



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII
CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPAN 2021-II**

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

Autor (es):

Bach. Gaitan Vilchez Jhoselin de Los Angeles

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1640-4005>

Bach. Muñoz Leon Maria Elena

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2277-4122>

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

ORCID: [https:// orcid.org/0000-0002-8956-4739](https://orcid.org/0000-0002-8956-4739)

Línea de investigación

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

**EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN
DE LOS ESTUDIANTES DEL VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN 2021-II**

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Firma

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

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko
Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Firma


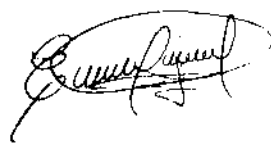
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

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:

EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SASTIFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN 2021- II

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:

Gaitán Vílchez Jhóselin de los Angeles	DNI: 71133819	
Muñoz León Maria Elena	DNI: 70937245	

Pimentel, 16 de febrero de 2023

Dedicatorias

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi Madre Dariela León y a mi abuela Elena Torres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, y sobre todo darme el ejemplo de esfuerzo y valentía, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Elena.

Este trabajo se lo dedico:

A Dios, agradeciéndole por darnos cada amanecer, por darnos el conocimiento necesario para poder seguir con nuestra carrera profesional y cuidarnos de todo mal que se nos presente.

A mis padres que son los pilares de vida, a ellos que desde mis inicios me han venido guiando y orientando ya que sin su apoyo no estuviera logrando mis metas; es por eso que me dirijo a ellos por su arduo trabajo, sacrificio y esfuerzos.

A mi asesor, por ser paciente con todos nosotros y darnos parte de su tiempo orientándonos con nuevos conocimientos.

Jhóselin.

Agradecimientos

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis Madre por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mi asesor de tesis Dr. Mego Nuñez Onésimo quien, con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Señor de Sipán.

Elena.

Agradezco mis padres, Alicia Vílchez Vega y Santos Gaitán Díaz, por ser personas de gran sabiduría por esas ganas de transmitirme sus conocimientos, dedicación que los ha regido, por lo cual he logrado importantes objetivos y haber llegado al punto en que me encuentro.

Agradezco a mis maestros por ser lumbrera en esta senda del saber, por la formación impartida, por sus conocimientos vertidos y ser artífices, participes dentro de mi proyecto de mi vida.

Jhóselin.

Resumen

El estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán; se destaca que el tipo de investigación fue básica, cuantitativa, correlacional y presentó un diseño no experimental, se consideró como población a 111 estudiantes y para la muestra se consideró un muestreo probabilístico aleatorio simple, denotando una cantidad de 44 estudiantes, como instrumento se usó al cuestionario, lo que arrojó por resultados que el 50% de los estudiantes presenta un nivel medio de las experiencias de aprendizaje virtual; asimismo, el 45% presenta un nivel medio de satisfacción en el desarrollo de las clases virtuales. De igual manera, en el análisis correlacional se identificó que entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de Administración de la Universidad señor de Sipán, se establece que existe una fuerte relación significativa, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000; de igual manera, la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,767; por lo tanto, se determina que, a mayor satisfacción que dispongan los estudiantes mayores serán las expectativas de aprendizaje virtual.

Palabras clave: Experiencias de aprendizaje virtual, satisfacción académica, expectativas, recursos de aprendizaje, acompañamiento virtual.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the virtual learning experiences and the satisfaction of the students of the VII administration cycle of the Señor de Sipán University; it is highlighted that the type of research was basic, quantitative, correlational and presented a non-experimental design, 111 students were considered as a population and for the sample a simple random probabilistic sampling was considered, denoting an amount of 44 students, as an instrument it was used to the questionnaire, which showed that 50% of the students presented an average level of virtual learning experiences; likewise, 45% present a medium level of satisfaction in the development of virtual classes. In the same way, in the correlational analysis it was identified that between the virtual learning experiences and the satisfaction of the students of the VII cycle of Administration of the Señor de Sipán University, it is established that there is a strong significant relationship, since the value of significance obtained was 0.000; Similarly, the Pearson correlation had a score of 0.767; therefore, it is determined that the greater the satisfaction that the students have, the higher the expectations of virtual learning will be.

Keywords: Experiencias de aprendizaje virtual, satisfacción académica, expectativas, recursos de aprendizaje, acompañamiento virtual.

Índice

Dedicatorias	iv
Agradecimientos.....	v
Resumen.....	vi
Palabras clave.....	vi
Abstract.....	vii
Keywords.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación e importancia del estudio	36
1.6. Hipótesis.....	39
1.7. Objetivos.....	39
1.7.1. Objetivo general.....	39
1.7.2. Objetivos específicos	40
II. MATERIAL Y MÉTODO	41
2.1. Tipo y diseño de Investigación	41
2.2. Población y muestra	42
2.3. Variables y operacionalización	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	46
2.5. Procedimiento de análisis de datos	49
2.6. Criterios éticos.....	49
2.7. Criterios de rigor científico.....	50
III. RESULTADOS.....	51
3.1. Tablas y figuras	51
3.2. Discusión de resultados.....	60
3.3. Aporte científico.....	64
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73

4.1. Conclusiones	73
4.2. Recomendaciones	75
REFERENCIAS	77
ANEXOS	82

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable experiencias de aprendizaje virtual.....	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción.....	45
Tabla 3. Baremos de la variable experiencias de aprendizaje virtual.....	47
Tabla 4. Baremos de la variable satisfacción.....	47
Tabla 5. Nivel de experiencias de aprendizaje virtual.....	51
Tabla 6. Nivel de las dimensiones del aprendizaje virtual.....	52
Tabla 7. Nivel de satisfacción de los estudiantes.....	53
Tabla 8. Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes.....	54
Tabla 9. Relación entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción.....	55
Tabla 10. Relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción.....	56
Tabla 11. Relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción.....	57
Tabla 12. Relación entre la colaboración virtual y la satisfacción.....	58
Tabla 13. Relación entre las competencias virtuales y la satisfacción.....	59
Tabla 14. Recursos asociados con el aprendizaje para entornos virtuales.....	67
Tabla 15. Herramientas digitales.....	69
Tabla 16. Cronograma de actividades.....	71
Tabla 17. Presupuesto.....	72

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación.	42
Figura 2. Fórmula de la muestra.	43
Figura 3. Nivel de experiencias de aprendizaje virtual.	51
Figura 4. Nivel de las dimensiones del aprendizaje virtual.	52
Figura 5. Nivel de satisfacción de los estudiantes.	53
Figura 6. Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes.	54
Figura 7. Fundamentos didácticos asociados con el aprendizaje para entornos virtuales.	66

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad a inicios del año 2020 se atravesó una realidad global que conllevó a cambios que la sociedad nunca estuvo preparada. Es como de esta forma la covid-19 se convirtió en el desarrollo de una pandemia que transformó la vida cotidiana de las personas y el desarrollo de las instituciones. por ende, en Honduras se identificó que gran cantidad de instituciones tomaron la decisión de pasar de una educación presencial a una educación virtual, en la cual, tomando en consideración el análisis de tres procesos destacando el asegurar, reordenar e implementar, dieron base a que las enseñanzas brindadas por medio del uso del internet pudieron destacar un alto grado de satisfacción en los estudiantes universitarios como también en los docentes (Acosta, Ortega y Díaz, 2020, p.26).

El que el mundo haya presenciado una pandemia esto ha conllevado a que se desarrollen grandes desafíos dentro de la comunidad educativa superior en la cual se llegó a descubrir múltiples falencias frente a esta situación de las instituciones superiores, partiendo desde las deficientes estrategias para organizar un aislamiento social dentro de las aulas académicas y de deficientes procesos para dar respuesta a una educación virtual. Es en estas situaciones cuando las universidades tienen que tomar importancia a los bruscos cambios que se desarrollan para impartir la educación, por ende haciendo frente a la pandemia y colaborando con el aislamiento las instituciones educativas realizaron un cambio de 360 grados en la educación Pese a que ellos no se encontraban preparados, destacando que se cambió de un proceso de enseñanza-aprendizaje presencial a uno virtual, esta situación denoto altos grados de insatisfacción por parte del ambiente educativo donde incurren los agentes alumnos y docentes, y es en este punto donde se destaca la importancia de que se implanten nuevas metodologías pedagógicas para que se puedan desarrollar procesos educativos virtuales con gran efectividad educativa (Crawford et al., 2020, p.14).

