frac{\text{TOTAL}}{\text{Cantidad Criterios X cantidad de Jueces}}$$

$$p = \frac{35.77}{40} = 0.89$$

El instrumento es válido siempre que $p > 0.6$.

$p = 0.89 > 0.6$, por lo tanto, el instrumento es válido.

Anexo 4: Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Datos

A) **Confiabilidad del Cuestionario 1:**

Variable 1: Implementación de la Educación Virtual

Para determinar la confiabilidad del primer instrumento de recolección de datos utilizamos el método del Alfa de Cronbach utilizando el software estadístico SPSS versión 25. Los resultados son los siguientes:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	28

Como se puede observar el valor del Alfa de Cronbach es 0.857, por lo que se puede concluir que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

B) **Confiabilidad del Cuestionario 2:**

Variable 2: Satisfacción de los Estudiantes

Para determinar la confiabilidad del segundo instrumento de recolección de datos utilizamos el método del Alfa de Cronbach utilizando el software estadístico SPSS versión 25. Los resultados son los siguientes:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	28

Como se pudo observar el valor del Alfa de Cronbach fue 0.841, por lo que se concluyó que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

Anexo N° 6: Escala de Valores del Coeficiente de Correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-.09 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-.07 a -0.89	Correlación negativa alta
-.04 a -0.69	Correlación negativa moderada
-.02 a -0.39	Correlación negativa baja
-.001 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta