

INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USO DE LA
PLATAFORMA ZOOM Y LAS COMPETENCIAS DEL
ÁREA DE COMUNICACIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE
4° Y 5° DE SECUNDARIA DE LA I.E. LA CATÓLICA-
CHOSICA 2021**

**PRESENTADO POR
MILAGROS DEL CARMEN PASTRANA SALVATIERRA**

**ASESOR
MG. PHILIP ERNESTO SUÁREZ RODRÍGUEZ**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA
EDUCATIVA**

**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**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USO DE LA PLATAFORMA ZOOM Y
LAS COMPETENCIAS DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN EN LOS
ESTUDIANTES DE 4° Y 5° DE SECUNDARIA DE LA I.E. LA
CATÓLICA- CHOSICA 2021**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
EN INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA EDUCATIVA**

**PRESENTADO POR:
MILAGROS DEL CARMEN PASTRANA SALVATIERRA**

**ASESOR:
Mg. PHILIP ERNESTO SUÁREZ RODRÍGUEZ**

LIMA, PERÚ

2024

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USO DE LA PLATAFORMA ZOOM Y
LAS COMPETENCIAS DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN EN LOS
ESTUDIANTES DE 4° Y 5° DE SECUNDARIA DE LA I.E. LA
CATÓLICA- CHOSICA 2021**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. Philip Ernesto Suárez Rodríguez

PRESIDENTA DEL JURADO:

Dra. Alejandra Dulvina Romero Díaz

MIEMBROS DEL JURADO:

Dra. Lindomira Castro Llaja

Mg. Martín Castro Santisteban

DEDICATORIA

Para mi esposo Alfredo Mujica y mis hijos, Alfredo
Javier y Diego Alonso Mujica Pastrana.

AGRADECIMIENTOS

A la Institución Educativa La Católica-Chosica , a la plana docente, padres de familia y estudiantes, por su invaluable apoyo, permitiendo en gran medida a ser realidad el presente trabajo de investigación que busca mejorar la calidad de aprendizaje de los estudiantes.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	9
1.1. Antecedentes de la Investigación	9
1.2. Bases Teóricas	15
1.3. Definición de Términos Básicos.....	25
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	34
3.1 Diseño Metodológico	34
3.2 Diseño Muestral	35
3.3 Técnicas de Recolección de Datos.....	36
3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información	38
3.5 Aspectos Éticos	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	40
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	53

CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
FUENTES DE INFORMACIÓN	61
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Acompañamiento pedagógico en la planificación de los aprendizajes.....	35
Tabla 2	Nivel de satisfacción de uso de la plataforma zoom	40
Tabla 3	Rendimiento percibido	41
Tabla 4	Expectativa	42
Tabla 5	Nivel de satisfacción	43
Tabla 6	Nivel de competencias del área de comunicación	44
Tabla 7	Niveles de la competencia se comunica oralmente	45
Tabla 8	Niveles de la competencia lee diversos tipos de texto	46
Tabla 9	Niveles de la competencia escribe diversos tipos de texto	47
Tabla 10	Análisis de normalidad	48
Tabla 11	Correlación entre V1 y V2	49
Tabla 12	Correlación entre V1 y la dimensión 1 de la V2	50
Tabla 13	Correlación entre V1 y la dimensión 2 de la V2	51
Tabla 14	Correlación entre V1 y la dimensión 3 de la V2	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Jerarquía de necesidades de Maslow	21
Figura 2 Mapa de progreso	24
Figura 3 Perfil de egreso	25
Figura 4 Nivel de satisfacción de uso de la plataforma zoom.....	40
Figura 5 Rendimiento percibido.....	41
Figura 6 Rendimiento percibido.....	42
Figura 7 Nivel de satisfacción.....	43
Figura 8 Nivel de competencias del área de comunicación.....	44
Figura 9 Niveles de la competencia se comunica oralmente.....	45
Figura 10 Niveles de la competencia lee diversos tipos de texto	46
Figura 11 Niveles de la competencia escribe diversos tipos de texto.....	47

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer el grado de relación que existe entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y las competencias del área de Comunicación en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021. Se empleó una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 30 estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica. De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,878 indicó que el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia del área de Comunicación presentaron una correlación positiva, y dado que el valor p-val = 0,000 (grado de significación estadística) fue mayor que $\alpha = 0,05$, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula, es decir, existió una relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia del área de Comunicación en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.

Palabras clave: Comunicación; competencias; plataforma zoom; satisfacción.

ABSTRACT

The aim of this research study was to establish the degree of relationship between the level of satisfaction with the use of the Zoom platform and the competencies in the area of Communication among 4th and 5th-year secondary students of I.E. La Católica-Chosica 2021. A basic methodology was employed, with a quantitative approach of descriptive-correlational level and a non-experimental design. The population consisted of 30 students from 4th and 5th-year secondary of I.E. La Católica. The results showed that the Spearman correlation coefficient of $Rho = 0.878$ indicated that the level of satisfaction with the use of the Zoom platform and the competencies in the area of Communication had a positive correlation. Furthermore, since the p-value = 0.000 (degree of statistical significance) was greater than $\alpha = 0.05$, the research hypothesis was accepted, and the null hypothesis was rejected. This means that there was a positive relationship between the level of satisfaction with the use of the Zoom platform and the competencies in the area of Communication among 4th and 5th-year secondary students of I.E. La Católica-Chosica 2021.

Keywords: Communication; competencies; zoom platform; satisfaction.

MILAGROS DEL CARMEN PASTRANA SALVATIERRA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USO DE LA PLATAFORMA ZOOM Y LAS COMPETENCIAS DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN ...

 Universidad de San Martín de Porres

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29427:416799457

Fecha de entrega

16 dic 2024, 10:08 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 dic 2024, 10:20 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

MILAGROS DEL CARMEN PASTRANA SALVATIERRA.docx

Tamaño de archivo

3.5 MB

108 Páginas

18,546 Palabras

104,557 Caracteres

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)
- ▶ Trabajos entregados

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 11%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **MILAGROS DEL CARMEN PASTRANA SALVATIERRA.**, 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 **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USO DE LA PLATAFORMA ZOOM Y LAS COMPETENCIAS DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE 4° Y 5° DE SECUNDARIA DE LA I.E. LA CATÓLICA- CHOSICA 2021** son de mi autoría

1. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
3. 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.



Firma del Estudiante

DNI:07260715

Lima ,10 de julio de 2023

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la pandemia de Covid-19 afectó a la mayoría de los países del mundo, provocando una crisis sanitaria sin precedentes. La rápida propagación del virus llevó a los gobiernos a tomar medidas drásticas para mitigar su impacto, entre ellas la imposición de confinamientos, restricciones de movilidad y el cierre de espacios públicos, lo que incluyó el cierre de escuelas y universidades. Este contexto obligó a muchos sistemas educativos a adaptarse a una nueva forma de enseñanza, acelerando el uso de plataformas digitales para continuar con el proceso educativo a distancia. Sin embargo, esta transición reveló múltiples desafíos, desde la falta de infraestructura tecnológica hasta la escasa preparación de docentes y estudiantes para enfrentar este cambio de modalidad educativa (Molina, 2020).

En el contexto nacional, en Perú, la emergencia sanitaria fue declarada el 11 de marzo de 2020, mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, con el objetivo de frenar la propagación del Covid-19. A partir de esta fecha, el gobierno peruano suspendió las clases presenciales en todos los niveles educativos, estableciendo la cuarentena nacional obligatoria. Esta medida, que inicialmente tenía un plazo de

noventa días, se fue prorrogando mediante varios decretos, lo que alargó la interrupción de las clases presenciales durante varios meses. Durante este tiempo, la educación en Perú tuvo que adaptarse rápidamente a la enseñanza a distancia, lo que generó una serie de dificultades, como la falta de acceso a dispositivos tecnológicos y a internet en muchas zonas del país, así como la falta de capacitación para la enseñanza virtual (Ministerio de Salud [MINSA], 2021).

La crisis provocada por la pandemia también dejó en evidencia las brechas existentes en el sistema educativo peruano, especialmente en cuanto a la infraestructura tecnológica y la formación de los docentes. A pesar de los esfuerzos por parte del Ministerio de Educación para implementar medidas como la distribución de dispositivos electrónicos y la capacitación en el uso de tecnologías digitales, muchos estudiantes, especialmente aquellos de zonas rurales, no pudieron acceder de manera efectiva a la educación a distancia, lo que agravó la desigualdad en el sistema educativo.

A nivel local, en la I.E. La Católica de Chosica, la situación no fue diferente. Los estudiantes de 4° y 5° de secundaria enfrentaron un importante desafío en su rendimiento académico, particularmente en el área de Comunicación. La transición a la modalidad de enseñanza remota, que comenzó de manera abrupta con el inicio de la cuarentena en marzo de 2020, generó un impacto negativo en el desarrollo de habilidades clave como la expresión escrita, la lectura y la comprensión lectora. Muchos estudiantes tuvieron dificultades para adaptarse a esta nueva modalidad, debido a la falta de familiaridad con las herramientas digitales y la insuficiente preparación para el aprendizaje en línea. Este problema fue especialmente grave en

las primeras semanas de clases remotas, cuando tanto los docentes como los estudiantes se vieron desbordados por la necesidad de adaptarse a una enseñanza virtual, a menudo sin los recursos y el soporte necesario.

Ante estos desafíos, la I.E. La Católica implementó el uso de herramientas tecnológicas, como la plataforma Zoom, con el fin de mantener la continuidad educativa. Esta plataforma permitió realizar sesiones sincrónicas en vivo, lo que brindó a los docentes la oportunidad de interactuar en tiempo real con los estudiantes. A pesar de las dificultades iniciales, el uso de Zoom se convirtió en una herramienta esencial para continuar con las clases y para intentar mejorar las competencias comunicativas de los estudiantes. Se buscó que los estudiantes desarrollaran habilidades en la expresión oral, la lectura y la escritura mediante actividades y ejercicios adaptados a la modalidad virtual. Sin embargo, este proceso no estuvo exento de dificultades, ya que muchos estudiantes aún enfrentaban problemas de conectividad y falta de dispositivos adecuados para acceder a las clases.

Además, la necesidad de adaptar los contenidos y métodos de enseñanza al entorno digital requirió un esfuerzo adicional por parte de los docentes, quienes tuvieron que actualizar sus conocimientos en el uso de plataformas digitales y herramientas educativas en línea. Aunque algunos docentes ya contaban con experiencia previa en el uso de tecnologías, la mayoría tuvo que aprender rápidamente a manejar estas herramientas para garantizar la calidad de la educación a distancia.

Este contexto global, nacional y local puso de manifiesto la urgencia de transformar el sistema educativo y de mejorar la infraestructura tecnológica, a fin de enfrentar los retos de la educación remota. Las medidas adoptadas, como el uso de plataformas digitales y la enseñanza a distancia, han sido fundamentales para asegurar la continuidad de la educación durante la pandemia. No obstante, la crisis también ha expuesto las desigualdades y las dificultades que deben abordarse para garantizar una educación de calidad para todos los estudiantes, independientemente de su ubicación geográfica o acceso a recursos tecnológicos.

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

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y las competencias del área de Comunicación en estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica - Chosica 2021?

Además, se presentó la siguiente lista de problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: se comunica oralmente con su lengua materna en estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021?
- ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: lee diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021?

- ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: escribe diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021?

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

Establecer la relación entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia del área de Comunicación en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.

De igual manera, se plantearon como objetivos específicos:

- Establecer la relación entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: se comunica oralmente con su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.
- Establecer la relación entre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: lee diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica- Chosica 2021.
- Establecer la relación entre la plataforma Zoom y la competencia: escribe diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica- Chosica 2021.

La justificación de la investigación se planteó de la siguiente manera:

Esta investigación tuvo una justificación teórica, ya que al describir y reflexionar sobre el uso de la plataforma Zoom y las competencias del área de Comunicación, contrastándolas con las teorías que las fundamentan, se permitió conocer en mayor medida el comportamiento de las variables en el contexto de la población de estudio. Además, se presentó una justificación práctica debido a que el estudio de las variables tuvo implicaciones en una amplia gama de problemas prácticos. Así, se aplicaron las reflexiones de los autores actuales para elaborar las estrategias adecuadas.

La investigación se justificó metodológicamente, ya que para recolectar la información cuantitativa, se consideraron instrumentos preexistentes. Se utilizaron instrumentos estandarizados para su aplicación en distintos contextos, lo que contribuyó al aspecto instrumental de la metodología de la investigación. Estos instrumentos, una vez validados y establecidos su confiabilidad, se convirtieron en herramientas que cualquier investigador podría adaptar y utilizar, lo que aportó no solo en la parte teórica, sino también metodológica (Hernández et al., 2014).

La investigación se fundamentó en el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom y las competencias del área de Comunicación en los estudiantes de la I.E. La Católica de 4° y 5° de secundaria, logrando mejorar el aprendizaje en las competencias comunicativas.

El estudio fue viable, porque se dispuso de fuentes de información comprensibles para llevar a cabo la investigación. El capital humano, financiero y logístico estuvo disponible para realizar el estudio en el tiempo programado.

La tesis fue posible en virtud de que la investigadora es docente y directora en el sector privado. Además, se contó con la anuencia y autorización de la promotoría de la I.E. La Católica, ya que el estudio aportó al PEI y al PAT institucional, enmarcados en los compromisos de gestión que mejoraron significativamente el aprendizaje de los estudiantes de 4° y 5° de secundaria.

Hubo limitaciones en el estudio debido al confinamiento obligatorio por causa del Covid-19. La respuesta del promotor de la I.E. La Católica se demoró, lo que llevó a que los tiempos no se ajustaran al cronograma previsto para la aplicación de los instrumentos de evaluación a los estudiantes de educación secundaria. Además, la investigadora, debido a su función como docente del área de Comunicación, experimentó limitaciones respecto a la continuidad de las sesiones pedagógicas, ya que la cuenta de Zoom no era continua, se interrumpía al cumplir los 40 minutos y debía reiniciarse para concluir una sesión de aprendizaje. Por otro lado, debido a la falta de presencialidad por la pandemia, se tuvo que adaptar los instrumentos a un formulario en la aplicación de Google.

Se empleó una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 30 estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E.

La investigación se estructuró en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se desarrolló el marco teórico, que incluyó los antecedentes relacionados con las variables de estudio y las bases teóricas pertinentes.

Capítulo II: Se presentaron las hipótesis y variables de acuerdo con la muestra utilizada, así como la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Se describió la metodología, el enfoque de la investigación y el diseño aplicado. También se detallaron la población, la muestra, las técnicas y los instrumentos utilizados para la recolección de datos, lo que facilitó la visualización de las estadísticas para su análisis posterior.

Capítulo IV: Se mostraron los resultados obtenidos, incluyendo la información descriptiva y los resultados de las pruebas estadísticas según las hipótesis planteadas en la investigación.

Capítulo V: Se discutieron los resultados en comparación con los antecedentes mencionados en el marco teórico.

Finalmente, se especificaron las conclusiones establecidas en la tesis, junto con las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

García (2021), en su investigación titulada “COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento”, planteó como objetivo valorar el desarrollo de la competencia comunicativa de los alumnos a partir de la interacción en clase con el maestro y en sus clases sincrónicas, basadas en los temas del curso, así como el análisis crítico y reflexivo que ofrecen las actividades asincrónicas. En la metodología se aplicó un enfoque mixto, con el estudio de libros seleccionados para contribuir en la comunicación oral, utilizando métodos inductivos y deductivos que favorecieron el desarrollo de las posibilidades socioculturales de los estudiantes. Se concluyó que el resultado significativo fue la descripción del pensamiento crítico del estudiante, desde la comprensión textual hasta la producción oral. En consecuencia, se identificó una correlación entre el desarrollo de la lectura y

el rendimiento del estudiante en otras habilidades lingüísticas, particularmente en la comunicación oral en inglés.