Por otro lado, en Colombia también se llegó a evidenciar diferentes cambios educativos durante la pandemia, dado que tomando en referencia al sistema educativo este fue paralizado por dos meses tanto en las universidades como en la educación básica con la finalidad de establecer las herramientas en Ecuador para

hacer frente a la emergencia sanitaria que se estaba viviendo a nivel mundial, todo ello generó que las universidades cambien su modalidad de enseñanza presencial a una virtual, impactando así en los docentes y en los estudiantes sobre todo en aquellos que estaban cursando los últimos ciclos de su carrera Universitaria, pues se logra destacar que los alumnos que se encontraban desarrollando sus prácticas preprofesionales ya no podrían continuar con ese curso, situación que desencadenó en preocupaciones e insatisfacciones que demostraba el estudiante respecto al débil proceso educativo universitario que destacaban las instituciones educativas, lo que en muchas de las situaciones conllevó a que los estudiantes lleguen a desertar en sus estudios durante la pandemia. (Ávila, 2021).

En esta realidad de cambios bruscos vivenciados, en el ámbito peruano, se llegó también a tomar en consideración la calidad y la satisfacción de los estudiantes respecto a una educación virtual, por ende el gobierno denota una serie de alternativas de solución frente a la problemática educativa que se estaba vivenciando a nivel mundial, en el Perú sin duda alguna se llegó a conocer los débiles procesos del método de enseñanza aprendizaje virtual que desarrollaban los docentes pues estos no se encontraban preparados para impartir clases por medio de herramientas tecnológicas. Cabe destacar que los modelos de enseñanzas virtuales y las metodologías a considerar para brindar una educación de calidad no pueden ser cambiados de la noche a la mañana, pues en muchas de las situaciones se requiere que los docentes tomen experiencia y frente a ello establezcan lineamientos que satisfagan las necesidades del estudiante y llegué a obtener satisfacción en ellos por medio del proceso de enseñanza-aprendizaje, es así que en Arequipa pese a los esfuerzos realizados por los docentes por ser metodologías que lleguen a generar buen rendimiento en los estudiantes se logró considerar que el 55% de los alumnos se encontraban dispuestos a seguir desarrollando su educación profesional por medio de clases virtuales, sin embargo un 27% logró mostrarse insatisfecho con el desarrollo de las clases virtuales (Villanueva et al., 2020, p.11).

En una investigación desarrollada en el Callao, Vásquez (2019), manifestó que 58, 85% llegó evidenciar satisfacción en el proceso de aprendizaje online concerniente al desarrollo de la pedagogía enseñanza aprendizaje por parte de los estudiantes

universitarios, de igual manera, mostró que 72, 28% de los alumnos mostraron satisfacción para que ellos recomienden a sus compañeros de estudios ser partícipes del proceso educativo por medio del desarrollo de cursos virtuales, por el contrario, se llegó a identificar que el 29, 15% mostraron insatisfacción al desarrollo de las clases virtuales Pues en gran parte se les volvió difícil comprender ciertos temas que necesitaban ser desarrollados por medio de la práctica (p.19).

En la actualidad, frente a la pandemia vivenciada, la superintendencia nacional de Educación Universitaria (SUNEDU) (2020), tuvo que implantar lineamientos para que regule el proceso de enseñanza virtual y presencial, llegando a presentar así una ley que controle el límite de educación virtualizada dentro de las carreras universitarias ampliando al uso de las tecnologías hasta en un 50%, ellos se rigió bajo la ley N°30220, con la finalidad de que la educación virtual también sea considerada una educación de calidad, pero la principal consecuencia que llega a producir esta ley es que a los estudiantes ya no se les motiva adecuadamente para investigar lo que ocasiona altos grados de insatisfacción en el aprendizaje virtual del alumno, Pues, en comparación con el desarrollo de las clases presenciales los estudiantes llegan a disponer de mayores relaciones sociales lo que les motiva a la investigación y aún aprendizaje competitivo.

Otro criterio que produce insatisfacción en los estudiantes universitarios respecto a la educación virtual es que existen bajos niveles de homogeneidad concerniente a los criterios económicos de los estudiantes de las universidades peruanas, destacando así que gran cantidad de alumnos no pueden llegar a desarrollar sus clases virtuales pues no disponen de los recursos idóneos y necesarios para el desarrollo de su proceso de aprendizaje, denotando la ausencia de una laptop, internet, cámara web, entre otras herramientas necesarias para llevar una clase virtual (SUNEDU, 2020, p.22).

En un estudio realizado por Zúñiga (2020), el autor llegó a indicar que en el departamento de Lambayeque más del 7% de los estudiantes universitarios dejaron sus estudios por motivos de la pandemia generada por la COVID-19, resaltándose que este porcentaje fue proyectado al iniciar el ciclo académico en el año 2020, reflejado en la cantidad de estudiantes que ya no llegaron a matricularse para continuar con sus estudios universitarios, es por esta razón y por razones

económicas que el porcentaje no sólo fue representativo dentro de la universidad pública sino que también se llevó a evidenciar dentro de las universidades privadas pues se destacó que aproximadamente un 6% de alumnos universitarios ya no llegó a matricularse en su siguiente ciclo académico, referenciando al primer factor porque no se encontraban satisfechos con el desarrollo de enseñanza aprendizaje virtual, ni con las metodologías virtuales impartidas por sus docentes, por otro lado otros desertaron dado a que no contaron con el apoyo económico de su familia conllevando a que no puedan cumplir con el pago de suspensiones mensuales (p.17).

En un análisis realizado por León (2021), hizo referencia que hasta el mes de septiembre uno de cada 5 estudiantes llegó a tener acceso al desarrollo de sus estudios superiores luego de haber concluido con su educación básica. Esta cifra fue alarmante en comparación del año 2019 pues se llegó a conocer que tres de cada cinco alumnos llegan a continuar sus estudios superiores, llegando a establecer en porcentajes que aproximadamente un 9% ya no continúa con sus estudios, es de esta forma que el estado para evitar la deserción superior llegó a aprobar el desenvolvimiento y desarrollo de las clases virtuales, sin embargo, pese a ello el 2% de los alumnos que se matricularon en universidades privadas se llegaron a retirar, porque no mostraron satisfacción en el proceso de aprendizaje ni compartían la modalidad de enseñanza impartida por los docentes, sumado a ello la situación económica que no favorecía para el pago de las matrículas universitarias (p.23).

Esta forma que tomando en consideración a toda la información antes manifestada se puede llegar a establecer por construcción que existe grandes problemas en la satisfacción de la educación virtual no solamente a nivel nacional, sino que esta realidad se ha llegado a vivenciar de manera mundial, Pues ante la realidad vivenciada de una pandemia la sociedad tuvo que pasar por un aislamiento Social para evitar la propagación del virus covid-19. Todos los sectores empresariales privados y públicos fueron afectados destacando dentro de ellos al sector educativo, donde se pudo vivenciar cambios totalmente radicales en el proceso de enseñanza aprendizaje, demostrando que muchas instituciones universitarias no se encontraban preparadas para el desenvolvimiento de clases

virtuales llegando a que se provoque dentro de los alumnos insatisfacción en el proceso educativo virtual, llegando a comprometer la calidad educativa esperado por los estudiantes para desarrollarse como profesionales competentes (Santiesteban, 2021, p.8).

