



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
“EL PEREGRINO”, LA VICTORIA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor

**Bach. Galvez Vasquez, Carlos Alberto
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8218-2244>**

Asesor:

**Mg. Falla Gómez Carolina De Lourdes
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2259-4957>**

**Línea de investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2023**

HOJA DE APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “EL PEREGRINO”, LA VICTORIA, 2021

Asesor (a): Mg. Falla Gómez Carolina De Lourdes
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera, Abraham José
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Mory Guarnizo, Sandra
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzáles Liset Sugeily
Nombre Completo Firma



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “EL PEREGRINO”, LA VICTORIA, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Gálvez Vásquez, Carlos Alberto	73765614	
--------------------------------	----------	--

Pimentel, 03 de JULIO de 2023

DEDICATORIAS:

A la memoria de mi querido padre Luis, por su ejemplo de trabajo y generosidad, porque siempre supo extender la mano a quien lo necesitaba.

A Aurora, mi querida madre, por la incomparable dedicación a sus hijos y porque supo estar a mi lado en con mucha oportunidad para extenderme su mano de apoyo en lo que necesité.

AGRADECIMIENTOS:

A mi madre querida, Aurora, por su apoyo sin tregua para lograr mi formación profesional y por sus sabios consejos que me han servido y me sirven en las demandas que la vida me tiene.

A la USS, mi casa de estudios en la que siempre tuve al frente a maestros competentes de quienes recibí los conocimientos de la carrera de administración.

RESUMEN

La coyuntura sanitaria vivida por la población en general, ocasionada por el COVID19, que generó su confinamiento obligatorio, reduciendo sus actividades, entre las que no pudo ser la excepción las actividades educativas que obligó al cierre de colegios como medida de emergencia. Ante tal situación, la respuesta del sector no se dejó esperar, teniendo un aliado importantísimo: las Tecnologías de la Información y Comunicación que favorecieron el paso a la virtualidad educativa, tabla de salvataje del sistema, por la cual docentes y estudiantes pudieron conectarse e ir construyendo una nueva forma de continuar con clases, que, con las dificultades y limitaciones del caso, se abrió paso en medio de también difíciles circunstancias hasta aparecerse mucho ahora a un servicio educativo con presencialidad. En esa coyuntura, este trabajo se propuso determinar la relación entre la calidad de la educación virtual y la satisfacción del estudiante, para lo que fue necesario conocer las características vigentes de las variables. Se utilizó la encuesta online como recurso para recoger la información, empleando el cuestionario SERVQUAL (Zeitbaml, Parasuraman y Berry 1985) aplicado a una muestra de 48 estudiantes. Los resultados indicaron que $r = 0,678$ con un valor de significancia de 0,000, lo que permitió conocer que las variables del estudio si están correlacionadas, concluyéndose que entre la Calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario (estudiante) si existe una relación, la misma que es positiva, directa y de intensidad moderada.

Palabras clave: Calidad, Educación Virtual, Relación, Satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The health situation experienced by the population in general, caused by COVID19, which generated their mandatory confinement, reducing their activities, among which the educational activities that forced the closure of schools as an emergency measure could not be the exception. Faced with such a situation, the response of the sector was immediate, having a very important ally: Information and Communication Technologies that favored the move to educational virtuality, a system rescue table, through which teachers and students were able to connect and go building a new way of continuing with classes, which, with the difficulties and limitations of the case, made its way in the midst of also difficult circumstances until now appearing a lot in an educational service with face-to-face. At this juncture, this work set out to determine the relationship between the quality of virtual education and student satisfaction, for which it was necessary to know the current characteristics of the variables. The online survey was used as a resource to collect information, using the SERVQUAL questionnaire (Zeitbaml, Parasuraman and Berry 1985) applied to a sample of 48 students. The results indicated that $r = 0.678$ with a significance value of 0.000, which allowed us to know that the study variables are correlated, concluding that between virtual educational quality and user satisfaction (student) if there is a relationship, the same which is positive, direct and of moderate intensity.

Keywords: Quality, Virtual Education, Relationship, Satisfaction, user.

Índice de Contenido

HOJA DE APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DEDICATORIAS:	iv
AGRADECIMIENTOS:	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. <i>Realidad Problemática</i>	12
1.2. <i>Trabajos previos</i>	17
1.3. <i>Teorías relacionadas al tema</i>	23
1.3.1. <i>La calidad</i>	23
1.3.2. <i>La satisfacción del usuario de la educación virtual</i>	36
1.4. <i>Formulación del problema</i>	41
1.5. <i>Justificación e importancia del estudio</i>	41
1.6. Hipótesis	42
1.6.1. Hipótesis General	42
1.6.2. Hipótesis específicas	42
1.7. Objetivos	43
1.7.1. Objetivo General	43
1.7.2. Objetivos específicos	43
II. MATERIAL Y MÉTODO	44
2.1. Tipo y diseño de investigación	44
2.2. Población y muestra	45
2.2.1. Población	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.4.1. Técnicas	48
2.4.2. Los Instrumentos	48
2.4.3. La Validez y confiabilidad del instrumento	48
2.5. Procedimientos de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	49
2.7. Criterios de rigor científico	50
III. RESULTADOS	50

3.1. Presentación de los resultados	50
3.1.1. Resultados sobre características de las variables del estudio.	51
3.1.2. Contrastación de las hipótesis	53
3.2. Discusión de los resultados	63
3.3. Propuesta de mejora de la calidad educativa para incrementar la satisfacción del estudiante de la I. E. “El Peregrino” de La Victoria.	68
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	95
Conclusiones	95
Recomendaciones:	97
REFERENCIAS	99
ANEXOS	108

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	: Población de Cuarto y Quinto Grado de Secundaria	45
Tabla 2	: Muestra de la Población por grado y sexo.....	46
Tabla 3	: Variables y su operacionalización.....	47
Tabla 4	: Estadística de fiabilidad: Alfa de Cronbach	49
Tabla 5	: Tabla de frecuencias de la Calidad Educativa Virtual.....	51
Tabla 6	: Tabla de frecuencias de la satisfacción del usuario.....	52
Tabla 7	: Escala de estimación del Coeficiente de Correlación (r) = Rho de Spearman.....	54
Tabla 8	: Prueba de normalidad.....	54
Tabla 9	: Prueba de Correlación: Calidad educativa virtual/Satisfacción del usuario	55
Tabla 10	: Prueba de Correlación: Elementos Tangibles/Satisfacción del usuario	57
Tabla 11	: Prueba de Correlación: Fiabilidad/Satisfacción del usuario.....	58
Tabla 12	: Prueba de Correlación: Capacidad de respuesta/Satisfacción del usuario	59
Tabla 13	: Prueba de Correlación: Seguridad/Satisfacción del usuario.....	61
Tabla 14	: Prueba de correlación: Empatía/Satisfacción del usuario	62
Tabla 15	Análisis de la situación estimada de la población e ingresos de la I. E. El peregrino (2021).....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	<i>Resultado de la medición de Calidad de la Educación Virtual.....</i>	<i>51</i>
Figura 2:	<i>Resultado de la medición de Satisfacción del usuario.....</i>	<i>52</i>
Figura 3:	<i>Regresión Lineal: Calidad Educativa Virtual/Satisfacción del usuario ..</i>	<i>56</i>
Figura 4:	<i>Regresión Lineal: Elementos Tangibles/ Satisfacción del usuario.....</i>	<i>57</i>
Figura 5:	<i>Regresión Lineal: Fiabilidad/Satisfacción del usuario.....</i>	<i>58</i>
Figura 6:	<i>Regresión Lineal: Capacidad de respuesta/Satisfacción del usuario ...</i>	<i>60</i>
Figura 7:	<i>Regresión Lineal: Seguridad/Satisfacción del usuario.....</i>	<i>61</i>
Figura 8:	<i>Regresión Lineal: Empatía/Satisfacción del usuario.....</i>	<i>62</i>

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

La pandemia por el COVID-19 generó una crisis sanitaria que ralentizó la actividad humana en general, repercutiendo también en los sistemas educativos en todo el mundo, dando lugar para que casi la totalidad de instituciones educativas y de todo nivel, debieran cancelar la educación presencial, en acatamiento de las disposiciones adoptadas por las autoridades de los diferentes países, en una medida que permita evitar la difusión de la epidemia y mitigar su impacto, lo que dio lugar a la adopción de algunas medidas como el despliegue de modalidades de aprendizaje a distancia mediante el uso de una diversidad de formatos y plataformas, pero que puso a las y los estudiantes frente a una serie de dificultades directamente relacionados, no solo con el acceso necesario a los recursos de la red, sino también al casi nulo nivel de aptitudes digitales básicas, (CEPAL 2020); fenómeno que no es excluyente para países europeos, en donde la crisis puso al descubierto que solo un 58 % de ciudadanos europeos tenían dominio de las TIC (UNICEF 2020). A todo ello se ha sumado el obligado y prolongado confinamiento para una población -como la de América Latina- en donde más de la mitad (51.2 %) viven en hogares con una marcada precariedad habitacional, que ha puesto a la población en edad escolar (niños, niñas y adolescentes) en un riesgo inminente de deterioro de su salud mental y situaciones de violencia nunca vistos (CEPAL/UNICEF 2020).

En el Perú, la situación que vive el estudiante no es diferente. La propagación del COVID 19 motivó el Decreto de Urgencia N° 026-2020 por el cual el gobierno peruano dispuso, entre otros aspectos, la suspensión de clases presenciales a toda institución educativa a nivel nacional, situación que obligó al sistema educativo para optar por la educación virtual (Cabrera 2020), a través de una multiplataforma que ha utilizado y sigue haciéndolo, con: TV, Radio, Internet, Computadora, Laptop, Smartphone, Tablet, pero que lamentablemente, por las carencias de la infraestructura digital, ha funcionado con muchas limitaciones, pero que aun siendo así, la UNESCO reconoció con oportunidad, la rápida medida adoptada por el Gobierno peruano por poner atención en la educación, considerando a la plataforma “Aprendo en casa” como una de las mejores respuestas al confinamiento obligado de los estudiantes. El Perú fue uno de los primeros entre los países de Latinoamérica que dispuso el distanciamiento social obligatorio de la población y en suspender la

presencialidad escolar desde el 13/03/2020 e iniciando el 06/04/2020 la modalidad de enseñanza remota, lo que fue motivo para que este organismo internacional incluyera a la plataforma “Aprendo en casa” en un ranquin de “buenas prácticas” de difusión cultural y artística a nivel de América Latina (MINEDU 2020). Sin embargo, algo que no se puede dejar de indicar es que la crisis sanitaria no solo hizo visible la brecha digital, sino que lo ha ampliado, haciendo la diferencia de acceso a la red de banda ancha, más evidente y sensible entre los ciudadanos que residen en entornos rurales respecto a los que residen en ámbitos urbanos.

Resulta de interés del presente referirnos a la brecha digital porque es la principal limitación para la enseñanza virtual, siendo tan notoria que el INEI dio cuenta que, a junio 2020, solo el 40,1 % en promedio de hogares peruanos, tenían acceso a Internet, en tanto que en el medio rural la cifra es de solo un 5,9 % y que en Lima Metropolitana era de 62,9 %. El mismo organismo señala que diez millones de peruanos no usan Internet, de los cuales tres millones no lo hacen porque en sus zonas no hay conectividad, un millón de ellos no puede pagarlo y seis millones lo desconocen, situación que ubica al Perú, tercero entre los países de la región, que menos servicios digitales utiliza (INEI 2020). Todo ello indica que, en Perú, la disposición y uso de las tecnologías de la información por todos los peruanos dista mucho de ser una realidad, máxime en este contexto de la pandemia, situación en la que más se necesita de ellas.

En esa situación de obligados cambios, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se constituyen en un aspecto muy importante, y que obliga a tenerlo en cuenta, pues el más breve examen de estas variables, reportarán información de las carencias como de las bondades de la opción adoptada por la enseñanza y el aprendizaje y los elementos que se deben introducir y aquellos que se deben mejorar, respecto a la gestión y el desarrollo de los programas académicos, asumiendo que de hecho son dos variables entre las cuales existe una asociación (Jiménez, et al 2011).

Lo que se expone, grafica bastante bien la calidad del servicio educativo que la población escolar peruana está recibiendo en estos tiempos de pandemia. Para empezar, si bien, el docente fue sorprendido por la emergencia, es bueno reconocer que masivamente supo reaccionar con creatividad, reacción que en muchos casos

solo fue detenida por la falta de conectividad, pero que más allá de ello -en tanto pudo- ha ido sistematizando estrategias y recursos, que le sirvieron al propósito de estar comunicado con sus estudiantes, siendo, -en esta aventura- el WhatsApp, el aplicativo mejor aliado del maestro (a) y de “Aprendo en casa” y que ha salvado a muchos estudiantes de la deserción, lo que ha demostrado que la educación en línea es una alternativa bastante buena a tener en cuenta (Aragón y Cruz (2020). Habría mezquindad si se dejara de reconocer el papel del docente en esta cruzada de la educación en línea, tanto que no ha pasado desapercibida por algunos autores como el que citamos, que escribió: “2020, el año de las maestras y maestros en el Perú”. Otro elemento que revela la calidad de la virtualidad y que se debe valorar especialmente en aquellos escenarios con conectividad limitada, son los materiales educativos o los recursos de aprendizaje que encontraron en el WhatsApp el medio para dinamizarse porque por este recurso el estudiante recibió información sistematizada de su maestra o maestro a la vez que podía y puede devolver sus evidencias de aprendizaje. Obvio, que en donde existe acceso a la Internet, el Zoom u otras plataformas pusieron y aun facilitan a maestros y maestras con sus estudiantes en clases muy dinámicas y en las cuales la enseñanza y el aprendizaje fluyeron y fluyen bastante bien en esta nueva normalidad.

Merece ponerse atención, cuando haya de valorarse la calidad de la educación en línea o virtual, el factor acompañamiento. El Organismo rector de la educación en el Perú (MINEDU) ha implementado un sistema de acompañamiento a través de tutores para los docentes, quienes realizan un trabajo sistematizado con ellos. Pero el acompañamiento que, con ocasión de este trabajo, queremos destacar, es el acompañamiento que el docente realiza con el estudiante que se torna heroico en escenarios con conectividad limitada y en donde cumple como eficiente mediador, el móvil.

No se tiene aún, trabajos que den cuenta de la satisfacción del estudiante en esta educación en línea en tiempos de pandemia, sin embargo, si se ha realizado seguimiento de la realidad, para conocer qué tanto el estudiante está satisfecho con el servicio que recibe, dando cuenta que éstos indican estar medianamente satisfechos o satisfechos (Valdez B. E. 2018)

En nuestra región, el gerente Regional del Sector Mg. Daniel Suarez Becerra daba cuenta en el mes de marzo 2021, que se ha realizado la distribución de 25,587 Tabletas entre estudiantes de zonas con menor acceso a Internet, habiendo llegado a un 90 % de estudiantes conectados a solo unas semanas de iniciadas las clases.

En estos momentos, el sistema educativo peruano enfrenta duras dificultades para lograr sus fines y objetivos, dificultades que no se pueden ignorar ante el anuncio de la postergación de la presencialidad, coyuntura que demanda de un urgente refuerzo en la conectividad y reajustes en los procedimientos de la virtualidad (Competencia docente, planificación y programación, metodologías, contenidos, comunicación e interacción, evaluación del aprendizaje, medios, entre otros), con fines de imprimir al servicio que se oferta un mínimo de calidad, reconociendo que la formación en entornos virtuales no es una educación a distancia, sino una educación que empodera al estudiante para desarrollar el máximo de sus capacidades para interactuar e interrelacionarse con compañeros y docentes aprendiendo en un ambiente educativo mediado por las TIC, acercando mucho a una auténtica y real aula de clase presencial (Ruiz De Miguel 2002), en la cual el dinamismo, el color, la interacción, la oportunidad de interrelación, la racionalidad de la información, las tareas, etc., sean las características infaltables en la clase virtual.

Conocemos que la emergencia sanitaria tomo desprevenidos a los estados y al Perú en particular, afectando a la mayoría de los sectores y entre ellos a la educación como servicio, que tuvo que actuar con rapidez para implementar una respuesta a la emergencia que trajo el confinamiento obligado, teniendo que adaptar sus servicios a un entorno virtual, modalidad que era realizada en muy pequeña escala hasta hace poco.

La situación que se plantea, motivó este trabajo, orientado a determinar qué tanto o con qué intensidad se relacionan la calidad educativa virtual y la satisfacción de los usuarios (estudiantes) de nivel secundario en la Institución Educativa Privada “El Peregrino” del distrito de La Victoria, provincia de Chiclayo, propósito que surge a partir de tomar contacto con algunos usuarios (12), quienes comentan sobre la virtualidad y otros temas relacionados con la nueva modalidad educativa en la que se vieron obligados a participar por el confinamiento generado por la pandemia. Los usuarios dan cuenta que ha resultado “divertido”, pues en la educación presencial, no

siempre se dieron cuenta del mutuo apoyo que había entre compañeros -que lo había sin duda- pero que la rutina ocultaba la importancia de esa relación y que cobra mucha vigencia en la nueva modalidad de recibir clases, a la vez que implicaba un mayor uso de dispositivos que antes estuvieron algunos de ellos empolvados por la poca frecuencia de su uso. Interesantes algunas declaraciones de los usuarios, como: El celular de papá o mamá era inalcanzable, pero la virtualidad educativa dio lugar no solo para que mis padres compartan su celular con nosotros sus hijos, sino que me compren -para mi solita mi celular- declaraban alegres algunas jovencitas, y, haciendo referencia a las clases, el mejor término para calificarlas son aquellos vocablos “perrón”, “chévere”, “las clases son muy participativas”, aunque del otro lado existen juicios como “la clase para que sea interesante depende del profesor”, porque tenemos profesores que los esperamos muy dispuestos, contamos los días que llegue el momento de su clase, porque nos divierte mucho y aprendemos bastante y en cambio no nos gusta la parsimonia con que se desenvuelven otros profesores, las clases se vuelven pesadas, tanto que uno cae muchas veces en sueño, y, otros que tienen un buen dominio del contenido, dirigen bien su clase, pero lo asocian con actitudes negativas, discriminadoras, falta de respeto por la dignidad del estudiante ya que hacen hincapié en algunos defectos de los estudiantes y utilizan a menudo los términos “haragán”, “faltón”, “descuidado” o van al otro extremo para referirse a sus preferidos -que son los más estudiosos- con diminutivos como Juancito, Tomasita, etc. actuaciones que hacen sentirse mal a todos. Pero, por el lado de las plataformas, del diseño de los materiales, racionalización de tareas, uso del video, el acompañamiento y la retroalimentación todo bien y no hubo queja de falta de equipos o dispositivos, entendiéndose todo en el marco de las circunstancias que vivimos. Recibida esta información, fue preocupación nuestra otras noticias venidas de usuarios de otras instituciones, en las que no se avizora aprobación alguna a la modalidad y más bien destacan las carencias y sobre todo el rol del docente, en donde hay de todo, desde aquel que a veces atosiga con sus llamadas para hacer un acompañamiento personalizado, hasta aquel que parece olvidar que el servicio “está vivo” y que tiene responsabilidades con los estudiantes y hasta aquellos de quienes literalmente sus usuarios dicen: “se gana la plata en mala ley” para indicar que aparece de vez en cuando para preguntar a sus estudiantes ¿Cómo van?, ¿Hicieron las tareas que indica Aprendo en Casa? . Todo ello nos grafica un panorama de las

clases virtuales, por lo que nos fue de interés conocer si existe una relación entre las variables y de paso -si lo hubiera- que tanta es la intensidad de la misma.

1.2. Trabajos previos.

Internacionales

Covarrubias (2021). Educación a distancia: transformación de los aprendizajes. El artículo tiene el propósito de reflexionar sobre el nuevo contexto educativo al que enfrenta la comunidad estudiantil y docente en América Latina donde la alfabetización digital es una tarea pendiente de los gobiernos, pero que, en estos días, reclama atención con urgencia. La autora concluye entre otros que la educación en entornos virtuales ha dejado al descubierto una enorme brecha digital que ha dejado a los sistemas educativos en muchos lugares sin argumentos para proporcionar una respuesta satisfactoria, máxime si se tiene en cuenta que la escuela y el aula, humanizan al hombre, lo educan, facilitan su socialización, crea civilización, forma conciencias e implementa a éste con saberes para construir y reconstruir su realidad, tareas que imponen hacer de esta nueva normalidad de la escuela virtual una vía de humanización a la distancia. La autora también deja en claro que da por descontado que por ahora los aprendizajes en la virtualidad no podrán -por lo menos a corto plazo- reemplazar a los aprendizajes logrados con la presencialidad. Asimismo, señala que queda en la responsabilidad de los administradores y docentes con una visión empática, de configurar una modalidad de educación virtual que considere las necesidades particulares de aprendizaje de cada estudiante, sea niño, adolescente, joven incluyendo al padre, aliado fundamental del docente, que debe convertirse en un proveedor y facilitador de contenidos y saberes.

Durán (2015). El autor presentó una tesis en la Universidad Politécnica de Cataluña, que considera las variables: Educación virtual universitaria como un recurso para producir una mejora en las competencias genéricas y los aprendizajes por las “buenas prácticas docentes”. El objetivo de la investigación es demostrar que la educación virtual es una alternativa didáctica para el desarrollo de competencias genéricas y para la adopción de buenas prácticas educativas dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje y el autor entre otros concluye que la Educación Virtual es una alternativa frente a la suspensión de la Educación Presencial, reconociendo la

trayectoria milenaria de la formación en el aula de clases y que de ninguna manera sugiere su reemplazo.

Expósito & Marsollier, (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio empírico en Argentina. El artículo planteó como objetivo la exploración de estrategias y los recursos pedagógicos y tecnológicos más utilizados por los docentes en el modelo de educación virtual que fuera implementado durante el confinamiento obligado y cierre de escuelas dispuesto ante la situación de emergencia sanitaria mundial por la COVID-19. Los resultados de la investigación, puso en evidencia las desigualdades socioeducativas de los estudiantes y la necesidad de poner atención sobre las consecuencias de una educación en aislamiento, especialmente para los estudiantes. Los autores dan cuenta también que, respecto a las tecnologías de mayor uso en la comunicación docente-alumno es el WhatsApp y asumen que el estudio les permitió también percibir la desigualdad del servicio ofrecido por la escuela pública y la privada en tiempos de pandemia.

Velásquez (2020) La Educación Virtual en tiempos de Covid-19 en Guatemala. El artículo tiene el propósito de determinar y analizar las funciones y roles del tutor virtual, así como identificar las competencias idóneas que el tutor virtual debe poseer. La autora concluye entre otros, que la emergencia originada por la pandemia llegó para producir cambios drásticos en las funciones del docente y en la educación de Guatemala en todos sus niveles y modalidades, que tuvo que pasar de una aletargada tradicional educación presencial a una educación virtual, indicando además que la educación ya no será la preexistente antes del Covid-19, porque constituirse en un docente virtual demanda para éste un trabajo extra de preparación, máxime si no estuvo capacitado para el nuevo rol y tener que abordarlo en tan poco tiempo y no para “ensayar” sino para responsabilizarse de lo que está haciendo. La autora termina valorando este gran paso que la educación tuvo que dar obligadamente, paso que acabará perfeccionando la alternativa de la educación virtual que cuando en algún momento se pase a la presencialidad, el sistema habrá sido fortalecido con la adición de las bondades de la virtualidad.

Suasti (2018). Tesis: Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales - un estudio en la Universidad Técnica de Manabí”. La autora planteó como objetivo de la investigación, conocer cómo perciben los estudiantes las

clases virtuales. La investigación es básica, descriptiva con enfoque mixto, que emplea la entrevista como método para recoger la información y de la misma manera que emplea la encuesta con dichos fines, vale decir que adopta este enfoque, por el uso de los métodos de recojo de información. Participaron en el estudio 55 estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí-Ecuador, concluyendo que las clases virtuales tienen una buena aceptación por parte de los estudiantes a las que se dan acceso desde la biblioteca de la Universidad o también desde su domicilio, percibiéndolo a la alternativa de las aulas virtuales como un factor para el reforzamiento de los aprendizajes y consecuentemente el rendimiento académico y que existe también temores relacionados con la accesibilidad a la Internet y las plataformas virtuales y/o los entornos virtuales

Nacionales

Gómez & Escobar (2021). Artículo: Educación virtual en tiempos de pandemia: incremento de la desigualdad social en el Perú. Universidad del Altiplano. Puno. El artículo tuvo como objetivo: “Analizar la realidad de la educación virtual en el Perú, haciendo énfasis en las brechas de desigualdad social que se han generado durante la pandemia, en el año 2020”. La investigación es bibliográfica y documental, que permitió recoger información entre marzo y septiembre del 2020, “poniendo en evidencia una serie de carencias y debilidades en todos los sistemas del país”, constituyéndose en limitantes para acceder a los derechos prioritarios de la salud, el trabajo, la seguridad y educación, desigualdades que hacen más difícil el acceso a una educación de calidad, concluyendo entre otros, “que el sistema educativo peruano ha estado marcado por rasgos de desigualdad en el acceso a un servicio educativo de calidad”, desigualdades existentes aun antes de la pandemia y que se han incrementado con la pandemia y que representan un marcado obstáculo para que la población y el estudiante tenga acceso a las TIC, lo que ha hecho casi imposible para muchos estudiantes acceder a la educación.

Valdez (2018). Trabajo de tesis: La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, presentado en la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo. La tesis es una investigación básica, de tipo descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo y plantea como objetivo identificar la relación que existe entre la educación virtual y la

satisfacción del estudiante y que recogió información de una muestra de 108 estudiantes del Instituto Nacional Materno Perinatal. El autor concluye que se identificó que, entre la educación virtual y satisfacción del estudiante, se relacionan como lo pone en evidencia el indicador estadístico de correlación de 0.827, significando que entre las variables indicadas existe una correlación significativamente alta, terminando por afirmar que a una mejor educación virtual mejor satisfacción del estudiante.

Pinedo (2017). El autor elaboró una tesis con las variables “calidad del servicio y satisfacción del estudiante” en el marco de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el CETPRO, “Daniel Villar” de Caráz, 2017. El autor, en su trabajo de investigación propone como objetivo determinar la relación entre las variables del estudio para lo cual realiza esta investigación no experimental, de tipo correlacional que utiliza el enfoque cuantitativo. El autor empleó una muestra de 74 estudiantes del CETPRO y que para contrastar la hipótesis utilizó la encuesta como técnica para recoger los datos y como instrumento el conocido cuestionario tipo Likert SERVQUAL y para evaluar la variable satisfacción del estudiante, utilizó un cuestionario de 08 ítems agrupadas en tres dimensiones de la variable: validez, confiabilidad y lealtad. Los resultados pusieron en evidencia que si existe un alto el grado de asociación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del estudiante. La tesis, si bien, no trata específicamente de un estudio de las variables en tiempos de emergencia sanitaria y tampoco se refiere a la educación virtual como un servicio, sin embargo, sí constituye un referente para este trabajo en tanto se ocupa de verificar la relación entre variables muy semejantes.

Cruzado (2016). Tesis presentada en la Universidad César Vallejo (Sede Lima). La tesis relaciona las variables: influencia de las percepciones del campo virtual y la satisfacción de los estudiantes. El autor propuso como objetivo general el de “determinar la asociación entre las variables: percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes”. La investigación es de tipo descriptivo correlacional no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 191 estudiantes, seleccionada por muestreo probabilístico no intencionado. Se utilizó la encuesta como técnica para recoger los datos utilizando dos instrumentos validados por expertos, tanto para evaluar la percepción del campo virtual y para evaluar la satisfacción de los estudiantes. Para procesar los datos se empleó el SPSS en su

versión 23. El estudio llegó a concluir que existe una relación significativa y directa entre la percepción del campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de ingeniería de sistemas en la Universidad Cesar Vallejo- Ate 2015 cuyo p-valor = 0,00, vale decir menor a 0,05, lo que estaría indicando la dependencia de las variables del estudio.

Huamán et al (2020) La calidad educativa virtual en estudiantes de la modalidad semi presencial en el Perú: Una revisión sistemática. El trabajo tuvo como objetivo analizar la calidad en la educativa virtual en educación superior. Los autores describen las principales características y componentes de la educación virtual, encontrando que en América Latina la calidad educativa es sujeta de una creciente problemática, dado que se ha priorizado el incremento de la oferta en desmedro de la calidad y los fines de la educación superior con consecuencias lamentables como el “abandono y la repitencia” (UNESCO 2005). Los autores indican también que como quiera que es una modalidad en construcción, la calidad de la misma enfrenta muchos desafíos que tiene que ver con los métodos, los instrumentos para evaluar, la ausencia de criterios para abordarla, etc. Asumiendo finalmente que la escuela no está preparada para desarrollar la modalidad y menos garantizar la calidad, lo que es comprensible, máxime si en los últimos tiempos se constituyó en el recurso ante el confinamiento obligado de los estudiantes.

Locales

Pinedo (2021). Tesis: “Plataforma virtual Aula USS y satisfacción académica en los estudiantes de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2021”. El objetivo fue “determinar la relación entre la plataforma virtual aula USS y la satisfacción académica en los estudiantes de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2021”. El estudio es una “investigación de tipo descriptivo correlacional no experimental de enfoque cuantitativo”. El autor trabajó con una muestra de 90 estudiantes de enfermería de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2021 que excluyó a los estudiantes inhabilitados con reserva de matrícula. El autor concluye que existe relación positiva moderada entre la plataforma virtual y la satisfacción académica en los estudiantes de enfermería de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2021 al obtenerse como resultado un Rho de Spearman = 0,542 y un

p valor = 0,000 < 0,05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Jiménez & Neyra (2017) Elaboraron la tesis con las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente en la Municipalidad San Ignacio-Cajamarca presentada en la Universidad de Sipán en la que utilizaron un método inductivo deductivo, con un tipo de investigación descriptivo-correlacional con la participación de una muestra de 1,645 clientes a quienes se les aplicó una encuesta, cuyo instrumento estuvo validado por expertos y con una confiabilidad Alfa de Cronbach cuyo coeficiente fue de 0.781. Los autores concluyeron que existe una correlación positiva muy significativa entre la CS y el SC de la Municipalidad Provincial de San Ignacio cuyo valor fue de 0,95.