Por otro lado, Navarrete (2021), en su tesis titulada “El uso de la plataforma Zoom en el aprendizaje de ciencias naturales en los estudiantes del octavo grado de educación general básica, paralelo 'a', de la Unidad Educativa 'La Inmaculada' de la ciudad de Ambato, en el primer quimestre del año lectivo 2020-2021”, tuvo como propósito conocer el impacto de la plataforma Zoom en el proceso de aprendizaje de las Ciencias Naturales en los estudiantes de un colegio de Ambato. Para ello, utilizó una metodología de estudio cualitativo–cuantitativo, bibliográfica, de campo, descriptiva y correlacional. La investigación concluyó que los estudiantes presentaron un nivel adecuado de conocimiento y manejo de las herramientas digitales ofrecidas por la plataforma de videoconferencias Zoom, lo que permitió un progreso adecuado en las clases remotas. Sin embargo, un alto porcentaje de alumnos indicó que la comunicación no era óptima como lo sería en un aula de clase presencial al momento de recibir contenidos y desarrollar capacidades del área.

De manera similar, Rodríguez et al. (2021), en su artículo titulado “Determinantes del rendimiento académico de la educación media en el departamento de Nariño”, tuvo como objetivo general establecer la metodología del aprendizaje basado en problemas y la educación virtual en los estudiantes de un colegio. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, ya que se levantaron y analizaron datos estadísticos mediante la modalidad de evidencia bibliográfica. En este sentido, se diseñaron conclusiones y recomendaciones, en las que los estudiantes

manifestaron que la metodología empleada por los docentes era efectiva, mostrando un deseo de aprender e incrementar el uso adecuado de las herramientas digitales.

De igual forma, Valero et al. (2020), en su artículo titulado “Retos de la educación virtual en el proceso enseñanza-aprendizaje durante la pandemia de COVID-19”, buscó analizar los beneficios del uso eficiente de Zoom en la comunicación para la Escuela de Formación Distrito Alborada del Movimiento de Retiros Parroquiales Juan XXIII. Este estudio, de carácter descriptivo y diseño no experimental transaccional, se basó en la escuela filosófica de la fenomenología, al relacionar los conocimientos empíricos previos con la forma en que los sujetos comprenden estos saberes. La metodología utilizada fue tanto cuantitativa como cualitativa, y la muestra fue no probabilística. Los resultados indicaron que las personas que asistieron a las reuniones virtuales vía Zoom en dicha escuela confirmaron tener poco conocimiento acerca del uso de las tecnologías de las plataformas virtuales y sus herramientas, lo que afectó el desarrollo comunicacional. En base a esto, se sugirió la creación de una guía digital para el uso de Zoom en la Escuela de Formación del Movimiento de Retiros Parroquiales Juan XXIII de Guayaquil.

Finalmente, en su investigación, Cabero y Martínez (2019), titulada “Las tecnologías de la información y comunicación y la formación inicial de los docentes: modelos y competencias digitales”, tuvo como propósito confirmar la percepción de los docentes y los estudiantes sobre la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en el tercer ciclo de Educación Primaria y su relación con la adquisición de competencias respecto a su empleo. El estudio, de corte descriptivo y

con un enfoque metodológico cuantitativo, utilizó un cuestionario aplicado a 133 docentes y 365 alumnos de la Red de Centros de la zona de los Montes Orientales de la provincia de Granada (Andalucía, España). La información recopilada fue analizada con el paquete estadístico SPSS, versión 15. Los resultados mostraron que tanto docentes como estudiantes tenían un nivel adecuado de alfabetización digital, aunque los docentes aprovecharon mejor las tecnologías de la información y la comunicación que los estudiantes. Se concluyó que el uso de estos recursos no se correspondía plenamente con su implementación en las sesiones de clase.

Antecedentes Nacionales

Candela y Benavides (2020), en su artículo titulado "Actividades lúdicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de básica superior", tuvieron como finalidad determinar el dominio de las herramientas tecnológicas en el estudio a distancia del área de Comunicación en los estudiantes de secundaria de un colegio en el distrito de Ollachea. Se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo transversal, valiéndose del método hipotético-deductivo con el objetivo de fomentar las habilidades sociales de los estudiantes de un colegio de Los Olivos. El trabajo de investigación demostró que, al elegir y usar la plataforma Zoom como entorno virtual, se desarrollaron las habilidades sociales de los estudiantes. Como producto de esta implementación, se sugirió ejecutar el proyecto con estudiantes de primaria para fortalecer los lazos afectivos con su entorno virtual-social.

Asimismo, Alejo y Rivera (2020), en su investigación titulada "Uso de la plataforma Zoom y la competencia comunicativa oral en inglés como lengua extranjera en estudiantes de secundaria, Lima 2020", tuvo como propósito determinar la relación entre el uso de la plataforma Zoom y la competencia comunicativa oral en inglés como lengua extranjera en estudiantes de secundaria de una institución educativa en Lima. El trabajo de investigación utilizó un enfoque cuantitativo de tipo básico, con un nivel descriptivo y correlacional. El estudio fue no experimental. El muestreo no probabilístico lo conformaron 91 estudiantes de quinto grado de secundaria de un colegio en San Luis. Los instrumentos de medición fueron un cuestionario para evaluar el uso de la plataforma Zoom y una guía de observación para evaluar la competencia comunicativa oral en inglés, cuyos datos fueron procesados estadísticamente de forma descriptiva e inferencial. Como resultado final, se encontró una relación directa entre ambos instrumentos, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,720$ entre las variables de estudio. En consecuencia, se logró demostrar que el uso de la plataforma Zoom está relacionado con la competencia comunicativa oral en inglés como lengua extranjera en los estudiantes de quinto grado de secundaria en la I.E. de un colegio de San Luis.

Igualmente, Valdez (2018), en su investigación titulada "La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017", tuvo como objetivo general determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP) en 2017. El tipo de estudio fue básico, con un nivel descriptivo-correlacional y enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo

constituida por 150 alumnos del INMP, con una muestra de 108 alumnos, y el muestreo fue de tipo probabilístico. El método utilizado para recabar información fue mediante cuestionarios, y los instrumentos de recolección de datos fueron formularios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y mediante el estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20). Los resultados precisaron que existía una relación significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante, estableciéndose que el acompañamiento virtual tuvo un impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes del INMP 2017, con un coeficiente de correlación de 0,861, lo que indica una correlación alta.

Además, en su estudio, Boullosa et al. (2017), titulado "Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército", tuvo como finalidad establecer y comparar la satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de programas de segunda especialización. El trabajo de investigación fue no experimental, transversal, descriptivo y comparativo. Se consideró una muestra no probabilística de 123 alumnos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, correspondientes a diversas ramas, cuya edad media era de 35 años. A los participantes se les suministró un cuestionario traducido al español (Sp-DELES). Se concluyó que la mayoría de los alumnos (91%) expresaron estar satisfechos con el uso del aula virtual. Además, se identificó disimilitud en los resultados mediante la prueba de Kruskal-Wallis.

1.2. Bases Teóricas

Satisfacción del Uso de la Plataforma Zoom

Enfoque epistemológico:

Zoom es una plataforma de videoconferencias basada en la nube que permite a los usuarios conectarse de manera virtual, ya sea mediante video, solo audio o ambos, mientras interactúan a través de chats en vivo. Además, ofrece la posibilidad de grabar las sesiones para verlas más tarde. Estas características facilitan la interacción de los estudiantes y contribuyen a que las sesiones de clase sean efectivas e interactivas (Jung, 2020).

De acuerdo con García (2017), las videoconferencias presentan dos grandes ventajas: la capacidad de conectar a grupos de personas, independientemente de su tamaño, y la posibilidad de realizarse desde cualquier lugar del mundo.

Por su parte, Barrera y Guapi (2018) destacan que el aprendizaje en línea puede implementarse tanto en la educación presencial como en la a distancia, facilitando la comunicación entre los participantes mediante la integración de herramientas y recursos que fomentan un aprendizaje progresivo. Es importante señalar que, hoy en día, los estudiantes están más vinculados a la tecnología digital, lo que ha transformado sus formas de aprender, sus hábitos y sus habilidades. Sin embargo, esto no implica necesariamente que los estudiantes utilicen la tecnología para aprender, sino principalmente para comunicarse y acceder a las redes sociales, y solo de manera secundaria para fines educativos (Díaz, 2020).

Asimismo, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) conforman un conjunto de herramientas digitales que facilitan la comunicación y el acceso a la información. Internet, junto con sus aplicaciones multimedia, permite extender la red informática, favoreciendo la conectividad y el intercambio de información (López, 2022; citado en Coronado, 2015).

En este contexto, la teleformación contribuye significativamente al proceso de aprendizaje, al permitir el desarrollo de sesiones virtuales que incluyen todas las fases de una clase tradicional: inicio, desarrollo y cierre. Así, la plataforma virtual asume el papel de un aula presencial (Área, citado en Ruiz, 2021).

Las TIC han experimentado un avance acelerado, facilitando la globalización y la conectividad, incluso en los lugares más remotos. Este progreso ha transformado la forma en que las personas interactúan laboralmente y académicamente, mejorando su desempeño y competencias en diversos contextos, como la escuela, la sociedad y el trabajo. En consecuencia, ya no es necesario compartir el mismo espacio físico para llevar a cabo reuniones de trabajo o ejecutar proyectos. La tecnología ha tenido un impacto tan significativo que cada vez más personas optan por el e-learning, ya que es flexible, de fácil acceso y uso.

Por tanto, es esencial incorporar métodos de aprendizaje basados en el uso de recursos tecnológicos, especialmente en tiempos de globalización y competitividad, para que los estudiantes puedan acceder a la información y aplicar nuevos métodos de aprendizaje adaptados a los estándares tecnológicos actuales. Esto facilita una educación estandarizada, personalizada y cooperativa.

Teorías sobre educación remota:

Según Watson y Raynor (citado en Siemens, 2018), el conductismo se basa en la observación y en los estímulos externos que inducen cambios en la conducta de las personas.

Teoría de B.F. Skinner:

Los principios de la psicología conductista influyeron profundamente en los proyectos de Tecnología Educativa de las décadas de 1950 y 1960. En su obra "Teoría de B. F. Skinner, tecnología de la enseñanza", Skinner introduce el concepto y las características de las máquinas de enseñanza, basadas en la enseñanza programada (Sánchez, 2019). Es en el contexto de los años 50 y 60 que surge la Tecnología Educativa como campo de estudio en Estados Unidos, orientada a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje mediante la introducción de materiales y recursos de comunicación.

“La tecnología educativa está definida como la aplicación organizada y científica de la información para mejorar la educación en sus diferentes manifestaciones y niveles” (Chadwick, 1987, p. 15).

En resumen, la Tecnología Educativa es un campo interdisciplinario que explora los procesos de enseñanza y transmisión cultural en diversos contextos educativos.

Modelos constructivistas y teorías del aprendizaje:

De acuerdo con Tigse (2019), como se citó en Coll, el modelo constructivista pone al estudiante como el protagonista de su propio aprendizaje, mientras que el docente asume el rol de facilitador y moderador. A diferencia de la educación

tradicional, donde el docente es la figura omnisciente, el estudiante en el modelo constructivista es el gestor de su aprendizaje, aprendiendo a hacer y a ser.

Según Piaget, la persona construye su aprendizaje de manera gradual, explorando a través de aciertos y desaciertos, siendo un proceso activo donde el individuo forma parte del aprendizaje (Indio et al., 2021). Además, Piaget sostiene que el desarrollo intelectual de las personas ocurre en un contexto social, donde se absorbe conocimiento e información a través de la interacción con otros (Indio et al., 2021).

La teoría cognitiva de Bruner (1915-2016) clasifica los componentes de la realidad en conjuntos similares, ayudando a las personas a entender y organizar los acontecimientos que experimentan (Miranda y Grijalva, 2020). Cada persona tiene experiencias únicas frente al currículo escolar, lo que da lugar a ritmos, gustos e interpretaciones diferentes de los contenidos (Acaso, 2018).

Para Vygotsky (1896-1934), el aprendizaje social resulta de la interacción mutua entre individuos o grupos, lo que favorece el desarrollo del conocimiento y el aprendizaje a través del intercambio y correlación (Uranga et al., 2016).

Por su parte, Ausubel (1918-2008) defiende la teoría del aprendizaje significativo, indicando que un mejor desarrollo del aprendizaje en los niños se logra a través de la interacción con sus compañeros, aprendiendo de experiencias compartidas y desarrollando habilidades cognitivas y reflexivas en su entorno personal y social (Cedeño y Murillo, 2019).

La teoría cibernética de Norbert Wiener (1894–1964) se ocupa de los procesos de información, tanto en dispositivos como en seres vivos. Su concepto de

"retroalimentación" o feedback se refiere al proceso mediante el cual la información sobre el comportamiento se utiliza para modificar ese mismo comportamiento (Rajsbaum y Morales, 2016).

Finalmente, Siemens (2004) desarrolla la teoría del conectivismo, que se basa en la incorporación de la conectividad a través de la tecnología, creando redes humanas de información que permiten el acceso al conocimiento. Esta teoría surge como respuesta a la evolución de la tecnología de las comunicaciones y la formación de comunidades de conocimiento (Bernal, 2020).

El nuevo enfoque educativo:

El aprendizaje, en el contexto actual, es colaborativo, activo, crítico, creativo e innovador. El docente utiliza herramientas tecnológicas para crear nuevos ambientes de aprendizaje. Los constantes avances tecnológicos han democratizado el acceso a la información, haciendo que los ambientes de aprendizaje sean más accesibles. Estos entornos de aprendizaje permiten a los estudiantes aprender en función de sus necesidades, eligiendo el tiempo y el lugar de estudio, y socializando con personas que comparten intereses académicos o profesionales.

Para que este aprendizaje sea efectivo, es necesario definir objetivos claros que guíen el diseño de estrategias, actividades y roles. Además, es crucial reconocer el contexto educativo y adaptarlo a las necesidades actuales, innovando y utilizando herramientas virtuales para desarrollar las competencias tecnológicas de los estudiantes (Basurto et al., 2021).

En resumen, un enfoque de aprendizaje adecuado depende de la motivación del estudiante y de la metodología aplicada, lo que determina el rumbo del proceso educativo.

¿Qué es la satisfacción?

Satisfacer significa complacer un anhelo o necesidad. En este sentido, la satisfacción se refiere a la acción de satisfacer un deseo o necesidad. Esta definición implica que nuestra existencia se orienta a cumplir las exigencias de los clientes (Cabezas et al., como se citó en Borja, 2021).

Por su parte, Calderón (2020) definió la satisfacción como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado se alcanza al satisfacer ciertos requerimientos individuales a través de la realización del trabajo” (p. 719).

De acuerdo con Peiró et al. (como se citó en Jave y Vásquez, 2020), Maslow aclara la categoría de necesidades, las cuales tienen un gran impacto y resonancia en la teoría y los métodos organizacionales. En su teoría de la motivación, Maslow propone una jerarquía de cinco niveles que se organizan en orden de acuerdo con las necesidades humanas (Peguera et al., 2020).