En el ámbito local, se ha llegado establecer que la investigación respecto a la satisfacción de los estudiantes no es muy común sobre todo en una educación enfocada con el uso de medios virtuales lo que en muchas situaciones conlleva a que los alumnos se queden con pocas alternativas frente al proceso de enseñanza-aprendizaje guiándolos únicamente a que acepten la educación virtual. Por otro lado, respecto a las expectativas virtuales, se señala que los estudiantes se han planteado adecuarse a las clases remoto sin embargo y alinearse a desarrollar un óptimo aprendizaje virtual, sin embargo, no existen clases prácticas que se requiere de un ambiente de trabajo adecuado para desarrollarlas, causando que las expectativas planteadas no lleguen a ser satisfechas por los universitarios.

Por ende se destaca, que el presente estudio se enmarca en determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la carrera de Administración de la Universidad Señor de Sipán en el 2021, concerniente al proceso de enseñanza aprendizaje virtual, pues se ha observado debilidades en el desarrollo de los programas educativos virtuales dentro de la universidad, por ello, es de necesidad que se puedan identificar cada uno de estos factores críticos que limitan el desarrollo de una educación de calidad y frente a ello establecer estrategias y lineamientos que alinean a que se cumplan las exigencias de satisfacción establecidas por los estudiantes y a que se logre generar una educación de calidad por medio de las herramientas virtuales.

1.2. Trabajos previos

Castro et al. (2021), en Cuba, en su investigación plantearon por objetivo identificar las estrategias de aprendizaje autorregulado que son usadas por los estudiantes universitarios y realizar un análisis a la relación que éstas presentan con la satisfacción académica en ambientes virtuales de aprendizaje; la metodología presentó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, se dispuso de la participación de 214 estudiantes. Como resultado se determinó que existen niveles medios de autorregulación, niveles altos de satisfacción académica y un bajo nivel

de satisfacción con la experiencia virtual, de esta manera se llegó a enfatizar que la satisfacción académica de los estudiantes se encuentran altamente relacionadas con la identificación de estrategias de aprendizaje autorregulado, con un nivel de significancia de 0,00, es de esta forma que se concluye la importancia de que los docentes preparen estrategias para que refuercen la autorregulación y aprendizaje del estudiante, fomenten el trabajo colaborativo y generen motivación en los estudiantes dado que esto influenciará en los procesos de retroalimentación académica y favorecerá a que exista una mejor enseñanza virtual durante la crisis sanitaria.

Rodriguez et al., (2021) en Colombia, en su estudio abordaron presentar el nivel de satisfacción que los universitarios manifiestan en función a la experiencia virtual en los procedimientos de enseñanza-aprendizaje relacionados en la situación de pandemia. Se realizó la evaluación de 64 universitarios. Esta investigación fue de tipo cuantitativa con un diseño descriptivo y comparativo. Como resultados se obtuvieron que los alumnos presentaron un nivel de satisfacción muy favorable en función a la experiencia formativa, donde el funcionamiento y los medios dinámicos de la modalidad virtual, como también el perfil del maestro, las variables discriminativas mejor puntuadas. De tal manera, no se presentaron diferencias importantes (IC 99,95% en cuestiones de género, edad y de las variantes realizadas en el desenvolvimiento de clases virtuales. Se concluyó que los universitarios aprecian, generalmente, y de una manera óptima, la experiencia presentada con esta modalidad.

Miguel (2020), en México, en su estudio estableció por objetivo analizar la educación superior en los tiempos de pandemia en la Ciudad de México, el estudio fue de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo, la muestra lo conformaron 34 docentes y 76 estudiantes, se logró obtener por resultados que el 38,57% de los estudiantes se mostraron conformes con los cambios que se dieron respecto al desarrollo de una clase presencial a virtual, sin embargo un 18,54% mostró insatisfacción ante esta situación, denotando las principales problemáticas a una deficiente comunicación entre el alumno y el docente, las clases se alinearon a excesivas tareas académicas sin que exista retroalimentación y también parte de esta insatisfacción fue la conectividad a una red de internet. Concluyendo que el

24.24% de los docentes se sentían cómodos, muy diferente a la situación de los estudiantes, destacando que en un inicio sentía incertidumbre sin embargo con el pasar de los días fueron cogiendo más confianza con la modalidad virtual de enseñanza (p. 39).

Bautista et al. (2020) en Ecuador, por medio de su investigación establecieron por objetivo que se realice una evaluación de la satisfacción de los estudiantes concerniente a las clases virtuales, la metodología presentó un enfoque cuantitativo y el diseño fue no experimental, se dispuso de una muestra de 282 estudiantes de ingeniería industrial de la Universidad de las Américas; por resultado se obtuvo que el 47% de los estudiantes se ha adaptado con facilidad al desarrollo de las clases virtuales dado que respecto a la encuesta aplicada sobre el software para desarrollar las clases virtuales es de forma intuitiva y de fácil acceso, además identificó que el 93% se encuentra en desacuerdo con la modalidad evaluativa de los aspectos cognitivos adquiridos pues indican que estos nos desarrollan actividades prácticas para el proceso de evaluación y solo el aprendizaje es evaluado por medio de exámenes cognitivos.

Suasti (2018), en Manabí, Ecuador, por medio de su estudio determinó como finalidad en desarrollar un diagnóstico de la satisfacción de los alumnos de la educación superior con las clases virtuales – una investigación en la Universidad Técnica de Manabí, esta investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, se realizó el estudio con una muestra de 121 alumnos. Como resultados se obtuvieron que el 49,1% manifestaron que se encuentran conformes con el uso de aulas y plataformas virtuales para reforzar su aprendizaje y con un 9% de los alumnos en las que se le realizaron la encuesta, manifestaron que se encuentran en desacuerdo con esta modalidad. Se concluyó que es primordial confirmar que la modalidad virtual es un instrumento donde los alumnos les permiten fortalecer su desenvolvimiento académico facilitando que se coopere con el aprendizaje colaborativo para desarrollar una formación adecuada en las instituciones del nivel superior, por lo cual los maestros sostienen que el desarrollo por medio de plataformas virtuales facilita la enseñanza efectiva con el propósito de concretar los aprendizajes establecidos, siendo característico que los alumnos puedan participar de mecanismos de aprendizaje como lo son, los foros académicos, las video

conferencias, que desarrollen de manera personal sus trabajos, debido a que los alumnos presentan una relación muy cercana con las tecnologías hoy en día lo que permite la facilitación de su aprendizaje realizando un manejo óptimo de las plataformas virtuales para su instrucción.

Mancha et al. (2022), en Puno, por medio de su investigación plantearon por objetivo analizar la relación que presenta las competencias digitales y la satisfacción en el logro de aprendizaje de estudiantes universitarios en tiempos de pandemia en la Universidad Nacional del Altiplano Puno; la metodología presentó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, se dispuso de la participación de 290 estudiantes. Como resultado se determinó que se presenta una relación significativa fuerte correspondiente a la variable de competencias digitales y satisfacción de logro de aprendizaje con un nivel de significancia de 0,00; se llegó a concluir que efectivamente al existir mejoras en las competencias digitales de los profesores universitarios esto conllevará a que la satisfacción del estudiante en el logro de aprendizaje sea mayor; resaltando que al existir mayores capacitaciones en los aspectos virtuales para el desenvolvimiento de actividades académicas enfocados en el aprendizaje de estudiantes conllevará al desarrollo de una mejor educación de calidad.

Canales (2020) en Lima, por medio de su estudio tuvo por finalidad estimar el grado actual de satisfacción de los estudiantes universitarios de pregrado en el periodo 2020-1 de la Universidad San Ignacio de Loyola conforme a la modalidad de las clases virtuales que tal universidad brinda. Esta investigación fue de tipo cuantitativo-descriptivo y tuvo por muestra a 69 alumnos. Se realizó la utilización como método para este estudio la encuesta donde se presentaron como resultados que el 57,97% de los encuestados respondieron que se encuentran conformes con los cursos virtuales que provee la Universidad, por otro lado, un 42,03% manifestó su desacuerdo, asimismo un 72% determinó encontrarse conforme con la modalidad virtual en referencia a la carrera, mientras que el 49,28% se encontraron no conformes. Se concluyó que un alto grado de satisfacción de los estudiantes en función a las clases virtuales y la oferta que provee la Universidad enfatizando en la adaptación y confiabilidad con la modalidad virtual.