Alarcón (2017), también elaboró una tesis que fuera presentada en la Universidad Cesar Vallejo, que tuvo como propósito determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La investigación de tipo descriptivo no experimental que comprometió una muestra de 234 clientes. La investigación utilizó como instrumento el Cuestionario SERVQUAL debidamente adecuado y validado, concluyendo que entre las variables existe una correlación positiva moderada cuyo coeficiente de Spearman fue igual a 0.469 lo que evidencia la correlación.

Gonzales (2017) presentó su tesis en la Universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo general fue determinar la relación de CS y SC en la Empresa Madera Arbolito S.A.C. La investigación de tipo descriptivo correlacional que comprometió a 98 clientes, utilizándose como instrumento que fue sometido a juicio de expertos, además de someterlo a la Prueba de Confiabilidad Alfa de Cronbach que arrojó un indicador de 0.95 que indicaba que los instrumentos son confiables. La tesis concluye que existe evidencias que entre CS y la SC existe una correlación cuyo Rho de Spearman = 0,867 significando que la relación entre las variables es significativamente alta.

Montalvo et al (2020). “Implementación de una aplicación móvil de realidad virtual para mejorar el aprendizaje de tercer grado de primaria de la I.E. Brüning College. Chiclayo, Lambayeque”. La investigación tuvo el objetivo de “implementar una aplicación móvil de Realidad Virtual para mejorar el aprendizaje de tercero de primaria de la I.E. Brüning College”. El estudio corresponde a una investigación

aplicada toda vez que se busca analizar el problema existente, plantear una hipótesis, recolectar datos para solucionar el problema y aplicar la solución propuesta. La investigación se realizó con 14 estudiantes del tercer grado de primaria de la institución que se indica, concluyendo que se pudo desarrollar con éxito una aplicación móvil de Realidad Virtual funcional y segura enfocada al tema de enseñanza – aprendizaje a los estudiantes de tercer grado de primaria de la I.E. Brüning College.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. La calidad.

1.3.1.1. Aproximación conceptual.

En esta parte, revisamos como se define esta asociación de términos: “Calidad de la educación virtual” (servicio o producto) que junto a la “satisfacción del usuario” (Cliente) son las variables que motivan el presente.

Revisando los conceptos relativos a la calidad, que de paso es un término que está en la prioridad de quienes ofertan bienes o servicios a clientes o usuarios, tanto que la consigna “cero errores” o su equivalente “calidad total” es de un gran impacto en los mercados donde adquiere mucha importancia estando asociada a la competitividad y a clientes satisfechos y siendo un argumento frente a clientes también cada vez más exigentes.

La calidad del servicio aparece por la primera mitad del siglo XX, adquiriendo notoriedad en los tiempos de post guerra, significando que no es nuevo.

Veamos, la clave para crear es la necesidad y pareciera que cuanto más intensa es ésta, mucho más exigente en tiempo y características del servicio o el producto de la creatividad. Un hecho muy cercano es la creación de la vacuna contra el COVID 19. Los que se embarcaron en la carrera de crear, veían de un lado la muerte, vale decir la exigencia, por lo que ganar tiempo se torna crucial y de otro debían crear un producto de calidad, por no decir “eficaz” que responda a la magnitud de la necesidad. Esto es lo que ha sucedido siempre en la historia de la humanidad y un clásico ejemplo es la situación vivida por Japón después de la guerra, en donde faltaba todo, coyuntura que condujo a este pueblo para tomar medidas nada tradicionales que permitieron el inicio de la recuperación económica del país oriental que

aproximadamente tres décadas después se convirtió en una potencia económica (El milagro japonés), en el que el concepto de “calidad Total” con Edwards Deming, (estadístico y profesor universitario americano) que introdujo en ese proceso de recuperación el control de calidad estadística y los círculos de calidad. (D’Alessio, 2013)

En este propósito de entender lo que es la calidad, vale citar a Crosby (1979) que ha hecho un gran aporte a la comprensión del término por la década del 80, quien consideró que la calidad, “no es una adecuación sino una conformidad de lo que se requiere”. Este autor estableció que el estándar del desempeño es de cero defectos, y la única manera de conseguirlo es mediante un sistema de prevención y no de evaluación posterior.

Posteriormente Lehtinen y Lethinen (1982) quienes se ocupan de la calidad del servicio, indicando que éste se produce durante la entrega del servicio mismo, a través de la interacción entre el cliente y la persona de la empresa o institución que ofrece el servicio. Estos autores definen a la calidad identificando en ella tres dimensiones, marcando una pauta para el desarrollo de conceptos futuros. Estas tres dimensiones son: calidad física, que se ocupa del aspecto físico, como las instalaciones de la empresa; la calidad corporativa, que considera la imagen de la empresa; y la calidad interactiva, que es la consecuencia de la relación entre el personal de servicio de la empresa y el cliente, respondiendo a las teorías de marketing 2.0 y 3.0.

Asimismo, Zeithaml (1988) definió la calidad como “la superioridad o excelencia”; lo que conduce para que la calidad se perciba como el juicio global de un consumidor acerca de la excelencia total o superioridad de un producto o servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores, entendido esto como lo que el usuario o cliente cree sobre lo que los ofertantes deben ofrecer y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Resulta importante este concepto por que vincula la perspectiva del consumidor o comprador a la referencia a un nivel superior de abstracción, más que a un atributo específico del producto o servicio. Tomando como base este principio, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) concluyeron “que la calidad del servicio es el grado de discrepancia entre la percepción y la expectativa del consumidor” en la misma línea de Grönroos (1988),

quien indica que la “calidad total percibida se produce cuando la calidad experimentada satisface la calidad esperada”, es decir cuando se da una correspondencia entre lo recibido y experimentado y las expectativas generadas alrededor del servicio en cuestión (Pascual, 2004).

Por mucha diferencia entre los conceptos, la literatura da cuenta de consenso acerca de que la concepción de la calidad del servicio es personal y subjetiva y difiere de un cliente y otro, como se advierte en lo indicado por Grönroos, (1984) respecto a considerar la percepción del cliente. En base a ello, Lovelock y Wirtz (2015) definen la calidad como el “grado en el que un servicio satisface a los clientes al cubrir de manera consistente sus necesidades, deseos y expectativas”.

Detallando sobre los términos de atención del servicio al cliente, este se entiende como el despliegue de acciones que las organizaciones o empresas desarrollan para identificar las necesidades de los clientes en la adquisición del producto o servicio que permita su satisfacción, siempre en la pretensión de lograr cubrir sus expectativas, y, por lo tanto, crear o incrementar la satisfacción de los clientes. Esto lo que en la práctica se produce, siendo una experiencia común vivida por toda persona que en algún momento ha tenido el rol de cliente o usuario de un servicio.

La literatura al respecto es generosa en información sobre la calidad del servicio al cliente. Se ha encontrado, por ejemplo, a los que lo consideran como el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen o descripción, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. (Pérez V. 2010), lo que quiere decir que si la empresa u organización pretende el éxito en su política de atención al cliente debe poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores. El diagnóstico o conocimiento de las necesidades o expectativas del cliente, permitirá también proponer los posibles servicios que se van a ofrecer y determinar las estrategias y las formas a utilizar para ofertarlo, sin olvidar que la atención al cliente une tres conceptos: Servicio al cliente o usuario, satisfacción de éste y calidad en el servicio, como lo indica la misma autora que citamos antes.

Hasta aquí se ha intentado hacer una definición del conjunto de términos “calidad del servicio de atención al cliente”, pero conviene tener una definición por término, como “calidad”, “servicio”, “Cliente”.

Continuando en este propósito, La RAE define la calidad como los atributos distintivos de una “cosa” o de las “personas” que hace posible su valoración, haciéndolo distinto de otras de su mismo grupo, lo que permite considerar productos o servicios con buenos atributos y otros que no, que lo hacen "de buena calidad" o "de mala calidad".

Asimismo, la calidad es entendida como el establecer y apreciar el grado o nivel al que se acerca un producto o servicio a su resultante total. La calidad tiene su base en la experiencia real del cliente con el producto o servicio, lo que es medido en función de sus requisitos o características y siendo siempre un objetivo sujeto a variación en el mercado competitivo.

Si nos atenemos a lo dicho, la calidad también implica un proceso de mejoramiento continuo de procesos que permite alcanzar la excelencia, a la vez se puede mencionar que ésta es como un arte que distingue a las personas, bienes y servicios, lo cual resulta una interesante aproximación a la satisfacción de las necesidades del consumidor. (Feigenbaum Armand, 2008)

Por otro lado, el servicio, es el conjunto de hechos mediante los cuales un cliente se siente satisfecho ante la demanda que plantea. En ese contexto de cosas, el cliente desea una buena -por no decir óptima- calidad del servicio, tal que sea obtenido, mientras que el que lo oferta desea que el cliente quede totalmente satisfecho a fin de fidelizarlo en el futuro cercano. (Acuña J. 2009); de allí que Harrington H & Harrington J, (1997), consideren que el servicio es una contribución al bienestar de los demás y de paso mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible o intangible.

De la misma manera encontramos que se definen a los servicios como las acciones bien definidas que constituyen objeto u objetos de intercambio y que procura satisfacción de deseos o necesidades en los clientes o usuarios (Stanton, 1997).

Por ello y atendiendo a las definiciones podemos entender el por qué en esta economía donde prevalecen las actividades comerciales, todas las organizaciones líderes tienen una obsesión por la excelencia del servicio, el cual lo utilizan de diferentes formas; para aumentar su productividad; para ganar la lealtad y confianza del consumidor y manipulan el servicio de calidad como una alternativa ante la competencia y para que las experiencias positivas de los clientes sean utilizadas

como recurso de difusión de las bondades del producto como parte de la estrategia publicitaria (Zeithalman, 2004).

Asimismo, y citando a Vértice (2008), la “calidad de servicio es el grado en que el cliente satisface sus requerimientos, dado que el servicio reunió sus expectativas”. En estos tiempos la oferta de un buen servicio y un buen producto al cliente es imperativo y conocer la importancia de la calidad en el servicio no es menos, pero no solo eso, sino concretar un buen servicio que no solo haya revisado las necesidades del usuario y el establecimiento de una interacción del ofertante con la persona que es el destino de lo que ofrece, sino, que el que ofrece un producto como bien material o servicio, deberá interesarse por lo que piensa y requiere el consumidor o cliente, ofreciéndolo productos basados en valores, sabiendo que sus clientes son personas que buscan un servicio que los satisfaga funcional, emocional y espiritualmente. El ofertante de servicios que piensa así, verá que, frente a él, se abre las puertas del éxito como proveedor de servicios o bienes materiales, según sea su línea.

Finalmente, la calidad permite proporcionar un producto o servicio a los consumidores o usuarios, que satisface plenamente las expectativas y necesidades (emocionales, espirituales) de estos a un precio que refleja el valor real del producto o servicio que los provee. En la actualidad se convierte en una ventaja para atraer los clientes y crea la confianza necesaria que facilita la fidelización del comprador.

1.3.1.2. La calidad en los servicios educativos

No sin antes indicar que la calidad puede ser vista desde diversos enfoques, la Ley General de Educación 28044 considera que la calidad educativa es aquella que permite al que se educa, el más alto nivel de formación de capacidades que lo habilite para enfrentar los desafíos de su desarrollo como persona en un ininterrumpido aprendizaje de toda la vida (Art. 13) además de asegurarle las situaciones para lograr “una educación integral, pertinente, abierta, equitativa, flexible y permanente” (Art. 8, Inc. “d”), señalando también que “la educación es un derecho fundamental de la persona y la sociedad” y el Estado garantiza el ejercicio de este derecho en términos de “educación integral y de calidad” para todos.. (Art. 3) así como garantizar la igualdad en oportunidades de acceso. Obvio que no todos concuerdan con lo establecido en la ley como que es la mejor definición de calidad educativa, como Calvo (2018) que tiene un punto de vista distinto, asumiendo que esos conceptos vienen de un modelo de resultados y sobre todo se encuentra enfocado en la

eficiencia social que asocia calidad con rendimiento, tal que las acciones de ECE lo confirma cuando se concluye que si mejora el nivel de logro que los estudiantes evaluados alcanzan, entonces los servicios educativos están mejorando.

Puede que haya mucho de cierto porque al asumir que los estudiantes están mejorando sus niveles de logro, no descartamos que detrás de esos logros, si son excelentes, se encuentre un docente preocupado por su formación en servicio, un docente creativo y dinámico, una buena infraestructura y equipamiento de la escuela que le procure comodidad al estudiante además de desarrollar un currículo debidamente diversificado, etc. y si los resultados son regulares o malos, es lógico pensar que aquellos y otros factores sean negativos o contrarios a los mencionados.

Pero cuando hablamos de calidad de la educación como servicio en el contexto de la pandemia o de la calidad de la educación en la virtualidad, se deberá tener en cuenta la infraestructura digital de la escuela (la sistematización en el uso de plataformas virtuales y el dominio en el uso de ellas) y el aseguramiento de la conectividad. Si esto funciona “bien” no dudamos que la educación virtual se acercará cada vez más a la educación presencial, algo que vemos en estos tiempos y todos los días donde hay familias con estudiantes usando este servicio que usando el Zoom u otras plataformas asociadas al WhatsApp hacen de las clases virtuales muy parecidas a una clase presencial, lógico donde el estudiante cuenta en casa con los equipos necesarios (Laptop, tableta, impresora, un móvil, bastante papel y otros) y sobre todo la conectividad que le permita estar conectado y cumplir con sus tareas. Esto es lo que permitirá a la educación no presencial contar con los perfiles de una educación de calidad y mejor si se asocia a una permanente evaluación del servicio.

1.3.1.3. La educación virtual y su calidad en los espacios urbano y rural.

Ya se dijo que cuando docentes, estudiantes y padres de familia hacían todos los preparativos para iniciar el año escolar 2020; con las escuelas adecuando los edificios, repintándolos, aseándolos; los estudiantes forrando sus cuadernos de acuerdo a las indicaciones de sus profesores, asegurándose de contar con sus bolígrafos y colores y que no faltara nada; los padres distribuyéndose las tareas, reajustando horarios que les permita acompañar a sus hijos en el proceso educativo, y muchos, sin dejar de pensar en cómo responderemos al endeudamiento, etc. etc. y, de pronto la declaración de la Emergencia Nacional por el COVID-19 que detuvo el inicio del año escolar. Todo el sistema educativo se enfrentaba a un desafío nuevo,

no vivido hasta aquellos días de marzo 2020. Con seguridad que los responsables de dar respuestas, no dormían. No pasó mucho tiempo y se asomaban las primeras respuestas. Las TICs eran revaloradas y primero el WhatsApp y luego las plataformas como el Zoom y otras, pasaron a tener protagonismo como recursos de la nueva modalidad de la enseñanza, que solo en pocas ocasiones y lugares servían a propósitos específicamente educativos.

La adaptación de la educación a la virtualidad fue bastante rápida. A menos de un mes de declarada la emergencia sanitaria que cerró las escuelas, el MINEDU ponía a disposición la Plataforma “Aprendo en casa” que utilizaba la TV y la Radio, que, si bien no atendía completamente las necesidades educativas de los estudiantes, pero si fue y es un gran paso en esa dirección, detrás del cual hubo -sin duda- el despliegue de un gran esfuerzo y creatividad para adecuar muchos elementos del sistema E-A. Paralelamente muchas instituciones educativas -especialmente- en los espacios urbanos implementaron el uso de plataformas virtuales entre las cuales destacó el protagonismo del Zoom y también el Google Meet, que con el auxilio del WhatsApp, el Google Drive, el Instagram se constituyeron en importantes recursos tecnológicos e informáticos para la virtualidad. Por otro lado, el estudiante empieza a darle un nuevo uso a equipos, que lo tenía en muchos casos o se ve obligado a adquirirlos, como el móvil, la tableta, la laptop o la computadora de mesa y que estaban cumpliendo otras funciones y utilizadas en algunas ocasiones como auxiliares en el desarrollo de su formación educativa. El resultado es, que pasado más de un año de la emergencia, la virtualidad se ha instalado en todos los espacios con acceso a la Internet y que está dando forma -cada vez- a un sistema educativo virtual consistente y que está adquiriendo una forma definida al atender a la educación formal, que inclusive tiene el mérito de abaratar costos para la escuela (Ahorro de servicios de mantenimiento de infraestructura, personal, servicios de luz, agua, equipos y otros) y para el estudiante (Cuadernos, libros, pasajes, uniformes y otros).

Sin embargo, también existen grandes sectores y con grandes carencias en los cuales los estudiantes por faltar todo o casi todo para tener acceso a la virtualidad se vieron en la impronta de desertar del sistema que según el MINEDU al 2020 la cifra llegó a 230,000 estudiantes (3.5 % en primaria y 4 % en secundaria) siendo la causa más importante el no contar ni siquiera con un aparato receptor de radio o un aparato para recibir la señal de TV a lo que se debe agregar que entre el 75 y 90 % de hogares

en 8 regiones de nuestra patria (Amazonas, Cajamarca, Loreto, San Martín, Huánuco, Huancavelica, Ayacucho y Apurímac, no tienen acceso a Internet, según un estudio realizado por GSMA (Groupe Speciale Mobile Association) al mes de abril 2021, lo que devino en algunas acciones para apoyar a los niños que por motivos del COVID 19 tuvieron que abandonar sus estudios como la iniciativa “El tiempo se agota” “Ni un paso atrás” (Comercio Abril 2021).

Como se puede advertir, si en la ciudad la virtualidad ha podido suplir bastante bien las necesidades educativas de los estudiantes, no podemos decir igual de la eficiencia de la misma en los medios rurales, motivada fundamentalmente por no haber acceso a Internet y/o donde acceder a las redes es muy difícil, por no decir imposible.

Allí es donde ha servido -y mucho- el ingenio de los docentes. Algunos, se agruparon y gestionaron ante Movistar o Claro en coordinación con los padres, la colocación de un punto de Internet, recomendando a los estudiantes acercarse con discreción a la I.E. a una hora determinada, modificando la contraseña diariamente. Otros descubrieron la ventaja del WhatsApp y en tanto era posible hacían y hacen una educación virtual casi personalizada o en todo caso realizando un acompañamiento por audio.

Descrito así el servicio educativo virtual, vale preguntarse: ¿Cuál es la calidad de este sistema educativo en la virtualidad? La respuesta es casi obvia. Habría que calificarla como poco eficiente y que esta virtualidad y en estas condiciones, dista mucho de reemplazar a la educación presencial, especialmente en las zonas rurales.

1.3.1.4. La calidad de la educación virtual en la escuela pública y privada.

Otro aspecto que merece considerar en esta descripción es el sistema de la educación virtual en la escuela privada y la escuela pública.

En principio, los estudiantes que tienen acceso a una escuela privada, por lo general proceden de familias que disponen con un mínimo de recursos, tanto que, para aquellos, la economía de la familia no es un problema y pudieron implementar mucho más pronto que la escuela pública, las respuestas al cierre obligado de las escuelas por la emergencia sanitaria y que, dependiendo de muchos factores, entre ellos el interés por evitar una masiva migración de sus usuarios -como sucedió en muchos casos- no solo rebaja sus pensiones de enseñanza, sino que en el corto plazo

le da forma al servicio educativo que en la virtualidad ofrece, haciéndolo conocer a sus usuarios e implementa una estrategia virtual para el servicio que ofrece, que considera equipo docente capacitado en el manejo de plataformas virtuales, textos y material de trabajo virtuales, horarios funcionales (de tiempo corto y muy dinámicos), oportunidades de interacción (participación en la clase) e interrelación con sus compañeros (equipos de trabajo) evaluaciones e informes de avance, contenidos reajustados, entre otros, con lo que la calidad del servicio adquiere una forma muy aceptable entre usuarios, máxime si se vive en confinamiento, y que gracias a la conectividad y el equipamiento del estudiante (dispone de móvil, laptop, tableta o un equipo de mesa, impresoras con conexión inalámbrica, etc.) la escuela en la virtualidad se constituye en un servicio que responde o cumple con las expectativas del usuario. (Vale aclarar que no existe escuela privada en el medio rural)

Con la escuela pública ha sucedido algo diferente, máxime si ésta atiende al 75 % de la población escolar y siendo el único servicio educativo que llega a los medios rurales y sectores marginales de la ciudad a donde la virtualidad adquiere su propia diversidad, respecto a la calidad. No se tiene en números la magnitud de las falencias del servicio educativo en la virtualidad en aquellos sectores de la población, pero si se puede deducir sobre la calidad de ésta si se conoce que muchos miles de estudiantes -como se ha señalado antes- ante la imposibilidad de tener acceso a las clases virtuales el camino fue la deserción del sistema y a quienes no alcanza algunos esfuerzos venidos de la iniciativa privada para reincorporarlos, como también se indica en el apartado anterior.

Asimismo, las noticias son tantas sobre el drama que viven los niños y adolescentes por las carencias en equipos (En la familia solo tienen un móvil para todos los escolares de casa) hogares en donde ni lo conocen las tabletas, menos una laptop y menos acceso a internet. Lo que también falta son los receptores de radio y TV en casa, de modo que muchos niños se ven en la necesidad de salir de casa e ir al vecino con todas las incomodidades que genera esta alternativa. En las Instituciones educativas públicas ubicadas en la ciudad se ha podido implementar los servicios de la educación virtual sin mayores apremios, entendiéndose que a estas escuelas asisten estudiantes de extracción de sectores sociales “C”, “D” o “E”. Sin embargo, en los sectores marginales de la ciudad, el sistema no ha sido eficiente por razones de falta de equipos en la familia y de recursos para poder acceder a Internet,

que lo hay pero que la familia no puede contar con el servicio en casa por falta de recursos (No lo puede pagar)

Todo ello nos lleva a concluir que la calidad de los servicios educativos en la virtualidad tiene muchas carencias por la escuela pública que se acentúan en los medios rurales y en donde solo el ingenio de multitud de docentes, el servicio pudo llegar a los estudiantes, aunque muy mediatizado por supuesto.

El ente rector de la educación en el Perú (MINEDU) en el propósito de tener el control de la situación ha implementado programas de capacitación docente para la virtualidad educativa, proporciona un bono para el móvil de los docentes que desarrollan sus actividades en zonas de menor desarrollo, ha mejorado cada vez el programa “Aprendo en casa”, ha hecho una distribución de tabletas a estudiantes (con algunas deficiencias) y otros.

1.3.1.5. Las dimensiones y la medición de la calidad en los servicios educativos.

Los proveedores de servicios con expectativas de crecer como organización mantienen abierta la disposición a la medición del servicio o producto que oferta, consciente que hacer esto es el primer paso que conduce a la mejora a través de conocer qué tan bien está haciendo lo que hace o lo que oferta (control) o lo que da lo mismo decir si no se mide, no entiendes lo que estás haciendo y si no puedes entender no puedes controlarlo, y, más aún, sino puedes controlarlo no puedes hacer mejoras en lo que haces u ofreces.

Esto aplica también a los que ofertan servicios educativos y sabemos que son muchos, desde que se dio el Decreto Legislativo 882 publicado el 09/11/96, la inversión privada en educación en todos sus niveles, recibió un gran impulso, tanto que en la actualidad atiende a un 25 % de los servicios educativos en el país (INEI 2015). Esta situación abrió la puerta a la iniciativa de muchos ofertantes, algunos de ellos con sentido de responsabilidad y otros solo animados por el afán de lucro, tanto que bastaba tener una vivienda para presentarlo como la infraestructura de la nueva institución educativa y contratar maestros sin la menor calificación y que de paso eran explotados, apoyados en un sistema corrupto que saltaba las normas por un “plato de lentejas”. Recién en los últimos tiempos, cuando crece la competencia, el sistema de la educación privada se interesa por introducir mejoras al servicio que ofrece ante el soporte que ofrecen también las TIC y también se interesa por evaluar resultados,

teniendo en cuenta también otros caracteres de la calidad del servicio que se está ofertando y dejan de vivir a espaldas de la modernidad, preocupándose no poco por saber que opinan sus usuarios de los servicios que están recibiendo.

Desde el MINEDU, la medición de la eficacia del sistema se está haciendo desde los resultados como lo demuestra las ECE que viene aplicándose anualmente desde el 2004, evaluaciones aplicadas a una muestra con algunos criterios definidos y se asume que si mejoran los resultados es que el servicio ha mejorado o viceversa.

En este propósito de medir calidad de servicios ha servido y bastante bien la propuesta de los entendidos de los servicios Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry (2004) que nos indican que se puede identificar la calidad en un servicio a través de 5 dimensiones. Es decir, si el proveedor logra ofrecer un servicio en estas dimensiones, recibirá de vuelta fidelización del usuario o cliente por recibir un servicio de la calidad que no contravienen sus expectativas.

Es obvio que todo usuario de un servicio o adquirente de un bien, lo que espera recibir (Expectativa) es un buen servicio (para él) al más razonable costo. Existen instituciones educativas privadas cuyas pensiones están sobre los S/. 2000.00, este usuario a no dudarlo que también espera recibir un servicio acorde con el costo que paga, como lo hará también aquel para quien la pensión es de bajo costo. Pero en todos los casos el servicio puede ser evaluado en su calidad. Los autores que se indican -como ya se dijo- cinco dimensiones para medir la calidad del servicio vía usuario. Estas son:

Confiabilidad: Esta dimensión te permite como usuario si el servicio que recibes está elaborado con los cuidados necesarios, si tienen personal capacitado y especializado para concretar el servicio, si recibes como usuario lo que te ofrecieron, y si el servicio lo consideras que es concordante con el costo que se tiene que pagar.

Capacidad de respuesta: Se relaciona con la rapidez e inmediatez o la diligencia que tiene el servicio que recibe el usuario. Como se advierte, la capacidad de respuesta indica la percepción sobre la disposición y voluntad para ayudar al usuario, además de que si cuenta con los procedimientos que permitan solucionar sus problemas y sus quejas.

Seguridad: Esta dimensión está referida a la credibilidad, la confianza, el profesionalismo y la amabilidad o cortesía que proporcionan los colaboradores de la institución, es decir, si se percibe que en los colaboradores (Docentes, tutores, auxiliares, directivos) poseen los conocimientos que les permitan asistir al usuario y poder ganar su confianza y credibilidad.

Empatía: Teniendo en cuenta que la empatía por definición significa capacidad de ponerse en el lugar del otro o del usuario, en este caso, Atendiendo a ello esta dimensión significaría qué tan personalizada está la atención que recibe el usuario y que tan adecuada a las necesidades de éste.

Elementos tangibles: Esta dimensión está referida a la calidad en la apariencia de las instalaciones físicas en donde y desde donde se proporciona el servicio, de los equipos y en el caso de la educación virtual se refiere al aspecto del personal, a los sistemas de comunicación entre otros.

1.3.1.6. Características de la calidad de la educación virtual.

Sin olvidar que la educación virtual es la educación en la que docentes y estudiantes tienen un encuentro virtual mediado por diversas tecnologías de telecomunicaciones, redes electrónicas y multimedia, muy distinta a la educación presencial, teniendo sus propias características que difieren mucho con las de la educación presencial.

Entre algunas de esas características se mencionan a continuación:

El rol del docente.

El Docente se constituye en el guía, en el tutor del estudiante en el que atiende inquietudes y resuelve preguntas de éste utilizando el chat, el email, WhatsApp, los foros, realimenta, entrega información (materiales diversos imprimibles, vídeos y otros) y recibe evidencias y puede evaluar competencias al tiempo que motiva las actitudes autodidácticas en los estudiantes y estos pueden hacer más productivos sus aprendizajes al diversificarse delante de él, las fuentes del conocimiento echando mano de las TICs, tanto que viene instalándose un modelo de clase invertida que promueve el aprendizaje autónomo y fomenta la formación de una personalidad más independiente en el estudiante.

El estudiante.

Sin pretender considerar que el estudiante tiene una pasividad en la clase presencial, en la clase virtual el abanico de posibilidades se extiende frente al estudiante el que puede convertirse en un sujeto más autónomo y activo obligado porque en sus aprendizajes no estará el docente -que de paso- en muchos casos su sola presencia crea dependencia en el estudiante, pudiendo aportar con el conocimiento adquirido en sus propias investigaciones en la web por su participación en las actividades interactivas.

Tiempo y espacio.

La educación virtual es asíncrona, sin dejar de ser sincrónica (Desarrollo de actividades en vivo). Es decir, esta educación virtual permite que más de una cosa se sucede al mismo tiempo, o que múltiples cosas que están relacionadas, ocurran sin esperar a que la previa se haya completado, siendo una de sus ventajas porque fortalece la autonomía del estudiante, el que puede reutilizar la información las veces que desee y que, al descargar, inclusive, pueda utilizar la información sin necesidad del Internet. En todo ello, el tiempo se vuelve funcional y los horarios se tornan relativos, y, de la misma manera, el espacio se torna en Ciberespacio (Del inglés cyberspace) es decir en un entorno artificial o realidad virtual mediado y desarrollado por herramientas informáticas. Un espacio así reemplaza con mucha ventaja al espacio físico (Locales y equipos) que de paso encarece el servicio. Los gestores debieran considerar lo dicho y reorientar el uso de los recursos para fortalecer y multiplicar las posibilidades de la educación virtual.

Material.