Maslow clasificó las necesidades del ser humano de acuerdo con su grado de urgencia, describiendo un proceso progresivo similar a escalar una montaña hasta llegar a la cúspide (Quiroga et al., 2019). Además, esta teoría es ampliamente reconocida por su simplicidad, ya que jerarquiza las necesidades humanas, comenzando por las fisiológicas, seguidas por las de seguridad, las sociales, la

autoestima y, finalmente, la autorrealización (Ventura, 2017).

Figura 1

Jerarquía de necesidades de Maslow



Nota. La pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humana, tomado de (Castro, 2018). Watson.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Las actitudes y el esfuerzo personal son factores clave para distinguirse en un entorno competitivo. La motivación por el logro, que se fundamenta en el trabajo constante y el esfuerzo por alcanzar metas, está en línea con la teoría propuesta por David McClelland en los años 60, quien planteó la importancia de tres necesidades humanas clave (McClelland, 1973). Maslow, por su parte, resaltó que el ser humano, como ente pensante y miembro de una comunidad, se ve impulsado por los parámetros sociales que lo motivan a destacar y sobresalir. Para ello, debe esforzarse por alcanzar el último peldaño de la jerarquía de necesidades humanas, estructurada en diferentes niveles de importancia (Castro, 2018).

Maslow organizó las necesidades humanas en una jerarquía que va desde las más básicas hasta las más complejas. En primer lugar, están las necesidades fisiológicas, esenciales para la supervivencia, como el hambre, la sed, el sexo y el

sueño. A continuación, se encuentran las necesidades de seguridad, que incluyen vivienda, bienes, protección y estabilidad económica. Las necesidades sociales abarcan el apego, la pertenencia a un grupo, la amistad, el enamoramiento y la familia, todas de carácter emocional y afectivo. Luego, están las necesidades de estima, relacionadas con la autovaloración y el reconocimiento por parte de los demás. Finalmente, la autorrealización, el nivel más alto, se alcanza al integrar todas las experiencias, tanto de aciertos como de errores, desarrollando habilidades y competencias que conducen al éxito personal y la satisfacción (Quiroga et al., 2019). Esta teoría destaca cómo, a medida que se satisfacen las necesidades más básicas, las personas se orientan hacia el desarrollo de su potencial más elevado.

¿Qué es la calidad?

La calidad es entendida como la discrepancia entre lo que se espera y lo que se percibe (Mejías et al., 2018). Según Núñez y Juárez (2018), la calidad es un tema esencialmente relacionado con el servicio; debe ser una previsión, no una ocurrencia tardía. Berry (2018) la definió como un modo de pensamiento que influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, políticas, tecnologías y sistemas. Torres y Barnabé (2020) sostuvieron que la calidad consiste en el proceso de creación, consolidación y optimización de productos que deben ser a la vez económicos, necesarios y gratificantes para el consumidor final. Mostajo (2021) también resaltó la calidad como un peldaño de confianza y equivalencia, que debe alinearse con las necesidades del mercado y la economía libre.

Competencias del área de Comunicación

Etimológicamente, la palabra "competencia" proviene del latín *competentia*, que se refiere tanto a una confrontación o disputa (como en un contexto de competencia) como a la habilidad, destreza y maestría de una persona en un área determinada.

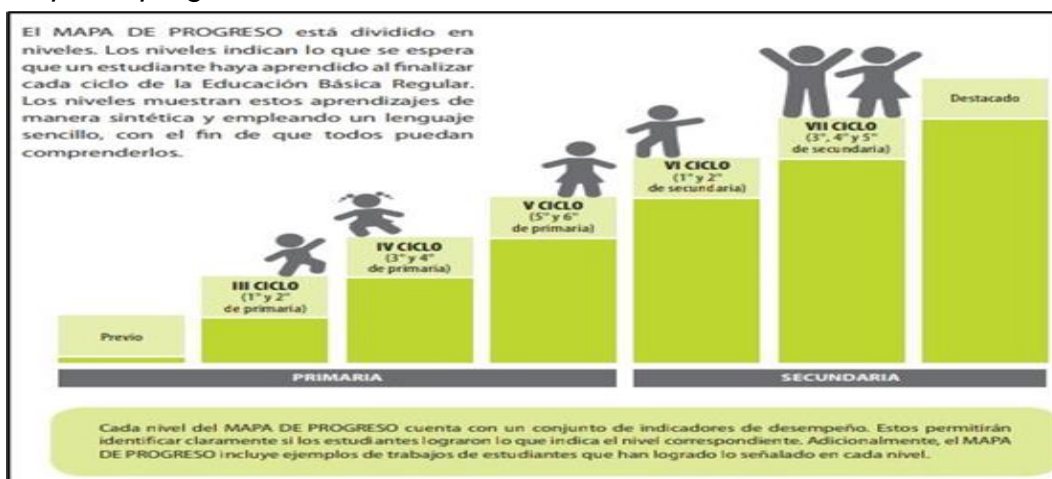
D'Angelo (2005) definió las competencias como el conjunto de capacidades que permiten el progreso personal y profesional, logrando un desempeño óptimo en las tareas y responsabilidades asumidas. De acuerdo con Pérez (2007), las competencias incluyen un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que una persona desarrolla a lo largo de su vida de manera significativa, tanto de forma individual como en conjunto con otros. Camperos (2008) añade que las competencias ajustan las actitudes y capacidades de una persona, permitiéndole tomar decisiones y solucionar problemas con creatividad e ingenio, adaptándose a situaciones inesperadas.

Fryer y Elliot (2008) sostuvieron que la realización de un objetivo revela la voluntad de demostrar aptitudes desarrolladas en el ámbito interpersonal e intrapersonal (Montagud, 2020). En este sentido, las competencias se refieren al talento y la habilidad de una persona para desempeñar su labor con rendimiento óptimo. Con el tiempo, el concepto de competencia ha abarcado no solo el ámbito laboral, sino también el personal, familiar y social (Arnau, 2010, como se citó en Tapia, 2018). La competencia se puede definir como la capacidad de una persona para combinar un conjunto de habilidades y destrezas con el fin de lograr un objetivo específico de manera pertinente y ética, actuando con eficacia y resolución ante desafíos.

El Currículo Nacional de la Educación Básica, en su proceso de transición a lo largo de la escolaridad, permite a los estudiantes desarrollar competencias a través de sus capacidades innatas o adquiridas, en función de su madurez cronológica y el perfil de egreso. En el área de Comunicación, los estudiantes van desarrollando competencias al aplicar sus conocimientos en la vida cotidiana, lo que les permite madurar en su capacidad de expresión, entendimiento y argumentación. Los alumnos serán capaces de expresar sus ideas con coherencia y cohesión, elaborar discursos argumentativos y comprender textos de diversas complejidades, fortaleciendo sus habilidades de comunicación tanto en el ámbito académico como en el profesional y social.

Figura 2

Mapa de progreso



Nota. Currículo nacional de la educación básica, MINEDU (2016).

Figura 3

Perfil de egreso



Nota. Currículo nacional de la educación básica. MINEDU (2017).

1.3. Definición de Términos Básicos

Asincrónico: Se refiere a actividades que pueden realizarse de forma no simultánea, ya sea en vivo o a través de materiales como videos, recursos educativos o actividades grabadas, permitiendo que los participantes accedan en cualquier momento.

Capacidad: Es el talento o aptitud innata en el ser humano para desarrollar habilidades y desempeñar tareas con eficacia.

Competencia: Se entiende como la actitud y las habilidades que una persona desarrolla en un entorno social afectivo, creativo, innovador y práctico. Esta actitud le permite destacarse y sobresalir en diversas áreas de su vida.

Competencias TIC: Son los procedimientos complejos y sistematizados que cada vez más personas integran en su accionar cotidiano, tanto en el ámbito personal, social como profesional, de manera gradual y continua (Ortiz y Hernández, 2019).

Conectivismo: Es una teoría del aprendizaje que se fundamenta en el campo de la información y la tecnología, destacando su rápida evolución y la conexión entre diversas fuentes de conocimiento (Ibáñez, 2014).

Constructivismo: Esta teoría del aprendizaje se basa en la búsqueda activa de información para transformarla en un conocimiento significativo, promoviendo un aprendizaje interactivo y socioemocional que facilita la construcción del saber, desde los conceptos más simples hasta los más complejos.

Desempeño: Se refiere a la capacidad de ejecutar tareas o actividades de manera efectiva, cumpliendo con los objetivos establecidos de manera satisfactoria.

Dirección IP: Es una etiqueta numérica única asignada a cada dispositivo conectado a Internet, lo que permite su identificación y localización dentro de una red.

Discente: Persona que está recibiendo formación o educación, es decir, el estudiante.

Dominio: Es la identificación única de una página web en Internet, lo que permite que esta sea accesible y visitada por los usuarios.

Educación remota: Se refiere a la modalidad educativa que permite la enseñanza a distancia, donde los profesores y estudiantes interactúan en un entorno virtual, utilizando herramientas de aprendizaje tanto sincrónicas como asincrónicas.

Entornos virtuales: Son espacios educativos que se encuentran alojados en la web y conectados a Internet, proporcionando una plataforma para el aprendizaje en línea.

Facilitador: Es la persona que guía y apoya a un grupo para que comprenda y logre sus objetivos comunes, proporcionándoles las herramientas necesarias para alcanzar sus metas.

Motivación: Es un estado interno que impulsa y fortalece las actitudes de una persona, alentándola a perseguir y alcanzar los objetivos que se ha propuesto.

Plataforma virtual: Es una infraestructura tecnológica basada en Internet que permite la realización de diversas actividades y servicios educativos a través de recursos y herramientas digitales.

Satisfacción: Se refiere a la sensación de bienestar, placer y contento que experimenta una persona al ver sus necesidades o deseos cumplidos de manera óptima y gratificante.

Servicio: Es cualquier acto o actividad destinada a satisfacer una necesidad específica, ofreciendo un beneficio o placer al usuario.

Sincrónico: Es un tipo de aprendizaje que ocurre de manera simultánea, donde todos los participantes interactúan y aprenden al mismo tiempo, ya sea de forma presencial o virtual.

Sitio Web: Es un conjunto de páginas web que están interconectadas y disponibles públicamente a través de Internet.

URL: (*Uniform Resource Locator*) Es la dirección específica que se asigna a una página web dentro de la red, también conocida como enlace o vínculo, que permite acceder al contenido de la página.

Usuario: Persona que utiliza un sistema, servicio o herramienta en línea, como un sitio web, aplicación o plataforma, con el objetivo de acceder a información o realizar actividades específicas.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

Hipótesis Principal

- Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y las competencias del área de Comunicación en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.

Hipótesis Derivadas

- Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: Se comunica oralmente con su lengua materna en los estudiantes 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.
- Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: Lee diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes 4° y 5° de secundaria de la I.E. La

Católica-Chosica 2021.

- Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: Escribe diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.

2.2 Variables y Definición Operacional

Variable 1: Nivel de satisfacción del uso de la plataforma zoom.

Definición conceptual (Qué es la satisfacción). La satisfacción es una reacción efectiva que surge de la confluencia entre el cliente con una utilidad o prestación (Oliver, 1980); se trata de un talante sensible que se produce en respuesta a la evaluación de este (Westbrook, 1987).

Definición operacional. El Modelo Servqual calibra la naturaleza del servicio, por medio de las expectativas e impresiones de los usuarios, es un procedimiento de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad de prestación, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el producto.

El cuestionario SERVQUAL fue elaborado por Parasuraman et al. (1993).

Variable 2: Competencias del área de comunicación

Definición conceptual. En el Currículo Nacional de la Educación Básica, la competencia se define como la facultad que tiene una persona de combinar un conjunto de capacidades a fin de lograr un propósito específico en una situación determinada, actuando de manera pertinente y con sentido ético. (Minedu, 2016).

El propósito del área de comunicación es fomentar las competencias

lingüísticas mediante el uso del lenguaje en toda su dimensión para relacionarnos con otros, entender y edificar la realidad misma e interpretar el mundo de forma real o imaginaria, además estar a la vanguardia siendo resolutos en la solución de problemas enmarcados en los valores y la ética. La competencia comunicativa es la aptitud de una persona para desarrollarse de forma conveniente, oportuna y pertinente en un definido lugar de habla, en otras palabras, en una sociedad lingüística.

Definición operacional. Para medir esta variable se aplicó una ficha de cotejo en función de las competencias del área de comunicación dirigidas para 4to y 5to de secundaria, consta de 13 ítems cuyas competencias evaluadas fueron:

- Se comunica oralmente en su lengua materna.

Se define como una interacción dinámica entre uno o más interlocutores para expresar y comprender ideas y emociones. Supone un proceso activo de construcción del sentido de los diversos tipos de textos orales ya que el estudiante alterna los roles de hablante y oyente con el fin de lograr su propósito comunicativo. Esta competencia se asume como una práctica social donde el estudiante interactúa con distintos individuos o comunidades socioculturales, ya sea de forma presencial o virtual. (Minedu, 2016).

Capacidades

- Obtiene información del texto oral (Minedu, 2016): El discente es capaz de identificar y extraer la información explícita contenida en un texto oral, comprendiendo el mensaje de forma directa.
- Infiere e interpreta información del texto oral (Minedu, 2016): El estudiante es capaz de deducir y comprender la información implícita en el texto oral,

identificando significados subyacentes y contextuales.

- Adecúa, organiza y desarrolla las ideas de forma coherente y cohesionada (Minedu, 2016): El discente es capaz de expresar sus ideas de manera clara y ordenada, utilizando un lenguaje apropiado según el contexto y la situación comunicativa.
- Utiliza recursos no verbales y paraverbales de forma estratégica (Minedu, 2016): El discente emplea eficazmente elementos no verbales (como gestos o movimientos) y paraverbales (como la entonación de la voz o pausas) para complementar y enriquecer la comunicación, realizando significados y generando emociones en los interlocutores.
- Interactúa estratégicamente con distintos interlocutores (Minedu, 2016): El discente asume de manera activa los roles de emisor y receptor en la comunicación, adaptándose a las necesidades del contexto y las intenciones comunicativas para establecer un intercambio efectivo.
- Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y contexto del texto oral (Minedu, 2016): El discente realiza un análisis crítico de los textos orales, tanto en su forma como en su contenido y contexto, relacionándolos con sus experiencias previas, conocimientos y el entorno social, para generar una comprensión profunda y enriquecedora.
- Lee diversos tipos de texto en su lengua materna: Esta competencia se define como la interacción dinámica entre el lector, el texto y los contextos socioculturales que enmarcan la lectura (Minedu, 2016). El discente debe ser capaz de adaptar su lectura a diferentes géneros, estilos y finalidades, tomando

en cuenta tanto el contenido como el contexto de los textos.

Capacidades

- Obtiene información del texto escrito (Minedu, 2016): El discente es capaz de localizar y destacar la información relevante y explícita en textos escritos, con el propósito de comprenderlos de manera eficaz.
- Infiere e interpreta información del texto (Minedu, 2016): El estudiante es capaz de identificar intenciones y significados implícitos dentro de un texto, construyendo una comprensión más profunda de su contenido.
- Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y contexto del texto (Minedu, 2016): El discente es capaz de analizar críticamente el texto, evaluando su estructura, propósito, y cómo el contexto influye en su interpretación.

Escribe diversos tipos de texto en su lengua materna

- Esta competencia implica el uso efectivo del lenguaje escrito para construir significados y comunicarlos a otros (Minedu, 2016).

Capacidades

- Adecúa el texto a la situación comunicativa (Minedu, 2016): El discente considera diversos factores (como el propósito, el receptor, el tipo de texto, el género discursivo y el registro adecuado) al escribir, adaptando el contenido y el estilo según los contextos socioculturales y las necesidades de la comunicación.
- Organiza y desarrolla las ideas de forma coherente y cohesionada (Minedu, 2016): La discente estructura y desarrolla sus ideas de manera lógica y fluida, utilizando recursos lingüísticos que conectan las ideas y contribuyen a la

claridad del mensaje.