Anton (2020) en Lima, por medio de investigación en la que tuvo por finalidad establecer la relación que presente la enseñanza en modalidad virtual con la satisfacción académica en alumnos, el estudio fue de tipo básica y enfoque cuantitativo, se tuvo como muestra representativa 70 estudiantes, por técnicas empleó la encuesta y por instrumento y cuestionario, por resultados se determina que el 73% de los estudiantes señalan la presencia de un grado medio en el desenvolvimiento de una educación virtual y el 76% manifestó que presenta un grado medio de satisfacción académica, en base a los resultados del autor llegó a concluir que existe relación positiva entre las variables, pues refleja que el desarrollarse una enseñanza con la implementación de los medios digitales y el uso adecuado de metodologías pedagógicas que generan interactividad entre los docentes y estudiantes generará que exista una satisfacción mucho más efectiva en los estudiantes de una universidad del callao.

Valdez (2018) en Lima, por medio de su investigación, en la que tuvo por finalidad establecer la relación de la enseñanza virtual y la satisfacción del estudiante en un Instituto. Este estudio fue de tipo básica, descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental y de corte transversal. La población de la presenta investigación se conformó por 150 estudiantes en donde la técnica que se utilizó fue la encuesta. Se obtuvieron los resultados donde se manifestó que el 45% de los alumnos presentaron no estar satisfechos, mientras que el 38% presentó satisfacción. Se llegó a concluir que existe relación entre las variables analizadas, de igual forma se obtuvo un indicador de correlación de 0,827 Estableciendo que al existir una enseñanza virtual con el desarrollo de una metodología interactiva y haciendo uso de herramientas digitales favorecerá directamente a la satisfacción del estudiante.

Ramos (2022) en Lima, por medio de su investigación, presentaron por objetivo determinar la relación que presenta la educación virtual y la satisfacción académica en alumnos de un instituto de educación superior en Lima; por metodología se presentó un enfoque cuantitativo y Un diseño no experimental, se dispuso de una muestra de 80 estudiantes y por resultado se determinó que el 66% de los estudiantes consideraron un nivel medio respecto al aprendizaje de la educación virtual y un 15% percibe un nivel alto en la educación virtual, en lo que respecta la

variable satisfacción académica se determinó que el 63,7% percibieron un nivel medio de satisfacción y el 28,8% destacaron un nivel alto, de forma similar se indicó que las variables presentan una relación significativa lo cual estuvo determinado por una puntuación de correlación de 0,883 y el nivel de significancia fue menor que 0,05.

Alemán y Chávez (2019) en Chiclayo, Por medio de su investigación tuvieron por finalidad evaluar el grado de satisfacción que presente el usuario respecto al servicio académico en la EPG-UNPRG; esta investigación fue de tipo descriptivo y la muestra fue representada por 85 personas, como resultados se determinó que los estudiantes muestran satisfacción respecto al proceso de enseñanza, pues el 53,2% calificó de bueno el servicio académico virtual recibido, en lo concerniente al indicador de infraestructura los usuarios encontraron en desacuerdo dado que el 44,67% señaló que las herramientas tecnológicas usadas no son idóneas para atender a los requerimientos de interactividad y comunicación en los estudiantes, sin embargo en lo que respecta a las relaciones humanas los alumnos se encontraron satisfechos y calificaron en un 59,79% de bueno, se llegó a concluir que es importante la satisfacción del alumno para determinar la efectividad de la educación virtual Por ende se necesita del mejoramiento del servicio en cuanto a infraestructura para que se refuerce así la educación que se le ofrezca a los estudiantes, en la cual todo el procedimiento de enseñanza aprendizaje tiene que estar enfocado a alcanzar un mejor sistema académico de calidad.

Por otra parte, en Chiclayo, Arenas (2022), en su estudio que trata sobre la satisfacción virtual de los universitarios de la escuela de medicina de la USS, tuvo como finalidad analizar la satisfacción de los estudiantes de Medicina Humana, el enfoque del estudio fue cuantitativo y el alcance descriptivo, se contó con la participación de 177 universitarios, de los que se obtuvo como resultados que el 41% presenta una satisfacción de nivel medio, además el 30% destacó un nivel bajo de satisfacción. Donde se concluye que los estudiantes de medicina no se muestran satisfechos con los procesos de educación virtual, por ende, se requiere de la implementación de estrategias pedagógicas alineadas a mejorar la interacción de los profesionales con sus alumnos (p.14).

Según Vásquez E. (2022) en Chiclayo, por medio de su estudio en base a la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ingeniería de la UNPRG, en la cual se tuvo por finalidad el establecer la relación entre la relación entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción de los estudiantes. Se presentó una muestra donde estuvo establecido por 109 universitarios, donde se obtuvieron como resultados que el 55% manifestó una calidad de servicio de nivel regular, por medio de esto se planteó la propuesta de mejorar la atención en la Universidad. De igual manera, se identificó un nivel de satisfacción bajo caracterizado por un 20%, es decir un buen porcentaje de estudiantes se muestra insatisfecho con el servicio educativo. Se concluye que la calidad de servicio guarda una relación significativa con la satisfacción académica, porque se presentó una puntuación de significancia menor que al 0.05. de lo cual el autor enfatiza que al mejorar la calidad de servicio académico ello influenciará a se potencialice la satisfacción de los universitarios (p.12).

Pinedo (2021) en Chiclayo, por medio de su investigación establecieron por objetivo determinar la relación que presenta la plataforma virtual y la satisfacción académica en estudiantes de enfermería de la USS; la metodología presentó un enfoque cuantitativo y Un diseño no experimental, se dispuso de la participación de 90 estudiantes, como resultados se identificó que existe una fuerte correlación moderada concerniente a las plataformas virtuales con la satisfacción académica, dado que hacer referencia 1.5 significancia de 0,00 y el coeficiente de correlación fue de 0,542, asimismo en los aspectos descriptivos se llegaron a denotar que un 70% de los estudiantes presentaron un alto nivel de satisfacción en lo que corresponde al uso e interactividad de plataformas digitales; se llegó a concluir que al ejercer un mayor desarrollo y promover el uso de una plataforma digital en la universidad que busca ser intuitiva e interactiva favorecerá de forma directa a que existan mayores grados de satisfacción académica por parte de los estudiantes, conllevando a que en la universidad se pueda generar la mejora de la calidad educativa.

Mejía (2021) en Chiclayo, por medio de su investigación establecieron por objetivo determinar la relación que presenta la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes respecto al programa de estudios de administración del IESTP

Cayetano Heredia de Chiclayo; la metodología presentó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, la muestra lo representaron 117 estudiantes, por resultado se identificó que la calidad de servicio educativo y la satisfacción presentan una relación directa con un nivel de significancia menor a 0,05; se llegó a la conclusión que al existir mayor calidad del servicio brindado hacia los estudiantes esto establecerá que exista una mayor satisfacción en los estudiantes respecto a la enseñanza, favoreciendo directamente al desarrollo de una mejor calidad educativa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Aprendizaje

Conforme a lo que indica los autores Baque y Portilla (2021) sostienen que este concepto determina realizar el comentario de la metodología que explica el aprendizaje, organiza la enseñanza del conocimiento genérico y la capacidad del intelecto son establecidas en nuestro diario vivir (p.76).

Según Ordoñez y Mohedano (2019) manifiesta que los mecanismos de aprendizaje son considerados como el conjunto de operaciones de conocimiento que orienta las acciones intelectuales que permite distinguir a cada individuo en referencia a sus decisiones o actitudes con su entorno (p.20)

Por otra parte, Bonilla et al. (2020) determinan que estos métodos se refieren a la selección que manifiesta cada alumno que le permite razonar, y que le contribuya a la experiencia comunicativa con su entorno en su vida diaria (p.27).