Las TICs ya representaba una potente herramienta de apoyo en los procesos de aprendizaje en la presencialidad y ya eran utilizados con mucha frecuencia (grabaciones sonoras y de imágenes, correo electrónico, foros de discusión, etc.), sin embargo, cuando se acentuó las necesidades educativas con la pandemia, la digitalización de contenidos escolares, se tornan en una alternativa irremplazable con la utilización de diversidad de plataformas en línea para la gestión de contenidos académicos y se convierten a la vez en trasmisores del conocimiento, llegando para quedarse plataformas como Google Meet, Google Classroom, además del WhatsApp, el Zoom y otras recursos digitales en los que se apoyan los docentes y estudiantes para el mejor logro de los aprendizajes.

Métodos de enseñanza.

Los métodos con la virtualidad pasan de la uniformidad a la diversidad. La variedad de los métodos o herramientas didácticas llegan también para hacer la diferencia en la modalidad virtual, ampliando las posibilidades metodológicas con las TICs.

Muchos docentes sin saberlo, están utilizando el también ya conocido B-Learnig, que combina el método asincrónico y sincrónico, es decir aquel que en un momento el emisor y el receptor del mensaje en el proceso de comunicación operan en el mismo marco temporal y aquel por el cual se transmite mensajes sin necesidad de coincidir entre el emisor y receptor en la interacción instantánea y que utiliza Email, foros de discusión, dominios web, textos, gráficos animados, audio, presentaciones interactivas, video, etc.

1.3.2. La satisfacción del usuario de la educación virtual.

1.3.2.1. Definición de satisfacción del cliente

Se trata de un concepto que ya cobraba mucho interés en los ofertantes de productos o servicios desde las primeras décadas del Siglo XX y también en la preferencia de los estudiosos del mercadeo y del cómo se comportan los consumidores de los productos o servicios. En ese contexto de cosas también está el de satisfacción. La satisfacción del cliente es una variable de gran importancia para la organización que ofrece productos no tangibles, pues se puede asegurar que aquel cliente o usuario satisfecho es el mejor recurso del marketing o difusión de las bondades de lo que se ofrece en los mercados de bienes o servicios.

Etimológicamente el término satisfacción, proviene del latín y significa **bastante** (satis) **hacer** (facere) (Oliver, 1997) citado en (Moliner, 2003); es decir, que está asociado con el sentimiento de “estar saciado”. Allí hay un indicador de lo que significa satisfacción, vale decir, “el cumplimiento o una superación de los efectos deseados por el cliente” en palabras del autor.

En el Diccionario de la RAE se puede leer una definición sencilla y bastante esclarecedora de la satisfacción. Se refiere a la satisfacción como “el sentimiento de bienestar que se siente al satisfacer una necesidad o un deseo” que significa lo mismo que compensar una exigencia, saciar un apetito. Como se puede advertir las coincidencias de ambas propuestas.

Un poco más adelante el mismo autor señala que la satisfacción del cliente o usuario se puede definir como “el sentimiento o la actitud del cliente o el usuario hacia un producto o bien o un servicio prestado por una empresa o una institución”. Ese sentimiento aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente o el receptor del servicio se han cumplido (Oliver 1980). Otros consideran que la satisfacción del usuario o cliente es un estado vivido o experimentado por el receptor de un servicio o de un bien como respuesta de una mínima intención por evaluar lo que recibe (Westbrook, 1987)

Para muchos autores la satisfacción del cliente o usuario con un servicio es vista como la percepción que este tiene del cabal o justo cumplimiento de todos los elementos importantes de lo ofertado y la concreción del servicio (Parazuraman, Zeithaml, & Berry, 1985; Smith & Albaum, 2010; Sultana & Rana, 2010)

Aquel “cumplimiento de las expectativas o lo que el usuario espera” de hecho que puede ser percibido por el cliente, quien casi siempre manifiesta de alguna manera su conformidad o disconformidad con lo que se le ofrecía con lo que recibe ya sea en el producto o el servicio. Esto indicaría que la satisfacción es un factor medible, lo que significa que se puede calcular la diferencia entre lo ofrecido y lo recibido, entendiéndose que, si el adquirente de un servicio percibe que lo ofrecido resulta menor que lo adquirido, la satisfacción será negativa y viceversa.

1.3.2.2. La satisfacción del usuario de los servicios educativos.

La Ley 20844 (Ley general de Educación) señala que la educación es un derecho prioritario de la persona y de la sociedad y “el estado garantiza el ejercicio de este derecho y de recibir una educación integral y de calidad” (Art. 3°) que le garantice al usuario un nivel óptimo de formación que le permita a toda persona enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida (Art. 13°). Asimismo, la misma Ley en su Art. 5° establece entre otros, la libertad de enseñanza y concede a los padres de familia el derecho de elegir las instituciones en que sus hijos sean educados, de acuerdo con sus convicciones y creencias. (Ley 28044 2003).

En síntesis, la Ley concede a toda persona el acceso a una “educación integral y de calidad” que le permita alcanzar un grado óptimo de formación además de otorgarle al padre de familia, el derecho a elegir la institución que él crea que es la

mejor para educar a sus hijos. Estas disposiciones hacen alusión a una educación de calidad, sin embargo, nos consta que entre “el ofrecimiento” y la concreción del servicio existe en algunos casos una brecha abismal. Seguro que esto vale cuando se refiere a una educación que se recibe en los COAR, o al Colegio Mayor “Presidente del Perú”, instituciones a las que acceder no es para todos, de modo que aquella calidad, libre elección de colegio y de un servicio que ofrece una óptima formación, para las grandes mayorías es solo discurso.

En ese contexto de cosas y de una educación en medio de una emergencia sanitaria en que se recurre a la educación virtual, la calidad del servicio disminuye como disminuye también la satisfacción de los estudiantes y padres de familia y es que hay procesos y algunas actividades que no son posibles en la virtualidad por ahora (actividades de laboratorio de física, química, anatomía), inclusive los foros, el debate abierto se realizan limitadamente por las propias carencias de las plataformas como el Zoom que está limitado por el tiempo al no recurrirse al Google Meet o el Telegram que son plataformas que admiten ilimitadamente tiempo y acceso o participación.

En todo ello, existen usuarios medianamente satisfechos, aunque no completamente satisfechos (Nos referimos al servicio que se recibe en algunos colegios privados y públicos) pero en la enorme mayoría de estudiantes el grado de satisfacción es poco o simplemente “no hay satisfacción” por los servicios que recibe el usuario, y, es que ya se ha caracterizado al servicio educativo en la virtualidad y no sería lógico pensar que alguien está satisfecho si el servicio que está en un proceso de construcción. ¿Cómo estaría satisfecho con la educación que reciben sus niños, aquel padre o madre cuyos hijos que tienen que salir de casa en medio de un clima inclemente en busca de señal para poder tener acceso muy parcial a su clase?

1.3.2.3. Las dimensiones de la satisfacción del usuario

Valor percibido. Debemos entender esta dimensión de la satisfacción del usuario o cliente como la evaluación que hace el cliente o usuario del producto o el servicio que recibe en relación con el costo que irroga recibirlo. Pero también debemos entenderlo como la percepción valorativa que el adquiriente hace de la calidad del servicio (Kotler 2009, Doods, Monroe y Grewal, 1994; Gale, 1994).

Expectativas del cliente. Las expectativas son las posibilidades razonables que los clientes o usuarios tienen por conseguir algo, para cubrir sus necesidades personales o experiencias del servicio (Kotler (2009), citado por Alarcón, (2017)). En algunos casos también refieren a la esperanza, pero ésta -por lo general- no se funda en algo razonable.

Conformidad del cliente. Por lo general después de recibido el servicio o adquirido un producto, el cliente acaba aprobando el servicio o el producto que adquiere y experimenta que las expectativas que tenía han sido superadas o satisfecho un deseo (Kotler, 2009) citado por Alarcón, (2017)

1.3.2.4. Características de la satisfacción del cliente o usuario

En forma general, se pueden identificar algunas características de la satisfacción del cliente o usuario de un servicio. Vemos:

La satisfacción es un sentir y una percepción del usuario o cliente respecto al producto o servicio y no de quien lo oferta. Es el cliente o usuario el que percibe la diligencia con que es atendido o de la intervención inteligente del ofertante frente al surgimiento de un conflicto o problema en la transacción.

La satisfacción es una consecuencia de lo que el cliente obtiene del producto o servicio, vale decir, si el producto resolvió la necesidad del cliente o usuario. Si satisfizo o resolvió la necesidad, es obvio que genere en el cliente o usuario un sentimiento de satisfacción o viceversa, lo que pone en claro que lo que determina la satisfacción es el punto de vista del cliente, no de la empresa ni de la realidad y como se puede apreciar se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio

Este sentir puede verse afectado por personas que influyan directamente en el cliente, lo que suele suceder con el trabajo de los “influencer” o de aquellas personas que van de casa en casa ofreciendo un producto servicio

La satisfacción también depende mucho del estado de ánimo en el que estaba el cliente cuando adquirió este producto o servicio.

No para pocos la satisfacción del cliente siempre ha sido considerada como la clave del éxito de los intercambios.

1.3.2.5. Los niveles de la satisfacción del cliente o usuario.

La experiencia indica que siendo la satisfacción un sentimiento o una actitud, ésta debe variar de un cliente a otro, según cómo influya muchos factores internos y externos en el adquiriente del bien material o del servicio que este recibe. Nos explicamos entonces la razón de las múltiples opciones para medir el o los niveles de satisfacción en los clientes o usuarios. Por ejemplo, se tiene en cuenta la fidelización, las quejas y las reclamaciones, las entrevistas de salida, las felicitaciones, la vinculación con la empresa u organización que oferta el servicio, los informes de satisfacción, el tipo de actividad, el tipo de clientes, los nuevos clientes por recomendación y lo más conocido y más fácil de realizar como las encuestas de satisfacción. Lo cierto es que conocer la satisfacción del cliente o el usuario es algo que debe tener en cuenta todo aquel que tiene un sistema de gestión de calidad de su empresa, aunque no se haya encontrado la fórmula ideal de hacer una evaluación lo más objetiva de la satisfacción de sus clientes o usuarios. Bueno ni siquiera ISO 9001 en su versión 2015 establece un método concreto para medir esta variable, tanto que inclusive deja a elección de cada organización para que emplee la forma que mejor se adapte a sus necesidades, máxime si se tiene en cuenta que la mejor publicidad es la que hacen los clientes satisfechos.

No importando la objetividad o valía del método, es importante tener un referente respecto a la satisfacción del cliente o usuario que pudiera servir para tomar decisiones sobre mejoras de la calidad del producto o servicio que se ofrece. En ese sentido, lo mínimo que podemos conseguir del cliente y no importando el método, es conocer qué tan satisfecho o insatisfecho está con lo que recibe al adquirir un producto sea bien material o servicio (Kotler y Armstrong 2003)

De ese modo, la percepción o el sentimiento que le genera el bien adquirido o servicio recibido, el cliente o usuario puede experimentar uno de estos tres niveles, que los mismos autores señalan que se manifiesta en los siguientes niveles:

Insatisfacción: Se produce cuando existe discrepancias notorias entre el desempeño percibido del producto y lo que el cliente esperaba del mismo o lo que da lo mismo con las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se da cuando existen coincidencias entre el desempeño percibido del producto (servicio) y las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido va mucho más allá de lo que el cliente esperaba del producto o servicio.

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad educativa virtual y satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” La Victoria, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Justificación Teórica

La teoría sobre las dos variables del estudio es frondosa y muchos autores se han ocupado de ellas y la contribución se ha concretado en una sustantiva mejora en el manejo de temas como la calidad de los servicios y qué tanto los usuarios se han tornado cada vez mucho más exigentes con las ofertas. Sin embargo, el presente, trata de la calidad educativa virtual, pero en tiempo de pandemia y de la misma manera qué tan conforme está el usuario de este servicio que en medio de la coyuntura no tiene opciones a elegir. Respecto a estas variables condicionadas por la especial coyuntura no hay mucha literatura específica, de modo que mucho de lo que se reporta es el fruto de vivir la problemática que afectó a todo y en tan corto tiempo que sin duda también dio origen a explicaciones nuevas sobre la experiencia nueva también, que la población vive y que se tomó como referentes sobre el advenimiento de las nuevas formas de responder a las exigencias de la nueva realidad educativa.

Justificación Práctica.

El presente fue motivado por la experiencia personal de ser un estudiante en la virtualidad. De modo que el Proyecto aborda un problema práctico, real y no dudamos que servirá a la Institución en la que se realizará el estudio y a otras instituciones que también están viviendo las mismas circunstancias y que los resultados servirán para adoptar decisiones que se orienten a la mejora de los servicios de la educación virtual.

Justificación Metodológica

El proyecto adoptará los pasos del método científico cuyo recojo de la información se hará utilizando las redes sociales a través de las cuales se hará llegar a cada estudiante del nivel secundario de los grados cuarto y quinto los instrumentos

para evaluar las dos variables. Por un lado, la calidad del servicio educativo virtual como también sobre la satisfacción del usuario (El mismo estudiante), con la indicación que los cuestionarios deberán ser desarrollados con el acompañamiento de uno de los padres. En este caso la selección de la muestra será hara con un criterio arbitrario que incluye a todos los estudiantes de los grados que se indican. Asimismo, el procesamiento de los datos se hara con el uso del SPSS en su versión 25.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis General

H₁ Existe una relación positiva de intensidad moderada entre la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.

1.6.2. Hipótesis específicas

HE₁ Existe una relación positiva moderada entre la dimensión tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.

HE₂ Existe una relación positiva moderada entre la dimensión fidelidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.

HE₃ Existe una relación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.

HE₄ Existe una relación positiva moderada entre la dimensión seguridad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.

HE₅ Existe una relación positiva moderada entre la dimensión empatía de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021

1.7.2. Objetivos específicos.

OE₁ Identificar las características actuales de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.

OE₂ Determinar el nivel de relación entre la dimensión tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.

OE₃ Determinar el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.

OE₄ Determinar el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.

OE₅ Determinar el nivel de relación entre la dimensión seguridad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021

OE₆ Determinar el nivel de relación entre la dimensión empatía de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Esta investigación es básica en su modo descriptivo-correlacional no experimental, con enfoque cuantitativo. Es básica porque el estudio no tiene una finalidad práctica inmediata, más bien el propósito es aportar al conocimiento de la naturaleza o de la realidad en sus principios elementales y constituye la base para realizar o encontrar innovaciones tecnológicas que resuelvan problemas concretos.

Aclarando, se trata de una investigación descriptiva porque está orientada al acopio de información sobre características de la población sujeta del estudio, siempre respondiendo al “qué”, “cuál”, “cuáles”, “dónde”, “cuándo” o “cómo” es el comportamiento de las variables según la percepción que los encuestados u observadores tienen de los aspectos de interés de la investigación. En este caso, la investigación descriptiva aporta con la caracterización de la calidad del servicio de la educación virtual y la satisfacción de los usuarios de dicho servicio, información que se debe recoger de la población (Estudiantes del cuarto y quinto grado de educación secundaria de la I. E. “El Peregrino”) en un momento dado y a la vez dándole el carácter transversal a la investigación (Hernández, Fernández y Baptista 2003), constituyendo el elemento base para determinar la correlación, el objetivo fundamental de este estudio.

Y justamente es una investigación correlacional, porque mide la relación entre las dos variables de interés del estudio y determina el grado de esa relación (Calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario) en una sola muestra de sujetos (Cuarto y Quinto Grados de educación secundaria) no sin antes hacer esa medición independiente de cada una de las variables. Como se puede advertir la investigación correlacional tiene implícitamente el propósito de predecir cómo se relacionan naturalmente las variables en un contexto real, cuidando de no alterar o asignarles causalidad (Hernández et al 2010)

Asimismo, hacemos referencia que se trata de una investigación que se realiza en el marco de un enfoque cuantitativo porque la investigación cuantitativa, tiene por objetivo determinar la relación -dentro de una misma muestra- entre una variable y otra.

El diseño que adopta el estudio, vale decir el plan o estrategia concebida para recoger la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema es el diseño no experimental, es decir, aquel en el que no se produce manipulación deliberada o intencional de las variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, et al 2010).

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

La población, llamado también universo, es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. (Pineda et al 1994) y que en este caso está compuesta por los estudiantes de nivel secundario de la Institución Educativa “El Peregrino” del distrito de La Victoria-Chiclayo, constituida por 145 estudiantes del nivel secundario y que se presenta a continuación:

Tabla 1 :

Población de Cuarto y Quinto Grado de Secundaria

GRADO	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
PRIMERO	16	28	44
SEGUNDO	8	14	22
TERCERO	19	12	31
CUARTO	20	12	32
QUINTO	8	8	16
TOTAL	71	74	145

Nota: Nómina de matrícula 2021.

Nota: La tabla 1 contiene la población escolar de nivel secundario de la I. E. “El Peregrino” del distrito de La Victoria y según la cual se advierte que está conformada por 71 hombres y 74 mujeres, distribuidas en 5 grados y haciendo un total de 145 estudiantes.

2.2.2. Muestra

La muestra es un subconjunto o parte representativa de la población objetivo de la investigación, extraída de esta y con la cual se realizará la investigación. Existen procedimientos para seleccionar una muestra como a través de fórmulas y en algunos casos por elección arbitraria del investigador y en cuyo caso adopta la característica

de no probalística. En este caso, la elección de la muestra responde a criterio del responsable de la investigación, habiéndose optado por elegir a 48 estudiantes de Cuarto y Quinto Grados de Educación Secundaria, asumiendo que son los que mejor pueden apreciar las características de las variables de estudio. También lo presentamos a continuación:

Tabla 2 :

Muestra de la Población por grado y sexo

GRADO	SEXO		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
CUARTO	20	12	32
QUINTO	8	8	16
TOTAL	28	20	48

Nota: Nómina de matrícula 2021

La tabla 2 presenta la muestra del estudio la misma que está constituida por estudiantes del Cuarto y Quinto Grados de educación secundaria, de la cual 28 son hombres y 20 mujeres, haciendo un total de 48.

Tabla 3 :
Variables y su operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas/Instrumentos
V1 Calidad de la educación virtual. Definición conceptual Es el grado en el que la educación virtual satisface a los clientes al cubrir de manera consistente sus necesidades, deseos y expectativas Lovelock y Wirtz (2015) Definición Operacional Cualidad de un servicio o producto que corresponde a las necesidades del usuario o adquirente expresado en un rango de datos numéricos.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Modernidad en infraestructura y equipos • Presentación de materiales atractivos • Plataformas virtuales funcionales • Tiempos/horarios 	Técnica: Encuesta por WhatsApp. Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con promesas hechas al usuario • Muestran sincero interés al dar apoyo • Los desempeños evidencian una mejora sostenida • El servicio es oportuno • Se percibe que están capacitados 	(Escala tipo Likert) Elementos tangibles Ítems: 1 – 4
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidan el flujo de la información • Se percibe voluntad de ayuda • Resuelven peticiones con rapidez • Atención Psicológica pertinente y oportuna 	Confiabilidad: Ítems: 5 – 9 Capacidad de respuesta.
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • La institución infunde confianza • No hay preferencia • Equidad y cortesía en la atención • Servicio producto de buena organización • La Información es suficiente y clara 	Ítems: 10 – 13 Seguridad Ítems: 14 – 18
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer conocer avances del estudiante • No importan horarios para atender • Atención personalizada • Evidencia disposición para la ayuda al estudiante. 	Empatía Ítems: 19 – 22
V2 Satisfacción del usuario Definición conceptual Sentimiento del usuario que aparece cuando las necesidades o expectativas se han cumplido (Oliver 1980) Definición operacional Grado de cumplimiento de las necesidades del usuario por el servicio recibido	Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Relación costo-beneficio aceptable • Conoces que el servicio es distinto al de otras Instituciones • El servicio tiene características propias • El equipo docente está especializado 	Técnica: Encuesta por Whatsapp. Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL (Escala tipo Likert) Valor percibido: Ítems: 23-26
Expectativas del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacen tus necesidades académicas • Comparación expectativa-atributo del servicio 	Expectativas del cliente. Ítems: 27-28	
Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición para continuar en tu institución • Coherente con lo que esperabas del servicio 	Conformidad Ítems: 29-30	

Nota: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Son las herramientas y procedimientos que permiten concretar los métodos, vale decir, los procesos en la investigación en el propósito de obtener datos sobre un tema o variable específica que, analizados, permitan responder al problema planteado, bajo un enfoque cualitativo, cuantitativo o una combinación de ambos, a lo largo del proceso investigativo (Ander.Egg 1995)

Las técnicas son muy variadas, pero en este caso se utilizó la encuesta que es conocida como un método de investigación y recopilación de datos, que se utiliza para obtener información de personas sobre diversos temas, que como en este caso se utilizará para recoger información sobre las variables de estudio: Calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario. Por lo general se concreta a través de la utilización de cuestionarios que adoptan también variadas formas, respondiendo siempre a los objetivos de la investigación

2.4.2. Los Instrumentos

En este trabajo se utilizará como instrumento el Cuestionario SERVQUAL (Del inglés: SERVICE QUALITY), que ha sido elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1985, cuyo objetivo -en este caso- es recoger información de la muestra sobre la calidad de servicio ofrecido por la educación virtual y la satisfacción del usuario. El instrumento es un cuestionario adaptado con una escala tipo Likert que permita calificar el estado percibido de las variables del estudio en sus dimensiones. En la calidad educativa virtual cinco dimensiones: Aspectos Tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y Valor percibido, Expectativas del cliente y conformidad en la variable satisfacción de usuario. El instrumento es un cuestionario de respuesta múltiple que consta de 30 ítems, de los cuales 22 evalúan la calidad del servicio y 8 la satisfacción del cliente o usuario.

2.4.3. La Validez y confiabilidad del instrumento.

La validez de un instrumento hace referencia al proceso de evaluar cada pregunta de la encuesta para asegurar su confiabilidad. En este caso además de someter el instrumento a una validación a través de expertos también evaluamos la consistencia interna aplicando la prueba Alfa de Cronbach. El Instrumento fue sometido a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, siendo el resultado igual a

0.941 que según el baremo correspondiente el instrumento tiene una confiabilidad MUY FUERTE.

Tabla 4 :

Estadística de fiabilidad: Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	30

Nota: Elaboración propia (SPSS 25)

Nota: La tabla 4 presenta el resultado de la prueba de fiabilidad del instrumento, determinada por el procedimiento de Alfa de Cronbach, según la que se puede observar que el Coeficiente de fiabilidad es de 0,942, indicador de una confiabilidad MUY FUERTE.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Analizar los datos en una investigación, generalmente es un proceso de común uso por los que investigan y se hace para reducir los datos a una historia e interpretarlos con el fin de obtener información. En este proceso, una gran cantidad de datos son reducidos en pequeños fragmentos para encontrarles sentido, lo que se realiza recurriendo a varios procedimientos como el de organizarlos, integrarlos, categorizarlos de modo que se pueda vincular entre sí con facilidad, a lo que ayudará la cuantificación de los mismos.

Sirvió mucho a este propósito el uso del SPSS en su versión 25 que permitió representar los datos, ilustrarlos mediante imágenes, tablas y gráficos, y evaluar las tendencias estadísticas a fin de obtener conclusiones significativas.

2.6. Aspectos éticos

Este Proyecto se ha elaborado y se ejecutará en el marco del irrestricto respeto a la persona humana. Por ello, al tomar la decisión de abordar la problemática de la calidad de la educación virtual y la satisfacción del usuario se hicieron todas las

coordinaciones con los responsables de la institución a través de quienes se informó de los propósitos del estudio y obtenido el consentimiento o la autorización del caso.

Se asumió el compromiso ante la Dirección de la Institución de no dañar a las personas (estudiantes) y más bien maximizar el beneficio para la institución y para los usuarios.

Se tiene el compromiso que los datos solo servirán al propósito de la investigación y se asegura y protege la confidencialidad de los mismos

Se asume el compromiso con la verdad, vale decir que no debe falsear los datos que pudieran responder a los intereses personales del investigador.

2.7. Criterios de rigor científico.

Entre los criterios de rigor científico que se están considerando en la elaboración y ejecución de este estudio, indicamos:

- La investigación debe ceñirse a la estructura propuesta por la Universidad y que obedece a la secuencia del método científico, asegurándose la coherencia interna de la investigación.
- Otro aspecto que importa mucho es la credibilidad de la investigación fundada en argumentos fiables que pueden ser demostrados en los resultados de la investigación.
- Al realizar esta investigación somos conscientes que sus resultados no pueden ser transferibles o aplicados a otros contextos, vale decir que reconocemos las limitaciones de su validez externa o generalización.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de los resultados

En esta sección se reporta los resultados de la investigación, cuya presentación tiene dos partes que responden a la naturaleza de los objetivos: Verificación del cumplimiento del objetivo específico 1 (OE1) y la contrastación de las hipótesis tanto general (1) como específicas (5)

3.1.1. Resultados sobre características de las variables del estudio.

Estadística Descriptiva

En atención al objetivo específico 1 que propone: Identificar las características actuales de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021, se presentan los resultados:

Tabla 5 :

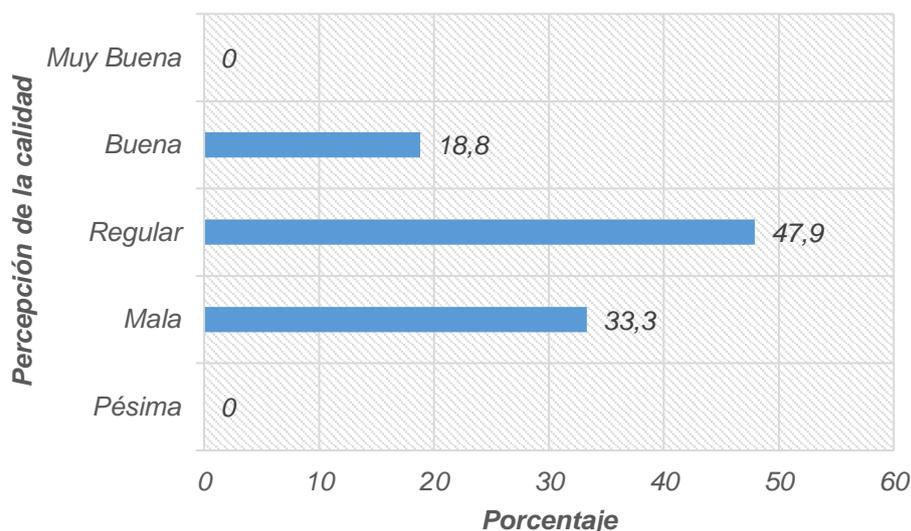
Tabla de frecuencias de la Calidad Educativa Virtual

Percepción	F	%
Pésima	0	0
Mala	16	33,3
Regular	23	47,9
Buena	9	18,8
Muy buena	0	0
Total	48	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 1:

Resultado de la medición de Calidad de la Educación Virtual



Nota: La tabla 5 y la Figura 1, elaboradas a partir de los resultados de la administración del instrumento y orientado a determinar características vigentes de la calidad educativa virtual, se advierte que el encuestado considera, en un 18.8 % que

la calidad es buena, que un 47.9 % asume que es regular y un 33.3 % considera que es mala.

Tabla 6 :

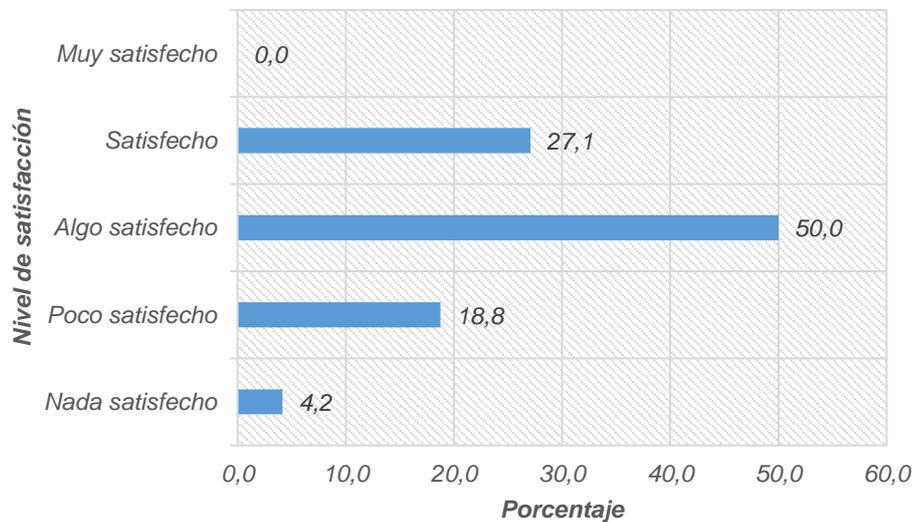
Tabla de frecuencias de la satisfacción del usuario

Nivel de satisfacción	f	%
Nada satisfecho	2	4,2
Poco satisfecho	9	18,8
Algo satisfecho	24	50,0
Satisfecho	13	27,1
Muy satisfecho	0	0
Total	48	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 2:

Resultado de la medición de Satisfacción del usuario



Nota: La Tabla 6 y la Figura 2 se elaboraron a partir de los resultados de la medición de la Satisfacción del usuario, advirtiéndose en ellas que los encuestados piensan que la calidad de la educación virtual que recibe no lo tiene Nada Satisfecho en un 4.2 %, Poco satisfecho en un 18.8 %, Algo satisfecho en un 50 % y Satisfecho en un 27.1 %, primando, como se puede observar el criterio Algo satisfecho.

3.1.2. Contrastación de las hipótesis

Estadística Inferencial

En el propósito de guiar hacia una mejor comprensión de la presentación de los resultados, análisis y contrastación de las hipótesis hacemos referencia al procedimiento, indicando que se utiliza el paquete estadístico SPSS 25 cuyo objeto es establecer si la variable Calidad educativa virtual y sus dimensiones, se relacionan con la Satisfacción del cliente o usuario. Para los efectos seguimos los pasos siguientes:

Primero se determina la procedencia de la normalidad de los datos habidos de la aplicación de los instrumentos, según cuyos resultados, si el valor de la significancia es menor a 0,05 me indicaría que los valores no proceden de una distribución normal y por el contrario si el valor de significancia es mayor a 0.05 indicaría que los datos proceden de una distribución normal.