- Utiliza convenciones del lenguaje escrito de forma pertinente (Minedu, 2016): El discente emplea de manera apropiada las convenciones del lenguaje escrito (como la puntuación, ortografía y formato), asegurando que el texto sea claro, preciso y estéticamente adecuado.
- Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y contexto del texto escrito (Minedu, 2016): El discente se distancia del texto producido para revisarlo de manera crítica y continua, evaluando su congruencia, ajuste al propósito comunicativo y adecuación a la situación, con el fin de mejorar la calidad del mismo.

Tabla 1

Acompañamiento pedagógico en la planificación de los aprendizajes

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción de uso de la plataforma zoom	La satisfacción es una reacción efectiva que surge de la confluencia entre el cliente con una utilidad o prestación (Oliver, 1980); se trata de un talante sensible que se produce en respuesta a la evaluación del mismo (Westbrook, 1987)	El nivel de satisfacción de la Plataforma zoom se evaluó utilizando cuestionario SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1993)	Rendimiento percibido Expectativas Nivel de Satisfacción	Cuestionario: 26 preguntas acerca de la satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom; donde deberá marcar con un aspa una de las opciones que se encuentran a la derecha de cada enunciado. Debiendo elegir aquella opción que se detalla con mayor precisión lo que cree o siente. Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Intervalo
Competencias del área de comunicación	El propósito del área de Comunicación es fomentar las competencias lingüísticas mediante el uso del lenguaje en toda su dimensión para relacionarnos con otros, entender y edificar la realidad misma e interpretar el mundo de forma real o imaginaria, además estar a la vanguardia siendo resolutos en la solución de problemas enmarcados en los valores y la ética.	Se usó una ficha de cotejo	Lee diversos tipos de textos escritos en su lengua materna" Escribe diversos tipos de textos en lengua materna" Se comunica oralmente	<ul style="list-style-type: none"> • Obtiene información del escrito. • Infiere e interpreta información del texto • Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y el contexto del texto • Organiza y desarrolla las ideas de forma coherente y cohesionada • Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y el contexto del texto escrito <p>Competencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecúa y organiza las ideas de manera coherente y cohesionada. • Obtiene información del texto oral. • Infiere e interpreta información del texto oral. 	Ordinal

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

Enfoque de investigación: El enfoque utilizado fue cuantitativo, ya que se empleó el tratamiento estadístico de los datos, así como su presentación y procesamiento con los fines establecidos en este estudio. En este sentido, Hernández et al. (2020) señalaron que el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recopilación y análisis de datos con el objetivo de responder a las preguntas de investigación propuestas y evaluar las hipótesis previamente establecidas. Este enfoque se basa en el procesamiento de datos computarizados, encuestas y, generalmente, en el uso de estadísticas para establecer patrones de comportamiento precisos en una población. Por lo tanto, este estudio aplicó un enfoque cuantitativo.

Tipo de investigación: El tipo de investigación fue básica, ya que se orientó a ampliar los conocimientos sobre el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom y las competencias del área de comunicación. Según Hernández et al. (2020), este tipo de investigación se distingue por originarse y mantenerse dentro de un marco teórico. Su objetivo principal es avanzar en el conocimiento científico sin necesidad de

contrastarlo con componentes prácticos; es decir, busca ampliar el caudal de conocimientos existentes en su contexto natural.

Nivel de investigación: El nivel de investigación correspondió al correlacional, dado que se buscó correlacionar las variables de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom y las competencias del área de comunicación. Según Cancela et al. (2010), los estudios que utilizan coeficientes de correlación tienen como objetivo describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, por lo que se consideran estudios correlacionales. Estos coeficientes proporcionan detalles sobre la fuerza, dirección y magnitud de la relación entre las variables.

Diseño de investigación: El diseño de investigación fue no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable, y se presentaron tal como se comportan en la realidad. Según Arias (2016), el enfoque general adoptado por el investigador permite abordar el tema planteado a través de los tipos de diseño documental, de campo y experimental. En este caso, el estudio aplicó un diseño no experimental, ya que solo se describieron las variables y su relación, sin intervenir en ellas.

Periodo temporal: La aplicación de los instrumentos de medición de las variables se llevó a cabo durante el mes de septiembre del año 2021.

3.2 Diseño Muestral

Población

La población se refirió al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investigó o se realizaron estudios. En este caso, estuvo conformada por los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica, quienes compartían

características similares. Así, la población de interés estuvo compuesta por $N = 30$ estudiantes de secundaria de dicha institución educativa.

Muestra

Dado que la población era finita y estaba conformada por 30 estudiantes debidamente identificados, a este tipo de muestreo se le denominó censal. Según Ramírez (2012), la muestra censal es aquella en la que todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Por lo tanto, la población a estudiar se definió como censal, ya que actuó simultáneamente como universo, población y muestra. En este caso particular, se optó por este tipo de muestreo para no alterar la estructura de la institución educativa.

La muestra fue censal porque se consideró a toda la población de estudiantes de 4° y 5° de secundaria, aplicándose la misma prueba para todos de manera simultánea; es decir, como universo censal, población y muestra.

- Criterios de inclusión: La presente investigación incluyó a todos los estudiantes.
- Criterios de exclusión: Se excluyó a los estudiantes que faltaron el día de la prueba.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Según Hurtado (2020), los procedimientos son utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo. Estos pueden ser de revisión documental, observación, encuesta y técnicas etc.

Variable 1: Nivel de satisfacción del uso de la Plataforma Zoom. Para medir esta variable, se utilizó el cuestionario SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), el cual se empleó para evaluar el nivel de satisfacción en el uso de

servicios. En este caso, se aplicó específicamente para medir el nivel de satisfacción relacionado con el uso de la plataforma Zoom. El cuestionario SERVQUAL estuvo compuesto por tres dimensiones principales:

- **Dimensión I.** Rendimiento percibido.
- **Dimensión II.** Expectativas.
- **Dimensión III.** Nivel de satisfacción.

Asimismo, se conformó por 26 preguntas acerca de la satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom, en las cuales se debía marcar con un aspa una de las opciones ubicadas a la derecha de cada enunciado, eligiendo aquella opción que mejor describiera lo que se creía o sentía.

Variable 2: "Las competencias del área de comunicación". Para evaluar esta variable, se utilizó una prueba para medir el desempeño en las competencias lectora, escrita y oral, evaluando:

Competencia: "Se comunica oralmente en su lengua materna"

Indicador:

- Adecúa y organiza las ideas de manera coherente y cohesionada.
- Obtiene información del texto oral.
- Infiere e interpreta información del texto oral.

Competencia: "Lee diversos tipos de textos escritos en su lengua materna"

Indicador:

- Obtiene información del escrito.
- Infiere e interpreta información del texto.

- Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y el contexto del texto.

Competencia. “Escribe diversos tipos de textos en su lengua materna”

Indicador:

- Adecúa el texto a la situación comunicativa
- Organiza y desarrolla las ideas de forma coherente y cohesionada.
- Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y el contexto del texto escrito.

3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información

En coherencia con el objetivo del presente estudio, se emplearon técnicas estadísticas de naturaleza descriptiva e inferencial. En cuanto al tratamiento descriptivo, las variables fueron examinadas en función de las frecuencias, lo que permitió presentar resultados descriptivos de los niveles de las variables de interés, organizados en formato de tablas y figuras (Castro, 2023).

Para la estadística inferencial, se realizaron dos estimaciones. En primer lugar, se llevó a cabo la prueba de normalidad, que permitió determinar si la muestra examinada presentaba o no una distribución normal. Para ello, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, seleccionada debido a que la muestra fue menor a 50 unidades. Los resultados obtenidos, a través de la significancia, indicaron que las muestras evaluadas no mostraban distribución normal, por lo que, de acuerdo con el propósito del estudio, se asumieron pruebas no paramétricas (Santoyo et al., 2024). Dado que las variables eran no paramétricas, se optó por el estadístico Rho de Spearman para realizar el análisis correlacional, lo que permitió evaluar, a través de la significancia, la existencia de la relación y, mediante su coeficiente, determinar el grado en que las variables se correlacionaban (Elliott & Woodward, 2019).

3.5 Aspectos Éticos

En esta investigación, se consideraron y respetaron los valores y principios éticos establecidos en el Código de Ética de la Universidad San Martín de Porres, así como las normativas emitidas por el Instituto para la Calidad de la Educación, en particular la Resolución Rectoral N°093-2017-CU-R-USMP. Como primer principio, se aplicó el respeto por la autonomía de los participantes, reconociendo sus decisiones de manera voluntaria para formar parte del estudio (Tajir, 2018).

Asimismo, se implementó el principio de beneficencia, garantizando que los datos recolectados no fueron manipulados ni sesgados, y que la información utilizada en el estudio se basó en referencias claras y verificables. De esta manera, se procuró una beneficencia positiva para los participantes y para la calidad del estudio en general.

En concordancia con el principio de no maleficencia, se cumplió con la obligación de no causar daño intencionado a los participantes, asegurando que en ningún momento se les expuso a situaciones que pudieran perjudicar su bienestar (Hirsch & Navia, 2018). Además, se contempló el consentimiento informado, garantizando que la participación en el estudio fue tanto voluntaria como completamente informada. Cualquier duda planteada por los participantes fue atendida oportunamente, lo que fortaleció su confianza y compromiso con el estudio (Arellano et al., 2023).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Variable 1: Nivel de Satisfacción de Uso de la Plataforma Zoom

Tabla 2

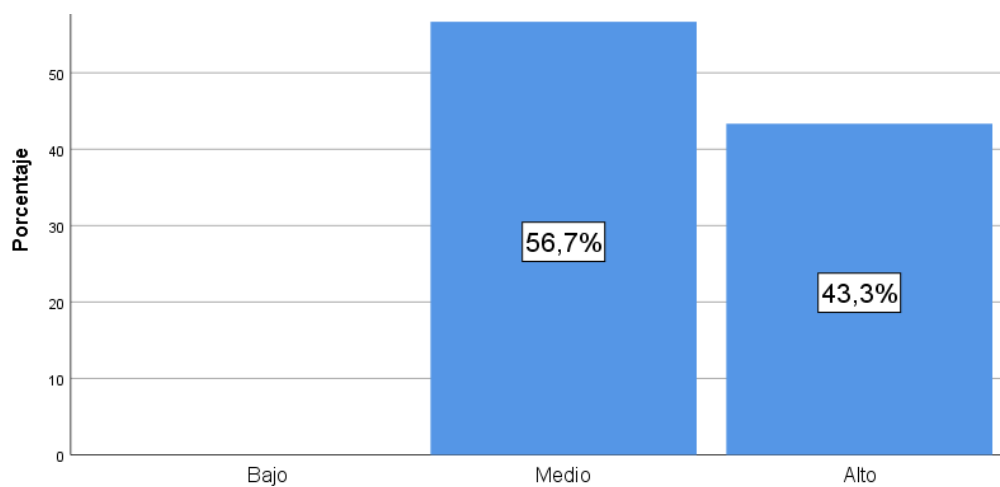
Nivel de satisfacción de uso de la plataforma zoom

	f	%
Bajo	0	0,0
Medio	17	56,7
Alto	13	43,3
Total	30	100,0

Nota. f = frecuencia

Figura 4

Nivel de satisfacción de uso de la plataforma zoom



En la tabla 2 y figura 4, se apreció que, del total de encuestados, el 56.7% respondió a las encuestas considerando como medio el nivel de satisfacción en el uso de la plataforma Zoom, mientras que el 43.3% percibió un nivel alto. De acuerdo con estos hallazgos, se observó que un número significativo de estudiantes aún no logró expresar plenamente su satisfacción, ya que consideraron que la plataforma no cubrió sus expectativas.

Dimensión 1: Rendimiento percibido

Tabla 3

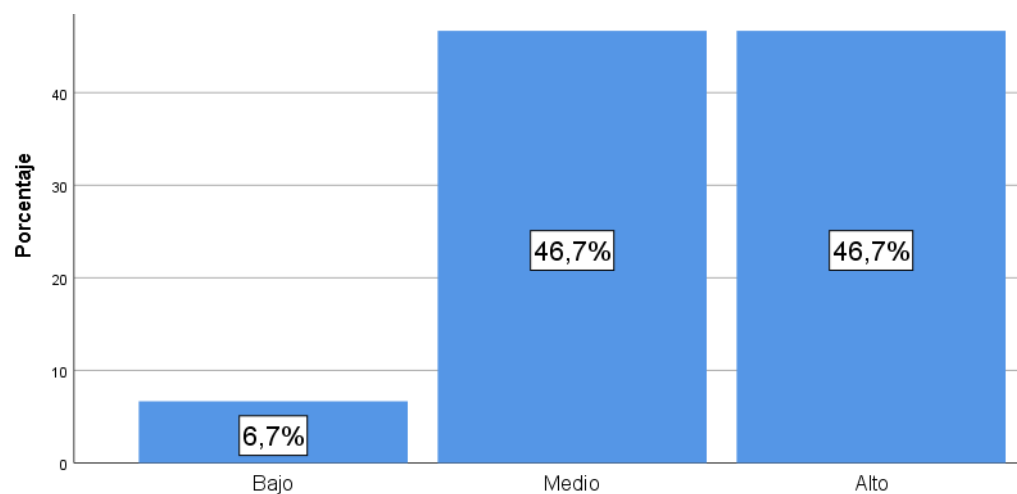
Rendimiento percibido

	f	%
Bajo	2	6,7
Medio	14	46,7
Alto	14	46,7
Total	30	100,0

Nota. f = frecuencia

Figura 5

Rendimiento percibido



Tal como se exhibió en la tabla 3 y la figura 5, se apreciaron los niveles del rendimiento percibido, donde el 46.7% de los encuestados lo percibieron como alto, otro 46.7% lo consideraron de nivel medio y un 6.7% lo consideraron de bajo nivel. Estos hallazgos mostraron que la mayoría de los estudiantes tenía una percepción positiva de su experiencia con la plataforma Zoom, aunque también existió un porcentaje significativo que aún no logró decidirse completamente sobre los beneficios de su experiencia con la plataforma.

Dimensión 2: Expectativa

Tabla 4

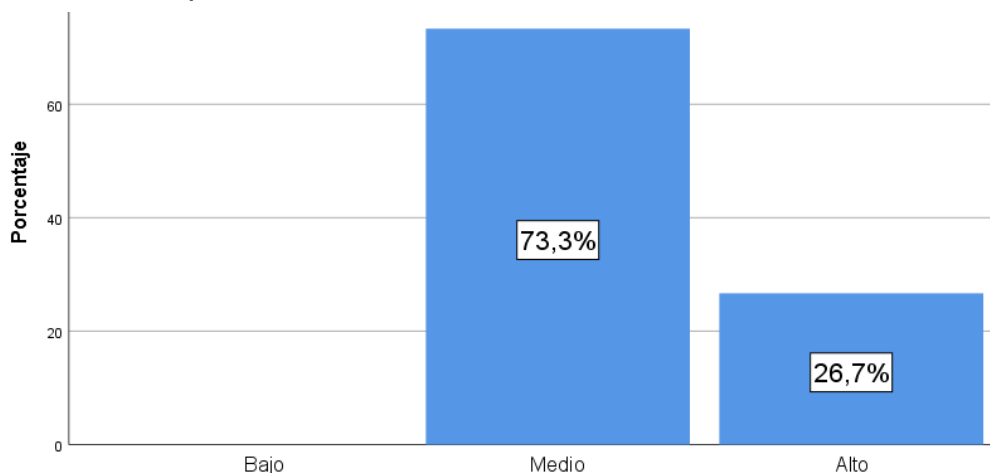
Expectativa

	f	%
Bajo	0	0,0
Medio	22	73,3
Alto	8	26,7
Total	30	100,0

Nota. f = frecuencia

Figura 6

Rendimiento percibido



Según se apreció en la tabla 4 y la figura 6, el nivel de expectativas fue predominantemente medio para el 73.3% de los encuestados, mientras que fue de alto nivel para el 26.7%. De acuerdo con esta información, la mayoría de los estudiantes percibieron que los servicios y la plataforma no eran eficientes y no cubrían sus expectativas.