Teniendo en cuenta lo referido por el autor Keefe (1988) sostiene que las características somáticas, conductuales, expresivas y emotivas al marco educativo es lo que permite definir los métodos de aprendizaje, en la que se pueden verificar cuatro estilos que son los siguientes: activo, reflexivo, teórico y práctico (p.62)

Según los autores Claxton y Murrell (1987) indican que tales métodos se refieren al proceso óptimo de argumentar ante los estímulos que proporciona el aprendizaje. Se denota la teoría expuesta por el autor David Kolb, en donde hace una diferencia entre los métodos de aprendizaje, el método activo, reflexivo, teórico y práctico, entendiéndolos de forma que permita personalizar cada individuo estos métodos (p.28).

Conforme a Dun y Dun (1984) manifiestan que estos métodos se refieren al estilo que cada alumno adopta alcanzando competencias para adaptarse, comprender y analizar (46). Por otra parte, encontramos lo que nos indica Polanco y Moré (2021) que nos refiere a los métodos en mención como las propiedades para el aprendizaje que se manifiestan en cada individuo son cualidades hereditarias, habilidades experimentadas y las necesidades para acomodarse a su entorno social (216).

1.3.2. Aulas Virtuales

Según Fernández y Vergara (2020) determina que conforme a este concepto se precisa que se encuentran asociadas a las tecnologías de la información, mejor denominado como las TIC, al encontrarse en dependencia de un sistema, interactuando de manera diestra con nuestro ambiente y vida diaria. Actualmente se desarrolla como una facilidad para el desenvolvimiento de las actividades diarias de nuestro entorno, generando una dependencia para la educación actual para realizar la actualización y generar nuevos conocimientos (p.40).

1.3.3. Impacto de las TICS en la educación virtual

Por medio de lo que indica Gutiérrez y Díaz (2021) sostiene que la importancia en el aprendizaje por medio de la ejecución de las TIC, como parte de la organización y desarrollo de la enseñanza, incrementa su relevancia, debido que en la actualidad se les toma aprecio a nuevos mecanismos para la aplicación de estas tecnologías (p.133).

1.3.4. Dimensiones del aprendizaje virtual.

Dimensión 1: Recursos de aprendizaje

Conforme lo indica el autor Gros (2011), señala que los recursos de aprendizaje no solo se enfatizan en el uso de materiales de enseñanza proyectados con la finalidad de cooperar y transmitir argumentos educativos sino que también se basa en otros modelos de documentación y mecanismos textuales, también audiovisuales, compendios de internet y otros criterios que favorezcan a la enseñanza del estudiante.

El campus virtual es denominado como el ambiente que facilita el ingreso a los materiales y los temas educativos y permitir una forma de colaboración definida con estos; en este contexto, se manifestaría como otro mecanismo educativo más. El

aula virtual es el ambiente definido en donde concurrir y se vincula la plana docente, los alumnos y los materiales educativos. El campus virtual tiene la finalidad de proveer un ambiente amistoso al alumno y permite ser un entorno concerniente en su crecimiento educativo. Esta situación no quiere decir que todos los procesos de aprendizaje tengan que desenvolverse precisamente en el entorno del aula virtual, debido a que se puede permitir coordinar con otros medios.

Dimensión 2: Acompañamiento virtual

Mediante lo expuesto por el autor Gus (2011) indica que los docentes tienen que acoger un rol de conductores, de asesores y buscar cumplir la función de cooperar con el estudiante de manera continua e interactiva para que así se retuerce el acto del proceso de aprendizaje, asimismo es necesario que muestre su interés por auxiliar y conducir al estudiante para que ellos puedan concretar sus objetivos en específico. En lo que respecta el concepto de acompañamiento virtual esto también demuestra que los docentes deben usar materiales idóneos y diseñar estrategias interactivas para que generen y fortalezcan el trabajo en equipo en los estudiantes, buscando continuamente que se alcance el fin del aprendizaje y los alumnos puedan alcanzar su personalización máxima y lograr con éxito adquirir los conocimientos impartidos por el docente.

Por otro lado, lo que indica los autores Jaramillo, Osorio y Narváez, Por otro lado los autores Jaramillo, Osorio y Narváez señalan que el proceso educativo es sumamente fundamental para que se pueda establecer una conexión de responsabilidad entre dos personas, para la cual se requiere del acompañamiento profesional, donde la responsabilidad del docente radicará en guiar el crecimiento académico del estudiante, siendo este uno de los sus deberes más importantes para alcanzar el éxito educativo, asimismo, se necesita que preste atención a sus necesidades e intranquilidades, proporcionando criterios y distribuyendo con ellos mecanismos que les facilite en su proceso de aprendizaje, y aun estableciendo colaboraciones al desarrollo personal y profesional.

Dimensión 3: Colaboración

Conforme lo que indica Gus (2011) indicó que arriesgar por mecanismos de aprendizaje colaborativo involucra conceder un rol primordial al procedimiento

comunicativo en donde se relacionan los alumnos en creación con el desarrollo de actividades educativas. Asimismo, se plantean posturas de aprendizaje que necesiten los alumnos para que se desarrollen actividades en conjunto como administrar datos y materiales que permitan objetar y debatir las propias ideas, así como el desarrollo de análisis sobre las labores y procesos de enseñanza de su equipo de trabajo. En el desarrollo de un aprendizaje colaborativo se pueden emplear factores que favorezcan el trabajo en equipo dado que este es un criterio que facilita la solución a conflictos, además se debe ejecutar de forma correcta el desarrollo de proyectos de investigación y que estos sean desenvueltos entre todos los estudiantes para que en conjunto puedan alinearse a concretar un objetivo en común, además facilita la comunicación y genera debates críticos con el maestro y los estudiantes creando un ambiente más competitivo y práctico.

La construcción del aprendizaje colaborativo permite asociar la práctica subjetiva, el procedimiento de investigación de un determinado grupo y fortalecer la administración del conocimiento en trabajo de equipo por medio del uso de mecanismos virtuales. Además, se resalta que el trabajo colaborativo no solo se alinea al trabajo en equipo, sino que también Busca que todos los estudiantes aprendan por igual y que se alineen a desarrollar estrategias virtuales interactivas para que puedan orientar sus actividades académicas en un solo objetivo. El aprendizaje autónomo también es manifestado como un aprendizaje importante en donde se necesita la interferencia de aspectos metodológicos para el desarrollaron aprendizaje exitoso.

Según Bravo (2007) señaló que el aprendizaje colaborativo intermediado virtualmente ha originado que se creen ambientes idóneos para el desarrollo de aprendizaje Pues esta idea contribuye a las normas pedagógicas propuestas por Freire, en la cual señala que los estudiantes son parte de la transformación educativa en la cual actúan como colaboradores activos que facilitan crear un ambiente de aprendizaje, destacando así al proceso de enseñanza aprendizaje como un factor que es desarrollado en un ambiente social y fortalece el autoaprendizaje, generando que se creen patrones efectivos para efectuar un manejo adecuado en el aprendizaje social.

Dimensión 4: Competencias

Según Gros (2011) manifestó la relevancia de la obligatoriedad que presenta el alumno para que este desarrolle un carácter responsable en el cumplimiento de sus roles, Pues esta capacidad debe formarse y alinearse a que el estudiante posea información precedente y busque ser competitivo por medio de cuatro factores competenciales: el factor instrumental, cognitivo relacional y metacognitivo. Es importante señalar que estos factores son desarrollados por los estudiantes y facilita que disponga de una mejor producción y fortalecer sus habilidades cognitivas.

Esto significa indicar una competencia idónea que se alinee a las necesidades y fines formativos que puedan plantearse en cada proceso educativo, lo que quiere decir que es importante que las competencias de los estudiantes se conciben más que solo suficientes para que se precise e indique que las habilidades adquiridas y el aprendizaje sea significativo en el estudiante y apropiado para que éste pueda recurrir a estos conocimientos cuando lo necesite.

Conforme a lo que indica el Ministerio de Educación (2015) las competencias se caracterizan por ser aquella capacidad que posee una persona para que combine sus habilidades y conocimientos hacia el alcance de un objetivo o propósito en un tiempo y circunstancia en específico, además enfatiza la habilidad del estudiante para que trabaje en equipo y mantenga una guía ética. Considerarse un individuo competente comprender abarcar la circunstancia que se pretende afrontar y examinar las posibilidades que existan para buscar la solución pertinente.