A la vez, el mismo cuadro de diálogo permite elegir el tipo de Prueba de Hipótesis a utilizar: Si los datos no proceden de una distribución normal debo aplicar una prueba no paramétrica como la Prueba Rho de Spearman y si los datos proceden de una distribución normal se aplicaría una de las siguientes pruebas: R B de Kendal o Chi Cuadrado de Pearson.

Otro aspecto a tener en cuenta es el tamaño o número de elementos de la muestra a fin de hacer la siguiente elección: Si los datos tienen un número mayor a 50 se elige los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, y cuando es menor a 50 se elige la prueba de Shapiro Wilk. En este caso tenemos en cuenta los resultados de la primera ya que los datos son 48, debiendo aplicarse la Prueba Rho de Spearman.

Finalmente, a fin de interpretar los resultados y como quiera que el valor del Coeficiente de Correlación tiene una escala que varía de 0 a +1 y de 0 a -1, presentamos la escala a continuación:

Tabla 7 :

Escala de estimación del Coeficiente de Correlación (r) = Rho de Spearman.

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

Nota: La tabla 7 permite presentar la escala de estimación del Coeficiente de Correlación de Spearman, que como se observa, este va de 0 a ± 1 siendo 0 el indicador de un relación nula o ausencia de relación entre las variables que se estudian, 1 indica la correlación positiva perfecta y -1 la correlación negativa perfecta

3.1.2.1. Prueba de la hipótesis general

Prueba de Normalidad.

La elección de la prueba de las hipótesis exige aplicar primero una prueba de normalidad de los datos, lo que demanda del seguimiento de ciertos pasos que lo resumimos a continuación:

Hipótesis Estadísticas para la prueba de normalidad de los datos

H1: Los datos procesados sobre Calidad educativa virtual y la satisfacción del estudiante o usuario proceden de una distribución normal.

H0: Los datos procesados sobre Calidad educativa virtual y la satisfacción del estudiante o usuario no proceden de una distribución normal.

Tabla 8 :

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad educativa virtual	,248	48	,000	,802	48	,000
Satisfacción del usuario	,241	48	,000	,838	48	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia (SPSS 26)

Nota: La Tabla 8 muestra los resultados de la aplicación de la prueba de normalidad, de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro -Wilk. Habiendo elegido la segunda por el número de datos de la muestra (48), se advierte que el valor de significancia en la prueba indica que es igual a 0.000, vale decir menor a 0.05 propuesto por el investigador que de acuerdo al protocolo indicaría que los datos no proceden de una distribución normal y por lo tanto la prueba de hipótesis a elegir será una prueba no paramétrica y que en este caso es la **Prueba Rho de Spearman**. El número de datos es menor a 50.

Prueba de la Hipótesis General

La aplicación de la prueba de hipótesis en este caso exige la formulación de hipótesis estadísticas que permitan tomar decisiones:

H1: Existe una correlación positiva de intensidad moderada entre las variables Calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario

H0: No existe una correlación positiva de intensidad moderada entre las variables Calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario.

Tabla 9 :

Prueba de Correlación: Calidad educativa virtual/Satisfacción del usuario

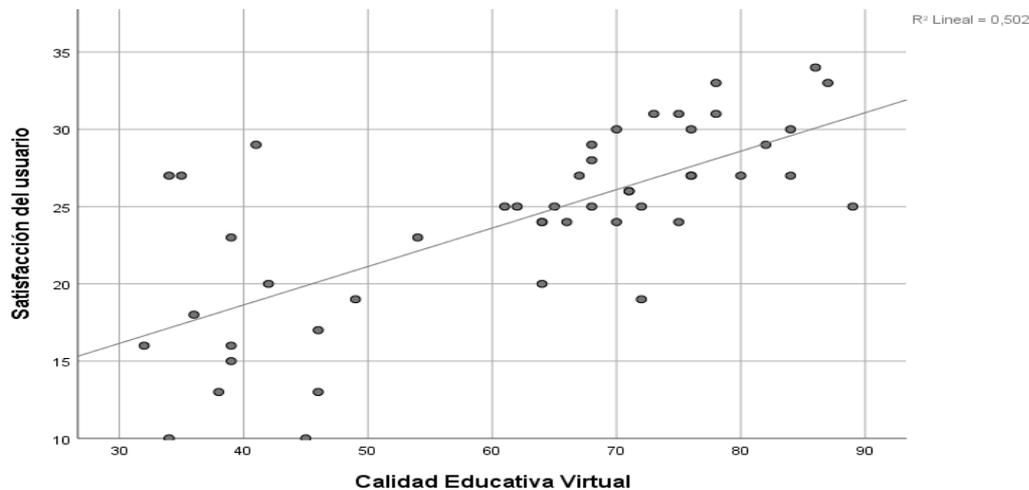
		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearma	Calidad	Coeficiente de correlación	,642
	educativa	Sig. (bilateral)	,000**
	virtual	N	48

** p-valor es menor al 0,05

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Figura 3:

Regresión Lineal: Calidad Educativa Virtual/Satisfacción del usuario



Nota: La tabla 9 y la Figura 3 presentan los resultados de la contrastación de la hipótesis general y según el cual el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman adquiere un valor 0,642, que según el baremo de estimación de la correlación del mismo autor (Tabla 7), se considera que existe una correlación positiva (Figura 3) de intensidad moderada, corroborado por el nivel de significancia que es menor a 0,05 (0,000), lo que ratifica la correlación entre las variables. Por lo tanto aceptamos la hipótesis alternativa (Ha) y rechazamos la hipótesis nula (Ho), concluyendo que:

Existe una correlación positiva moderada entre la Calidad educativa virtual y el nivel de satisfacción del usuario en la IEP “El Peregrino” de La Victoria-Chiclayo.

3.1.2.2. Prueba de las Hipótesis Específicas

Prueba de la Hipótesis específica 1 (HE1)

Dimensión: Aspectos Tangibles de la calidad educativa virtual/Satisfacción del estudiante

Hipótesis estadísticas

H1: Existe una relación positiva de intensidad moderada entre la dimensión Elementos Tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario.

H0: No existe una relación positiva de intensidad moderada entre la dimensión Elementos Tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario.

Tabla 10 :

Prueba de Correlación: Elementos Tangibles/Satisfacción del usuario

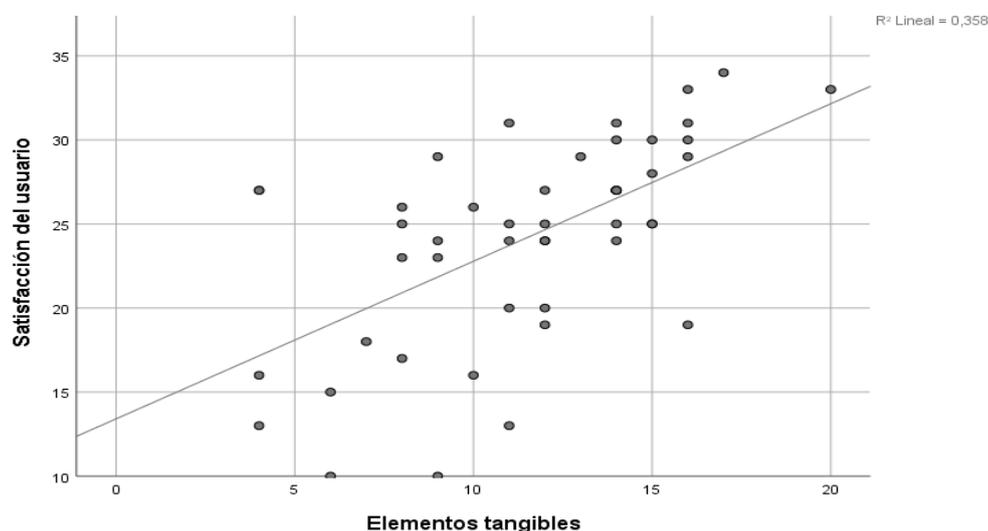
		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Elementos	Coefficiente de correlación	,540
	Tangibles	Sig. (bilateral)	,000**
		N	48

** p-valor es menor al 0,05

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Figura 4:

Regresión Lineal: Elementos Tangibles/ Satisfacción del usuario



Nota: La Tabla 10 nos muestra que, entre los Elementos Tangibles de la Calidad Educativa Virtual y la Satisfacción del Usuario existe una correlación. Así lo indica el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,540 que según el baremo de estimación de la correlación del mismo autor (Tabla 7), se considera que existe una correlación positiva (Figura 4) de intensidad moderada, corroborado por el nivel de significancia de 0,000, menor a 0,05, lo que ratifica la correlación entre las variables. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa (Ha) concluyendo que:

Existe una relación positiva de intensidad moderada entre la dimensión elementos tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario.

Prueba de la Hipótesis Específica 2

Dimensión: Fiabilidad de la Calidad educativa virtual/Satisfacción del usuario.

Formulación de las hipótesis estadísticas

H1: Existe una relación positiva de intensidad moderada entre la dimensión Fiabilidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario.

H0: No existe una relación positiva de intensidad moderada entre la dimensión Fiabilidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario

Tabla 11 :

Prueba de Correlación: Fiabilidad/Satisfacción del usuario

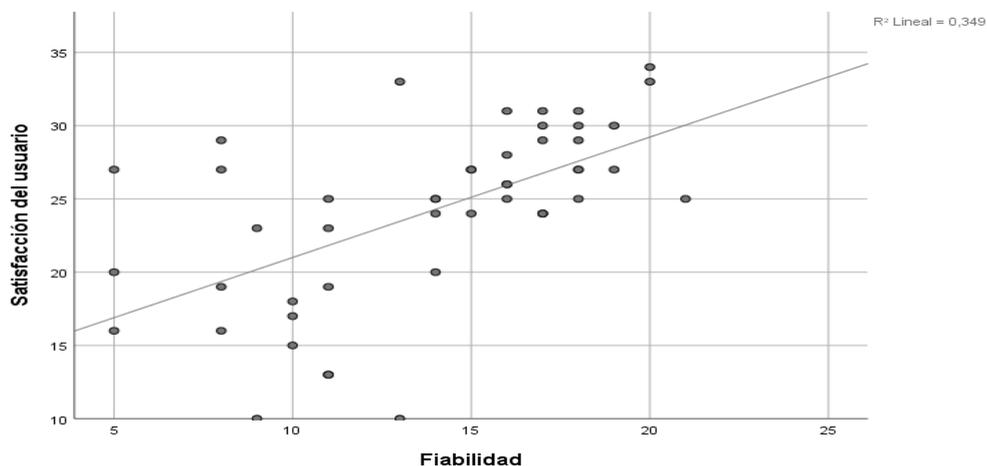
		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,578
		Sig. (bilateral)	,000**
		N	48

** p-valor es menor al 0,05

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Figura 5:

Regresión Lineal: Fiabilidad/Satisfacción del usuario



Nota: La Tabla 11 y la Figura 5 presentan los resultados de la prueba de hipótesis específica 2. Los resultados indican que entre la dimensión fiabilidad de la Calidad Educativa Virtual y la Satisfacción del Usuario existe una correlación. Así lo indica el Coeficiente Rho de Spearman que en este caso tiene un valor de 0,578, corroborado por un nivel de significancia de 0,000 de hecho menor que el 0,05 propuesto por el

investigador. Asimismo, el Coeficiente indica que la relación tiene dirección positiva (Figura 5) y de intensidad moderada (Tabla 7), concluyendo que:

Existe una relación positiva de intensidad moderada entre la dimensión fiabilidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario.

Prueba de la Hipótesis Específica 3:

Dimensión: Capacidad de respuesta de la Calidad educativa virtual/Satisfacción del usuario.

Formulación de las hipótesis estadísticas

H1: Existe una correlación positiva de intensidad moderada entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario

H0: No Existe una correlación positiva de intensidad moderada entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario.

Tabla 12 :

Prueba de Correlación: Capacidad de respuesta/Satisfacción del usuario

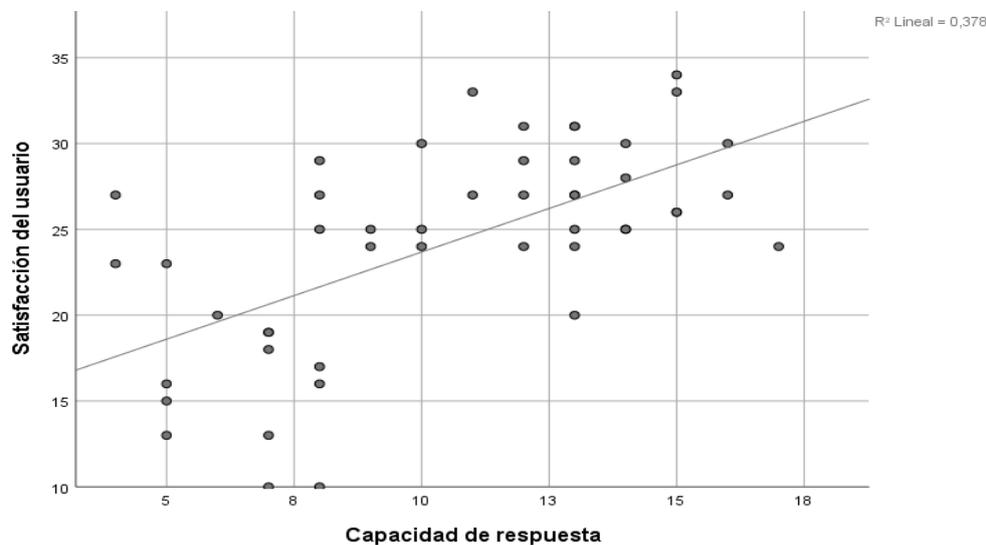
		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,579
		Sig. (bilateral)	,000**
		N	48

** p-valor es menor al 0,05

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Figura 6:

Regresión Lineal: Capacidad de respuesta/Satisfacción del usuario



Nota: La Tabla 12 y la Figura 6 presentan los resultados de la prueba de hipótesis específica 3. En ellas se observan que, entre la dimensión: Capacidad de respuesta de la Calidad Educativa Virtual y la Satisfacción del Usuario, existe una correlación. Así lo indica el Coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es de 0,579, a la vez se advierte, que la dirección de la relación es positiva (Figura 6) y de intensidad moderada según el baremo de estimación del mismo autor (Tabla 7) corroborado por el nivel de significancia de 0,000 que de hecho es menor que el 0,05 propuesto por el investigador, suficiente evidencia estadística para concluir que entre las variables sujetas al estudio existe una asociación, lo que da lugar para aceptar la H_1 , concluyendo que:

Existe una relación positiva de intensidad moderada entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario.

Prueba de la Hipótesis Específica 4:

Dimensión: Seguridad de la Calidad educativa virtual/Satisfacción del usuario.

Formulación de las hipótesis estadísticas

H1: Existe una correlación positiva de intensidad moderada entre la dimensión seguridad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del estudiante

H0: No Existe una correlación positiva de intensidad moderada entre la dimensión seguridad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del estudiante.

Tabla 13 :

Prueba de Correlación: Seguridad/Satisfacción del usuario

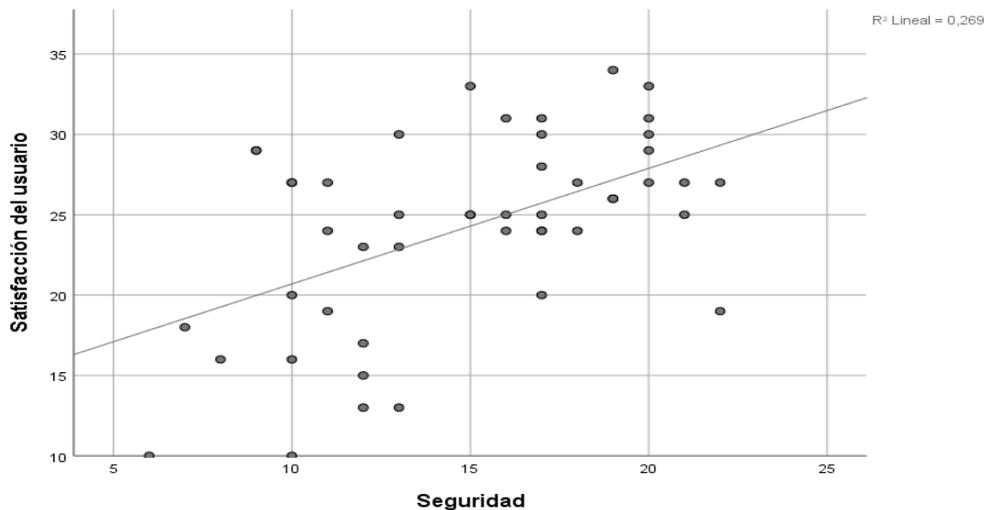
		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Segurida d	Coeficiente de correlación	,439
		Sig. (bilateral)	,002**
		N	48

** p-valor es menor al 0,05

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Figura 7:

Regresión Lineal: Seguridad/Satisfacción del usuario



Nota: La Tabla 13 y la Figura 7 presentan los resultados de la prueba de hipótesis específica 4. En ellas se evidencia que, entre la dimensión Seguridad de la Calidad Educativa Virtual y la Satisfacción del Usuario, existe una relación. La evidencia estadística así lo indica: El Coeficiente de Correlación de Spearman, resultado de la prueba es de 0,439, lo que indica intensidad moderada, según el baremo de estimación del mismo autor (Tabla 7). Asimismo, el nivel de significancia es de 0,000 < que 0.05 que confirma la relación, a la vez que se puede apreciar que la dirección

de la relación es positiva (Figura 7). Los resultados son suficiente evidencia estadística para concluir que, entre las variables sujetas al estudio, existe una asociación, lo que da lugar para aceptar la H₁, concluyendo que:

Existe una relación positiva de intensidad moderada entre la dimensión seguridad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario.

Prueba de la Hipótesis Específica 5:

Dimensión: Empatía de la Calidad educativa virtual/Satisfacción del usuario.

Formulación de las hipótesis estadísticas

H₁: Existe una correlación positiva de intensidad moderada entre la dimensión Empatía de la calidad educativa virtual y la satisfacción del estudiante

H₀: No Existe una correlación positiva de intensidad moderada entre la dimensión Empatía de la calidad educativa virtual y la satisfacción del estudiante.

Tabla 14 :

Prueba de correlación: Empatía/Satisfacción del usuario

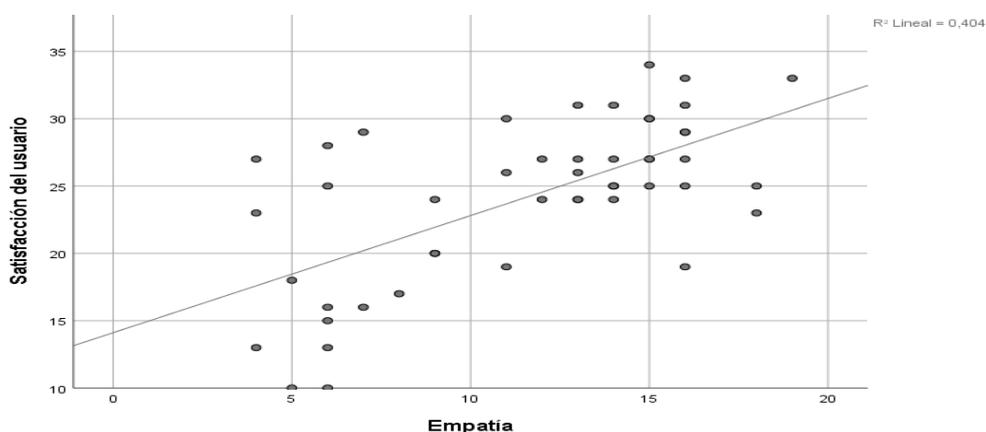
		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	,493
		Sig. (bilateral)	,000**
		N	48

** p-valor es menor al 0,05

Nota: Elaboración propia (SPSS)

Figura 8:

Regresión Lineal: Empatía/Satisfacción del usuario



Nota: La Tabla 14 y la Figura 8 presentan los resultados de la prueba de hipótesis específica 5. Los resultados indican que, entre la dimensión Empatía de la Calidad Educativa Virtual y la Satisfacción del Usuario, existe una relación. Lo corroboran así el Coeficiente de Correlación de Spearman que adopta un valor de 0,439, que indica también una intensidad moderada, según el baremo de estimación del mismo autor (Tabla 7), el nivel de significancia que es de $0,000 < 0,05$, a la vez que se aprecia que la tendencia de la relación tiene una dirección positiva (Figura 8). Los resultados son suficiente evidencia estadística para concluir que:

Existe una relación positiva de intensidad moderada entre la dimensión empatía de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario.

3.2. Discusión de los resultados

Esta investigación ha propuesto como objetivo general determinar la relación entre la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario (estudiante) en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021, además formula la hipótesis general que plantea que entre las variables indicadas existe una correlación positiva de intensidad moderada. Al respecto de esta parte del presente -con el riesgo de aparecer impertinente- no podemos referirnos a la discusión de los resultados, sin antes hacer un examen del contexto que contiene el problema. Siendo entonces consecuentes con lo dicho, hacemos la reseña.

La literatura refiere que la problemática sanitaria mundial ocasionada por el COVID-19 con carácter pandémico, ha afectado profundamente la actividad humana en todas sus formas y dimensiones. El “mundo” dejó de ser el mismo en Pandemia. La normalidad en las actividades humanas ha sido muy perturbada, siendo la actividad educativa formal una de ellas, de lo que la UNESCO a marzo 2020, daba cuenta que aproximadamente 1,600 millones de estudiantes en el mundo han sido afectados con el cierre de sus colegios y universidades (UNESCO 2020), máxime si la escuela ha sido siempre el paso dos de la socialización del niño como persona, después de la familia, y que con la virtualidad de hecho ya no será lo mismo,

La emergencia tomó a la sociedad de sorpresa y sin argumentos para responder con acierto a la misma y no importando dónde fuera, igual, como primera medida - ante la virulencia de la pandemia- todo centro de estudios sin importar nivel, tuvo que cerrar para salvaguardar la salud y la vida de sus usuarios. Ante tal situación, la

digitalización, que, hasta entonces, había servido solo a ciertos sectores, fue “tomada” por la sociedad en general, dando paso a una transformación digital sin precedentes y las personas de todas las edades debieron aprender a utilizar las diferentes plataformas para continuar, en la medida de lo posible con sus actividades, entre ellas la educación. Tuvimos que abrir los ojos a hechos que para muchos estaba oculto, pero que era una realidad: en esta transformación, fueron los menores los que mejor respondieron, adaptándose en corto tiempo a la vigencia de las TICs en tanto disponían o tenían acceso a ellas y no pocos millones de infantes en edad preescolar “pisaron sus escuelas” por vez primera de forma virtual y ejercieron su papel de estudiantes con absoluta seriedad desde sus hogares, como también -somos testigos- de sustentaciones y graduaciones de los nuevos profesionales por “Zoom”.

Por cierto, que esta virtualidad, ha hecho más notoria la brecha digital, dando cuenta de grandes sectores de la sociedad sin acceso a la conectividad y falta de equipos por motivos diversos. En nuestra patria, el problema no es diferente e inclusive, éste adquiere caracteres de crítico tal como lo indica un estudio realizado por GSMA (Groupe Speciale Mobile Association) al mes de abril 2021, el 75 y 90 % de hogares en 8 regiones de nuestra patria, como Amazonas, Cajamarca, Loreto, San Martín, Huánuco, Huancavelica, Ayacucho y Apurímac, no tienen acceso a Internet. Es tan real que los niños, adolescentes y jóvenes de muchos sectores de las zonas rurales de nuestra serranía pasan por una odisea en la esperanza de encontrar la señal.

Fueron entonces cobrando importancia en la atención de gestores educativos, conceptos llamados indistintamente educación en línea, educación a distancia, educación virtual o educación remota y que representaron una alternativa que podía atender la emergencia educativa. Finalmente, los conceptos que se indican, respondían a muchos procedimientos semejantes y que con cualquier nombre fueron utilizando -en tanto ya se disponía- el Internet como el recurso más importante y el uso de plataformas como el Zoom, Google Meet, Instagram, Telegram, que, asociados al WhatsApp, han servido hasta ahora para atender, aunque medianamente -en más de los casos- las necesidades educativas del mundo educativo. Se impone hacer algunas precisiones sobre los conceptos que para algunos son sinónimos pero que en realidad no lo son, porque entre ellas se advierten algunas diferencias y particularidades específicas que es necesario se conozcan. Lo

cierto es que los conceptos de educación en línea, remota o virtual se entienden y utilizan indistintamente como lo mismo y más bien constituye una evolución de la educación a distancia en tanto ésta, fue cada vez “echando mano” de las TICs y de todas las herramientas que estas ponen a disposición. Este gran paso de la educación a distancia desde que los estudiantes recibían libros, módulos, cassettes, cintas de video y demás material de estudio, en sus domicilios y enviaba de retorno sus evaluaciones y otros ejercicios manuscritos vía epistolar, al comenzar el desarrollo de las comunicaciones, van apareciendo las entrevistas virtuales, salas de chat, el uso del correo electrónico, los registros en la nube, hojas de ejercicios interactivas y pronto docentes y aprendices se encuentran en el aula virtual que permite una mayor flexibilización en cuanto a la administración de los tiempos, espacios, distancias brindando que cada vez mejores y mayores oportunidades de aprendizaje a toda comunidad (Oliveros, Fuertes y Silva 2018).

Otro aspecto que vale ponerle atención en esta parte del informe es la conectividad y la disposición de equipos que constituyen el factor determinante de la calidad del servicio educativo virtual y lamentablemente en nuestra patria existen grandes sectores de la población, en donde este factor tiene carencias muy notables que en algunos casos ha dado lugar a que la educación virtual sea solo un remedo del auténtico acto educativo virtual.

Terminando esta parte, los resultados permitieron, probar la hipótesis general y específicas y a la vez lograr los objetivos de la investigación. Por un lado, se pudo determinar el perfil actual de ambas variables, dando cuenta que la calidad educativa virtual en la percepción de los usuarios (estudiantes) en un significativo 81.2 % es solo **mala o regular** con preponderancia de este último nivel y en donde solo un 18.8 % lo considera como **Buena** y en cuanto a la satisfacción del usuario un 77.1 % se siente o vive una satisfacción que va desde **Nada Satisfecho a Algo satisfecho**, en tanto que un 27.1 % siente que está Satisfecho con la calidad de la educación virtual que recibe. De lo dicho y atendiendo al primer objetivo específico se concluye que cuanto menor es la calidad, menor es también la satisfacción del usuario y viceversa. Por otro lado, el planteamiento hipotético asume que entre la calidad de la educación virtual y la satisfacción del usuario o estudiante existe una relación o correlación. Al respecto, no hay duda que la calidad del servicio y satisfacción del cliente son dos conceptos en íntima relación, la misma que es directa, positiva o negativa, vale decir

si mejora una, mejora la otra y viceversa o mejor dicho si se incrementa el nivel de la calidad en el servicio aumenta el indicador de satisfacción del cliente lo que constituye aspecto esencial para poder explicar las conductas deseables del consumidor (Zeithaml, Berry, & Parasunaman, 1993) a la vez que muchos estudiosos al profundizar en esto, ha permitido también encontrar una relación entre las dimensiones de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario y viceversa (Cronin y Taylor, 1992; González y Brea, 2006; Falk, Hammerschmidt y Schepers, 2010). Por esta razón los gestores o empresarios que ofrecen servicios están muy interesados en conocer lo que el cliente o usuario requiere porque este conocimiento conduce al ofertante del servicio, anticiparse para responder a las expectativas del usuario o cliente (Murali, S. et al 2016, Malhotra, N. et al 2018), además que cumplir con este propósito no solo reporta dividendos por la mayor afluencia de clientes o usuarios del servicio, sino que permite fidelizar los clientes que son de su cartera y como refieren algunos estudios que cautivar un nuevo cliente o usuario tiene un costo mucho mayor que mantener a uno solo de aquellos que conforman su cartera actual (López, L. y Díaz, J. 2012)

Para algunos autores, es tanta la relación entre las variables del estudio, que consideran que la calidad del servicio es un antecedente causal de la sensación de contento que es la satisfacción, pero también consideran que la satisfacción es lo que finalmente condiciona la calidad o como refiere el autor que la calidad de servicio es un antecedente o un consecuente de la satisfacción (Bitner, 1990; Bolton y Drew, 1991a; Schommer y Wiederholt, 1994), siendo esto posible en la medida que el receptor del bien o usuario es quien acaba dándole la calidad a lo que recibe. Sino cómo se explica que, productos que son inaceptables para algunos, para otros sean una maravilla. Por ejemplo: qué calidad puede haber en los Jeans ahuecados que dejan al descubierto partes de las piernas para algunos, pero para el que lo adquiere es lo ideal.

El estudio pudo verificar, basado en suficiente evidencia estadística, que entre la calidad de la educación virtual y la satisfacción del usuario (estudiante), que plantea la Hipótesis General, existe una correlación, afirmación que se basa en el resultado de aplicar la prueba Rho de Spearman se obtuvo un indicador de 0,642 a la vez que la correlación adopta una dirección positiva (Figura 3) y de intensidad moderada, (Tabla 9)

Asimismo, al contrastar las hipótesis específicas que refieren la relación entre las dimensiones de la calidad educativa virtual con la satisfacción del usuario se encuentra que, en todos los casos, al aplicar la prueba Rho de Spearman los resultados reportaron valores siempre positivos a una significancia que siempre ha sido menor al $p = 0,05$, como se puede verificar a continuación: Seguidamente se reportan los resultados por dimensiones:

Tangibles/Satisfacción del usuario. Valor de la significancia 0,000 y un Coeficiente de Correlación de Spearman de 0,540 (Tabla 10)

Fiabilidad/Satisfacción del usuario: Un valor de significancia de 0.000 y un Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.578 (Tabla: 11).