Dimensión 3: Nivel de satisfacción

Tabla 5

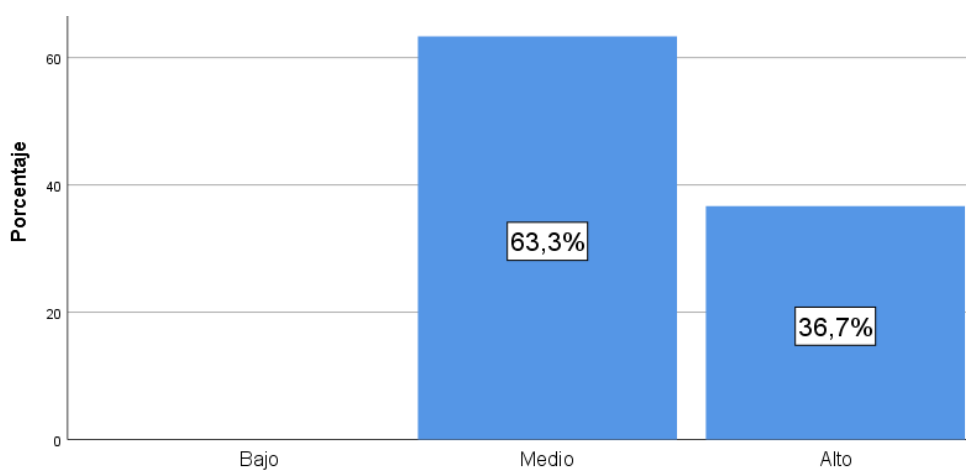
Nivel de satisfacción

	F	%
Bajo	0	0,0
Medio	19	63,3
Alto	11	36,7
Total	30	100,0

Nota. f = frecuencia

Figura 7

Nivel de satisfacción



De acuerdo con la tabla 5 y la figura 7, el 63.3% de los informantes consideraron de nivel medio su satisfacción con el uso de la plataforma Zoom, mientras que el 36.7% la consideraron de nivel alto.

Variable 2: Competencias del área de Comunicación

Tabla 6

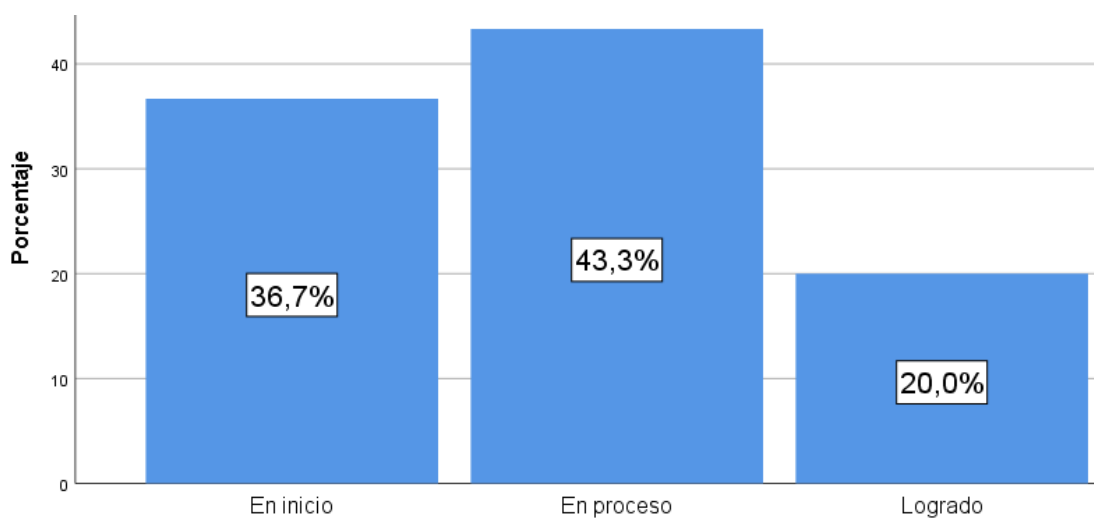
Nivel de competencias del área de comunicación

	f	%
En inicio	11	36,7
En proceso	14	46,7
Logrado	5	16,7
Total	30	100,0

Nota. f = frecuencia

Figura 8

Nivel de competencias del área de comunicación



Tal como se exhibió en la tabla 6 y la figura 8, el 46.7% de los encuestados evidenciaron un nivel en proceso en las competencias del área de comunicación, el 36.7% demostraron un nivel en inicio y el 16.7% acreditaron un nivel logrado. Según este reporte, los estudiantes no presentaron un nivel adecuado, mostraron falencias y evidenciaron dificultades comunicativas.

Dimensión 1: Se comunica oralmente

Tabla 7

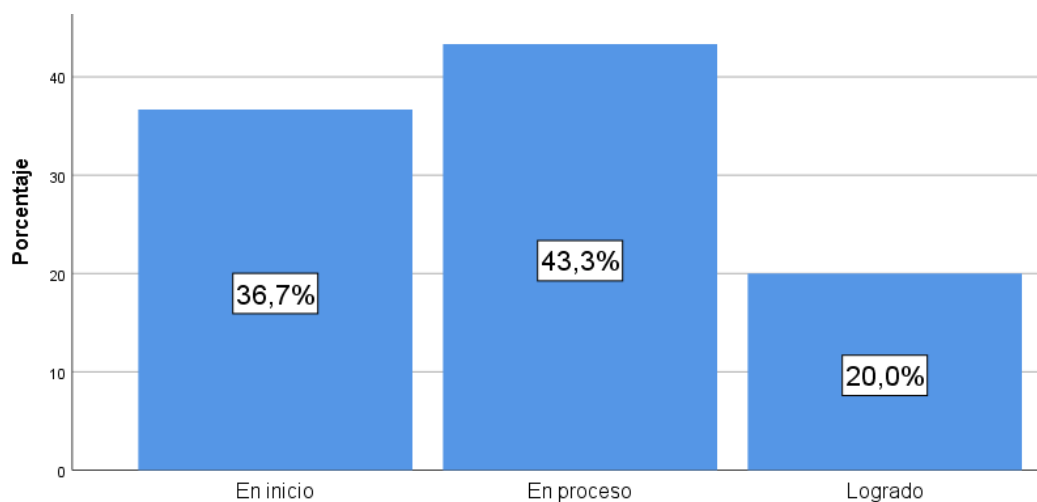
Niveles de la competencia se comunica oralmente

	f	%
En inicio	11	36,7
En proceso	13	43,3
Logrado	6	20,0
Total	30	100,0

Nota. f = frecuencia

Figura 9

Niveles de la competencia se comunica oralmente



De acuerdo con lo observado, el 43.3% de los estudiantes evidenciaron un nivel en proceso sobre la competencia de comunicarse oralmente, el 36.7% demostraron un nivel en inicio y el 20.0% acreditaron un nivel logrado.

Dimensión 2: Lee diversos tipos de texto

Tabla 8

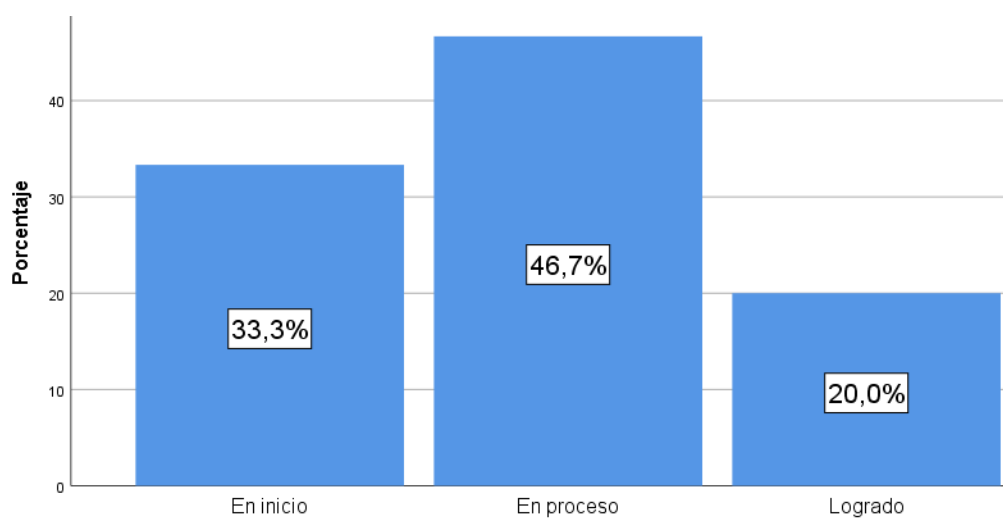
Niveles de la competencia lee diversos tipos de texto

	f	%
En inicio	10	33,3
En proceso	14	46,7
Logrado	6	20,0
Total	30	100,0

Nota. f = frecuencia

Figura 10

Niveles de la competencia lee diversos tipos de texto



Según lo exhibido en la tabla 8 y figura 10, el 46.7% de los estudiantes demostraron un nivel en proceso en la competencia de leer diversos tipos de texto, el 33.3% evidenciaron un nivel en inicio y el 20.0% certificaron un nivel logrado.

Dimensión 3: Escribe diversos tipos de texto

Tabla 9

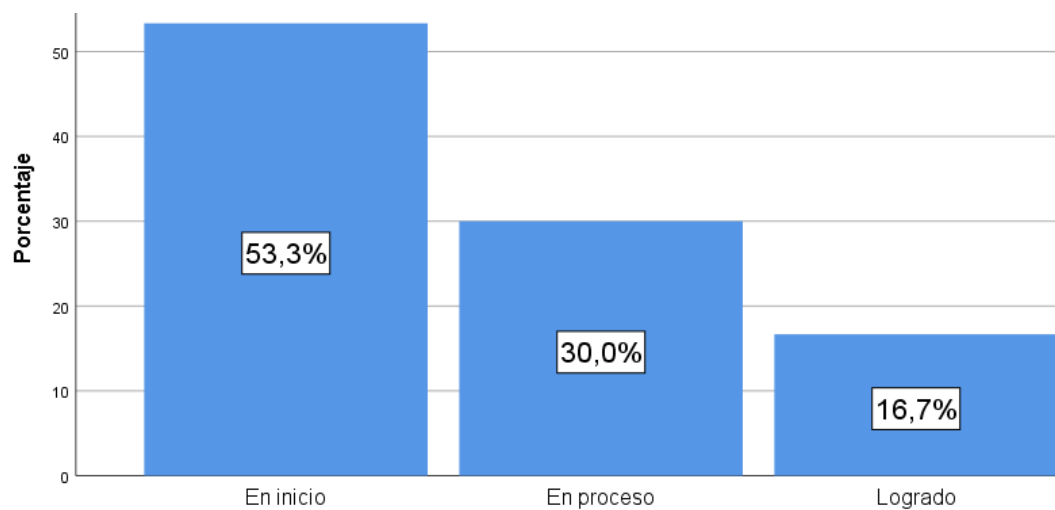
Niveles de la competencia escribe diversos tipos de texto

	F	%
En inicio	16	53,3
En proceso	9	30,0
Logrado	5	16,7
Total	30	100,0

Nota. f = frecuencia

Figura 11

Niveles de la competencia escribe diversos tipos de texto



Según la información proporcionada en las tablas 9 y 11, se observó que el 53.3% de los estudiantes evidenciaron un nivel en inicio en la competencia de escribir diversos tipos de texto, el 30.0% demostraron un nivel en proceso y el 16.7% evidenciaron un nivel logrado.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Para el proceso de datos se utilizó los siguientes criterios:

Si Sig. > 0,05: Se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si Sig. < 0,05: Se rechaza la hipótesis nula (H_0).

H_a : Las muestras no poseen distribución normal

H_0 : Las muestras poseen distribución normal

Tabla 10

Análisis de normalidad

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción sobre el uso de Zoom	,931	30	,051
Competencia del área de comunicación	,925	30	,037

Tal como se muestra en la tabla 10, se efectuó la prueba de normalidad aplicando el estadístico Shapiro-Wilk, cuya elección se justificó por el tamaño de la muestra, ya que al ser de 30 y menor a 50, se consideró apropiado su uso. De acuerdo con lo reportado, para la primera variable la significancia fue mayor a 0.05 y para la segunda fue menor a 0.05. Considerando ambas variables en conjunto, se precisó que

las muestras no demostraron tener una distribución normal, lo que motivó la elección de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Contraste de la Hipótesis Principal

H₀: No Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia del área de Comunicación en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica - Chosica 2021.

H_a: Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia del área de Comunicación en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica - Chosica 2021.

Tabla 11

Correlación entre V1 y V2

	Competencia en el área de comunicación	
Nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom	Rho de Spearman	,878
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

Según lo observado, la correlación $Rho = 0.878$ fue significativa con una significancia menor a 0.05, lo que evidenció la existencia de una relación entre ambas variables, sugiriéndose que a mayor satisfacción con el uso de la plataforma Zoom, mayor es la competencia en el área de comunicación.

Contraste de la Hipótesis Derivada 1

Ho: No Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: se comunica oralmente con su lengua materna en los estudiantes 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.

Ha: Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: se comunica oralmente con su lengua materna en los estudiantes 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.

Tabla 12

Correlación entre V1 y la dimensión 1 de la V2

Competencia se comunica oralmente		
Nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom	Rho de Spearman	,715
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

Según lo observado, la correlación $Rho = 0.715$ fue significativa con un valor de $Sig. < 0.05$, lo que evidenció la existencia de una relación entre ambas variables. Esto permitió comprobar que el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom se correlacionó positivamente con la competencia de comunicarse oralmente.

Contraste de la Hipótesis Derivada 2

Ho: No Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: Lee diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.

Ha: Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: Lee diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.

Tabla 13

Correlación entre V1 y la dimensión 2 de la V2

	Competencia lee diversos tipos de texto	
Nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom	Rho de Spearman	,707
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

Según lo observado, la correlación $Rho = 0.707$ fue significativa con un valor de Sig. < 0.05 , lo que evidenció la existencia de una relación entre ambos factores. Esto permitió comprobar que el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom se correlacionó positivamente con la competencia de leer diversos tipos de texto.

Contraste de la hipótesis Derivada 3

Ho: No Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: Escribe diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.

Ha: Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: Escribe diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.

Tabla 14

Correlación entre V1 y la dimensión 3 de la V2

Competencia escribe diversos tipos de texto		
Nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom	Rho de Spearman	,826
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

Según lo observado, la correlación $Rho = 0.826$ fue significativa con un valor de $Sig. < 0.05$, lo que evidenció la existencia de una relación entre ambos factores. Esto permitió comprobar que el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom se correlacionó positivamente con la competencia de escribir diversos tipos de texto.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, los resultados permitieron verificar la relación entre el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom y la competencia en el área de comunicación. Dichos resultados fueron respaldados estadísticamente mediante la correlación $Rho = 0.787$, la cual resultó significativa con un valor de $Sig. < 0.05$, proporcionando así suficiente evidencia para comprobar la hipótesis planteada. Esto indicó que existió una relación positiva entre el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom y la competencia en el área de comunicación de los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica - Chosica, 2021.