1.3.5. Concepto de satisfacción

Domínguez (2017) determina que la satisfacción es realizar o cumplir una exigencia o necesidad con éxito a lo planteado desde un principio, lo que direccionando en procesos de investigación relacionados a la enseñanza educacional universitaria, se aborda desde la pregunta si esta necesidad fue cumplida o no, siendo un rasgo que está vinculado con lo que quiere conseguir la educación en escalas menores o mayores de acuerdo al fin de la necesidad, entonces podemos decir que la satisfacción tiene similitud con el regocijo, alegría, gozo, celebración, entre otros, no obstante si no se concreta lo que se plantea surgen sentimientos de frustración, descontento, tristeza, lo que equivale a la insatisfacción (p.36).

La satisfacción del alumno universitario es una etapa que llega después de haber concretado con éxito alguna tarea encomendada, lo que será transmitido en su actitud o cambio de comportamiento, este factor debe de investigarse para que se concrete como un indicador de calidad, porque para poder conseguir esa satisfacción se involucran los agentes que acompañan a este alumno, desde lo más general como es el centro de educación y lo más cercano el docente (Gonzales, 2018, p.22).

El concepto que se tiene de satisfacción de manera aislada, porque no todas las investigaciones mencionan los mismos factores, pero si existen algunas inclinaciones con la investigación que se realiza por tal motivo es conveniente realizar un estudio sobre la afinidad (Guzman, 2019, p.23).

Una corta narración semiológica menciona que la satisfacción es la función de satisfacer algún gusto o placer que se tiene sobre algo, concretando ese deseo que se tiene con tanta ansiedad (Perez, 2019, p.19).

La satisfacción es mencionada como el cumplimiento de una necesidad, entonces en realidad lo que significa satisfacer es colmar, saciar, cumplir y gustar a alguien, convenciendo algún individuo en que lo que está consiguiendo es lo que en verdad necesidad y cumple con todo que lo que deseo, por lo tanto, satisfacer es algo complicado si se sigue el concepto al pie de la letra, es algo tedioso conseguirlo (Villarruel, 2011, p. 110).

Después de todo lo mencionado, la satisfacción se manifiesta a partir de un entendimiento metódico básico, es así que se abordan dos divisores principales:

1. La satisfacción se logra concretar y propagar con algo o alguien que se involucra porque tiene algún interés, del mismo modo es porque logran complacer las expectativas que tuvieron desde un principio.
2. Para que exista la satisfacción hacia algún individuo debe de existir el propósito de una de las partes de influir sobre el otro, que provoque algo positivo o no.

En la actualidad la satisfacción no está ligada solo a emociones duraderas o únicas, aunque esa es su particularidad, sino que esta emoción variar de acuerdo a los

acontecimientos que se van suscitando poco a poco, dado que las etapas son desordenadas intersubjetivo e intersubjetivo (Domínguez, 2017).

Donde esta satisfacción no solo se da desde lo más detallado, sino desde un punto más general donde abarca la los círculos sociales y familiares.

1.3.6. Satisfacción de los estudiantes de educación superior

Con respecto a la delimitación de la satisfacción de los estudiantes de educación superior es necesario detallar que hay un avance en el interés que muestran por saber más, sobre el punto de vista que tienen los alumnos universitarios sobre los factores para mejorar la sucesión formativa. (salinas y Cotillas, 2016, p.23). Los estudios realizados sobre la satisfacción están basados en dos factores: las que comienzan a partir de lo que desea el alumno de la universidad y aquellas que se van generando en el transcurso del proceso donde van viendo el punto de vista del alumno con lo que se les otorga en la enseñanza (García y De la Fuente, 2015, p.18).

Asimismo, Mejías y Martínez (2014), mencionan que calcular la satisfacción del estudiante es necesario el acompañamiento continuo en las tareas que realiza cada uno para poder obtener una mejora, por ellos es necesario cuantificar la satisfacción de los estudiantes universitarios de manera continua y adecuada, diseñar estrategias que potencien sus fortalezas y corrijan sus debilidades en el proceso de aprendizaje (P.37).

Alves y Reposo (2019) mencionan que la satisfacción del alumno universitario importante para los centros de educación superiores, pues depende de estos para su estabilidad económica, por lo tanto, se busca la satisfacción de los alumnos para obtener el éxito en su formación académica y puedan conseguir sus logros planteados. por ese motivo es necesario diseñar maneras de medir la satisfacción del estudiante, pudiendo observar la manera en que imparten su enseñanza los centros de estudios y poder saber en situación se encuentran y puedan obtener la mejor versión posible (p.27).

Mientras tanto Gonzales, efectuó un aproximamiento a los factores que dificultan la formación adecuada de los alumnos universitarios, por lo que es preciso mencionan varios factores que forman parte de la satisfacción.

Según lo indican los autores González, Lladò y Rallo (2006) Existen factores que permiten a los alumnos universitarios ejercer una representación académica que genere en el cambio de pensamiento para que la instrucción Universitaria pueda desarrollarse de manera óptima, Por lo cual es importante que se establezcan diversos criterios que permitan asociar a la satisfacción con el desarrollo de una educación de calidad, teniendo a los siguientes:

- Planificación de estudios.
- Implementación de herramientas evaluativas institucionales alineados al desarrollo de una mejora continua institucional.
- Contar con disposición en los servicios académicos, de los que se puede destacar archivos digitales, servicios virtuales y bibliotecario virtuales.
- Nivel de satisfacción óptimo en función al rendimiento académico.
- Estructura y administración universitaria.
- La aproximación al mercado laboral.
- Rendimiento estudiantil.

Como lo indica el autor Suárez (2013, p.114) La satisfacción en educación superior es la encargada de efectuar requerimientos secuenciales para que los estudiantes dispongan de una educación de calidad y se encuentra diferenciada por los siguientes requerimientos:

1. Inducir a los estudiantes a observar cómo indagar y a mantener un arbitraje en su proceso de aprendizaje.
2. Provisionar el desenvolvimiento de talentos intelectuales, independientes y generar aspectos críticos en las opiniones académicas.
3. Conocer los niveles de motivación y utilizar el aprendizaje alineado a transmitir un entorno académico satisfactorio.
4. Generar un ambiente que busque el desarrollo de la investigación científica, práctica, humana y pedagógica.
5. Alinear a los estudiantes para el entorno de responsabilidad, de tal manera para la formación de una comunidad social plena.

De igual manera Suárez (2013, p.117) indica que, para que permita favorecer en el grado de satisfacción de la educación superior, los maestros deben realizar lo siguiente:

1. Enseñar en las experiencias donde ellos manejen en óptimas condiciones.
2. Mantener una concisa y sólida organización científica, pedagógica y compasiva.
3. Ejecutar e incentivar la realización de la exploración científica.
4. Tener un conocimiento preciso de las informaciones de instrucción.
5. Realizar la implementación severa de la condición científica en la distribución de ilustraciones.
6. Tener interés en las acciones que se implementaran.
7. Emplear los procedimientos pedagógicos que sean las más adecuadas.
8. Desarrollar una conexión personal acerca de la responsabilidad hacia los alumnos.
9. Alinear la educación hacia la formación social del estudiante asimismo mejorar sus aspectos afectivos y competitividad académica.

Es por eso que la autora Suárez (2013, p.128) manifiesta que para que cualquier método de la instrucción sea óptima, es necesario contar con patrimonios humanos y mecanismos determinados, como lo son las subestructuras, soporte de formación, nuevas tecnologías y reserva de recursos humanitarios.

1.3.7. Satisfacción académica y profesional

Según lo indica el autor Holland (2010, p.51) se refiere al proceso de satisfacción que se asocia al momento que un individuo se encuentra aprendiendo en una carrera profesional, de la manera que se permite abarcar un alto grado de caracterización, condensación, persistencia y desarrollo de esta, que permita la complacencia con la experiencia. Este autor también fundamenta estas guías para determinar satisfacción:

1. La vocación es denominada como el reflejo de personalidad que posea cada estudiante y se alinea a los intereses de la persona como también a las ideas inculcadas por la sociedad y familia que forman parte de la covación dele estudiante.
2. Los estándares de vocación precisan conceptos psicológicos y sociológicos con características fiables y fundamentales.