Capacidad de respuesta/Satisfacción del usuario: Con un valor de significancia de 0,000 y un Contingencia de 0.579 (Tabla: 12)

Seguridad/Satisfacción del usuario: Un valor de significancia de 0.002 y un Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.438 (Tabla: 13).

Empatía/Satisfacción del usuario: Un valor de significancia de 0.000 y un Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.493 (Tabla: 14).

Como se puede advertir, al aplicar la prueba Rho de Spearman a las hipótesis específicas para determinar la relación entre las diversas dimensiones de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario, se encuentra que en todos los casos la dirección de la relación es positiva o directa (Figuras: 4,5,6,7,8) y de intensidad moderada, puesto que todos los valores se encuentran entre 0,4 y 0,69 de la Escala del mismo autor (Tabla 7) y que el valor de significancia en todos los casos es menor a 0,05 (Siendo esos valores: 0,000 y un máximo de 0,002) siendo suficiente evidencia estadística para confirmar que si EXISTE una relación de dependencia o asociación entre cada dimensión de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario. Asimismo, de los resultados se advierte que los componentes o dimensiones de la calidad educativa virtual que mayor influjo tienen en la satisfacción del usuario son la, Capacidad de respuesta (0,579) Fiabilidad (0,578) y los elementos tangibles de la calidad educativa virtual (0,540)

3.3. Propuesta de mejora de la calidad educativa para incrementar la satisfacción del estudiante de la I. E. “El Peregrino” de La Victoria.

I. Introducción

Este trabajo de investigación de cuyo informe forma parte esta propuesta, ha revelado algunas carencias en el servicio educativo virtual que oferta actualmente la Institución Educativa “El Peregrino” del distrito de La Victoria, provincia de Chiclayo, región Lambayeque. Así, respecto de la calidad del servicio, se encuentra que en un 81.2 %, el usuario (estudiante) lo percibe solo como Baja y Regular en tanto que un 18.8 % percibe que el servicio tiene una calidad alta. De la misma manera, el usuario califica como muy baja, baja y regular (68.8 %) a la satisfacción que tiene con el servicio, aunque un 33.3 % considera que su satisfacción es Alta.

De otro lado, se percibe que existe una relación positiva y directa entre las variables calidad educativa virtual y satisfacción del usuario o estudiante como lo indica el Coeficiente de Contingencia encontrado al contrastar la hipótesis del estudio, el mismo que es de 0.678 en una escala de 0 a 1. Todo ello indica que, si se introduce mejoras en la calidad del servicio, la consecuencia impacta favorablemente en la satisfacción del usuario, algo que tiene no solo un sustento lógico y sentido común, sino que muchos estudios indican que la calidad en el servicio o bien que se adquiere o recibe es un antecedente causal de la “sensación de contento” que vive el usuario a la vez que se sostiene que la satisfacción repercute en la calidad o como lo indican los autores que señalan que la calidad es un antecedente o un consecuente de la satisfacción del usuario (Bitner, 1990; Bolton y Drew, 1991a; Schommer y Wiederholt, 1994).

La pandemia sorprendió al mundo y obligó un confinamiento. Estas circunstancias encuentran a quienes ofertan servicios educativos sin argumentos bien conocidos, pero en tiempo récord reaccionan para responder creativamente y la virtualidad fue la mejor aliada, que se esfuerza -recurriendo a la telemática- por hacer de la clase virtual mucho más parecida a la clase presencial.

Asimismo, el mundo educativo y muchas otras actividades humanas deben entender que el trabajo remoto ha llegado para quedarse, especialmente en la actividad educativa formal con las cada vez más eficientes clases virtuales.

Entonces, ya nadie ignora que la virtualidad en educación es un fenómeno perfectible y entendemos que a esta altura presente muchas carencias - especialmente en los sectores de la población menos favorecidas- porque es una modalidad en construcción que con la excepción de algunas materias que demandan presencialidad, es posible -con ingenio- mejorarla a bajo costo donde existe conectividad.

II. Aspectos generales de la Propuesta

2.1. Referencias de la Institución

- 2.1.1. Denominación : “El Peregrino”
- 2.1.2. Resolución de creación : R.D. 1910-89 – R.D. 1626
- 2.1.3. Localización : La Victoria, Chiclayo, Lambayeque
- 2.1.4. Tipo de Zona : Urbana
- 2.1.5. UGEL : Chiclayo
- 2.1.6. Niveles : Inicial, Primaria Y Secundaria
- 2.1.7. Sede : Calle Manco Inca 1098
- 2.1.8. Tiempo estimado de ejecución : Tres meses

2.2. Reseña histórica de la I. E. P. “El Peregrino”.

La IEP “El Peregrino” nace a la vida institucional el 1º Abril del año 1989 por voluntad de la Iglesia Evangélica “Los Peregrinos” del Distrito de La Victoria, la que encargó desde 1985 a una Comisión de educadores y hermanos de la Iglesia la gestión de su creación, logrando que libre la R. D. N° 1910 del 22/12/89, siendo director regional de Educación el profesor Guillermo García Samamé, dando así nacimiento legal a la Institución.

La I.E. se creaba para atender algunas necesidades que traducidas en objetivos fueron incorporados al proyecto: atender las necesidades educativas seculares de la Iglesia Evangélica de los Peregrinos de La Victoria, que, frente al deterioro en la práctica de valores en el medio, demandaban una Escuela que trabajara con sus hijos en la recuperación de prácticas de interacción social con respeto a los valores morales, sociales y espirituales. Otro propósito traduce la actitud visionaria de los gestores, que consideran que la escuela se convertiría en una fuente de trabajo para

muchos jóvenes que estudiaban en ese entonces la carrera pedagógica, como en efecto ha sucedido. El otro propósito, tan importante como los demás, ha sido convertir al Colegio en un brazo importante de la Iglesia, para que ésta cumpla con su misión: alcanzar el Evangelio de Cristo a otras personas convertidas en los usuarios de la Institución educativa.

En la actualidad, la I. E. ha cumplido 32 años al servicio de la comunidad, habiéndose ganado la preferencia de muchas familias que encontraron en la Institución, la escuela segura para sus hijos.

La llegada de la Pandemia obligó a reformular sus planes y optar por la virtualidad que lo viene desarrollando -seguro como otras Instituciones- con las carencias propias del caso, pero que se viene esforzando por imprimirle un sello particular al servicio que presta a la comunidad.

2.3. Información del contexto

La Victoria, políticamente es un Distrito, comprensión de la Provincia de Chiclayo, Región Lambayeque, creado por Ley 23926 de 12 de septiembre de 1984 siendo Presidente de la República el Arq. Fernando Belaunde Ferry. El Distrito La Victoria tiene como su capital a la ciudad del mismo nombre y se ubica al Sur Oeste de la ciudad de Chiclayo, capital de la región Lambayeque.

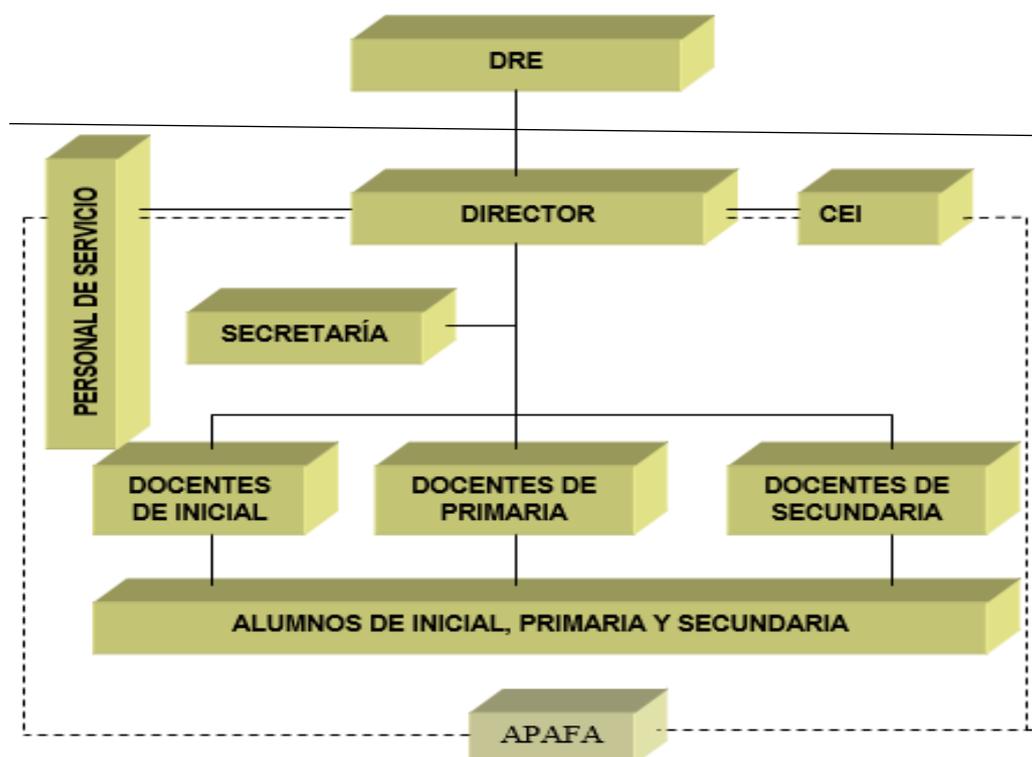
Topográficamente ocupa un territorio de relieve llano, con áreas dedicadas a la agricultura con preponderancia al cultivo del arroz y una incipiente ganadería. Tiene algunos centros poblados menores como Chacupe, Chosica del Norte, La Hacienda. Su población que pasa de los 90,596 habitantes, está conformada en gran parte por inmigrantes en su mayor parte y naturales dedicados al Comercio, transporte, industria metal mecánica, la artesanía, confección de muebles de madera y de estructura de metal, Talleres de mecánica automotriz y otras actividades. Actualmente se ha convertido en una urbe ordenada, limpia de calles anchas y asfaltadas y con una actividad económica en franco desarrollo.

El Distrito cuenta con Instituciones Educativas atendida por el Estado y muchas otras administradas por instituciones privadas o personas naturales. El Municipio ha dado prioritaria atención a la Educación Inicial a través de un proyecto consistente en crear y mantener con sus recursos más de una veintena de PRONOEIS, incrementando el nivel de escolaridad los mismos que son del orden del 91.6 %

También cuenta con servicios de salud, atendidos por el Ministerio de Salud y por el Instituto Peruano de Seguridad Social.

Su población se conecta con Chiclayo a través de líneas de transporte rápido utilizando vías asfaltadas en gran parte. Asimismo, es una ciudad que cuenta con todos los servicios: Agua, desagüe, luz, teléfono, Internet con TV abierta y TV por Cable.

2.4. Organigrama de la Institución



Fuente: PEI de la Institución

Nota de Evaluación del Organigrama institucional.

La institución no ha actualizado el organigrama institucional. Según la Ley 28044, en su artículo 69 crea los Consejos Educativos Institucionales (CONEI) con esta nueva sigla reemplazando al antiguo CEI y con nuevas y más amplias funciones, pasando a ser espacios en los cuales se concreta la representación de la comunidad con fines de dar oportunidad a la participación, concertación y vigilancia ciudadana de la Institución Educativa que colabora con la promoción y ejercicio de una gestión eficaz, transparente, ética y democrática que promueve el respeto a los principios de equidad, inclusión e interculturalidad y en los que participan los alumnos los padres de familia, exalumnos y la comunidad docente, elegidos democráticamente por sus bases.

Se recomienda su adecuación o actualización incorporando los servicios de Psicología

2.5. Misión

Aceptar el reto de promover y desarrollar en los niños, adolescentes y jóvenes, competencias y capacidades básicas, en el marco de una educación que impulsa un aprendizaje holístico, que le garanticen desempeños satisfactorios en su vida personal, laboral, profesional y ciudadana.

2.6. Visión

“El Peregrino” es una Institución que ofrece servicios educativos de calidad, que responden a las necesidades y expectativas de la comunidad victoriana, liderando la educación privada en el distrito, siendo una alternativa de permanente innovación pedagógica y de gestión educativa, basada en la práctica de valores universalmente aceptados y en íntima observancia de los principios cristianos.

2.7. Justificación.

La investigación que da lugar a esta propuesta de mejora se realizó en la Institución Educativa “El Peregrino” y sus resultados a las que se hace referencia en la parte introductoria de esta parte del informe, indican que los resultados del tratamiento de la información recogida revelan calificaciones mayormente bajas, muy bajas o regulares predominantemente en ambas variables: Calidad educativa virtual y satisfacción del usuario, pero también se deduce a partir de esos resultados, que si se ha avanzado hasta esos niveles en tan poco tiempo, es lógico pensar que el sistema de la educación virtual como servicio es muy permeable a los cambios para mejorar.

Esa es la razón de la propuesta, más aun teniendo en cuenta que los usuarios del sistema se encuentran en una zona que no tiene problemas con la conectividad o con posibilidades para conectarse además que también forman parte de una población con acceso a dispositivos (Celular, laptop o PC de mesa, impresoras y otros equipos) indispensables para el desarrollo de sus clases virtuales, sobre cuya base no será muy difícil implementar alternativas de mejoras del servicio y consecuentemente beneficiar a algo más de 400 estudiantes en los niveles Inicial, Primaria y Secundaria.

Esta propuesta permitirá superar las deficiencias o limitaciones que se presentan en el desarrollo de la educación virtual, en especial de la satisfacción del usuario “estudiante”, quien en esta coyuntura que estamos viviendo, no tiene más opción que adaptarse a la modalidad de enseñanza y de aprender para lo cual, se

necesita del acompañamiento del docente así; como el de los padres de familia, ya que su “hogar” es ahora el espacio convertido en su escuela o aula para aprender.

2.8. Objetivos de la Propuesta.

2.8.1. Objetivo general:

Diseñar una propuesta de mejora de la calidad de la educación virtual para incrementar la satisfacción del usuario (estudiante) de la institución educativa “El Peregrino” de La Victoria (Chiclayo)

2.8.2. Objetivos específicos:

- Desarrollar un plan de acciones de capacitación para el personal directivo, administrativo y docente de la Institución en el adecuado manejo de herramientas innovadoras para una eficiente comunicación virtual con los estudiantes y padres de familia en el contexto de la Pandemia (Capacitación para una mejor comunicación virtual)
- Proponer la implementación de un Centro de atención Psicológica virtual para estudiantes y padres de familia de la Institución con preferente atención a los valores de solidaridad, respeto, honestidad y con horarios funcionales (Apoyo psicológico a estudiantes y padres de familia)
- Proponer la implementación de un programa de capacitación docente que permita a estos, apropiarse de las herramientas tecnológicas y metodologías diseñadas para entornos digitales (Capacitación a docentes de área)
- Fortalecer las acciones de planificación de las clases virtuales eliminando de este modo la improvisación y asegurando la supervisión respectiva a cargo de la dirección académica de la Institución (Capacitación para la planificación y supervisión)
- Fortalecer el área de Educación para el Trabajo (Computación) dotándolo con personal especializado y actualizado que favorezca el entrenamiento de los estudiantes para el mejor uso de los recursos para la virtualidad educativa (Plataformas virtuales para estudiantes)
- Proponer la implementación de un Programa de incentivos para el personal docente que atienda costos del Internet, espacios y equipos en la vivienda, horarios

para acompañamiento al estudiante (atención fuera de horario) etc., teniendo en cuenta que le procura ahorro a la Institución. (Programa de incentivos)

Alcance de la Propuesta

La propuesta compromete a todos los actores educativos de la Institución Educativa “El Peregrino” (Directivos, Administrativos, Docentes, Padres de familia) en la posibilidad de producir cambios sustantivos en funciones, tareas y responsabilidades según el caso y teniendo en cuenta la responsabilidad social que la Institución tiene atendiendo a su misión y visión.

Nota: El desarrollo o ejecución de la propuesta es opcional para la Institución.

III. Programación de las Actividades:

Estrategia	Objetivos	Actividades	Recursos	Periodo de Ejecución	Responsables	Presupuesto
1. Capacitación para la comunicación virtual	Desarrollar un plan de acciones de capacitación para el personal directivo, administrativo y docente de la Institución en el adecuado manejo de herramientas innovadoras para una eficiente comunicación virtual con los estudiantes y padres de familia en el contexto de la Pandemia	Seminario-Taller virtual 1 Técnicas y habilidades de comunicación virtual Seminario-Taller virtual 2 Herramientas de comunicación en el aula virtual Seminario-Taller virtual 3 Buenas prácticas de comunicación escrita con los estudiantes	Humanos: Capacitador Especializado Materiales: y Equipos: Laptop Celular Internet	Lunes, miércoles y viernes Hora: 7.00 p.m. (Marzo 2022)	Promotor Director	S/. 1400.00
2. Apoyo psicológico a estudiantes y padres de familia para la educación en pandemia	Proponer la implementación de un Centro de atención Psicológica virtual para estudiantes y padres de familia de la Institución con preferente atención a los valores de solidaridad, respeto, honestidad y con horarios funcionales	Primer Encuentro virtual: Los nuevos roles de estudiantes y padres de familia en la educación virtual Segundo Encuentro virtual La empatía en el confinamiento para estudiantes Tercer encuentro virtual Manejo del estrés en tiempos de COVID para estudiantes. Atención Psicológica	Humanos: Psicóloga de la Institución Materiales y equipos: Laptop Celular Internet	Los encuentros: Primer viernes de cada mes 2022. La atención Psicológica: A tiempo completo de lunes a viernes	Director Psicóloga	S/. 1500.00 por mes Total: 1500.00
3. Capacitación a docentes de área para manejo de entornos virtuales	Proponer la implementación de un programa de capacitación docente que permita a estos, apropiarse de las herramientas tecnológicas y metodologías diseñadas para entornos digitales	Taller Virtual 1: Tecnologías de la información y de la comunicación en el EVA Taller virtual 2: Funciones del docente: Organizadora, pedagógica y social. Taller Virtual 3 Estrategias de dinamización en el entorno virtual. Taller Virtual 4: Manejo de herramientas para la enseñanza y el aprendizaje virtuales	Especialista: Ingeniero de sistemas con experiencia. Materiales y equipos: Laptop Celular Internet	Mes de febrero 2022. Segunda semana de lunes a viernes. Hora: 9.00 a 12.00	Director Promotor Especialista.	S/. 2400.00

<p>4. Capacitación para la planificación y supervisión en entornos virtuales</p>	<p>Fortalecer las acciones de planificación de las clases virtuales eliminando de este modo la improvisación y asegurando la supervisión respectiva a cargo de la dirección académica de la Institución.</p>	<p>Taller virtual 1 Orientaciones didácticas para la planificación de clases en modalidad virtual. Taller virtual 2: Supervisión escolar en tiempos de contingencia</p>	<p>Humano: Director Invitado Materiales y equipos: PC Laptop Celular Director</p>	<p>Mes de febrero 2022. Segunda semana de lunes a viernes. Hora: 9.00 a 12.00</p>	<p>Promotor Director Invitado especialista</p>	<p>S/. 1200.00 A especialista</p>
<p>5. Capacitación en Plataformas virtuales para estudiantes</p>	<p>Fortalecer el área de Educación para el Trabajo (Computación) dotándolo con personal especializado y actualizado que favorezca el entrenamiento de los estudiantes para el mejor uso de los recursos para la virtualidad educativa</p>	<p>Taller virtual 1: Diccionario español, Smart Taller virtual 2: Conocimiento de: MIndomo, Jamboard, Docebo y otros</p>	<p>Humanos: Docente de Computación Materiales y equipos. PC Laptop Celular</p>	<p>Programar para los dos primeros meses del año escolar Un taller cada dos semanas</p>	<p>Director Docente de Computación</p>	<p>S/. 240.00 por mes</p>
<p>6. Implementación de un Programa de incentivos para docentes</p>	<p>Proponer la implementación de un Programa de incentivos para el personal docente que atienda costos del Internet, espacios y equipos en la vivienda, horarios para acompañamiento al estudiante (atención fuera de horario) etc., teniendo en cuenta que le procura ahorro a la Institución. (El Programa tiene propósitos motivadores)</p>	<p>Estudio sobre las necesidades de los docentes en la contingencia de la pandemia Determinación de particularidades Revisión de Presupuestos Ejecución presupuestal</p>	<p>Promotor Consejo Directivo Presupuesto</p>	<p>Enero, Febrero y Marzo 2022</p>	<p>Promotor Consejo Directivo</p>	<p>Bono de S/. 60.00 por mes a 15 docentes por 3 meses para reconocer su participación: Vale decir S/. 180.00x15 S/. 2700.00</p>

IV. FICHAS EN DETALLE DE CADA ACTIVIDAD LA PROPUESTA

FICHA DE ACTIVIDAD 01

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Técnicas y habilidades de comunicación virtual

FECHA	
TIEMPO	90'
RESPONSABLES	Director y Promotor de la Institución
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Fortalecer las técnicas y habilidades más comunes que emplea la comunicación virtual.

III. FUNDAMENTACIÓN

El conocimiento y manejo de una comunicación virtual asertiva y eficaz en el personal directivo, docente y administrativos de la Institución Educativa es abiertamente deficiente, máxime si en estos tiempos en que la educación se desarrolla en un contexto difícil ocasionado por el confinamiento de los escolares y por una brecha digital muy grande para muchos sectores de la comunidad en general y educativa en particular. Contribuir en algo a mejorar habilidades comunicativas en la virtualidad, con una promoción del uso de una comunicación fluida, elocuente, respetuosa del idioma y del interlocutor, lo que justifica esta actividad y la propuesta de la que forma parte.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

La actividad forma parte de la serie talleres: "Capacitación para la comunicación virtual". Es la primera y que se desarrolla durante un día de la semana en horario especial de 8.00 p.m. con una duración de 90' y consiste en una acción de capacitación organizada y ejecutada por la Institución y dirigida al personal Directivo, docente y administrativo y que tiene el propósito de conocer y fortalecer el manejo de las diversas técnicas de comunicación virtual haciendo de ésta una comunicación fluida, elocuente, respetuosa, eficiente, asertiva con el uso de la buena gramática, ortografía, signos de puntuación y otras características propias para la comunicación en **correo electrónico, mensajería, chats y redes sociales y uso de plataformas**, con caracteres de concisa, clara y directa.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual (Zoom)	Laptop (Tablet, Celular)
Videos	Internet
Guía de Información	Pizarra
WhatsApp web	Plumones
Chat	Material informativo

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Listan y utilizan las técnicas y habilidades de comunicación virtual	Manejo de equipos y	Ficha de seguimiento
Selecciona y maneja adecuadamente recursos de comunicación virtual	Práctica virtual	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 400.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
	Otros	S/. 100.00
TOTAL		S/. 600.00

FICHA DE ACTIVIDAD 02

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Herramientas para la comunicación virtual

FECHA	
TIEMPO	90'
RESPONSABLES	Director y Promotor de la Institución
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Promover entre docentes, directivos y administrativos el conocimiento y manejo de las herramientas más comunes que emplea el aula virtual.

III. FUNDAMENTACIÓN

El abanico de recursos o herramientas para la comunicación virtual se incrementan y mejoran cada día, significando que las posibilidades para los usuarios también se incrementan y se diversifican con la misma velocidad. Solo por mencionar algunas (Blogs, Chat, Video conferencia, Tablón de anuncios, Wiki, Foros, Correo Electrónico, Redes Sociales) ya nos da la idea de la multiplicación de las oportunidades de empoderar el aula virtual, solo que es necesario que los usuarios se capaciten convenientemente a fin de optimizar el uso de estos recursos a la vez que volver el aula virtual una alternativa que compita con la presencialidad educativa.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad es la segunda de la serie de talleres: "Capacitación para la comunicación virtual" y que propone hacer conocer y promover entre docentes el buen uso de las diversas herramientas que se pueden utilizar en el aula virtual. El desarrollo de la actividad debe programarse para una sola sesión de 8.00 p.m. con una duración de 90' y consiste en una acción de capacitación organizada y ejecutada por la Institución y dirigida al personal docente a fin de reforzar el conocimiento y manejo de las más diversas herramientas de posible uso en el aula virtual.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual (Zoom)	Laptop (Tablet, Celular)
Videos	Internet
Guía de Información	Pizarra
WhatsApp web	Plumones
Chat	Material informativo
Video conferencia	

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Utilizan con solvencia el chat, plataformas virtuales, WhatsApp, Correo electrónico y otras herramientas de posible uso en el aula virtual.	Manejo de equipos	Ficha de seguimiento
Maneja con naturalidad la plataforma virtual de la Institución.	Práctica virtual	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 300.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 400.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 03

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Fortaleciendo las buenas prácticas de comunicación virtual escrita.

FECHA	
TIEMPO	90'
RESPONSABLES	Director y Promotor de la Institución
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Promover en la virtualidad educativa las buenas prácticas en la comunicación entre actores educativos.

III. FUNDAMENTACIÓN

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han impactado en todas las esferas de la vida y en particular en la educación, donde es frecuente encontrar propuestas de formación en entornos mediados por estas innovaciones. Sin embargo, su mal uso menudea, apartándose peligrosamente de todo propósito educativo. Esta actividad tiene una propuesta formativa y está diseñada para promover las buenas prácticas en la comunicación, utilizados en los entornos virtuales de formación, aun conociendo que no existen buenas prácticas universales en la comunicación virtual, pero que si se ejecuta bien lo planificado puede servir bien al propósito.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad es la tercera de la serie de talleres: "Capacitación para la comunicación virtual" y orientada a la promoción de las buenas prácticas en la comunicación virtual entre actores educativos (docentes y estudiante). Se desarrolló de la actividad debe programarse para una sola sesión de 8.00 p.m. con una duración de 90' y consiste en una acción de capacitación organizada y ejecutada por la Institución y dirigida al personal docente y estudiantes a fin de reforzar el conocimiento y manejo de las más diversas herramientas de posible uso en el aula virtual.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual (Zoom)	Laptop (Tablet, Celular)
Videos	Internet
Correo electrónico	Pizarra
WhatsApp web	Plumones
Chat	Material informativo

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Utilizan modelos de buenas prácticas de comunicación virtual con el uso del chat, WhatsApp, Correo electrónico y otras.	Manejo de equipos	Ficha de seguimiento
Maneja con naturalidad las redes sociales para su comunicación en el aula virtual	Práctica de comunicación en las redes	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 300.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 400.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 04

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Roles del estudiante y padre de familia en la virtualidad educativa

FECHA	
TIEMPO	Una hora
RESPONSABLES	Director, Promotor de la Institución, Psicóloga
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Favorecer la formación de nuevos roles en estudiantes y padres de familia para la virtualidad educativa

III. FUNDAMENTACIÓN

Las tecnologías se han integrado masivamente en todos los campos de la actividad humana y sorpresivamente en los distintos niveles de la Educación por causa de la virtualidad educativa. Esta situación que toma de sorpresa a todo actor educativo, sea para aprender o enseñar, demanda con urgencia la asunción de nuevos roles no solo en docentes, sino -y como imposición- en estudiantes y padres de familia, moviendo a la autogestión, expresada en la autodisciplina, el autoaprendizaje, el análisis crítico y reflexivo, el trabajo colaborativo, etc. Esta actividad está motivada por esas exigencias

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad se divide en tres encuentros virtuales que, adoptando los caracteres del Foro virtual, se desarrollarán con estudiantes, bajo la denominación. "Apoyo psicológico al estudiante en confinamiento". Este es el primero de la serie. Se capitalizará el concurso profesional de la Psicóloga de la Institución, quien, empleando la plataforma de la Institución, tratará el tema del nuevo compromiso del estudiante con su formación en la virtualidad en esta situación de obligado confinamiento. Las sesiones se realizarán en horarios nocturnos a coordinar (Se recomiendo de 8.00 a 9.00 p.m.)

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual de la Institución.	Laptop (Tablet, Celular)
Videos	Internet
Correo electrónico	Material informativo
WhatsApp web	
Chat	

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Cumplen con tareas de autogestión del aprendizaje	Manejo de equipos	Ficha de seguimiento
Maneja con naturalidad las redes sociales para su comunicación con la Profesional	Cumplimiento de tareas	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 400.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 500.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 05

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: La empatía para estudiantes en confinamiento.

FECHA	
TIEMPO	Una hora
RESPONSABLES	Director, Promotor de la Institución, Psicóloga
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Fortalecer el desarrollo de la empatía de estudiantes en confinamiento por la pandemia.

III. FUNDAMENTACIÓN

La crisis generada por la pandemia, ha producido cambios drásticos en la forma en la que nos relacionamos los unos con los otros, obligando -por ejemplo- a que los niños pasen la mayoría del tiempo únicamente con sus cuidadores, poniendo en peligro la sociabilidad de estos. Esto puede dificultar que comprendan otros puntos de vista, o incluso que recuerden que el suyo no es el único que importa. De allí que se impone desarrollar la empatía en los niños en confinamiento para darle ayuda para que piensen en los demás y reducir a la vez la sensación de aislamiento a la vez que potenciar el trabajo colaborativo.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad es la segunda de la serie "Apoyo psicológico al estudiante en confinamiento" y está orientado a la prestación de apoyo al estudiante, cuya vida no puede escapar a la crisis COVID19 y cuyas oportunidades de sociabilidad favorecida por la escuela tradicional se encuentra en peligro inminente. El tema es el desarrollo de la empatía en confinamiento y se desarrollará por la plataforma virtual de la Institución y a cargo de la Psicóloga de ésta. Se sugiere que la duración del encuentro sea de una hora y especialmente en horario nocturno de 8.00 a 9.00 p.m. y cronograma a coordinar.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual	Laptop (Tablet, Celular)
Videos motivadores breves	Internet
Correo electrónico	Pizarra
WhatsApp web	Plumones
Chat	Material informativo

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Muestran interés por el avance del aprendizaje de sus compañeros virtuales.	Manejo de equipos	Ficha de seguimiento
Utiliza con pericia las redes sociales para su comunicarse con sus compañeros	Comunicación virtual en redes	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 400.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 500.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 06

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: El estrés estudiantil y el confinamiento por el COVID19.