Los hallazgos obtenidos fueron consistentes con los resultados del estudio de Alejo (2020) titulado Uso de la plataforma Zoom y la competencia de comunicación oral en inglés como lengua extranjera en estudiantes de secundaria, Lima 2020, quien también encontró una relación directa entre el uso de la plataforma Zoom y la competencia de comunicación oral en inglés, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.720$. Además, en su investigación, se obtuvo un valor de $p = 0.000$,

lo que confirmó una relación significativa, dado que p es menor a 0.05. En consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

En cuanto al estudio de Pincay (2020), cuyo objetivo fue analizar los beneficios del uso eficiente de Zoom en la comunicación en la Escuela de Formación Distrito Alborada del Movimiento de Retiros Parroquiales Juan XXIII, se confirmó un bajo conocimiento sobre el uso de las plataformas virtuales. Aunque se observó un impacto directo en los factores relacionados con el uso de Zoom y su influencia en el desarrollo comunicacional, no se encontró coincidencia en cuanto al nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom en el área de comunicación.

Por otro lado, los resultados obtenidos no coincidieron con los de la investigación de Martínez (2019) titulada Las tecnologías de la información, comunicación y la formación inicial de los docentes: modelos y competencias digitales, en la que se concluyó que la incorporación de las tecnologías no tiene correlación con el uso de recursos en las clases, lo que influiría indirectamente en el aprendizaje de los estudiantes. Sin embargo, este estudio no coincidió con los resultados del presente trabajo, donde se comprobó que la tecnología contribuyó sustancialmente al desarrollo de las clases a distancia durante la pandemia, ayudando a los estudiantes a desarrollar sus competencias tecnológicas y su autorregulación.

En cambio, los resultados del presente estudio mostraron similitudes con los de Bailón (2020), cuyo objetivo fue determinar la influencia de las herramientas tecnológicas en el aprendizaje virtual del área de comunicación en los estudiantes de tercer grado de secundaria de la Institución Educativa Antonio Raimondi del Distrito de Ollachea. Los resultados indicaron que el uso de herramientas tecnológicas sí influyó

en el aprendizaje virtual de las competencias del área de comunicación. A pesar de las diferencias en las variables y los métodos (en este estudio se utilizó una muestra de 30 estudiantes de 4° y 5° de secundaria), ambos estudios coincidieron en la relación positiva entre el uso de herramientas tecnológicas y el aprendizaje.

Asimismo, el estudio de Valdez (2018), titulado La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, confirmó que existe una relación positiva y significativa entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante. Aunque en su investigación se midió la satisfacción del estudiante con la educación virtual, el enfoque del estudio fue diferente, ya que se centró en la educación virtual en general, mientras que el presente estudio se enfocó en la relación entre la plataforma Zoom y las competencias en el área de comunicación.

En resumen, los resultados del presente trabajo de investigación pueden servir como referencia para futuros estudios similares en otras instituciones educativas, con el fin de optimizar el uso de la tecnología, particularmente en el uso de la plataforma Zoom, y mejorar los aprendizajes esperados en el área de comunicación.

El uso de la plataforma Zoom también contribuyó al desarrollo de las capacidades de los estudiantes, permitiendo un mejor desempeño en sus tareas y responsabilidades adquiridas. Así, se puede concluir que la plataforma contribuyó al aprendizaje de los estudiantes y al logro de sus competencias (D'Angelo, 2005, p.7). Además, como menciona Camperos (2008), el estudiante adquirió la capacidad de analizar, transformar y compartir sus conocimientos, tomando decisiones al resolver problemas con ingenio y creatividad.

De acuerdo con el primer objetivo, en este estudio se halló una correlación positiva entre el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom y la competencia de comunicación oral en lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica - Chosica 2021, con Rho Spearman = 0.715 y Sig. < 0.05. Esto implicó que el uso de la plataforma Zoom facilitó la interacción de los estudiantes, permitiéndoles expresarse y comprender mejor sus emociones e ideas, y a su vez, construir el sentido de diversos textos orales, ya sea en formato presencial o virtual.

En cuanto al segundo objetivo específico, se evidenció que existió una correlación positiva entre el uso de la plataforma Zoom y la competencia en el área de comunicación, específicamente en la lectura de diversos tipos de textos escritos en lengua materna, con un Rho Spearman = 0.707 y Sig. < 0.05. Esto sugirió que el uso frecuente de la plataforma Zoom mejoró la interacción entre el lector y los contextos socioculturales que influyen en la lectura de los textos, favoreciendo además la capacidad del estudiante para interpretar y dar sentido a los textos leídos.

Finalmente, en el tercer objetivo específico, se determinó una correlación positiva con un Rho Spearman = 0.826 y Sig. < 0.05, entre el uso de la plataforma Zoom y la competencia en el área de comunicación relacionada con la escritura de diversos tipos de textos en lengua materna. Esto indicó que el uso frecuente de la plataforma Zoom mejoró la expresión escrita de los estudiantes, permitiéndoles construir y comunicar sus puntos de vista de manera coherente y adecuada al contexto en el que se encontraran.

CONCLUSIONES

- En función al objetivo principal de la investigación, se aplicó un procedimiento estadístico que arrojó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,878, indicando una CORRELACIÓN POSITIVA entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia del área de Comunicación en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021. Dado que el valor de significancia (Sig.) es menor a 0,05, se confirma que esta relación es estadísticamente significativa.
- En cuanto al primer objetivo específico, el coeficiente de correlación fue de 0,715, lo que indica una correlación positiva entre la satisfacción con Zoom y la competencia "Se comunica oralmente con su lengua materna". Además, el valor de significancia (Sig.) fue menor a 0,05, lo que sugiere que esta relación es estadísticamente significativa. Esto implica que a medida que aumenta la satisfacción con la plataforma Zoom, también se observa un incremento en la competencia comunicativa de los estudiantes en su lengua materna

- En relación al segundo objetivo, los resultados revelaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,707, lo que indica una correlación positiva entre el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom y la competencia "Lee diversos tipos de textos escritos en su lengua materna". Además, dado que el valor de significancia (Sig.) es menor a 0,05, se establece que existe una relación positiva entre la satisfacción con Zoom y la habilidad para leer diversos tipos de textos en lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica en 2021.
- En relación al tercer objetivo específico de la investigación, los resultados mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,826, lo que indica una correlación positiva entre el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom y la competencia "Escribe diversos tipos de textos en lengua materna". Además, dado que el valor de significancia (Sig.) es menor a 0,05, se confirma que existe una relación positiva entre la satisfacción con Zoom y la habilidad para escribir diversos tipos de textos en lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica en 2021. Esto sugiere que el nivel de satisfacción con el uso de la plataforma Zoom ha contribuido a mejorar las competencias del área de Comunicación durante estos dos años de educación remota debido a la pandemia de COVID-19.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que las autoridades del sector Educación capaciten a los docentes y estudiantes en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas y plataformas para la educación virtual o a distancia, las cuales nos vimos obligados a desarrollar durante los dos años de encierro obligatorio debido al COVID-19, un proceso que fue difícil. La educación se enfrentó a una situación excepcional y tuvo que adaptar sus métodos en un corto período de tiempo para continuar impartiendo clases a todos los estudiantes, fomentando, así, espacios de aprendizaje virtuales en los cuales se pudieron desarrollar capacidades y habilidades para mejorar los aprendizajes.
- Se recomienda desarrollar las habilidades comunicativas, organizando ideas y construyendo oraciones para que el estudiante se exprese de forma oral con coherencia y cohesión, siguiendo un orden lógico y una unidad temática, y utilizando también la tecnología para mejorar los aprendizajes significativos.
- Se recomienda que los estudiantes sientan la necesidad imperiosa de escribir correctamente para comunicarse de manera efectiva. Para ello, es necesario

promover en los estudiantes una preparación constante, especialmente para enriquecer su léxico.

- Se sugiere potenciar las competencias de los estudiantes a través de talleres virtuales.
- Se recomienda continuar con el desarrollo del curso de comunicación virtual y presencial en todos los ciclos con el fin de seguir mejorando las competencias comunicativas.
- Se sugiere establecer cursos que se enfoquen no solo en aprendizajes cognitivos, sino que también integren aprendizajes sobre el manejo de plataformas virtuales, lo que permitirá a los estudiantes gestionar la información, promoviendo el "Aprender a Aprender".
- Se recomienda que los investigadores consideren el estudio del nivel de satisfacción con la plataforma Zoom y las competencias del área de Comunicación, con el fin de realizar investigaciones con una muestra más amplia y características diversas, para contribuir a la información que promueve una enseñanza activa y tecnológica que se integra y fortalece.
- Se sugiere fomentar el uso de la plataforma Zoom o similares en la educación virtual o a distancia, teniendo en cuenta la edad de los estudiantes.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Acaso, M. (2018) *Pedagogías invisibles: el espacio del aula como discurso*. Catarata.

Alejo, L., & Rivera, L. (2020). *Uso de la plataforma zoom y la competencia se comunica oralmente en inglés como lengua extranjera en estudiantes de secundaria, Lima 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Sa Ignacio de Loyola, Lima] <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5d6c0db6-3292-486a-a689-aa8b32c6a5a9/content>

Alfonso, C., Valladares, A., Rodriguez, L., & Selin, M. (2017). Comunicación, cohesión y satisfacción familiar en adolescentes de la enseñanza secundaria y preuniversitaria. Cienfuegos 2014. *Revista Medisur* [online]., vol.15, n.3, pp.341-349. ISSN 1727-897X. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2017000300009

Álvarez, S., Romero, A., Estupiñán, J., & Ponce, D. (mayo-jun2021). Selección del docente tutor basado en la calidad de la docencia en metodología de la investigación. *Revista Conrado*, 17(80), 88-94. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300088

Area, M., Bethencourt, A., & Martin, S. (2020). De la enseñanza semipresencial a la enseñanza online en tiempos de Covid19.: Visiones del alumnado. *Revista Campus Virtuales*, 9(2), 35-50. <http://uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/733>

- Arellano, L., Alcubilla, P., Leguízamo, L., Arellano, L., Alcubilla, P., & Leguízamo, L. (2023). *Ethical Considerations in Informed Consent*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.1001319>
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación* (6.ª ed). Editorial Episteme.
- Arnau, L & Montané, J. (2010). *Aportaciones sobre la relación conceptual entre actitud y competencia, desde la teoría del cambio de actitudes*. Periodismo electrónico de investigación en psicología educativa.
- Barrera, V., & Guapi, A. (julio, 2018). La importancia del uso de las plataformas virtuales en la educación superior. *Revista Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*. https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/07/plataformas-virtuales-educacion.html?fb_comment_id=1945683888795709_4146938658670210
- Basurto, S., Moreira, J., Velásquez, A., & Rodríguez, M. (2021). El conectivismo como teoría innovadora en el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. *Revista Polo del conocimiento*, 6(1), 234-252. <file:///C:/Users/PILAR/Downloads/2134-11564-2-PB.pdf>
- Bernal, E. (2020). Aportes a la consolidación del conectivismo como enfoque pedagógico para el desarrollo de procesos de aprendizaje. *Revista Innova Educación*, 2 (3), 394-412. <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/4>
- Borja, S. (2021). Los maestros en tiempos de crisis y reestructuraciones espaciales en el quehacer educativo. [Tesis Licenciatura, Universidad de Antioquia, Colombia]. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/26143/2/BorjaSebastian>

_2021_MaestrosTiemposCrisis.pdf

- Boullosa, C., Huaylinos, P., & Juzcamaita, H. (2017). *Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército*. [Tesis de Maestría, Universidad Marcelino Champagnat]
<https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231>
- Cabero, J., & Martínez, A. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación y la formación inicial de los docentes: modelos y competencias digitales. [Artículo] *Profesorado Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 23(3), 247-268.
https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/89544/2019_CURRIC_FORM_PROF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabeza, L., Zapata, A., & Lombana, J. (2018). Crisis de la profesión docente en Colombia: percepciones de aspirantes a otras profesiones. *Educación y Educadores*, 21(1), 51-72. 10.5294/edu.2018.21.1.3
- Calderón, G. (2020). *Clima institucional y satisfacción laboral de los servidores del distrito de educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes].
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2243/TESSIS%20-%20CALDER%c3%93N%20LOMAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camperos, M. (2008). La evaluación por competencias, mitos, peligros y desafíos. *Revistas Educere*, 12(43), 805-814.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102008000400017

- Cancela, G., Cea, M., Galindo, L., & Guido, S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Candela, Y., & Benavides, J. (2020). Actividades lúdicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de básica superior. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 5(3), 90-98.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872020000300090
- Castro, A. M. (2023). *Manual de Uso de SPSS Para la Investigación Científica*. BAYSHOP (Generis Publishing).
- Castro, F. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Revista Cultura de los cuidados*, 21(52).
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/85314/1/CultCuid_52-102-108.pdf
- Cedeño, E. & Murillo, J. (2019). *Entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza*. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 4(1), 138-148.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2550-65872019000100138&script=sci_arttext
- Chadwick, CB: (1987). *Tecnología educacional para el docente*. (2ª ed.). Paidós Educador.
- Chaparro, P. (2021). *Herramienta virtual para el diseño de proyectos pedagógicos en los que se promueva la creación de ambientes de aprendizaje democráticos*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Bucaramanga].
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/17637/2021_Tesis_Paula_Andrea_Chaparro.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Coronado, J. (2015). Uso de las TIC y su relación con las competencias digitales de los docentes en la institución educativa N°5128 del distrito de Ventanilla – Callao. (Tesis de posgrado). Lima: UNE EGV.
- D'Angelo, O. (2005). Formación por competencias, complejidad y desafío de la educación histórico-cultural, humanista y crítica. *Crecemos, Revista Hispanoamericana de Desarrollo Humano y Pensamiento*, 7(1), 8-13.
- Díaz, Á. (2020). La escuela ausente, la necesidad de replantear su significado. *Educación y pandemia. Una visión académica*, 315. <https://eduteka.icesi.edu.co/pdfdir/covid-unam-educacion-y-pandemia.pdf#page=19>
- Elliot, A. ,& Murayama, K. (2008). On the measurement of achievement goals: Critique, illustration, and application. *Journal of Educational Psychology*, 100(3), 613-628.
- Elliott, A. C., & Woodward, W. A. (2019). *Quick Guide to IBM® SPSS®: Statistical Analysis With Step-by-Step Examples*. SAGE Publications.
- Flores, G. (2020). *Expectativas de la educación a distancia en los profesores del nivel secundaria de la I.E Capitán FAP José Abelardo Quiñones – La Molina, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52095/Flores_PGF%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Fryer, J., & Elliot, A. (2008). Self-regulation of achievement goal pursuit. En D. Schunk y B. Zimmerman (Eds.), *Motivation and self-regulated learning: Theory, research, and applications* (pp. 53-75). Erlbaum.
- García, L. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento,

- confinamiento y posconfinamiento. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 9-32.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331464460001>
- García, S. (2017). Alfabetización digital. *Revista Razón y palabra*, 21(98), 66-81.
<https://razonypalabra.net/index.php/ryp/article/view/1043>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación* (7ª ed.). Mac Graw Hill.
- Hurtado, F. (2020). La educación en tiempos de pandemia: los desafíos de la escuela del siglo XXI. *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales*. 44, 176-187.
- Hurtado, F. (2020). La educación en tiempos de pandemia: los desafíos de la escuela del siglo XXI. *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales*, 44, 176-187.
- Ibáñez, L. (2014). Aprendizaje y conocimiento conectivista para la Educación del siglo XXI. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 3(1), 55-68.
<http://revista.unibe.edu.py/index.php/rcei/article/view/156>
- Indio, J., León, M., López, F., & Muñiz, L. (2021). Educación virtual: una alternativa en la educación superior ante la pandemia del COVID-19 en Manabí. *Revista Científica Multidisciplinaria UNESUM-Ciencias*, 5(1), 12-22.
- Katz, R., Jung, J., & Callorda, F. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000100021&script=sci_arttext&tlng=en
- López, N. (2022). Habilidades digitales y uso de las TIC en docentes de educación

superior de la región Junín. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del
Centro del Perú].