3. Aquellos individuos que se desenvuelven en la misma ocupación precisan tener las mismas personalidades e historias de vida parecidas; tendrán respuestas a ciertas circunstancias y complicaciones de una forma análoga y concebirán entornos interpersonales peculiares.
4. Muchos de los estudiantes suelen escoger carreras profesionales conforme a sus personalidades, esto es primordial pues genera solidez y diferenciación en los diferentes grados académicos al igual que el desarrollo de gusto y preferencia favorecerá la madurez vocacional que posean las personas.
5. El grado de satisfacción y rendimiento académico son parte primordial del éxito y satisfacción del estudiante pues aquí interfiere los criterios de identidad como diferenciación y consistencia para concluir con éxito una carrera profesional.
6. Los tipos de personalidades consistentes de aprendizaje paternas fomentan el desenvolvimiento de capacidades más resistentes en sus hijos.
7. Las personas adecuadas realizan menos cambios de entornos, por su lado a aquellas personas incongruentes realizan muchos cambios de ambientes.

Se puede determinar que el grado de satisfacción en base a la carrera profesional seleccionada, puede empezar con la integración entre las tipologías singulares del individuo (denominadas en 6 características de personalidad) y del entorno de donde se desarrolla, integrado por preferencia adecuada. En tal contexto, cuando el individuo se precise nivelado con las opiniones subjetivas de la carrera profesional, liberará las acciones inherentes, y podrá alcanzar un rendimiento académico adecuado y, como efecto, obtendrá más oportunidades de seguir, encontrándose centrado en la carrera.

1.3.8. Factores de la Satisfacción académica

Para realizar la exposición de los factores que incitan a la satisfacción académica, se precisa una nivelación al entorno académico, estimando de esta manera la opinión profesional donde se desarrolla el individuo, siendo importante para este estudio presentar los diversos contextos que integran el escenario de estudio.

Según Pinto (2012, p.84) interpreta que interdependencia de un individuo con su trabajo, con los intelectos, es fundamental y que se característica puede generar el éxito o frustración. Es por esto estableció dos factores: motivadores o de seguridad, tales que se asocian al grado de satisfacción.

Por otro lado, Margalef y Pareja (2011, p.21) manifiestan que los elementos motivadores o intrínsecos, están asociadas con el grado de satisfacción en función a la sabiduría, con el entorno de las labores en donde el estudiante se realiza y se encuentra bajo su revisión. Tales factores abarcan los afectos asociados con el perfeccionismo académico, la confirmación a su alcance en los conocimientos, sus deficiencias de autorrealización, de responsabilidad y la disposición académica. Son denominados eficientes en el bienestar, pretendiendo inducir a los alumnos a permanecer en la carrera profesional. No obstante, su apartamiento no argumenta la no satisfacción de los conocimientos.

1.3.1. Dimensiones de satisfacción del estudiante

Dimensión 1: Calidad de la Institución.

Por medio de lo que indica Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), sostienen que esta dimensión se le considera como un factor importante para que una institución sea competente. No obstante, al ser esta dimensión una particularidad muy dinámica y selectiva para cada sector, es imprescindible contar con los mecanismos adecuados para realizar su evaluación correspondiente. En tal contexto, las instituciones universitarias necesitan tener un mecanismo de evaluación y acreditación que le ayude en participar de manera activa en el procedimiento de globalización estudiantil (p.8).

Respecto al entorno virtual pueden existir estudiantes que presencien una frialdad en el proceso de participación directa con los actores académicos o que en vivo sientan poca interacción con las personas que participan en una clase resaltando que se limitan a escuchar y participar en clase; esta situación limita la orientación de solución de problemas que se desarrollen en cada actividad. Todos estos son factores que se convierten en principales causales de retiro y deserción del curso, de igual manera, Por ende se requiere que las instituciones prestadoras de servicios académicos efectúen una correcta comunicación y oportunidad académica hacia el estudiante para que de esta forma la enseñanza se desarrolle de forma proactiva y pueda desarrollarse una conceptualización de comunicación óptima para ofrecer un servicio académico virtual de éxito. También se manifiesta que en el Perú aún se tiene que luchar con las dificultades de la conexión de internet y medios tecnológicos que permitan tener una eficiencia y disponibilidad

permanente al entorno virtual y sus contenidos, que esta no se vea complicada por la simultánea concurrencia a la misma. No se puede precisar acotar de una buena calidad si no se presenta un campus virtual que se mantenga siempre disponible y con permanencia para los estudiantes.

Según lo que indica los autores Lee y Kim (2014) esta dimensión es manifestadas como factores importantes, diferenciadores, objetivos, tangibles y de alcance para los estudiantes. A pesar de que la calidad se le considera como un fundamento multidimensional, la condición física forma un rol importante porque las instalaciones materiales manejan un efecto gradual en la satisfacción del alumno, en su intención para realizar la recomendación pertinente y para la visitación, conforme a su lealtad (p.82-83).

Dimensión 2: Expectativas del Estudiante

Por medio de lo que indica Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), sostuvieron que en el presente se manifiesta un gran interés por entender las expectativas que manejan los alumnos universitarios en función de las condiciones para perfeccionar su proceso académico. Los respectivos estudios realizados para tal dimensión, se asocian en dos factores: las realizadas para conocer qué es lo que espera el alumno al respecto de su universidad y sobre aquellas que realizan el estudio de las diferentes expectativas que tienen los alumnos sobre el procedimiento académico de enseñanza-aprendizaje (p.9).

Conforme al segundo elemento expuesto por Álvarez, los alumnos se crean expectativas a la dirección que los maestros tendrán para el desarrollo de las actividades académicas, esto quiere decir, los foros académicos, los trabajos integradores y la comodidad académica que se desarrollará en el transcurso de la experiencia curricular para sostener una comunicación efectiva con su docente, pues es por medio de estas acciones y de la interrelación que se gestione, donde el estudiante permita percibir el nivel de la experiencia curricular que le permita alcanzar tal satisfacción.

Por otra parte, el autor Bauch (1999) sostiene que la cuantificación de la experiencia de los estudiantes se fundamenta en una relación entre las expectativas de los clientes para la prestación del servicio y la sensación de la prestación del servicio

como tal. En el momento que las impresiones colectivas de los clientes del servicio correspondiente superan sus expectativas para el desenvolvimiento del servicio, la institución está realizando un cumplimiento eficaz con las necesidades del servicio para su clientela. En el caso que las sensaciones de la prestación del servicio no están cumpliendo con las expectativas, entonces la institución no tiene la calidad en una o varias áreas del servicio (45).

Dimensión 3: Docencia

Por medio de lo que indica Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) señalan que la satisfacción del estudiante se encuentra propiciada por diferentes elementos y factores que puedan repercutir en el grado e instrucción académica que estos reciban por parte del profesional docente, por ello su satisfacción va alineada a como ellos perciben la calidad educativa que presente sus maestros, la enseñanza que estos brindan y la capacidad del profesional para generar un ambiente de clase idóneo, crítico e interactivo (p.10).

Es necesario que los maestros universitarios preparen sus clases con metodologías y herramientas que les permita mantener un acercamiento con el estudiante para que puedan conocerlo y en base a ello planteen estrategias de enseñanza y desarrollo de modalidades estratégicas para lograr el desenvolvimiento de una educación de calidad. En el contexto de la virtualidad, los mecanismos pedagógicos son diferentes que las presentadas en la presencialidad, por lo que las experiencias en esta modalidad son perfectamente recibidas por los estudiantes, no siendo solo necesario los conocimientos que se conocen de la materia a desarrollar, sino que también es fundamental la capacidad de la utilización de los mecanismos virtuales y sus capacidades de comunicación.