FECHA	
TIEMPO	Una hora
RESPONSABLES	Director, Promotor de la Institución, Psicóloga
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Realizar labor de acompañamiento a los estudiantes para un manejo adecuado del estrés en el confinamiento por la pandemia.

III. FUNDAMENTACIÓN

El cierre de escuelas y el consecuente confinamiento han sido las inmediatas consecuencias del COVID-19 lo cual ha significado un coste muy alto para la salud, el bienestar y el aprendizaje de los niños y adolescentes, amén de exponer a estos a la violencia, el abuso y el abandono en sus hogares. Todo ello ha generado un sin número de problemas colaterales (ciberacoso, exposición a contenidos nocivos y explotación o abuso sexual en línea). El estrés constituye uno de los peligros mas cercanos. Esta actividad se desarrolla con la finalidad de prestar ayuda a niños y adolescentes para lidiar con ventaja sobre estas funestas consecuencias impuestas por la situación de emergencia que vive la escuela.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad es la tercera de la serie "Apoyo psicológico al estudiante en confinamiento" y está orientado al empoderamiento del estudiante para lidiar con ventaja con el natural estrés producto de una escuela en confinamiento. La actividad debe desarrollarse empleando la plataforma virtual para guiar al niño y el adolescente para que encuentre alternativas que le ayuden a imponerse a la situación buscando conectarse con sus amigos, desconectarse de las noticias, realización de rutinas de ejercicios corporales, probar algunas técnicas de relajación, encontrar nuevos pasatiempos, etc. El desarrollo corre a cargo de la Psicóloga de la Institución cumpliendo un cronograma y horarios coordinados con duración de una hora.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual	Laptop (Tablet, Celular)
Videos motivadores breves	Internet
Correo electrónico	Pizarra
WhatsApp web	Plumones
Chat	Material informativo

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Practican nuevos pasatiempos, ejercitan su cuerpo, utilizan redes sociales para conectarse con amigos y familiares.	Manejo de equipos	Ficha de seguimiento
Utiliza redes sociales para su comunicación con sus familiares y amigos	Comunicación virtual en redes	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 400.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 500.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 07

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Los entornos virtuales.

FECHA	
TIEMPO	90'
RESPONSABLES	Director, Promotor, Especialista en EVA LMS
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Capacitar a los docentes de la Institución en Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) y los sistemas de gestión de aprendizaje (LMS).

III. FUNDAMENTACIÓN

El intercambio de conocimientos por Internet es posible porque con este recurso facilita la creación de ambientes virtuales de aprendizaje mediado por la escuela que crea entornos que imitan la realidad de forma virtual y que posibilita las relaciones entre alumnos con un docente en este entorno. Sin embargo, el dominio de estas habilidades necesita de entrenamiento de parte de los docentes, los que en muchos casos aun, son analfabetos digitales, teniendo en cuenta que los EVA van más allá de simular un aula física. Los entornos virtuales Son herramientas muy completas que integran funciones de aulas virtuales y de Sistemas de Gestión del Aprendizaje.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad es parte también de una serie de cuatro talleres denominados: "Capacitación para docentes en entornos virtuales" y en este caso, en forma específica la actividad a desarrollar está orientada a las TIC y los entornos virtuales de aprendizaje. La Institución contrata un especialista en el tema el que empleará la plataforma virtual de la escuela para ponerse en contacto a una hora determinada con el equipo docente (20 docentes) a quienes se les facilita información sobre las dos variables del taller: las TICs y los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) Chamilo, Edmodo, NEO-LMS, Trello-Education, ClassDojo y otros, que permiten la interacción sincrónica y asincrónica. La sesión debe tener una duración de 90' y con horarios y días a coordinarse.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual	Laptop (Tablet, Celular)
Videos motivadores breves	Internet
Correo electrónico	Plumones
WhatsApp web	Material informativo sobre el tema
Chat	

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Practican EVA simulados.	Manejo de EVA	Ficha de seguimiento
Utiliza redes sociales para conectarse con sus colegas a fin de reafirmar conocimientos y habilidades	Comunicación virtual en redes	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 500.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 600.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 08

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Funciones del docente en los EVA.

FECHA	
TIEMPO	90'
RESPONSABLES	Director, Promotor, Especialista en EVA LMS
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Capacitar a los docentes de la Institución para el cumplimiento de funciones en Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA)

III. FUNDAMENTACIÓN

Para nadie pasa inadvertido que la virtualidad constituye un poderoso recurso que ha invadido toda actividad humana. La docencia no es la excepción. En esta nueva situación se impone que el docente explore nuevas posibilidades que ofrece la educación asistida en red, a la vez que debe reflexionar sobre la gran nueva responsabilidad en el proceso formativo de los estudiantes, vale decir en el nuevo rol del docente virtual, que, ante la hipercomunicación, la multimedialidad de equipos y software, tecnologías inalámbricas, redes de banda ancha y demás, genera nuevas formas de aprender en los estudiantes demandando entonces nuevas exigencias en los esquemas formativos y nuevas capacidades y conocimientos en los docentes para responder a esa situación dinámica y variada.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad es parte también de una serie de cuatro talleres denominados: "Capacitación para docentes en entornos virtuales" y en este caso, en forma específica la actividad a desarrollar está orientada a las funciones de los docentes en EVA. La Institución contrata un especialista en el tema el que empleará la plataforma virtual de la escuela para ponerse en contacto a una hora determinada con el equipo docente (20 docentes) a quienes se les facilita información sobre las funciones del docente en los EVA: De planificación u Organización, pedagógica y social. La sesión debe tener una duración de 90' y con horarios y días a coordinarse.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual	Laptop (Tablet, Celular)
Videos motivadores breves	Internet
Correo electrónico	Plumones
WhatsApp web	Material informativo sobre el tema
Chat	

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Identifican las funciones del docente en los EVA.	Manejo de EVA	Ficha de seguimiento
Utiliza redes sociales para conectarse con sus colegas a fin de retroalimentar conocimientos y nuevas capacidades docentes	Comunicación virtual en redes	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 500.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 600.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 09

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Estrategias utilizadas en los EVA.

FECHA	
TIEMPO	90'
RESPONSABLES	Director, Promotor, Especialista en estrategias utilizadas en los EVA
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Capacitar a los docentes de la Institución para el uso adecuado de estrategias en Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA)

III. FUNDAMENTACIÓN

La tendencia educativa actual es "innovar" en estrategias, entornos, recursos y técnicas que movilicen voluntades en el estudiante buscando una mejora permanente en la calidad de la educación. Esta actividad está centrando su interés en las estrategias de la virtualidad educativa **que signifique** elevar la autonomía de los estudiantes, establecer un control del ritmo de enseñanza y programar las secuencias que marcarán el aprendizaje del alumno entre otros. Ante la necesidad de garantizar que la acción educativa virtual alcance sus fines, se impone capacitar a los docentes en el manejo de estrategias existentes en la modalidad y promover la creatividad en los modos de asegurar mejores resultados en los aprendizajes

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad es parte también de una serie de cuatro talleres denominados: "Capacitación para docentes en entornos virtuales" y en este caso, en forma específica la actividad a desarrollar, está orientada a las estrategias de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales. La actividad corre a cargo de un especialista metodológico en los EVA, que utilizando la plataforma de la institución que a una determinada entrará en contacto el equipo docente (20 docentes) a quienes se les facilita información sobre las diferentes opciones estratégicas que garanticen los aprendizajes en estudiantes. La sesión debe tener una duración de 90' y con horarios y días a coordinarse

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual	Laptop (Tablet, Celular)
Videos motivadores breves	Internet
Correo electrónico	Plumones
WhatsApp web	Material informativo sobre el tema
Chat	

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Identifican y crean estrategias docentes para los EVA.	Manejo de EVA	Ficha de seguimiento
Intercambian con sus colegas nuevos hallazgos de formas o estrategias para enseñar.	Comunicación virtual en redes	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 500.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 600.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 10

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Herramientas para la enseñanza y el aprendizaje en la virtualidad.

FECHA	
TIEMPO	90'
RESPONSABLES	Director, Promotor, Especialista en herramientas utilizadas en los EVA
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Capacitar a los docentes para el manejo de herramientas para la enseñanza y el aprendizaje en la virtualidad.

III. FUNDAMENTACIÓN

La masificación de la virtualidad en educación derivada del confinamiento por el COVID 19 encontró a los conductores del proceso de E-A sin las metodologías para asumir con solvencia del caso (Sin competencias). Sin embargo, también la reacción fue rápida en la mayoría de los casos encontrando en la Internet y cierto manejo de las TICs y las redes sociales. La situación especial ha ido demandando de los docentes capacidades para el buen manejo de los recursos tecnológicos y su adecuación a las nuevas exigencias de la educación en EVA. Esta actividad tiene la pretensión de contribuir a suplir en algo esa falencia en nuestros maestros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad es parte también de una serie de cuatro talleres denominados: "Capacitación para docentes en entornos virtuales". Esta es la última de la serie, refiriéndose específicamente a las herramientas metodológicas que optimicen la enseñanza y el aprendizaje en los EVA. La actividad corre a cargo de un especialista metodológico en los EVA y conocedor de las posibilidades de las herramientas como el Flickr, YouTube, Delicious, SlideShare, Picasa, Calameo, amén del WhatsApp, Facebook, Chat y otros. El capacitador empleará la plataforma de la Institución para ponerse en contacto a una determinada hora y día con el equipo docente (20 docentes)

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual	Laptop (Tablet, Celular)
Videos motivadores breves	Internet
Correo electrónico	Plumones
WhatsApp web	Material informativo sobre el tema
Chat	

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Identifican y utilizan las herramientas que facilitan en trabajo en los EVA.	Manejo de EVA	Ficha de seguimiento
Intercambian con sus colegas nuevos hallazgos de formas o estrategias para enseñar.	Comunicación virtual en redes	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 500.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 600.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 11

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Orientaciones para la planificación de la enseñanza y el aprendizaje en la virtualidad.

FECHA	
TIEMPO	90'
RESPONSABLES	Director, Promotor, Capacitador Especialista
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Capacitar a los docentes para mejorar la planificación de la E-A en la virtualidad.

III. FUNDAMENTACIÓN

Nadie duda que la planificación es la herramienta fundamental en la construcción de una educación de calidad, más aún, si se trata de planificar la acción educativa en entornos virtuales de aprendizaje. Se entiende que planificar el currículo radica en la necesidad de organizar de manera coherente lo que se quiere lograr con los estudiantes en la virtualidad. Esto implica tomar decisiones previas a la práctica sobre lo que el estudiante debe aprender, para definir qué se hará y cómo se puede lograr de la mejor manera. Lo dicho constituye una de las carencias en la institución y de allí la necesidad de la impronta de capacitar al docente para el cumplimiento de esta función, máxime si de la planificación educativa depende la efectividad del proceso de enseñanza aprendizaje en entornos virtuales.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad es parte también de una serie de dos talleres denominados: "Capacitación docente para la planificación y supervisión en entornos virtuales". Ésta es la primera de la serie dirigida también a docentes y está orientada a fortalecer la función de planificar a nivel de área y a nivel de sesión de aprendizaje, dotándole de los recursos técnicos para que planifique la acción educativa desde el diagnóstico de las necesidades hasta la evaluación de los aprendizajes en entornos virtuales. La modalidad es virtual en la que el capacitador empleará la plataforma de la Institución para ponerse en contacto con los docentes (20) a una determinada hora y día a coordinarse. Duración de la actividad 90'.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual	Laptop (Tablet, Celular)
Videos motivadores breves (En Prezi)	Internet
Correo electrónico	Plumones
WhatsApp web	Material informativo sobre el tema
Chat	

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Identifican las fases de la planificación en entornos virtuales.	Manejo del FODA para el diagnóstico	Ficha de seguimiento
Manejan técnicas de planificación curricular en los EVA. Elaboran instrumentos de evaluación	Organiza información	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 500.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 600.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 12

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Orientaciones para la supervisión de la enseñanza y el aprendizaje en la virtualidad.

FECHA	
TIEMPO	90'
RESPONSABLES	Director, Promotor, Capacitador Especialista
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Capacitar a los docentes para mejorar la supervisión de la E-A en la virtualidad.

III. FUNDAMENTACIÓN

La Supervisión es una compleja herramienta tecnológica que posibilita el monitoreo permanente del estado de situación de todo el sistema, en los diversos escenarios que lo componen; así como el avance de estudiantes y docentes, en tiempo real. Vale preguntarse: ¿Existe una estrategia de gestión de la supervisión educativa, ante la crisis causada por la pandemia? La respuesta parece no ser afirmativa, ya que, si bien la Institución no ha definido un plan estratégico para la orientación, acompañamiento, seguimiento y monitoreo de la implementación de la modalidad de educación virtual o asistida por computadora u otro equipo. Por ello, la situación demanda por parte del o los encargados, un satisfactorio manejo de la supervisión en los EVA.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

Esta actividad es parte también de una serie de dos talleres denominados: "Capacitación docente para la planificación y supervisión en entornos virtuales". Ésta es la segunda de la serie dirigida también a docentes y está orientada a fortalecer la función de supervisar el desarrollo o ejecución curricular en la virtualidad, dotándole de los recursos técnicos para que haga orientación, acompañamiento, seguimiento y monitoreo de la acción educativa virtual, La modalidad de la jornada es virtual en la que el capacitador empleará la plataforma de la Institución para ponerse en contacto con los docentes (20) a una determinada hora y día a coordinarse. Duración de la actividad 90'.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Exposición por Plataforma virtual	Laptop (Tablet, Celular)
Videos motivadores breves (En Prezi)	Internet
Correo electrónico	Plumones
WhatsApp web	Material informativo sobre el tema
Chat	

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Elabora y maneja instrumentos aplicados a la supervisión de la acción educativa virtual	Manejo del FODA para el diagnóstico	Ficha de seguimiento
Realiza acciones acompañamiento al docente en los EVA.	Acompañamiento Evaluación	Cuadro de progreso

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones de Capacitador	S/. 500.00
	Remuneración Asistente	S/. 100.00
TOTAL		S/. 600.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 13

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: EL manejo del Diccionario Español Smart

FECHA	
TIEMPO	45'
RESPONSABLES	Director, Promotor, Docente de Computación
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Fortalecer habilidades en los estudiantes para un mejor desenvolvimiento en los entornos virtuales.

III. FUNDAMENTACIÓN

Los estudiantes con el confinamiento tuvieron que adecuar su propia aula en el espacio de su hogar, rutinas nuevas para él. Asimismo, se conoce que el diccionario de lengua española es un recurso que tiene un espacio especial en la mochila o maletín de todo estudiante, e inclusive suele ser requisito para participar en sus clases de comunicación. La virtualidad llegó para cambiar muchas rutinas u obligaciones formales. En el entorno virtual, el estudiante no puede estar deshojando un grueso diccionario y ahora tiene en su propio dispositivo este recurso que es el Diccionario Smart (App) que le puede facilitar muchas respuestas a cuestiones que le plantea la rutina de su clase virtual. Es necesario que aprenda como instalar, configurar este recurso, Esta actividad le ayudará a ello.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

El docente de computación en esta actividad apoya a su alumno a la instalación en su propio dispositivo la App transversal denominado Español Smart que es un diccionario digital que permite visualizar significados y definiciones mediante un diccionario de español. A la vez lo guiará para su mejor uso. Ésta es la primera sesión guiada por el propio docente de computación con una duración de 45'. La modalidad de la jornada es virtual en la que el docente empleará la plataforma de la Institución para ponerse en contacto con los estudiantes (Secciones de numero variado) según el horario de clases ordinario.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Plataforma virtual	Laptop (Tablet, Celular)
Videos motivadores (La potencialidad de la Tableta)	Internet
Correo electrónico	Plumones
WhatsApp web	Material informativo sobre el tema
Chat	

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Instala la App Smart Español en su dispositivo	Manejo de dispositivos	Registro del Docente
Utiliza el Diccionario Español Smart	Acompañamiento y Evaluación	Ficha de control del acompañamiento

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones del docente	S/. 120.00
TOTAL		S/. 120.00

La Victoria, 2022

FICHA DE ACTIVIDAD 14

I. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: EL manejo de recursos para la virtualidad

FECHA	
TIEMPO	45'
RESPONSABLES	Director, Promotor, Docente de Computación
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Fortalecer habilidades en los estudiantes en el manejo de recursos virtuales como las App y otros.

III. FUNDAMENTACIÓN

Los estudiantes muchas veces pierden el tiempo derivando su atención a motivos ajenos a sus naturales propósito de estudiante, desaprovechando un frondoso árbol de posibilidades para atender con solvencia la virtualidad. Tiene a disposición un sin número de recursos que facilitarían la atención de sus obligaciones académicas como son – solo por mencionar algunos- el Mindomo, el Smart Office, Khan Academy, Docebo, Elucidat y otros recursos como el cambia, el Jamboar, Prezi, que son gratuitos y disponibles en el mundo virtual. Es necesario que aprenda como instalar, configurar estos recursos y sobre todo aprender su manejo, Esta actividad le ayudará a ello.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

El docente de computación en esta actividad apoya a su alumno a la instalación en su propio dispositivo la Apps que pueden ayudarlo en el quehacer académico. Ésta es la segunda sesión guiada por el propio docente de computación con una duración de 45'. La modalidad de la jornada es virtual en la que el docente empleará la plataforma de la Institución para ponerse en contacto con los estudiantes (Secciones de numero variado) según el horario de clases ordinario.

V. RECURSOS

MEDIOS DIDÁCTICOS VIRTUALES	MEDIOS Y MATERIALES
Plataforma virtual	Laptop (Tablet, Celular)
Videos motivadores	Internet
Correo electrónico	Plumones
WhatsApp web	Material informativo sobre el tema
Chat	

VI. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Instala las App de su interés en su dispositivo	Manejo de dispositivos	Registro del Docente
Utiliza algunas App	Acompañamiento y Evaluación	Ficha de control del acompañamiento

VII. PRESUPUESTO

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	DETALLE	IMPORTE
Recursos de la Institución	Remuneraciones del docente	S/. 120.00
TOTAL		S/. 120.00

La Victoria, 2022

PROGRAMA DE INCENTIVOS A DOCENTES

I. PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA DOCENTES.

FECHA	De Enero a Marzo
TIEMPO	Tres meses
RESPONSABLES	Director, Promotor de la Institución.
INSTITUCIÓN	I.E.P. "EL PEREGRINO"

II. OBJETIVO

Motivar la participación de los docentes estables en las acciones de capacitación en el propósito de mejorar la calidad de la modalidad de educación virtual que ofrece la Institución en tiempos de pandemia.

III. JUSTIFICACIÓN

El momento de incertidumbre vivido por el COVID-19 ha derivado en el deterioro de la salud emocional en los espacios laborales especialmente, afectando hasta al trabajador más experimentado y consecuentemente afectando la productividad (**eficiencia y eficacia**). El docente no ha vivido ajeno a la coyuntura y vio disminuidas sus posibilidades de servir mejor a sus estudiantes, viviendo una nueva forma de interacción y a veces trabajando a tanteos en algo no conocido bien, generándole desánimo, más preocupación que la tenida en la rutina presencial con sus alumnos. Además de darle el trato adecuado desde la dirección y promotor, es necesario que el docente sienta el ejercicio de empatía desde sus superiores. En ese contexto se hace necesario ofrecerle algo más objetivo y concreto: Concederle incentivos económicos, programando pagos adicionales en los tres meses que demanda la ejecución de la propuesta. **El incentivo indicado está dirigido a los docentes estables de la Institución teniendo en cuenta que deben sacrificar parte del tiempo libre de sus vacaciones tal como se especifica en la descripción del programa correspondiente.**

El Programa de capacitación se prevé con una duración de tres meses (enero, febrero y marzo), indicándose que los dos primeros meses del año son de vacaciones. El programa de incentivos monetarios, está orientado a los docentes estables, **bajo el criterio que los 15 colaboradores estarán este y los próximos años en la institución (En tanto no renuncien o cometan alguna falta grave que amerite su separación) y considerando además que el colaborador está en descanso.** Ellos

deben recibir una bonificación no pensionable por el tiempo de tres meses, duración de aplicación de la propuesta por un monto adicional a sus remuneraciones acostumbradas por el importe de S/. 60.00 por mes, y no puede ser mayor, por **razones que la Institución ofrece en general pensiones sociales (S/. 200.00 Soles x mes)** lo que limita la disposición presupuestal que debe orientarse a lo prioritario. El Programa irrogaría un egreso de S/. 2700.00 SOLES.

IV. DETALLE

INGRESOS		EGRESOS				
Aporte de la Institución: Presupuesto 2021. (Parte del aporte que irroga el financiamiento de la Propuesta)	S/. 2700.00	BENEFICIARIOS	MESES: AÑO 2021			TOTAL
			ENERO	FEBRERO	MARZO	
		1	60.00	60.00	60.00	180.00
		2	60.00	60.00	60.00	180.00
		3	60.00	60.00	60.00	180.00
		4	60.00	60.00	60.00	180.00
		5	60.00	60.00	60.00	180.00
		6	60.00	60.00	60.00	180.00
		7	60.00	60.00	60.00	180.00
		8	60.00	60.00	60.00	180.00
		9	60.00	60.00	60.00	180.00
		10	60.00	60.00	60.00	180.00
		11	60.00	60.00	60.00	180.00
		12	60.00	60.00	60.00	180.00
		13	60.00	60.00	60.00	180.00
		14	60.00	60.00	60.00	180.00
15	60.00	60.00	60.00	180.00		
TOTAL	S/. 2700.00	TOTAL:	900.00	900.00	900.00	S/. 2,700.00

V. EVALUACIÓN

INDICADORES	TÉCNICAS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Reciben un adicional de 60.00 Soles cada mes según fecha de pago acostumbrado.	Contables (Formulación de presupuesto)	Planillas Boletas de Pago mensual

RESUMEN: CONSOLIDADO DEL COSTO DE LA PROPUESTA

Actividad	Remuneración Capacitador	Remuneración Asistente	Otros	TOTALES
Técnicas y habilidades de comunicación virtual	400.00	100.00	100.00	600.00
Herramientas para la comunicación virtual	300.00	100.00		400.00
Fortaleciendo las buenas prácticas de comunicación virtual escrita	300.00	100.00		400.00
Roles del estudiante y padre de familia en la virtualidad educativa	400.00	100.00		500.00
La empatía para estudiantes en confinamiento	400.00	100.00		500.00
El estrés estudiantil y el confinamiento por el COVID19	400.00	100.00		500.00
Los entornos virtuales	500.00	100.00		600.00
Funciones del docente en los EVA	500.00	100.00		600.00
Estrategias utilizadas en los EVA	500.00	100.00		600.00
Herramientas para la enseñanza y el aprendizaje en la virtualidad	500.00	100.00		600.00
Orientaciones para la planificación de la enseñanza y el aprendizaje en la virtualidad	500.00	100.00		600.00
Orientaciones para la supervisión de la enseñanza y el aprendizaje en la virtualidad	500.00	100.00		600.00
EL manejo del Diccionario Español Smart	120.00	0.00		120.00
EL manejo de recursos para la virtualidad	120.00	0.00		120.00
Programa de Incentivos para docentes	Incentivos (3 mese))		60 x 15x3 meses S/. 2700.00	2700.00
TOTALES	S/. 5440.00	S/. 1200.00	S/.2800.00	S/. 9440.00

FINACIAMIENTO DE LA PROPUESTA:

El total del financiamiento del presupuesto estaría a cargo de los recursos propios de la Institución.

ANÁLISIS DEL COSTO-BENEFICIO DE LA PROPUESTA

Una de las consecuencias del enclaustramiento de los estudiantes y la opción de la educación virtual derivó en un éxodo de los usuarios de las Instituciones Educativas Privadas al sistema nacional. Las razones a no dudar era asegurar la continuación del proceso de formación de los estudiantes y la consideración que los padres evaluaron los costos, que de hecho no serían los mismos y que encontró cierta resistencia en las Instituciones Privadas.

Las Instituciones privadas perdieron clientes. La Propuesta tiene el propósito de minimizar el éxodo estudiantil (Que de hecho se ha producido) además de fidelizar clientes.

La Institución al momento no cuenta con datos exactos sobre el éxodo de sus estudiantes, sin embargo, sus Directivos asumen que se acercan a un aproximado de un 10 % (40 estudiantes). La propuesta implica la recuperación de sus clientes al optimizar sus servicios elevando la calidad de la educación que ofrece en Pandemia.

Teniendo en cuenta que la Institución se ha privado a la fecha, de un ingreso de S/. 6000.00 por mes (40 estudiantes por S/.150.00 cada uno), implica una reducción del ingreso anual del orden de los S/. 60.000. 00 a más. A continuación, con la información verbal del Director se ha construido una Tabla con la población escolar e ingresos estimados.

Tabla 15 Análisis de la situación estimada de la población e ingresos de la I. E. El peregrino (2021)

NIVEL	Antes de Pandemia		En pandemia		Diferencia	
	Población	Ingresos	Población	Ingresos	Población.	En S/.
INICIAL	63	9450.00	49	7350.00	14	2100.00
PRIMARIA	185	27750.00	174	26100.00	11	1650.00
SECUNDARIA	155	23250.00	137	20550.00	18	2700.00
TOTAL	403	60450.00	360	54000.00	43	6450.00*
%	100	100	89.3	89.3	10.67	10.67

FUENTE: Elaboración propia

La Tabla 15 que presenta los datos estimados de la población e ingresos de la I. E. antes y en pandemia, permite apreciar el impacto de la pandemia y la opción de la educación no presencial que generó deserción o abandono de los estudiantes, que condujo a los padres de familia a optar por el traslado de sus hijos al sistema estatal o simplemente postergar el desarrollo del proceso académico de sus hijos, lo que en el caso de la Institución, derivó -como se advierte en la tabla- a la disminución de la población escolar que atendía antes de la pandemia, la que se reduce a un estimado de un 10.67 % y la consecuente disminución del ingreso en la misma proporción y que según la tabla se trata de un monto de S/. 6450.00 SOLES al mes, lo que equivale a un importe no percibido en el periodo anual de S/. 64,500.00 SOLES.

La aplicación de la propuesta tiene el propósito de mejorar la calidad de la educación virtual para 2022 y consecuentemente recuperar clientes o usuarios, que de aplicarse por la Institución implicaría que una inversión de S/. 9440.00, podría

significar la fidelización de sus clientes y la recuperación de aquellos que desertaron a otras instituciones educativas del sistema, sin contar con el sinceramiento de las pensiones, que de hecho estarían sujeto a un incremento.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones

La presente investigación planteó el objetivo general determinar el nivel de relación entre la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021. Realizados los procedimientos y contrastadas las hipótesis (General y Específicas) se concluye:

Que se pudo verificar, al contrastar la hipótesis general, que entre las variables del estudio: Calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario (estudiante) existe una relación directa, positiva y de intensidad moderada, teniendo en cuenta un poco de sentido común, criterio lógico y la base teórica y como consecuencia de procesar los datos y someter a prueba la hipótesis. La evidencia estadística que sustenta lo que se indica, está en los resultados de la Prueba Rho de Spearman cuyo valor es de 0,642 corroborado por el valor de la significancia 0,000 que evidentemente es menor a 0,05 propuesto por la investigación (Tabla 9).

Que se caracterizó el perfil o características vigentes de las variables del estudio que se exponen en las Tabla 5 y 6, en las cuales se advierte que los encuestados consideran a la calidad educativa virtual como Baja, Regular y Alta, con el predominio de un calificativo Regular con un 47.9 %. El 33.3 % lo consideran como Baja y solo un 18.8 % lo califica como Buena lo que significa que un 81.2 % de los encuestados califican a la calidad como Mala y Regular. Respecto a la satisfacción del usuario, los resultados indican que el 68.8 % el encuestado solo considera Poco satisfecho o Algo satisfecho. Asimismo, un 4.2 % de los encuestados se consideran Nada satisfecho con la calidad de la educación virtual que recibe, aunque también se encuentra que un 27.1 % de los encuestados se encuentra Satisfecho con el servicio que recibe.

Que se pudo verificar que entre la dimensión Elementos Tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario (estudiante) existe una asociación, o correlación, vale decir que las variables en mención son dependientes entre sí por la evidencia estadística que muestra la Prueba Rho de Spearman cuyo coeficiente es de 0,540 corroborado con el valor de significancia, el mismo que es de 0,000 (Tabla10)

Asimismo, se llegó a la conclusión que entre la dimensión Fiabilidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario (estudiante) existe una correlación, por la evidencia estadística que muestra la Prueba Rho de Spearman cuyo coeficiente es de 0,578 corroborado con el valor de significancia, el mismo que es de 0,000 (Tabla11)

También, de la misma manera se pudo determinar que entre la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la Satisfacción del usuario o estudiante existe una correlación positiva o directa y de intensidad moderada que lo muestra la evidencia estadística como el Coeficiente Rho de Spearman calculado por la prueba, que tiene una dirección positiva o directa con un valor de 0,579 y con valor de significancia de 0,000, valor menor a 0,05 propuesto por la investigación.

Que entre la dimensión Seguridad de la calidad educativa virtual y la Satisfacción del usuario o estudiante existe una correlación positiva o directa y de intensidad moderada que lo muestra la evidencia estadística como el Coeficiente Rho de Spearman el mismo que es de 0,438 calculado por la prueba, y con un valor de significancia de 0,002, valor menor a 0,05 propuesto por la investigación.