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7831/T010_71127776_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

McClelland, D.(1973). Testing for competence rather than for "intelligence." *American Psychologist*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>

Mejías, A. Godoy, E, ,& Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40).

<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>

Ministerio de Educación [MINEDU] (2016). *Currículo nacional de la educación básica*.

Perú: MINEDU.

<https://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/DisenoCurricularNacional.pdf>

Ministerio de Educación [MINEDU] (2017). *Currículo Nacional de la Educación Básica*.

<http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-de-la-educacion-basica.pdf>

Ministerio de Educación [MINEDU] (2020). *Enfoque del área de Comunicación desde el Currículo Nacional*. <https://tuamawta.com/2020/01/23/minedu-enfoque-del-area-de-comunicacion-desde-el-curriculo-nacional-pdf/>

Ministerio de Educación [MINEDU] (2020). Orientaciones pedagógicas para el servicio educativo de educación básica durante el año 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por el coronavirus covid-19. MINEDU. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/632256/RVM_N_093-2020-

MINEDU.pdf

Ministerio de Educación [MINEDU] (2020a). *Encuesta nacional a docentes de instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular*. Minedu. <http://www.minedu.gob.pe/politicas/docencia/pdf/reportes/16-endo2020-limametropolitana.pdf>

Ministerio de Educación [MINEDU] (2021). *Disposiciones para la prestación del servicio en las instituciones y programas educativos públicos y privados de la Educación Básica de los ámbitos urbanos y rurales, en el marco de la emergencia sanitaria de la covid-19*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1722273/RM%20N%C2%B0%20121-2021-MINEDU.pdf.pdf>

Ministerio de Salud del Perú [MINSa] (2021). Decreto Supremo N°008-2020-SA.

Ministerio de Salud del Perú [MINSa] (2021), N°020-2020-SA, N°027-2020-SA, N°031-2020-SA y N°009-2021-SA

Miranda, M., & Grijalva, I. (2020). Más allá de la tablet, ¿una zona intermedia de aprendizaje? *Universidad Politécnica Salesiana, Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, 28, 185-206. <https://www.redalyc.org/journal/4418/441861942008/html/>

Montagud, N. (2020). Metas de logro: qué son y cómo ayudan a entender el aprendizaje. *Revista Psicología y Mente*, 6(7), 4-45.

Navarrete, A. (2021). *El uso de la plataforma zoom en el aprendizaje de ciencias naturales, en los estudiantes del octavo grado de educación general básica, paralelo "a", de la Unidad Educativa "La inmaculada" de la ciudad de Ambato, en el primer quimestre del año lectivo 2020-2021*. [Tesis de Licenciatura,

Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32274/1/Proyecto%20final%20Navarrete%20Alex%2029%20enero%202021-signed.pdf>

Núñez, L., & Juárez J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *Revista Dianet 3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59.

Ordorika, I. (2020). Pandemia y educación superior. *Revista de la educación superior*, 49(194), 1-8.

Ortiz, A., & Hernández, L. (2019). *Las TIC en las PYMES del siglo XXI. Problemas, adopción y necesidades de capacitación en TIC*. Ediciones UCC. <https://ediciones.ucc.edu.co/index.php/ucc/catalog/view/262/198/2484>

Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Peguera, M., Coiduras, J., Aguilar, D.; Canela, A., & Brescó, E. (2020). Análisis de la prácticas indagadoras con tecnologías en la formación dual de maestros. *In La tecnología como eje del cambio metodológico*. Editorial. Universitat de Lleida

Pérez, Á. (2008). *¿Competencias o pensamiento práctico?: La construcción de los significados de representación y de acción*. Ediciones Morata.

Pérez, C. (2017). *Conectivismo y e-learning: teoría y método emergente en la universidad española*. EduQ@2017. http://www.eduqa.net/eduqa2017/images/ponencias/eje2/2_16_M.CarmenP

erezAlmagro_Conectivismo_y_e_learning_teoría_y_metodo_emergente_en
_la_universidad_espanola_1_.pdf

Peiró, J., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. *Revista IvieLAB*, 1, 1-10. <https://www.ivie.es/wp-content/uploads/2020/05/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-plantea.pdf>

Quiroga, L., Jaramillo, S., & Vanegas O. (2019). Ventajas y desventajas de las TIC en la educación “desde la primera infancia hasta la educación superior”. *Revista educación y pensamiento*. 26(26). http://www.educacionypensamiento.colegiohispano.edu.co/index.php/revista_eyp/article/view/103

Rajsbaum, S., & Morales, E. (2016). Norbert Wiener y el origen de la cibernética. *Revista de la Academia Mexicana de Ciencias*, 67(1), 6-11.

Ramírez, T. (2012). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editorial PANAPO.

Rodríguez, D., Ordoñez, R., & Hidalgo, M. (2021). Determinantes del rendimiento académico de la educación media en el departamento de Nariño, Colombia. *Lecturas de Economía*, (94), 87-126. <https://doi.org/10.17533/udea.le.n94a341834>

Salas, R., Castañeda, R., Ramírez, J., & Garcés, A. (2021). Opinión de los educadores sobre la tecnología y las plataformas web durante la pandemia Covid-19. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(40), 21-37.

Sánchez, E. (2019). *Teoría de B. F. Skinner*. [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://pt.scribd.com/document/437766059/Monografia-Skinner-15oct19#>

- Santoyo, F., Maldonado, N., Figueroa, J. A., Zazueta, N. P., Gómez, Ó., Díaz, D. G., Rosales, G., & Torres, L. J. (2024). *Análisis de datos en psicología*. Editorial Universidad de Guadalajara.
- Siemens, G. (2004). Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. *Elearnspace everything elearning*, 5(2). <http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism.htm>
- Siemens, G. (10 de febrero de 2020). Conectivismo: uma teoria de aprendizagem para a Idade digital. <http://usuarios.upf.br/~teixeira/livros/conectivismo%5Bsiemens%5D.pdf>.
- Silva, D. (2022). *Efectos de la pandemia COVID-19 en el aprendizaje de los niños de una institución educativa inicial del Cusco-2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82534>
- Tamayo, D., & Meneses, G. (2018). Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio. *Revista E-Ciencias de la Información* 8(2). , 83-101. <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v8i2.32441>.
- Tapia, J. (2018). *Actitud y competencias en TIC en docentes de la Red 01, UGEL 05, San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22627>
- Tajir, G. K. A. (2018). Ethical treatment of participants in public health research. *Journal of Public Health and Emergency*, 2(1). <https://doi.org/10.21037/jphe.2017.12.04>
- Teves, L., & Cueto, J. (2020). El Análisis de Redes Sociales (ARS) aplicado a problemáticas actuales. *AWARI: Revista de la Asociación Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales*, 1 (2), 82-98.

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/110952/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tigse, C. (2019). El constructivismo según bases teóricas de Césa Coll. *Revista Andina de Educación*, 2(7). 25 - 28.

Torres, J., & Barnabé T. (2020). Aspectos pedagógicos del conectivismo y su relación con redes sociales y ecologías del aprendizaje. *Revista Brasileira de Educação*, 25 . <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6457295>

Uranga, M., Rentería, D., & González, G. (julio-diciembre 2016). La práctica del valor del respeto en un grupo de quinto grado de educación primaria. *Revista Ra Ximhai*, 12(6), 187-204

Valdez, E. (2018). La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez_BEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valero, N., Castillo, A., Rodríguez, R., Padilla, M., & Cabrera, M. (2020). Retos de la educación virtual en el proceso enseñanza aprendizaje durante la pandemia de Covid-19. *Revista científica dominio de las ciencias*, 6(4), 1201-1220. <file:///C:/Users/PILAR/Downloads/Dialnet-RetosDeLaEducacionVirtualEnElProcesoEnsenanzaApre-8638160.pdf>

Ventura, C. (2019). *Aplicación del programa “Técnicas Participativas” para mejorar la capacidad de la expresión oral en los estudiantes del cuarto grado de educación primaria de la EIP N°11239–Cristo de Pachacamilla–Las Dunas de la provincia de Lambayeque-2017*. [tesis de Maestría, Universidad Nacional

Pedro Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6831>

Watson, J., & Raynor, R. (1920). Conditioned Emotional Reactions. *Journal of Experimental Psychology*, 3, 1-14.

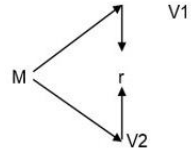
Westbrook, R. (1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258.

Zeithaml, A., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia del área de Comunicación en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica- Chosica 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño	Técnicas
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y las competencias del área de Comunicación en estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica - Chosica 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia del área de Comunicación en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y las competencias del área de Comunicación en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom</p> <p>Variable 2:</p> <p>Competencia del área de Comunicación</p>	<p>Diseño no experimental, transversal y correlacional.</p> 	<p>Variable 1:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Variable 2:</p> <p>Técnica: Observación</p> <p>Instrumento: Ficha de cotejo</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: se comunica oralmente con su lengua materna en estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: se comunica oralmente con su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: Se comunica oralmente con su lengua materna en los estudiantes 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.</p>		<p>M = Estudiantes del del 4°y 5° grado de educación secundaria</p>	
<p>¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: lee diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: lee diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.</p>	<p>Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: Lee diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.</p>			
<p>¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: escribe diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre la plataforma Zoom y la competencia: escribe diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica- Chosica 2021.</p>	<p>Existe relación positiva entre el nivel de satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom y la competencia: Escribe diversos tipos de texto en su lengua materna en los estudiantes de 4° y 5° de secundaria de la I.E. La Católica-Chosica 2021.</p>			

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN SOBRE EL USO DE LA PLATAFORMA ZOOM
(Basado en el modelo SERVQUAL)

Nombre: _____ **Edad:** _____

Finalidad: Determinar el nivel de Satisfacción en el uso de la plataforma Zoom

Instrucciones: Usted encontrará una serie de preguntas acerca de la satisfacción sobre el uso de la plataforma Zoom. Deberá marcar con un aspa una de las opciones que se encuentran a la derecha de cada enunciado. Debe elegir aquella opción que para usted detalla con mayor precisión lo que usted cree o siente.

ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión I: RENDIMIENTO PERCIBIDO					
1. Acepta a la plataforma <i>Zoom</i> como su primera opción para realizar reuniones virtuales.					
2. Los precios de la plataforma <i>Zoom</i> son adecuados y accesibles.					
3. Está conforme con el servicio que brinda la plataforma <i>Zoom</i> .					
4. Usted utilizaría en otra oportunidad la plataforma <i>Zoom</i> cuando sea convocado a una reunión.					
5. Utilizar la plataforma <i>Zoom</i> le genera seguridad y confianza.					
6. El uso de la plataforma <i>Zoom</i> le transmite confianza por el hecho de haberla usado previamente.					
7. Le agrada el servicio que ofrece la plataforma <i>Zoom</i> .					
8. Usted recomendaría el uso de la plataforma <i>Zoom</i> por su calidad de servicio.					
9. Los recursos utilizados en la plataforma <i>Zoom</i> son de buena calidad.					
Dimensión II: EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
10. Las promesas efectuadas por los creadores de la plataforma <i>Zoom</i> se cumplen.					
11. Los creadores de la plataforma <i>Zoom</i> cumplen con lo prometido en ofertas y promociones.					
12. La atención que ofrece la plataforma <i>Zoom</i> en su sitio web es inmediata, cumpliendo con las expectativas.					

13. El centro de soporte de la plataforma <i>Zoom</i> resuelve sus dudas lo más antes posible.					
14. El centro de soporte de la plataforma <i>Zoom</i> es capaz de resolver sus reclamos sobre el servicio.					
15. El sitio web de la plataforma <i>Zoom</i> brinda información oportuna sobre los servicios ofrecidos.					
16. El trato de los especialistas de producto de la plataforma <i>Zoom</i> es de forma amable y cordial cada vez que requirió una asistencia técnica.					
17. El trato de los especialistas de producto de la plataforma <i>Zoom</i> es mejor a comparación con otras plataformas de reunión virtual.					
18. Los servicios que ofrece la plataforma <i>Zoom</i> son de su interés.					
19. Los servicios que ofrece la plataforma <i>Zoom</i> cubren sus expectativas.					
20. El uso del asistente virtual es eficiente y te genera confianza.					
Dimensión III: NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
21. Usted alguna vez ha sentido desagrado por el servicio ofrecido.					
22. Se ha sentido incómodo por el uso de la plataforma <i>Zoom</i> .					
23. Se siente satisfecho por la calidad de servicio recibido de la plataforma <i>Zoom</i> .					
24. Se siente satisfecho por realizar sus reuniones en la plataforma <i>Zoom</i> .					
25. Se siente complacido por todo lo que le ofrece la plataforma <i>Zoom</i> .					
26. La variedad de herramientas que ofrece la plataforma <i>Zoom</i> le complace.					

FICHA DE COTEJO

Instrumento para identificar el desarrollo de las competencias del área de
Comunicación,
a través de la aplicación de los textos descriptivos

Escala de valoración:

No	Parcialmente	Completamente
1	2	3

ITEMS	1	2	3
COMPETENCIA 1: Se comunica oralmente en lengua materna.			
1. Obtiene información del texto oral.			
2. Infiere e interpreta información del texto oral.			
3. Adecúa, organiza y desarrolla las ideas de forma coherente y cohesionada.			
4. Utiliza recursos no verbales y paraverbales de forma estratégica.			
5. Interactúa estratégicamente con distintos interlocutores.			
6. Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y el contexto del texto oral.			
COMPETENCIA 2: Lee diversos tipos de textos escritos en lengua Materna	1	2	3
7. Obtiene información del texto escrito.			
8. Infiere e interpreta información del texto.			
9. Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y el contexto del texto.			
COMPETENCIA 3: Escribe diversos tipos de textos en lengua Materna	1	2	3
10. Adecúa el texto a la situación comunicativa.			
11. Organiza y desarrolla las ideas de forma coherente y cohesionada.			
12. Utiliza convenciones del lenguaje escrito de forma pertinente.			
13. Reflexiona y evalúa la forma, el contenido y el contexto del texto escrito.			