También se encontró que entre la dimensión Empatía de la calidad educativa virtual y la Satisfacción del usuario o estudiante existe una correlación positiva o directa y de intensidad moderada. Así lo muestra el Coeficiente de correlación de Spearman que es de 0.493, con un valor de la significancia de 0,000.

No podemos también indicar que de la revisión y el análisis de la literatura se ha revelado que la educación online representa una alternativa poderosa y de fácil dominio para docentes y estudiantes, además de servir al propósito de las más diversas actividades humanas, en tanto se cuenta con la conectividad y los dispositivos necesarios. Ha sido y es el recurso tecnológico vital para el desarrollo de muchas actividades en el confinamiento por el COVID 19, especialmente para la

educación formal. ¿Qué hubiera pasado, si esta pandemia se hubiera producido cuatro décadas atrás? Asimismo, también nos mostró el drama de las desigualdades en población y de las urgencias que tienen los gobiernos de poner atención en el problema con soluciones integrales, caso contrario se expone a las poblaciones menos favorecidas a un drama mayor agregándole pobreza y abandono. También ha sido motivo para que docentes y estudiantes “a pulso” -en medio de grandes carencias- demuestren con ingenio y mucho trabajo la voluntad de seguir enseñando unos y aprendiendo los otros y no ceder ante la adversidad. También hubo de los otros, que siempre estuvieron esperando que otros le resuelvan sus problemas y estudiantes que encontraron en la pandemia un motivo que justifique su deserción del sistema, porque al fin la escuela nunca fue su fuerte, aunque también hubo de aquellos que encontraron en la falta de conectividad, la montaña que no los dejó pasar. Y, para terminar, después de la pandemia el mundo ya no será igual, porque la virtualidad vino para quedarse.

Recomendaciones:

La investigación está presentando una propuesta con la finalidad que la Institución Educativa que estuvo comprometida con el estudio pueda opcionalmente concretarla o hacerlo una realidad en el propósito de mejorar la calidad del servicio educativo que ofrece a sus usuarios y consecuentemente tenerlos más satisfechos, máxime si se tiene en cuenta que la satisfacción del cliente es un gran paso a la fidelización, más aún si se trata de una institución privada.

Sin embargo, si no fuera la opción, vale que la Institución Educativa ponga atención en algunos aspectos puntuales de mejoramiento de los servicios que en la virtualidad está ofreciendo a sus clientes o usuarios, como:

Que se capitalice el factor conectividad del 100 % de estudiantes y la disposición de dispositivos (Todos cuentan con un dispositivo además de un celular en casa) para capacitarlos en el uso de plataformas virtuales que apoyen sus aprendizajes (Mindomo, Cmatools, Camva y otros) recurriendo al Docente de Computación.

Que se fortalezca las acciones de planificación de las clases virtuales eliminando de este modo la improvisación y asegurando la supervisión respectiva a cargo de la dirección académica de la Institución, recurriendo a eventos de capacitación en temas

de planificación, supervisión escolar en tiempos de pandemia, rol del docente en la virtualidad y otros y programadas antes del inicio del año escolar.

Que se desarrollen acciones de capacitación orientadas a todo el personal para mejorar la comunicación en la virtualidad en la comunidad educativa y fundamentalmente con padres de familia y estudiantes realizando Seminarios virtuales en el primer mes del año escolar y con participación de especialistas en el tema.

Crear en el Centro de atención Psicológica a cargo de un profesional para una atención a los estudiantes y padres de familia en tiempos de pandemia con especial atención a temas de estrés, problemas en el confinamiento, la nueva relación padres e hijos en esta etapa del confinamiento a través de encuentros con estudiantes y padres de familia y durante todo el año.

Que se ponga atención en el docente creando un incentivo y como mínimo que la institución se haga cargo de los costos de la conectividad del docente, toda vez que éste trabaja desde su casa que deberá implementarla convenientemente para presentarse ante sus estudiantes.

REFERENCIAS

- Alarcón, K. (2017). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en Plaza Veá Puente Piedra 2017. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12205/Alarcon_RKY.pdf que nce=1&isAllowed
- Ander, E. (1998) Introducción a las técnicas de investigación Social. Buenos Aires. Humanitas.
- Aragón, J. & Cruz, M. (2020). 2020: el año de las maestras y maestros en el Perú. Perú: Escuela de Gobierno y Políticas Públicas. Recuperado de https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/investigacion/reportes-tematicos-2/2020-el-ano-delas-maestras-y-maestros-en-el-peru/#_ftn1
- Arias, N., Gonzáles, K. & Padilla, José. (2010) "Educación a distancia y educación virtual: una diferencia necesaria desde la perspectiva pedagógica y la formación del ser humano", Revista de Investigaciones UNAD, Vol. 9, No 3 2010.Obtenido de <http://uu.divaportal.org/smash/get/diva2:437435/FULLTEXT01.pdf>
- Bitner, J. (1990). Evaluating Service encounters: The effects of physical surroundings and Employee responses. Journal of Marketing, 54, 69-82.
- Bolton, R. y Drew, J. (1991a). A multistage model of customer's assessments of service quality and value. Journal of Consumer Research, 17, 375-384.
- Cabrera, L. (2020). Efectos del coronavirus en el sistema de enseñanza: aumenta la desigualdad de oportunidades educativas en España. Revista de Sociología de la Educación-RASE, 13(2) (Especial, COVID-19), 114-139. doi: 10.7203/RASE.13.2.17125.
- Camisón, C. & González T. (2008). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Chile: Pearson Educación.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2020a), "América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos
- CEPAL/UNICEF (Comisión Económica para América Latina y el Caribe/Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia) (2020), "La ciudad y los derechos de niñas, niños y adolescentes", Desafíos, N° 23, Santiago, enero
- Covarrubias, L. (2021). Educación a distancia: transformación de los aprendizajes. Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 23 (1), Venezuela. (Pp. 150-160).

- Cronin, J., & Taylor, S. (1992, July). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cruzado P., C. F. (2016), "Percepción del Campo virtual y la satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo- Ate, 2015. Escuela de Ingeniería de la Universidad César Vallejo.
- D'Alessio, F. (2013). *El proceso estratégico un enfoque de gerencia*. Lima, Perú: Pearson.
- Dodds, W. B.; Monroe, K. B. & Grewal, D. (1994). The effects of price, brand and store information on buyers' product evaluations. *Journal of Marketing Research*, 28(3), 307-319.
- Durán, R. A. (2015) *La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes*, Universidad Politécnica de Cataluña
EcuRed https://www.ecured.cu/Educaci%C3%B3n_Virtual
- El Comercio. "Perú: 73% de la población rural carece de conexión a Internet". Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/peru-73-poblacion-rural-carece-conexion-internet-211598-noticia/?foto=2>
- Valdez, E. (2018). Trabajo de tesis: *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017*. Universidad César Vallejo.
- Expósito, E., & Marsollier, R. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio empírico en Argentina. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1-22. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4214>
- Falk, T., Hammerschmidt, M., & Schepers, J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(3), 288-302.
- Feigenbaum, A. (2008). *El Lenguaje de la Calidad*. España: UASLP.
- Gómez A., I. & Escobar M., F. (2021) Artículo: *Educación virtual en tiempos de pandemia: incremento de la desigualdad social en el Perú*. Universidad del Altiplano. Puno. en:
- González, A., & Brea, F. (2006). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor: Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1): 251-272.

- Grönroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing. *Revista europea de Marketing*, 18, 36-44.
- Harrington H & Harrington J. (1997). *Administración total del mejoramiento*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill.
- Hernández R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5° Ed.). México, D.F., México: McGraw Hill Interamericana.
- Instituto Peruano de Economía. "Educación en cifras". Recuperado de: <https://www.ipe.org.pe/portal/15947-2/>.
- Jiménez, A.; Terriquez, B., & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit.
- Kotler, F y Armstrong, G. (2003) *Fundamentos del marketing*. Sexta Edic. Edit. Prentice Hall Mexico
- Kotler, P. (2009). *Dirección de marketing: 12a edición*. Madrid. Pearson Educación.
- Lehtinen, J. & Lehtinen, U. (1982). *Calidad del servicio: un estudio de las dimensiones de la calidad*. Documento de trabajo inédito. Helsinki, Finlandia: Instituto de Gestión de Servicios.
- Ley General de Educación 28044 (2003)
- López, L. & Díaz, J. (2012). Propuesta metodológica para la gestión del cliente. *Mercados y Negocios*. 25(13): 5-20.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia* (7a ed). Ciudad de México, México: Pearson.
- Malhotra, N., Agarwal, J., & Shainesh, G. (2018). ¿Importa el país o la cultura en el marketing global? Una investigación empírica del modelo de calidad y satisfacción del servicio con moderadores en tres países. In J. Agarwal and T. Wu (Eds.), *Emerging Issues in Global Marketing* (pp. 61-91). Switzerland: Springer.
- MINEDU (2020a). Ministro Benavides: "Aprendo en casa ha llegado para quedarse". Portal web del Minedu, nota de prensa del 14 de julio. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/208830-ministro-benavides-aprendo-encasa-ha-llegado-para-quedarse>

- Moliner, B. (2003): La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes, Tesis presentada en la Universidad de Valencia. España.
- Murali, S., Pugazhendhi, S., and Muralidharan, C. (2016). Modelar e investigar la relación de la calidad del servicio posventa con la satisfacción, retención y lealtad del cliente: Un estudio de caso del negocio de electrodomésticos. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 30(1): 67-83.
- Oliver, R. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *JMR, Journal of Marketing Research*, 17(4), 460.
- Oliveros, J., Fuertes, L. y Silva, C. (2018). La educación virtual como herramienta de apoyo en la educación presencial. *Documentos De Trabajo ECACEN*, (1). doi: 10.22490/ecacen.2559
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL. *Diario de venta al por menor*, 67(4), 42-50.
- Parazuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *The journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pascual, M. (2004). Hábitos de compra y calidad de servicio (una aplicación en establecimientos de alimentación mediante diseño de encuesta) (Tesis Doctoral), Facultad de Psicología, Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Universidad de Valencia. España
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: Ideaspropias Editorial S.L. pág. 104.
- Pineda, B.; De Alvarado, E.; De Canales, F. (1994) *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*, Segunda Edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Pinedo, G. (2021). Tesis: Plataforma virtual Aula USS y satisfacción académica en los estudiantes de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2021. Universidad César Vallejo.
- Ruiz, C. (2002). Validación y propuesta de modelo de calidad de la educación infantil. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Schommer, J. C. y Wiederholt, J. B. (1994). Patient's satisfaction with pharmacist consultation services: application of a model of service encounters

- evaluation. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 7, 74-85.
- Smith, S., & Albaum, G. (2010). *Introducción a la investigación de mercados*. Qualtrics Survey University.
- Stanton. (1997). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: McGraw-Hill.
- Suasti L., C. (2018). Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales - un estudio en la Universidad Técnica de Manabí”.
- Sultana, R., Shohel. (2010). *Service Quality: (Service Gap Analysis) A case study - "Komvux"*.
- UNICEF, 'Keeping the world's children learning through COVID-19', 20 April 2020, , accessed 30 April 2020.
- Velásquez, B. (2020). La educación virtual en tiempos de Covid-19. *Universidad de San Carlos de Guatemala* 3(1) 19-25. DOI:
- Vértice. (2008). *La Calidad en el Servicio al Cliente*. Málaga.
- Westbrook, R. (1987). Respuestas afectivas basadas en el producto/ consumo y procesos posteriores a la compra. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258.
- Zeithalman, V. (1988). Percepciones del consumidor sobre el precio, la calidad y el valor: un modelo de fin de medios y síntesis de evidencia. *Diario de Marketing*.
- Zeithalman, V.; Berry, L., & Parasuraman, A. (1993) The nature and determinants of customer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
- Zeithalman. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic.

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y Satisfacción DEL USUARIO (ESTUDIANTE) EN LA I.E.P. “EL PEREGRINO” DE LA VISTORIA-CHICLAYO 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
Problema General ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad educativa virtual y satisfacción del usuario en la I. E. “El Peregrino” de La Victoria, 2021? Problemas Específicos 1. ¿Cómo es la relación de la Calidad Educativa Virtual con la Satisfacción del usuario en la I. E. “El Peregrino” de La Victoria, 2021? 2. ¿Cuál es el nivel de relación entre	Objetivo General Determinar el nivel de relación entre la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021. Objetivos Específicos 1. Identificar las características actuales de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021 2. Determinar el nivel de relación entre la dimensión tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución	Hipótesis General Existe una relación positiva de intensidad moderada entre la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021 Hipótesis Especificas 1. Existe una relación positiva moderada entre la dimensión tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021 2. Existe una relación positiva moderada	Variable 1: Calidad educativa virtual				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			Elementos tangibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Modernidad en infraestructura y equipos • Presentación de materiales atractivos • Plataformas virtuales funcionales • Tiempos/horarios 	1-4	Escala de actitudes (Likert) 1. Muy Baja 2. Baja 3. Regular 4. Alta 5. Muy Alta	Nivel Ordinal (1,2,3,4,5) Rango Verbal de orden ascendente: 1. Muy Baja 2. Baja 3. Regular 4. Alta 5. Muy Alta
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con promesas hechas al usuario • Muestran sincero interés al dar apoyo • Los desempeños evidencian una mejora sostenida • El servicio es oportuno • Se percibe que están capacitados 	5-9		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidan el flujo de la información • Se percibe voluntad de ayuda • Resuelven peticiones con rapidez • Atención Psicológica pertinente y oportuna • La institución infunde confianza 	10-14					
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • No hay preferencia 	15-18					

<p>las dimensiones de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la I. E. “El Peregrino” de la Victoria 2021?</p>	<p>Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021</p> <p>3. Determinar el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021</p> <p>4. Determinar el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.</p> <p>5. Determinar el nivel de relación entre la dimensión seguridad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021</p> <p>6. Determinar el nivel de relación entre la dimensión empatía de la</p>	<p>entre la dimensión fidelidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021</p> <p>3. Existe una relación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.</p> <p>4. Existe una relación positiva moderada entre la dimensión seguridad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021.</p> <p>5. Existe una relación positiva moderada</p>	<p>Empatía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad y cortesía en la atención • Servicio producto de buena organización • La Información es suficiente y clara • Hacer conocer avances del estudiante • No importan horarios para atender • Atención personalizada • Evidencia disposición para la ayuda al estudiante. 	19-22				
			Variable 2: Satisfacción del usuario						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango		
			Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> • Relación costo-beneficio aceptable • Conoces que el servicio es distinto al de otras Instituciones • El servicio tiene características propias. • El equipo docente está especializado 	23-26	Escala de actitudes (Likert)	<p>Nivel Ordinal (1,2,3,4,5)</p> <p>Rango Verbal de orden ascendente:</p> <p>1. Muy Baja</p> <p>2. Baja</p> <p>3. Regular</p> <p>4. Alta</p> <p>5. Muy Alta</p>		
			Expectativas del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacen tus necesidades académicas • Comparación expectativa-atributo del servicio 	27-28			<p>6. Muy Baja</p> <p>7. Baja</p> <p>8. Regular</p> <p>9. Alta</p> <p>10. Muy Alta</p>	
Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición para continuar en tu institución • Coherente con lo que esperabas del servicio 	29-30							

	calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021	entre la dimensión empatía de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa “El Peregrino” de La Victoria 2021					
--	--	---	--	--	--	--	--

METODOLOGÍA

Tipo de investigación: Descriptivo y Correlacional, para probar si existe o no existe relación entre las variables de estudio.

Diseño: No experimental Transversal

Método: Cuantitativo

Alcance: Institución Educativa “El Peregrino” del distrito de La Victoria, provincia de Chiclayo

Población: Los estudiantes de Educación Secundaria de la Institución Educativa El Peregrino”, conformado por 145 estudiantes.

Muestra: Los estudiantes del Cuarto y Quinto Grados de educación Secundaria, conformada por 48 estudiantes que representan el 33.1 % del total de estudiantes.

Muestreo: Criterio, no probalístico.

ANEXO 2

CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO, SOBRE CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, APLICADO A LOS ESTUDIANTES DEL CUARTO Y QUINTO GRADO DE LA I. E. “EL PEREGRINO” DE LA VICTORIA CHICLAYO.

Adaptado del Cuestionario SERVQUAL, de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985)

Objetivo: Conocer la calidad educativa virtual y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa “El Peregrino”.

Estimado Estudiante.

Molestamos tu amable atención para solicitarte no brindes unos minutos de tu valioso tiempo para pedirte que, en base a tu experiencia como estudiante, nos proporciones información sobre tu percepción de la calidad del servicio educativo virtual y del grado de satisfacción que tienes del servicio que recibes. Te presentamos una encuesta de 30 ítems, de los cuales 22 se refieren a la calidad del servicio y 8 a la satisfacción del estudiante con el servicio. En el lado derecho de la Tabla tienes una Escala de 1 a 5. Deberás marcar con “X” en el recuadro, según tu apreciación de la calidad o de tu grado de satisfacción, teniendo en cuenta que 1 = MUY EN DESACUERDO, 2 = EN DESACUERDO, 3 = NEUTRO, 4 = DE ACUERDO y 5 = MUY DE ACUERDO.

N°	ÍTEM/VARIABLE/DIMENSIONES	ESCALA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL						
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La Institución Educativa utiliza un ancho de banda que facilita enviar o recibir información en tiempos aceptables.					
2	Los materiales que elaboran los docentes son organizados, atractivos y en formatos estándar que facilitan cumplir con las tareas en cada área.					
3	Las plataformas utilizadas por los docentes son funcionales y facilitan el desarrollo del área curricular.					
4	Los horarios son funcionales y respetados por los docentes de área y se adecuan a tus necesidades.					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
5	El servicio educativo virtual que te ofrece la Institución Educativa corresponde a tus expectativas o a lo que esperabas del servicio					
6	El servicio se corresponde con lo ofertado por la Institución Educativa respetando lo convenido y en los tiempos establecidos de antemano					
7	La Institución a través de su personal (Director, Docente, Servicio de Psicología) ayuda cuando los estudiantes tienen algún problema					
8	Se percibe mejoras en el servicio que ofrece la Institución en relación a los desempeños iniciales.					
9	Se percibe que el personal está capacitado para realizar la función que le corresponde ya que absuelve las inquietudes de sus estudiantes					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Ante la presencia de algún problema con los estudiantes, la atención que la Institución ofrece es rápida o por lo menos se hace en tiempos razonables					

11	Se percibe que, ante una necesidad del estudiante, los encargados de atender se esmeran por cumplir lo que cada quien debe hacer					
12	La Institución, a través de su personal (Según sea el caso) resuelve en tiempo adecuado las demandas del servicio educativo virtual.					
13	La Institución actúa con diligencia a través de su personal (Directivo, Tutores, Psicólogo (a) para ofrecer un pronto servicio					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
14	Los compromisos de la Institución hechos conocidos al momento de la matrícula se vienen cumpliendo sin alteración: Costos, horarios, Docentes.					
15	Todo el personal de la Institución tiene un trato sin preferencias a todos los estudiantes.					
16	Se percibe que el servicio educativo virtual se ofrece con un criterio de equidad ante la demanda de un mismo asunto solicitado por los estudiantes					
17	Es posible observar que las actividades de la Institución responden a un criterio de organización del servicio que ofrece					
18	La información sobre el servicio que se recibe es detallada y son escasas las situaciones que no se hayan conocido con anticipación					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
19	Se observa preocupación por los avances de cada estudiante y porque el estudiante y sus padres los conozcan.					
20	Cuando se les solicita apoyo, no importan los horarios y lo que prima es que la ayuda llegue al estudiante o padre de familia.					
21	Se percibe que entienden las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia					
22	Se hace evidente que la Institución a través de su personal está dispuesta a prestar la ayuda que solicitan los usuarios (estudiantes y padres)					
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
DIMENSIÓN: VALOR PERCIBIDO						
23	Consideras que hay correspondencia entre el costo y el servicio educativo virtual que te ofrece la Institución Educativa					
24	Estás informado que el servicio que recibes desde tu institución es distinto al que ofrecen otras instituciones educativas					
25	Consideras que el servicio de educación virtual que te ofrece tu Institución Educativa tiene características que no lo ofrecen otras instituciones					
26	Percibes que tus profesores están capacitados y son especialistas en el área que tienen a su cargo					
DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS DEL USUARIO						
27	Consideras que el servicio educativo virtual que estás recibiendo es como el que esperabas y crees que satisface tus necesidades educativas					
28	Encuentras de bastante utilidad para tus propósitos el servicio de educación virtual que estás recibiendo actualmente de tu Institución					
DIMENSIÓN: CONFORMIDAD						
29	Estás dispuesto a continuar con el servicio de educación virtual que recibes					
30	El servicio de educación virtual que recibes te ha dado es bastante suficiente					

Gracias.

ANEXO 3



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	HUGO ESPINOZA RODRIGUEZ	
2.	PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRÍA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
Título de la Investigación: CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "EL PEREGRINO", LA VICTORIA, 2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES Y APELLIDOS	Carlos Alberto Gálvez Vásquez	
PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, APLICADO A LOS ESTUDIANTES DEL CUARTO Y QUINTO GRADO DE LA I. E "EL PEREGRINO" DE LA VICTORIA CHICLAYO.	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Determinar el nivel de relación entre la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021	
	<u>ESPECÍFICOS</u> - Identificar las características actuales de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021. Determinar el nivel de relación entre la dimensión tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021. Determinar el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021. Determinar el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021. Determinar el nivel de relación entre la dimensión seguridad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021 Determinar el nivel de relación entre la dimensión empatía de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021	

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO. Si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias

VARIABLES/ DIMENSIONES /ÍTEMS		
N°	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA VIRTUL	A () D ()
ELEMENTOS TANGIBLES		
1	¿La Institución Educativa utiliza un ancho de banda que facilita enviar o recibir información en tiempos aceptables?	A (x) D () SUGERENCIA:
2	¿Los materiales que elaboran los docentes son organizados, atractivos y en formatos estándar que facilitan cumplir con las tareas en cada área?	A (x) D () SUGERENCIA:
3	¿Las plataformas utilizadas por los docentes son funcionales y facilitan el desarrollo del área curricular?	A (x) D () SUGERENCIA:
4	¿Los horarios son funcionales y respetados por los docentes de área y se adecuan a tus necesidades?	A (x) D () SUGERENCIA:
FIABILIDAD		
5	¿El servicio educativo virtual que te ofrece la Institución Educativa corresponde a tus expectativas o a lo que esperabas del servicio?	A (x) D () SUGERENCIA:
6	¿El servicio se corresponde con lo ofertado por la Institución Educativa respetando lo convenido y en los tiempos establecidos de antemano?	A (x) D () SUGERENCIA:
7	¿La Institución a través de su personal (director, Docente, Servicio de Psicología) ayuda cuando los estudiantes tienen algún problema?	A (x) D () SUGERENCIA:
8	¿Se percibe mejoras en el servicio que ofrece la Institución en relación a los desempeños iniciales?	A (x) D () SUGERENCIA:
9	¿Se percibe que el personal está capacitado para realizar la función que le corresponde ya que absuelve las inquietudes de sus estudiantes?	A (x) D () SUGERENCIA:
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
10	¿Ante la presencia de algún problema con los estudiantes, la atención que la institución ofrece es rápida o por lo menos se hace en tiempos razonables?	A (x) D () SUGERENCIA:
11	¿Se percibe que, ante una necesidad del estudiante, los encargados de atender se esmeran por cumplir lo que cada quien debe hacer?	A (x) D () SUGERENCIA:
12	¿La Institución, a través de su personal (Según sea el caso) resuelve en tiempo adecuado las demandas del servicio educativo virtual?	A (x) D () SUGERENCIA:
13	¿La Institución actúa con diligencia a través de su personal (Directivo, Tutores, Psicólogo (a)) para ofrecer un pronto servicio?	A (x) D () SUGERENCIA:
SEGURIDAD		
14	¿Los compromisos de la Institución hechos conocidos al momento de la matrícula se vienen cumpliendo sin alteración (costos, horarios, docentes)?	A (x) D () SUGERENCIA:
15	¿Todo el personal de la Institución tiene un trato sin preferencias a todos los estudiantes?	A (x) D () SUGERENCIA:
16	¿Se percibe que el servicio educativo virtual se ofrece con un criterio de equidad ante la demanda de un mismo asunto solicitado por los estudiantes?	A (x) D () SUGERENCIA:
17	¿Es posible observar que las actividades de la Institución responden a un criterio de organización del servicio que ofrece?	A (x) D () SUGERENCIA:

18	¿La información sobre el servicio que se recibe es detallada y son escasas las situaciones que no se hayan conocido con anticipación?	A (x) D () SUGERENCIA:
EMPATÍA		
19	¿Se observa preocupación por los avances de cada estudiante y porque el estudiante y sus padres los conozcan?	A (x) D () SUGERENCIA:
20	¿Cuándo se les solicita apoyo, no importan los horarios y lo que prima es que la ayuda llegue al estudiante o padre de familia?	A (x) D () SUGERENCIA:
21	¿Se percibe que entienden las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia?	A (x) D () SUGERENCIA:
22	¿Se hace evidente que la Institución a través de su personal está dispuesta a prestar la ayuda que solicitan los usuarios (estudiantes y padres)?	A (x) D () SUGERENCIA:
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
VALOR PERCIBIDO		
23	¿Consideras que hay correspondencia entre el costo y el servicio educativo virtual que te ofrece la Institución Educativa?	A (x) D () SUGERENCIA:
24	¿Estás informado que el servicio que recibes desde tu institución es distinto al que ofrecen otras instituciones educativas?	A (x) D () SUGERENCIA:
25	¿Consideras que el servicio de educación virtual que te ofrece tu Institución Educativa tiene características que no lo ofrecen otras instituciones?	A (x) D () SUGERENCIA:
26	¿Percibes que tus profesores están capacitados y son especialistas en el área que tienen a su cargo?	A (x) D () SUGERENCIA:
EXPECTATIVAS DEL USUARIO		
27	Consideras que el servicio educativo virtual que estás recibiendo es como el que esperabas y crees que satisface tus necesidades educativas	A (x) D () SUGERENCIA:
28	Encuentras de bastante utilidad para tus propósitos el servicio de educación virtual que estás recibiendo actualmente de tu Institución	A (x) D () SUGERENCIA:
CONFORMIDAD		
29	Estás dispuesto a continuar con el servicio de educación virtual que recibes	A (x) D () SUGERENCIA:
30	El servicio de educación virtual que recibes te ha dado es bastante suficiente	A (x) D () SUGERENCIA:
COMENTARIOS GENERALES: Ninguno		
OBSERVACIONES:		


INCENTIVA PERÚ
 DR. HUGO ESPINOZA R.
 Gerente de Negocios

Hugo Espinoza Rodríguez
 Colegiatura N° 008679
 DNI: 18138286

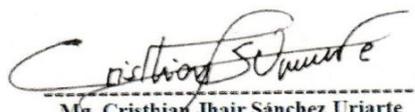
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	CRISTHIAN JHAIR SÁNCHEZ URIARTE	
2.	PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRÍA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
Título de la Investigación: CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "EL PEREGRINO", LA VICTORIA, 2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES Y APELLIDOS	Carlos Alberto Gálvez Vásquez	
PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, APLICADO A LOS ESTUDIANTES DEL CUARTO Y QUINTO GRADO DE LA I. E "EL PEREGRINO" DE LA VICTORIA CHICLAYO.	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> <i>Determinar el nivel de relación entre la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021</i>	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <i>Identificar las características actuales de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021.</i> <i>Determinar el nivel de relación entre la dimensión tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021.</i> <i>Determinar el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021.</i> <i>Determinar el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021.</i> <i>Determinar el nivel de relación entre la dimensión seguridad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021</i> <i>Determinar el nivel de relación entre la dimensión empatía de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021</i>	

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO. Si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias

VARIABLES/ DIMENSIONES /ITEMS		
N°	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA VIRTUL	A () D ()
ELEMENTOS TANGIBLES		
1	¿La Institución Educativa utiliza un ancho de banda que facilita enviar o recibir información en tiempos aceptables?	A (x) D () SUGERENCIA:
2	¿Los materiales que elaboran los docentes son organizados, atractivos y en formatos estándar que facilitan cumplir con las tareas en cada área?	A (x) D () SUGERENCIA:
3	¿Las plataformas utilizadas por los docentes son funcionales y facilitan el desarrollo del área curricular?	A (x) D () SUGERENCIA:
4	¿Los horarios son funcionales y respetados por los docentes de área y se adecuan a sus necesidades?	A (x) D () SUGERENCIA:
FIABILIDAD		
5	¿El servicio educativo virtual que te ofrece la Institución Educativa corresponde a tus expectativas o a lo que esperabas del servicio?	A (x) D () SUGERENCIA:
6	¿El servicio se corresponde con lo ofertado por la Institución Educativa respetando lo convenido y en los tiempos establecidos de antemano?	A (x) D () SUGERENCIA:
7	¿La Institución a través de su personal (director, Docente, Servicio de Psicología) ayuda cuando los estudiantes tienen algún problema?	A (x) D () SUGERENCIA:
8	¿Se percibe mejoras en el servicio que ofrece la Institución en relación a los desempeños iniciales?	A (x) D () SUGERENCIA:
9	¿Se percibe que el personal está capacitado para realizar la función que le corresponde ya que absuelve las inquietudes de sus estudiantes?	A (x) D () SUGERENCIA:
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
10	¿Ante la presencia de algún problema con los estudiantes, la atención que la institución ofrece es rápida o por lo menos se hace en tiempos razonables?	A (x) D () SUGERENCIA:
11	¿Se percibe que, ante una necesidad del estudiante, los encargados de atender se esmeran por cumplir lo que cada quien debe hacer?	A (x) D () SUGERENCIA:
12	¿La institución, a través de su personal (Según sea el caso) resuelve en tiempo adecuado las demandas del servicio educativo virtual?	A (x) D () SUGERENCIA:
13	¿La Institución actúa con diligencia a través de su personal (Directivo, Tutores, Psicólogo (a)) para ofrecer un pronto servicio?	A (x) D () SUGERENCIA:
SEGURIDAD		
14	¿Los compromisos de la Institución hechos conocidos al momento de la matrícula se vienen cumpliendo sin alteración (costos, horarios, docentes)?	A (x) D () SUGERENCIA:
15	¿Todo el personal de la Institución tiene un trato sin preferencias a todos los estudiantes?	A (x) D () SUGERENCIA:
16	¿Se percibe que el servicio educativo virtual se ofrece con un criterio de equidad ante la demanda de un mismo asunto solicitado por los estudiantes?	A (x) D () SUGERENCIA:
17	¿Es posible observar que las actividades de la Institución responden a un criterio de organización del servicio que ofrece?	A (x) D () SUGERENCIA:

18	¿La información sobre el servicio que se recibe es detallada y son escasas las situaciones que no se hayan conocido con anticipación?	A (x) D () SUGERENCIA:
EMPATÍA		
19	¿Se observa preocupación por los avances de cada estudiante y porque el estudiante y sus padres los conozcan?	A (x) D () SUGERENCIA:
20	¿Cuándo se les solicita apoyo, no importan los horarios y lo que prima es que la ayuda llegue al estudiante o padre de familia?	A (x) D () SUGERENCIA:
21	¿Se percibe que entienden las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia?	A (x) D () SUGERENCIA:
22	¿Se hace evidente que la Institución a través de su personal está dispuesta a prestar la ayuda que solicitan los usuarios (estudiantes y padres)?	A (x) D () SUGERENCIA:
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
VALOR PERCIBIDO		
23	¿Consideras que hay correspondencia entre el costo y el servicio educativo virtual que te ofrece la Institución Educativa?	A (x) D () SUGERENCIA:
24	¿Estás informado que el servicio que recibes desde tu institución es distinto al que ofrecen otras instituciones educativas?	A (x) D () SUGERENCIA:
25	¿Consideras que el servicio de educación virtual que te ofrece tu Institución Educativa tiene características que no lo ofrecen otras instituciones?	A (x) D () SUGERENCIA:
26	¿Percibes que tus profesores están capacitados y son especialistas en el área que tienen a su cargo?	A (x) D () SUGERENCIA:
EXPECTATIVAS DEL USUARIO		
27	Consideras que el servicio educativo virtual que estás recibiendo es como el que esperabas y crees que satisface tus necesidades educativas	A (x) D () SUGERENCIA:
28	Encuentras de bastante utilidad para tus propósitos el servicio de educación virtual que estás recibiendo actualmente de tu Institución	A (x) D () SUGERENCIA:
CONFORMIDAD		
29	Estás dispuesto a continuar con el servicio de educación virtual que recibes	A (x) D () SUGERENCIA:
30	El servicio de educación virtual que recibes te ha dado es bastante suficiente	A (x) D () SUGERENCIA:
COMENTARIOS GENERALES: Ninguno		
OBSERVACIONES:		



Mg. Cristhian Jhair Sánchez Uriarte
 Lic. en Administración
 CLAD - 07620

Juez Experto
 Colegiatura N° 07620
 DNI 46267702

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	CARLA ANGELICA REYES REYES	
2.	PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRÍA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	9 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
Título de la Investigación: CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "EL PEREGRINO", LA VICTORIA, 2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES Y APELLIDOS	Carlos Alberto Gálvez Vásquez	
PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, APLICADO A LOS ESTUDIANTES DEL CUARTO Y QUINTO GRADO DE LA I. E "EL PEREGRINO" DE LA VICTORIA CHICLAYO.	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Determinar el nivel de relación entre la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar las características actuales de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021. Determinar el nivel de relación entre la dimensión tangibles de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021. Determinar el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021. Determinar el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021. Determinar el nivel de relación entre la dimensión seguridad de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021 Determinar el nivel de relación entre la dimensión empatía de la calidad educativa virtual y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa "El Peregrino" de La Victoria 2021	

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO. Si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias		
VARIABLES/ DIMENSIONES /ÍTEMS		
N°	VARIABLE: CALIDAD EDUCATIVA VIRTUL	A () D ()
ELEMENTOS TANGIBLES		
1	¿La Institución Educativa utiliza un ancho de banda que facilita enviar o recibir información en tiempos aceptables?	A (x) D () . SUGERENCIA:
2	¿Los materiales que elaboran los docentes son organizados, atractivos y en formatos estándar que facilitan cumplir con las tareas en cada área?	A (x) D () SUGERENCIA:
3	¿Las plataformas utilizadas por los docentes son funcionales y facilitan el desarrollo del área curricular?	A (x) D () SUGERENCIA:
4	¿Los horarios son funcionales y respetados por los docentes de área y se adecuan a tus necesidades?	A (x) D () SUGERENCIA:
FIABILIDAD		
5	¿El servicio educativo virtual que te ofrece la Institución Educativa corresponde a tus expectativas o a lo que esperabas del servicio?	A (x) D () SUGERENCIA:
6	¿El servicio se corresponde con lo ofertado por la Institución Educativa respetando lo convenido y en los tiempos establecidos de antemano?	A (x) D () SUGERENCIA:
7	¿La Institución a través de su personal (director, Docente, Servicio de Psicología) ayuda cuando los estudiantes tienen algún problema?	A (x) D () SUGERENCIA:
8	¿Se percibe mejoras en el servicio que ofrece la Institución en relación a los desempeños iniciales?	A (x) D () SUGERENCIA:
9	¿Se percibe que el personal está capacitado para realizar la función que le corresponde ya que absuelve las inquietudes de sus estudiantes?	A (x) D () SUGERENCIA:
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
10	¿Ante la presencia de algún problema con los estudiantes, la atención que la institución ofrece es rápida o por lo menos se hace en tiempos razonables?	A (x) D () SUGERENCIA:
11	¿Se percibe que, ante una necesidad del estudiante, los encargados de atender se esmeran por cumplir lo que cada quien debe hacer?	A (x) D () SUGERENCIA:
12	¿La Institución, a través de su personal (Según sea el caso) resuelve en tiempo adecuado las demandas del servicio educativo virtual?	A (x) D () SUGERENCIA:
13	¿La Institución actúa con diligencia a través de su personal (Directivo, Tutores, Psicólogo (a)) para ofrecer un pronto servicio?	A (x) D () SUGERENCIA:
SEGURIDAD		
14	¿Los compromisos de la Institución hechos conocidos al momento de la matrícula se vienen cumpliendo sin alteración (costos, horarios, docentes)?	A (x) D () SUGERENCIA:
15	¿Todo el personal de la Institución tiene un trato sin preferencias a todos los estudiantes?	A (x) D () SUGERENCIA:
16	¿Se percibe que el servicio educativo virtual se ofrece con un criterio de equidad ante la demanda de un mismo asunto solicitado por los estudiantes?	A (x) D () SUGERENCIA:
17	¿En posible observar que las actividades de la Institución responden a un criterio de organización del servicio que ofrece?	A (x) D () SUGERENCIA:

18	¿La información sobre el servicio que se recibe es detallada y son escasas las situaciones que no se hayan conocido con anticipación?	A (x) D () SUGERENCIA:
EMPATÍA		
19	¿Se observa preocupación por los avances de cada estudiante y porque el estudiante y sus padres los conozcan?	A (x) D () SUGERENCIA:
20	¿Cuándo se les solicita apoyo, no importan los horarios y lo que prima es que la ayuda llegue al estudiante o padre de familia?	A (x) D () SUGERENCIA:
21	¿Se percibe que entienden las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia?	A (x) D () SUGERENCIA:
22	¿Se hace evidente que la Institución a través de su personal está dispuesta a prestar la ayuda que solicitan los usuarios (estudiantes y padres)?	A (x) D () SUGERENCIA:
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
VALOR PERCIBIDO		
23	¿Consideras que hay correspondencia entre el costo y el servicio educativo virtual que te ofrece la Institución Educativa?	A (x) D () SUGERENCIA:
24	¿Estás informado que el servicio que recibes desde tu institución es distinto al que ofrecen otras instituciones educativas?	A (x) D () SUGERENCIA:
25	¿Consideras que el servicio de educación virtual que te ofrece tu Institución Educativa tiene características que no lo ofrecen otras instituciones?	A (x) D () SUGERENCIA:
26	¿Percibes que tus profesores están capacitados y son especialistas en el área que tienen a su cargo?	A (x) D () SUGERENCIA:
EXPECTATIVAS DEL USUARIO		
27	Consideras que el servicio educativo virtual que estás recibiendo es como el que esperabas y crees que satisface tus necesidades educativas	A (x) D () SUGERENCIA:
28	Encuentras de bastante utilidad para tus propósitos el servicio de educación virtual que estás recibiendo actualmente de tu Institución	A (x) D () SUGERENCIA:
CONFORMIDAD		
29	Estás dispuesto a continuar con el servicio de educación virtual que recibes	A (x) D () SUGERENCIA:
30	El servicio de educación virtual que recibes te ha dado es bastante suficiente	A (x) D () SUGERENCIA:
COMENTARIOS GENERALES: Ninguno		
OBSERVACIONES:		



CARLA ANGÉLICA REYES REYES
 Colegiatura N°: 008889
 DNI: 17435695



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA

"EL PEREGRINO"

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ. 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

"Esfuerzo, Disciplina y Superación"



La Victoria 13 de Diciembre del 2021



Sra. Mg. Carla Angélica Reyes Reyes

Directora de la EAP de Administración del USS.

Pimentel - Chiclayo

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Ud. y presentarle el saludo en nombre de nuestra Institución "El Peregrino" a la vez que estoy dando atención a su Carta por la cual en su calidad de Directora de la EAP de Administración de la USS se está solicitando el permiso para dar apoyo en la investigación que el estudiante del X Ciclo de su representada Sr. CARLOS ALBERTO GÁLVEZ VÁSQUEZ, pueda realizar en esta casa de estudios. Al respecto, la Institución que represento está prestando todo el apoyo solicitado, librándose la AUTORIZACIÓN correspondiente para que el referido estudiante haga todas las coordinaciones que sean necesarias para que pueda cumplir con su propósito.

Sin otro particular y reiterando nuestra disposición para dar el apoyo solicitado, aprovecho la oportunidad para ofrecerle nuestra especial deferencia.

Atentamente



J. Daniel Rubio Vásquez

Dr. JOSE DANIEL RUBIO VÁSQUEZ

DIRECTOR

ANEXO 5



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°1082-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 15 de diciembre de 2021

VISTO:

El Oficio N°0333-2021/FACEM-DA-USS de fecha 15/12/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM, de fecha 15/12/2021, donde solicita aceptar la renuncia de Tesis, y aprobación de nuevo Proyecto de Tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNO: ACEPTAR LA RENUNCIA, del estudiante GALVEZ VASQUEZ CARLOS ALBERTO, a la Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE MARKETING 3.0 PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA FERRETERÍA DANYEL, CHICLAYO 2021", aprobada con Resolución N°0409-FACEM-USS-2021, de fecha 25 de mayo del 2021, numeral 7.

ARTÍCULO DOS: CEDER, todos los derechos de Autoría de la Tesis, al coautor, estudiante: CHILÓN CHÁVEZ FREDDY ALONSO.

ARTÍCULO TRES: APROBAR EL NUEVO PROYECTO DE TESIS, del estudiante GALVEZ VASQUEZ CARLOS ALBERTO, titulado: "CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL PEREGRINO, LA VICTORIA 2021".

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 6



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 03 de julio del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.

El suscrito:
Gálvez Vásquez Carlos Alberto con DNI 73765614

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada
**CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA “EL PEREGRINO”, LA VICTORIA, 2021**
presentado y aprobado en el año 2023-I como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

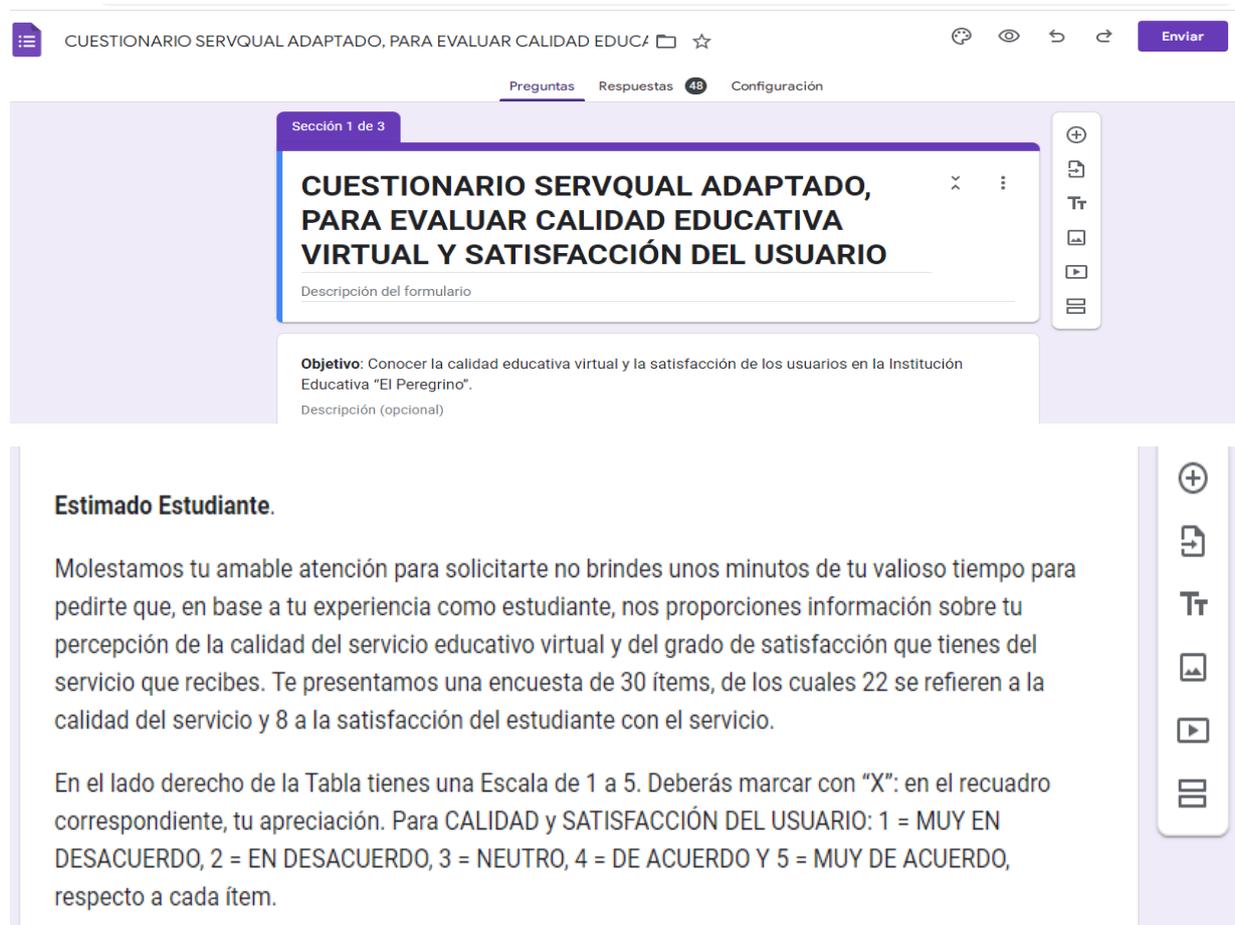
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APPELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Gálvez Vásquez Carlos Alberto	73765614	

LINK: <https://forms.gle/kwQ46YW9yZaiYPe37>

ANEXO 7: CUESTIONARIO DE ENCUESTA EN FORMATO GOOGLE FORM



The image shows a Google Form interface. At the top, the title is "CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO, PARA EVALUAR CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO". Below the title, there is a description field. The objective is stated as: "Objetivo: Conocer la calidad educativa virtual y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa 'El Peregrino'." Below this, there is an optional description field. The main content of the form is a message to the student, starting with "Estimado Estudiante." and explaining the purpose of the survey, which consists of 30 items (22 on service quality and 8 on student satisfaction). It also mentions a 1-5 scale for marking responses.

Sección 1 de 3

CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO, PARA EVALUAR CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Descripción del formulario

Objetivo: Conocer la calidad educativa virtual y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa "El Peregrino".

Descripción (opcional)

Estimado Estudiante.

Molestamos tu amable atención para solicitarte no brindes unos minutos de tu valioso tiempo para pedirte que, en base a tu experiencia como estudiante, nos proporciones información sobre tu percepción de la calidad del servicio educativo virtual y del grado de satisfacción que tienes del servicio que recibes. Te presentamos una encuesta de 30 ítems, de los cuales 22 se refieren a la calidad del servicio y 8 a la satisfacción del estudiante con el servicio.

En el lado derecho de la Tabla tienes una Escala de 1 a 5. Deberás marcar con "X": en el recuadro correspondiente, tu apreciación. Para CALIDAD y SATISFACCIÓN DEL USUARIO: 1 = MUY EN DESACUERDO, 2 = EN DESACUERDO, 3 = NEUTRO, 4 = DE ACUERDO Y 5 = MUY DE ACUERDO, respecto a cada ítem.

VARIABLE 1: CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL

Descripción (opcional)

1. La Institución Educativa utiliza un ancho de banda que facilita enviar o recibir información * en tiempos aceptables

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

2. Los materiales que elaboran los docentes son organizados, atractivos y en formatos estándar que facilitan cumplir con las tareas en cada área. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

3. Las plataformas utilizadas por los docentes son funcionales y facilitan el desarrollo del área curricular. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



4. Los horarios son funcionales y respetados por los docentes de área y se adecuan a tus necesidades *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

5. El servicio educativo virtual que te ofrece la Institución Educativa corresponde a tus expectativas o a lo que esperabas del servicio *

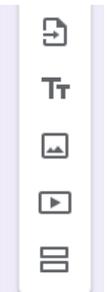
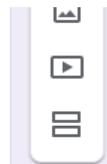
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

6. El servicio se corresponde con lo ofertado por la Institución Educativa respetando lo convenido y en los tiempos establecidos de antemano. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

7. La Institución a través de su personal (Director, Docente, Servicio de Psicología) ayuda cuando los estudiantes tienen algún problema. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



8. Se percibe mejoras en el servicio que ofrece la Institución en relación a los desempeños iniciales. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

9. Se percibe que el personal está capacitado para realizar la función que le corresponde ya que absuelve las inquietudes de sus estudiantes *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

10. Ante la presencia de algún problema con los estudiantes, la atención que la Institución ofrece es rápida o por lo menos se hace en tiempos razonables *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

11. Se percibe que, ante una necesidad del estudiante, los encargados de atender se esmeran por cumplir lo que cada quien debe hacer. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

IT



—

Tt



Tt



12. La Institución, a través de su personal (Según sea el caso) resuelve en tiempo adecuado las demandas del servicio educativo virtual. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



13. La Institución actúa con diligencia a través de su personal (Directivo, Tutores, Psicólogo (a) para ofrecer un pronto servicio. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



14. Los compromisos de la institución que son hechos conocidos al momento de la matrícula se vienen cumpliendo sin alteración: costos, horarios, docentes. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



15. Todo el personal de la Institución tiene un trato sin preferencias a todos los estudiantes. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



16. Se percibe que el servicio educativo virtual se ofrece con un criterio de equidad ante la demanda de un mismo asunto solicitado por los estudiantes. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



17. Es posible observar que las actividades de la Institución responden a un criterio de organización del servicio que ofrece. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



18. La información sobre el servicio que se recibe es detallada y son escasas las situaciones que no se hayan conocido con anticipación. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



19. Se observa preocupación por los avances de cada estudiante y porque el estudiante y sus padres los conozcan. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



20. Cuando se les solicita apoyo, no importan los horarios y lo que prima es que la ayuda llegue al estudiante o padre de familia. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



21. Se percibe que entienden las necesidades específicas de los estudiantes y padres de familia. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



22. Se hace evidente que la Institución a través de su personal está dispuesta a prestar la ayuda que solicitan los usuarios (estudiantes y padres). *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Descripción (opcional)

23. Consideras que hay correspondencia entre el costo y el servicio educativo virtual que te ofrece la Institución Educativa. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

24. Estás informado que el servicio que recibes desde tu institución es distinto al que ofrecen otras instituciones educativas. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

25. Consideras que el servicio de educación virtual que te ofrece tu Institución Educativa tiene características que no lo ofrecen otras instituciones. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



26. Percibes que tus profesores están capacitados y son especialistas en el área que tienen a su cargo. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



27. Consideras que el servicio educativo virtual que estás recibiendo es como el que esperabas y crees que satisface tus necesidades educativas. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



28. Encuentras de bastante utilidad para tus propósitos el servicio de educación virtual que estás recibiendo actualmente de tu Institución. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



29. Estás dispuesto a continuar con el servicio de educación virtual que recibes. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



30. El servicio de educación virtual que recibes es bastante suficiente. *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutro
- De acuerdo
- Muy de acuerdo



48 respuestas

 [Ver en Hojas de cálculo](#)



Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

Objetivo: Conocer la calidad educativa virtual y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa “El Peregrino”.

Estimado Estudiante.

Molestamos tu amable atención para solicitarte no brindes unos minutos de tu valioso tiempo para pedirte que, en base a tu experiencia como estudiante, nos proporciones información sobre tu percepción de la calidad del servicio educativo virtual y del grado de satisfacción que tienes del servicio que recibes. Te presentamos una encuesta de 30 ítems, de los cuales 22 se refieren a la calidad del servicio y 8 a la satisfacción del estudiante con el servicio.

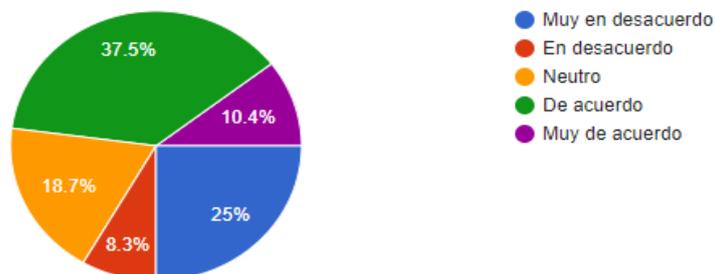
En el lado derecho de la Tabla tienes una Escala de 1 a 5. Deberás marcar con “X”: en el recuadro correspondiente, tu apreciación. Para CALIDAD y SATISFACCIÓN DEL USUARIO: 1 = MUY EN DESACUERDO, 2 = EN DESACUERDO, 3 = NEUTRO, 4 = DE ACUERDO Y 5 = MUY DE ACUERDO, respecto a cada ítem.

VARIABLE 1: CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL

1. La Institución Educativa utiliza un ancho de banda que facilita enviar o recibir información en tiempos aceptables

 Copiar

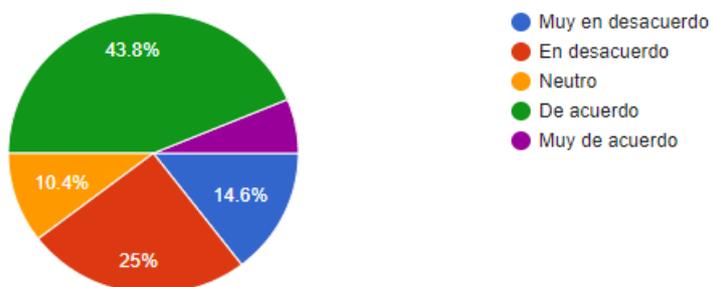
48 respuestas



2. Los materiales que elaboran los docentes son organizados, atractivos y en formatos estándar que facilitan cumplir con las tareas en cada área.

 Copiar

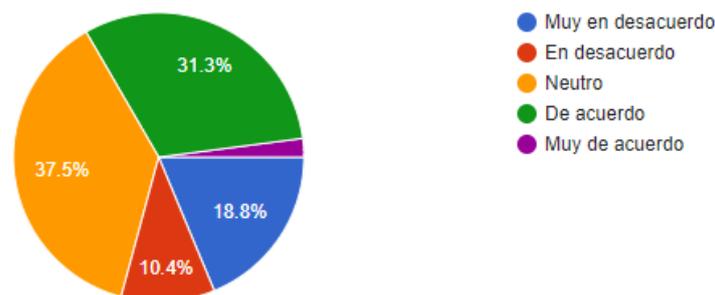
48 respuestas



3. Las plataformas utilizadas por los docentes son funcionales y facilitan el desarrollo del área curricular.

 Copiar

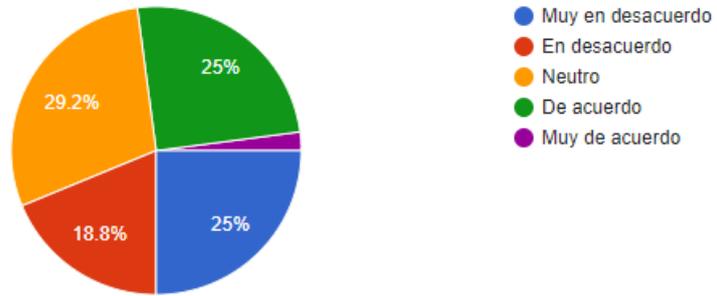
48 respuestas



4. Los horarios son funcionales y respetados por los docentes de área y se adecuan a tus necesidades

 Copiar

48 respuestas



	A	B	C	D	E	F	G	H	
A1	Marca temporal								
1	Marca temporal	Dirección de correo elect	1. La Institución Educativ	2. Los materiales que ela	3. Las plataformas utiliz	4. Los horarios son func	5. El servicio educativo v	6. El servicio se corresp	7. La l
2	17/11/2021 11:00:00		Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy er
3	18/11/2021 11:02:56		Neutro	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	Neutro	Neutro	Neutro
4	18/11/2021 21:06:52		Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acu
5	18/11/2021 20:00:17		Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acu
6	18/11/2021 21:27:10		Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy er
7	18/11/2021 22:41:12		De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En des
8	18/11/2021 23:00:36		En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En des
9	19/11/2021 7:41:00		De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acu
10	19/11/2021 8:02:31		De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	En des
11	19/11/2021 10:01:00		En desacuerdo	De acuerdo	Neutro	En desacuerdo	De acuerdo	Neutro	En des
12	19/11/2021 13:01:22		Muy en desacuerdo	De acuerdo	Neutro	Muy en desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy er
13	19/11/2021 13:32:01		De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acu
14	19/11/2021 16:31:10		En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy er
15	20/11/2021 15:31:08		Muy en desacuerdo	De acuerdo	Neutro	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy er
16	21/11/2021 7:42:09		Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	En des
17	21/11/2021 7:46:10		Neutro	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acu
18	22/11/2021 12:20:00		De acuerdo	Neutro	Neutro	De acuerdo	Neutro	De acuerdo	De acu
19	22/11/2021 20:05:51		De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro	De acuerdo	De acu
20	23/11/2021 13:42:50		De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutro	Neutro	Neutro
21	26/11/2021 10:51:22		Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En des

DATA

N° D	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO VIRTUAL																						SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPAC. DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				VALOR PERCIBID	EXP. E	CONFOR							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	4	3	4	4	3	3	3	3
2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4
3	5	4	4	3	4	5	4	3	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	2	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	5	1	5	1	4	4	4	3	2	3	4	3
6	4	2	4	4	5	2	2	2	4	3	3	4	2	1	4	4	1	1	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
8	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	1	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	2	3
9	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	2	4	5	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	5	4	4	1
10	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	1	2	2	5	3	3	2	5	3	4	2	4	4	2	5	4	4	1	1
11	1	4	3	1	3	4	1	1	4	2	3	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
12	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	4	1	4
13	2	1	1	2	1	2	1	1	4	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
14	1	4	3	1	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	4	4	3	1	4	5	4	5	5	3	3	1	3	3	2	3
15	5	5	5	5	5	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4
16	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3
17	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
18	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4
20	1	4	1	1	1	1	2	2	4	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	4	1	1
21	1	3	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	5	1	4	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	3	2	2
22	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4
23	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	3
24	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	1	2	2	4	3	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1
25	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	4	1	3	1	1	1	4	2	2	2	1	3
26	4	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	1	3	3	4	4	3	2	1	3	2	3	4	4	2	2	2	4	4	2
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	1	1	5	3	4	4	2	3	4	2	4	5	4	3	4	4	3	3
29	1	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	3	4	1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
30	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	3	3	1	4	3	4	5
31	1	2	3	3	2	1	1	1	3	4	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	4	4	4	5	4	4	3	1
32	4	3	3	1	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	5	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	5	4
34	1	2	4	1	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
35	3	5	3	4	5	1	4	3	5	5	3	1	5	4	5	1	4	1	2	1	2	1	3	3	4	3	4	1	3	4
36	3	2	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	2	3	3	2
37	5	3	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	1	2
38	4	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	1	1	3	1	3	4	1	4	3	1
39	3	1	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3	3	4	3	4	2	3	2
40	3	2	2	4	4	3	2	1	1	2	2	1	2	2	4	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1
41	4	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	4	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3
42	1	5	2	4	2	5	2	2	3	3	4	3	3	4	5	2	2	4	3	3	4	4	5	3	3	1	3	4	3	2
43	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	4	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2
44	4	4	4	3	5	4	3	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	4	3	3
45	4	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
46	3	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4
47	3	2	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3	5	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4
48	4	2	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	5	3	4	3

ANEXO 8

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "EL PEREGRINO", LA

AUTOR

Carlos Alberto Gálvez Vásquez

RECuento DE PALABRAS

22270 Words

RECuento DE CARACTERES

117686 Characters

RECuento DE PÁGINAS

70 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

306.7KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 27, 2022 5:36 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 27, 2022 5:37 PM GMT-5

● 10% de similitud general

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

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

ANEXO 9



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°1082-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, Carlos Alberto Gálvez Vásquez, con su tesis Titulada CALIDAD EDUCATIVA VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "EL PEREGRINO", LA VICTORIA, 2021

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 10% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 10 de noviembre de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. G. Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.