Anexo 3: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto) Mg. Philip Ernesto Suárez Rodríguez
- 1.2 Grado académico: Maestro en Educación con Mención en Informática y Tecnología Educativa
- 1.3 Profesión: Licenciado en Computación
- 1.4 Institución donde labora: Instituto para la Calidad de la Educación de la USMP
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente de Postgrado / Asesor
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario de satisfacción de la plataforma Zoom para la variable 1
- 1.7 Autor del instrumento: Elaboración propia
- 1.8 Programa de postgrado: Maestría en Educación con mención en Informática y Tecnología Educativa del Instituto para la calidad de la educación de la universidad San Martín de Porres

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS sobre los ítems del instrumento	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					100
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos					100
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores y dimensiones					100
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					100
Sumatoria parcial		0	0	0	0	1000
Sumatoria total		1000				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4 Valoración total cuantitativa 100%


3.5 Opinión favorable Debe mejorar ----- No favorable -----

3.6 Observación

Lima, 25 de marzo de 2022



Mg. Philip Suárez Rodríguez
Asesor de Tesis

Anexo 4: Constancia emitida por la institución donde se realizó la Investigación

I.E LA CATÓLICA

Lunes 8 de noviembre 2021

Carta N° 01 I.E LC-2021

Señora :


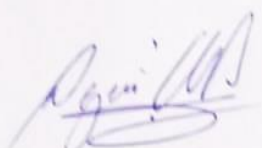
Lic.: Milagros del Carmen Pastrana Salvatierra
Directora de la I.E LA CATÓLICA

Presente.-

Me dirijo a Usted para saludarla a nombre de la Institución Educativa la Católica y el mío propio a la vez comunicarle que esta casa de estudio y la promotora autoriza la ejecución del proyecto de investigación "Nivel de satisfacción del uso de la plataforma zoom y las competencias del área de Comunicación en los estudiantes de secundaria" que contribuirá en mejorar los aprendizajes de los estudiantes .

Sin otro particular, expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Degenis Salvador Ávila Pérez

Promotor

Solicito autorización para aplicar
instrumento de evaluación de tesis en

Señor promotor Degrís Ávila Pérez de la institución educativa particular La Católica – Lurigancho:

La tesista Milagros del Carmen Pastrana Salvatierra con DNI N° 07260715 , estudiante egresada de la escuela de Post Grado de la USMP del programa Maestría en Educación con mención en Informática y Tecnología Educativa , que por motivos académicos de sustentación de Tesis es necesario aplicar los instrumentos de evaluación , siendo requisito indispensable para obtener el grado de Magister .

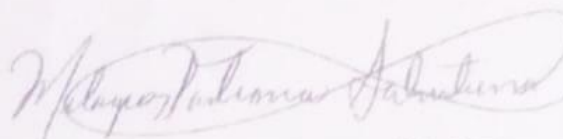
En tal sentido solicito el apoyo para aplicar el instrumento de validación titulado:

"Nivel de satisfacción del uso de la plataforma zoom y las competencias del área de Comunicación en los estudiantes de secundaria de la I.E LA CATÓLICA - Chosica 2021". Dicho instrumento se aplicará en los estudiantes de primero de secundaria en área de Comunicación; donde soy docente responsable. Por lo expuesto:

Agradeceré acepte mi solicitud, la misma que me servirá para obtener el grado de magister

Chosica, 01 de octubre del 2021

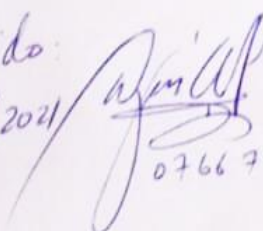
Atentamente,



Milagros del Carmen Pastrana Salvatierra

DNI N° 07260715



Recibido:
01/10/2021

07667482

CUUESTINARIO DE SATISFACCION SOBRE EL USIO DE LA PLATAFORMA ZOOM

RENDIMIENTO PRCIBIDO

Acepta a la plataforma Zoom como su primera opción para realizar reuniones virtuales. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. Los precios de la plataforma Zoom son adecuados y accesibles. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. Está conforme con el servicio que brinda la plataforma Zoom. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. Usted utilizaría en otra oportunidad la plataforma Zoom cuando sea convocado a una reunión. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. Utilizar la plataforma Zoom le genera seguridad y confianza. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo

- Totalmente de acuerdo

6. El uso de la plataforma Zoom le transmite confianza por el hecho de haberla usado previamente. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. Le agrada el servicio que ofrece la plataforma Zoom. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. Usted recomendaría el uso de la plataforma Zoom por su calidad de servicio. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. Los recursos utilizados en la plataforma Zoom son de buena calidad. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

EXPECTATIVAS

10. Las promesas efectuadas por los creadores de la plataforma Zoom se cumplen. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. Los creadores de la plataforma Zoom cumplen con lo prometido en ofertas y promociones. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. La atención que ofrece la plataforma Zoom en su sitio web es inmediata, cumpliendo con las expectativas. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. El centro de soporte de la plataforma Zoom resuelve sus dudas lo más antes posible. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. El centro de soporte de la plataforma Zoom es capaz de resolver sus reclamos sobre el servicio. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. El sitio web de la plataforma Zoom brinda información oportuna sobre los servicios ofrecidos. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. El trato de los especialistas de producto de la plataforma Zoom es de forma amable y cordial cada vez que requirió una asistencia técnica. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. El trato de los especialistas de producto de la plataforma Zoom es mejor a comparación con otras plataformas de reunión virtual. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. Los servicios que ofrece la plataforma Zoom son de su interés. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. Los servicios que ofrece la plataforma Zoom cubren sus expectativas. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. El uso del asistente virtual es eficiente y te genera confianza. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

NIVEL DE SATISFACCIÓN

21. Usted alguna vez ha sentido desagrado por el servicio ofrecido. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
-

22. Se ha sentido incómodo por el uso de la plataforma Zoom. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. Se siente satisfecho por la calidad de servicio recibido de la plataforma Zoom. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. Se siente satisfecho por realizar sus reuniones en la plataforma Zoom. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. Se siente complacido por todo lo que le ofrece la plataforma Zoom. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

26. La variedad de herramientas que ofrece la plataforma Zoom le complace. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

PRUEBA

Nombre

Grado

Los especialistas en derechos humanos piensan que la representación de las personas en la publicidad es injusta y discriminatoria. En el caso de hombres y mujeres, existe una fuerte tendencia a presentar a los primeros como los protectores, los fuertes, mientras que a las segundas las vemos básicamente en roles secundarios. Sin embargo, las escenas discriminatorias no se circunscriben a esos ámbitos, ya que al mostrar a un tipo de personas en las que predomina la piel blanca y los cabellos claros, dejan de lado la diversidad racial que existe en nuestro país (andinos, mestizos, afrodescendientes, etc.).

Mariela Jara señala que los mensajes publicitarios también discriminan cuando exponen situaciones en las que priman momentos de realización, felicidad y prosperidad económica en un país en el que una gran parte de la población (24,8%) vive en la pobreza. Para sus defensores, la publicidad es el espejo de la cultura que hemos adquirido a lo largo de los años. David Solari Martín explica que el individuo presta a los anuncios comerciales ideales de belleza y comportamiento. La sociedad acepta un modelo y la publicidad lo acoge. Es seguro que el color de tinte que más se vende en el País es el rubio y acá las mujeres no son rubias. Entonces, estos mensajes nos alienan o tenemos parámetros de belleza que no corresponden a nuestra realidad, pero los aceptamos. Además, algunos spots publicitarios son androcéntricos (comerciales de cerveza), sexistas (productos de limpieza) o se centran en una determinada raza (productos de belleza). Por ejemplo, si vendemos mototaxis no vamos a utilizar modelos de ojos azules, porque ese no es el público consumidor.

Por otro lado, las marcas de algunas instituciones bancarias y bebidas gaseosas tienen promociones en las que aparecen modelos con rasgos andinos. Lo que sucede es que hay un problema de identidad que provoca una falta de unidad entre los criterios y los mensajes que se emplean para elaborar los avisos publicitarios.

1. ¿Cuál es el tema principal que desarrolla el texto? 2 puntos
 - a) Los contenidos discriminatorios en la publicidad en el país.
 - b) La aceptación de los roles tradicionales en la población.
 - c) Los valores tradicionales de los medios de comunicación.
 - d) Los problemas de identidad en las promociones de venta.
 - e) La crítica a los actuales anuncios comerciales regionales.

2. En el segundo párrafo del texto, el verbo PRIMAR significa: 2 puntos

- a) Mostrar.
- b) Iniciar.
- c) Destacar.
- d) Originar.
- e) Cristalizar.

3. Es incompatible con el texto afirmar que: 2 puntos

- a) algunas bebidas gaseosas emplean modelos con rasgos andinos.
- b) estamos acostumbrados a reproducir patrones culturales alienantes
- c) los avisos publicitarios difunden hábitos racistas, sexistas y androcéntricos.
- d) en la publicidad nacional nunca se utilizan modelos con rasgos andinos.
- e) a los consumidores les falta compartir ciertos valores, códigos y conductas.

4. Se infiere del texto que los anunciantes de bienes de consumo masivo: 2 puntos

- a) Promueven la equidad de género premiando el mejor aviso.
- b) Carecen de una pauta común en sus campañas publicitarias.
- c) Deben sancionar a las empresas que discriminan al comprador.
- d) Evitan convertirse en transmisores de una cultura excluyente.
- e) Deben conectarse a varias fuentes de información electrónica.

5. Si se realizara un comercial de productos cosméticos para la televisión, probablemente: 2 puntos

- a) Tomaría en cuenta la diversidad racial de los habitantes de la capital.
- b) Ofertaría tintes de color castaño claro entre otra variedad de tonos.
- c) Disminuiría los ingresos de la industria de belleza a nivel regional.
- d) Crearía un modelo de vida acorde con el estatus de vida foráneo.
- e) Contaría con la participación de una hermosa fémina de tez blanca.

6. Los especialistas en derechos humanos piensan que la representación de las personas en la publicidad es injusta y discriminatoria ¿Qué opinas? 3 puntos

Explica -----

TEXTO N° 2

Inteligentes pero sin carácter, logran poco.

David Levin, cofundador de la famosa red de escuelas intermedias charter “KIPP” de Estados Unidos, que fomentan el estudio intensivo por parte de estudiantes de bajos recursos logrando que obtengan muy altas calificaciones para ingresar a la alta secundaria y a la universidad, encontró que sus ex alumnos tendían a abandonar los estudios superiores graduándose solamente 33% al cabo de los 4 años del primer título universitario. Si bien seguía siendo superior al 31% del promedio nacional, estaba muy lejos de su meta de graduar al 75% de los egresados.

Levin encontró algo curioso: los alumnos que se mantenían en la universidad no eran los que tenían las mejores notas en el colegio, sino los que evidenciaban tener muchas fortalezas de carácter, como optimismo, perseverancia e inteligencia social. Eran aquellos que rápidamente se recuperaban de cualquier traspie sin quedarse atados a sus fracasos. Podían tolerar dejar de ir al cine para terminar sus trabajos, o mantenerse optimistas pese a los líos en el hogar ó pedir a los profesores trabajos adicionales para recuperar sus malas notas. En suma, encontró que si bien el C.I. (Cociente Intelectual) era un buen predictor de los puntajes de las pruebas nacionales de logros de aprendizaje, los mejores predictores de la permanencia en los estudios superiores eran los indicadores relevantes del carácter.

Es decir, tenía más relevancia el trabajo duro, valiente y perseverante en búsqueda de un objetivo, como por ejemplo en el caso de un atleta que se esfuerza y entrena duramente, se foguea en competencias en las que a veces gana y otras pierde, supera sus frustraciones, sigue para adelante sin rendirse, hasta llegar lo más cerca posible del logro aspirado. Esa no es la experiencia que se llevan consigo gran cantidad de estudiantes a los que “les viene fácil” el logro académico por sus ventajas intelectuales genéticas, pero que se esfuerzan poco en cultivar su excelencia. Esas personas, cuando enfrentan algo que realmente les resulta difícil, se achican y rinden, porque no están acostumbradas a ese tipo de experiencias.

7. Según el texto, los alumnos que terminaban sus estudios superiores eran los que: 2 puntos
 - a) Tenían las mejores notas en el colegio.
 - b) Dejaban de ir al cine para terminar sus trabajos.
 - c) Pedían a los profesores trabajos adicionales para recuperar sus malas notas.
 - d) “Les viene fácil” el logro académico por sus ventajas intelectuales genéticas.
 - e) Evidenciaban tener muchas fortalezas de carácter, como optimismo, perseverancia e inteligencia social.

8. Según el autor, en la búsqueda de un objetivo tiene más relevancia: 2 puntos
 - a) Tener ventajas intelectuales genéticas.
 - b) Llegar lo más cerca posible del logro aspirado.
 - c) Superar las frustraciones cuando se pierde.
 - d) Esforzarse por trabajar duramente para seguir adelante sin rendirse.
 - e) Enfrentar algo que realmente resulta difícil.

9. Según Levin ¿quiénes eran los alumnos que se mantenían en la universidad?
3 puntos

Explica -----

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto) Mg. Philip Ernesto Suárez Rodríguez
- 1.2 Grado académico: Maestro en Educación con Mención en Informática y Tecnología Educativa
- 1.3 Profesión: Licenciado en Computación
- 1.4 Institución donde labora: Instituto para la Calidad de la Educación de la USMP
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente de Postgrado / Asesor
- 1.6 Denominación del instrumento: Rúbrica y Prueba pre test para la variable 2
- 1.7 Autor del instrumento: Elaboración propia
- 1.8 Programa de postgrado: Maestría en Educación con mención en Informática y Tecnología Educativa del Instituto para la calidad de la educación de la universidad San Martín de Porres



II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS sobre los ítems del instrumento	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		10-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					95
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos					100
8. COHERENCIA	Entre los índices / indicadores y dimensiones					100
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					100
Sumatoria parcial		0	0	0	0	980
Sumatoria total		980				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4 Valoración total cuantitativa

3.5 Opinión favorable Debe mejorar No favorable

3.6 Observación

Lima, 25 de marzo de 2022

Mg. Philip Suárez Rodríguez
Asesor de Tesis

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto) César Alvarado ~~LAVARRA~~
 1.2 Grado académico: Maestro en Educación
 1.3 Profesión: Licenciado en Educación
 1.4 Institución donde labora: CN Huamán poma de Ayala
 1.5 Cargo que desempeña: Director
 1.6 Denominación del instrumento: Rúbrica y Prueba pre test para la variable 2
 1.7 Autor del instrumento: Elaboración propia
 1.8 Programa de postgrado: Maestría en Educación con mención en Informática y Tecnología Educativa del Instituto para la calidad de la educación de la universidad San Martín de Porres

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS sobre los ítems del instrumento	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		0 puntos	1 punto	2 puntos	3 puntos	4 puntos
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					93
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles					94
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					97
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					94
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					96
7. SECONSI STENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos					94
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores y dimensiones					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					97
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					100
Sumatoria parcial		0	0	0	0	860
Sumatoria total		840				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4 Valoración total cuantitativa ----95%

3.5 Opinión favorable X Debe mejorar ----- No favorable -----

3.6 Observación

Lima, 24 de marzo de 2022





 Mg. César Alvarado Llavarrá

 DIRECTOR

 Dpto. de Educación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto) César Alvarado Laportero.
- 1.2 Grado académico: Maestro en Educación
- 1.3 Profesión: Licenciado en Educación
- 1.4 Institución donde labora: CN Huamán poma de Ayala
- 1.5 Cargo que desempeña: Director
- 1.6 Denominación del instrumento: Rúbrica y Prueba open test para la variable 2
- 1.7 Autor del instrumento: Elaboración propia
- 1.8 Programa de postgrado: Maestría en Educación con mención en Informática y Tecnología Educativa del Instituto para la calidad de la educación de la universidad San Martín de Porres

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO	CRITERIOS sobre los ítems del instrumento	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		0 puntos	25 puntos	50 puntos	75 puntos	100 puntos
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					95
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables y medibles					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos					100
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores y dimensiones					100
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					100
Sumatoria parcial		0	0	0	0	980
Sumatoria total		980				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4 Valoración total cuantitativa 98%

3.5 Opinión favorable X

Debe mejorar -----

No favorable -----

3.6 Observación

Lima, 24 de marzo de 2022





 Mg. César Alvarado Laportero

 DIRECTOR

 CENTRO DE INVESTIGACIÓN