Por su parte el autor Blázquez et. al. (2013) manifestaron que en este contexto, tanto el cuerpo docente como la reputación, son considerados dimensiones importantes, ya que estos determinan el grado de la satisfacción de los alumnos para con los elementos académicos y determinan un efecto primordial. De tal manera, el desenvolvimiento de programas óptimos de aprendizaje debe comprender la atención a las perspectivas sociales del mismo modo que el desenvolvimiento de los elementos de la docencia (p.478).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad Señor de Sipán?

1.4.1. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán?
- b) ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán?
- c) ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán?
- d) ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

La presente investigación denota una justificación teórica porque se busca que se genere aspectos reflexivos en comparación con otras investigaciones, siempre alineando al estudio de las variables estudiarás destacando así a la educación virtual la misma que presenta un sustento teórico establecido por la UNESCO (2020), Quién establece el proceso de las tecnologías tienden a desarrollar un aprendizaje más evolucionado y que esta situación aunque no lo parezca puede que aumente la calidad educativa, pues por medio de lo del uso de las herramientas virtuales los estudiantes pueden acceder a clase cuantas veces ellos lo deseen.

Cabe señalar que las tecnologías de información ayudan a fortalecer Y posibilitar una educación interactiva favoreciendo así el desarrollo de un proceso de enseñanza aprendizaje idóneo entre docentes y alumnos.

De igual forma concerniente a la variable satisfacción de los estudiantes se tiene por base teórica a Domínguez (2017), quién señala que el proceso de satisfacción del alumno universitario Se comprende y se caracteriza como los niveles de cohesión tomando comparativas entre las expectativas que tiene el estudiante antes de iniciar sus clases y la percepción que esté ha desarrollado durante la clase interactiva, Por ende se destaca que la satisfacción es la comparativa entre las expectativas de aprendizaje del alumno y la percepción que esté ha desarrollado y calificado a la clase concerniente a las metodologías usadas por los docentes (p.143).

Justificación práctica

El presente estudio radica una justificación práctica dado que busca que se fortalezca los cimientos educativos respecto al fortalecimiento cognitivo de las variables en estudio destacando así a la educación virtual y a los procesos de satisfacción que posee el estudiante, diván se busca que mediante el análisis realizado se puede ofrecer soluciones a las problemáticas que se identifiquen en el desarrollo del estudio, brindando así alternativas de solución holísticas enfocadas en que los estudiantes muy aparte de que aprendan sobre los cursos de su carrera también sientan satisfacción frente a las clases desarrolladas y a la enseñanza impartida por la plana docente universitaria.

Justificación metodológica

Concerniente la justificación metodológica la investigación se alinea a desarrollar un estudio que presenta un enfoque cuantitativo – correlacional, pues se busca dar respuesta a los objetivos establecidos por medio del uso de la estadística con la finalidad de que se pueda identificar la realidad de estudio en base a las variables de investigación destacando así al nivel de correlación entre las expectativas de aprendizaje virtual y la satisfacción que posee el estudiante, por ende, la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario planteados en la investigación tendrán que pasar por un proceso de validación por juicio de expertos y posteriormente una

vez aplicados la información obtenida tendrán que pasar por un análisis de confiabilidad para que se pueda establecer por medio de puntuaciones numéricas que los datos muestran consistencia interna.

Importancia

Cabe destacar que la importancia de la presente investigación se alinea en Establecer un análisis descriptivo de la situación actual frente a la satisfacción que poseen los alumnos de la universidad señor de sipán respecto a las experiencias que han vivenciado en las clases virtuales, para que de esta forma se puedan conocer los principales factores que actúan como causas que limitan el desarrollo de una enseñanza - aprendizaje de calidad por medio del uso de herramientas virtuales, enfatizando en todo momento la situación de pandemia que aún se sigue vivenciando y que ha obligado al desarrollo de clases virtuales dentro de las universidades.

Se espera que con el desarrollo de la investigación la universidad considerada en este proceso investigativo pueda tomar cartas en el asunto y plantear estrategias que por medio de su práctica favorezcan el desarrollo de una educación virtual de calidad y que está se centre no sola en impartir conocimientos sino en buscar la satisfacción de los estudiantes para que de esta forma se vele por su salud psicológica, cognitiva y social.

De manera análoga, se indica que el presente estudio se encuentra direccionado hacia la identificación del nivel de satisfacción de los estudiantes que actualmente se encuentran desarrollando y atravesando el VII ciclo académico de la carrera de administración de la Universidad Señor de Sipán con el propósito de que se identifiquen las deficiencias del sistema educativo virtual y se establezcan lineamientos que fortalezcan el proceso de enseñanza logrando así concretar una educación de calidad. Asimismo, se enfatiza que el grupo participativo serán los que más se beneficiarán pues los resultados que se obtengan servirán como base informativa para el desarrollo de metodologías pedagógicas virtuales que desarrollan los docentes. Como punto final, se enfatiza que el desarrollo de este estudio servirá como base para futuras investigaciones que dispongan de una o de las dos variables o de la misma línea de investigación.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

H₁: Las experiencias de aprendizaje virtual se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

H₀: Las experiencias de aprendizaje virtual no se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
- b) Existe relación positiva y significativa entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
- c) Existe relación significativa entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
- d) Existe relación positiva y significativa entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Diagnosticar la situación actual de las experiencias de aprendizaje virtual de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
- b) Identificar el nivel de la satisfacción los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
- c) Establecer la relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
- d) Establecer la relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
- e) Establecer la relación entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
- f) Establecer la relación entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
- g) Diseñar estrategias de aprendizaje virtual para la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación según el fin que persigue fue de tipo básica, porque se enfoca en explorar, descubrir nuevos fenómenos y fortalecer el conocimiento y comprensión de la realidad en torno a las variables investigadas (Hernández y Mendoza, 2018, p.24).

El enfoque del estudio fue cuantitativo, porque se centró en describir cómo medir y correlacionar las variables de estudio de forma objetiva sin que se influya la subjetividad del investigador (Hernández y Mendoza, 2018, p.37).

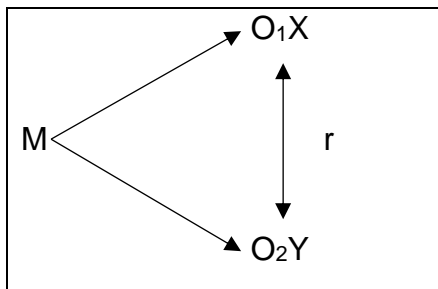
El estudio presentó un alcance correlacional este tiene por propósito realizar un análisis y medir al grado de relación que presenten las variables respecto a las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción de estudiantes; facilitando que se desarrollen predicciones por medio del planteamiento de hipótesis y las puntuaciones de correlación y significancia que se obtenga, dicho de otra forma se establece que al efectuar un cambio en una variable ocasionará el cambio en la otra (Hernández y Mendoza, 2018, p.39).

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental este se centra en que el investigador alinee el desarrollo del estudio a la observación y recuperación de datos respecto a las variables de interés sin que se llegue a intervenir en el entorno o en el comportamiento del participante, es decir en la variable no se realizará ninguna manipulación, además, se dispuso de un corte transversal, porque los datos se recolectaron una sola vez y fue al inicio del estudio (Hernández y Mendoza, 2018p.104).

Figura 1

Diseño de investigación.



Fuente: Fernández y Mendoza (2018, p.175).

Donde:

M: Muestra de estudio.

O₁ X: Observación de la variable experiencias de aprendizaje virtual

O₂ Y: Observación de la variable satisfacción

r: relación de las variables.

2.2. Población y muestra

Otzen y Manterola (2017), la población referencia al conjunto completo de elementos que cuentan con ciertas características definidas, por ende, la población que se consideró en el estudio es a 111 estudiantes registrados en el semestre 2021-2, de VII ciclo de la Escuela de Administración de la USS.

Muestra: Otzen y Manterola (2017), sostienen que la muestra es un subconjunto de la población, para poderla calcular se requieren del conocimiento de la población y de la decisión del investigador para establecer los criterios de selección que se requieran para el estudio, así para el cálculo de la muestra de los estudiantes se hará uso de la fórmula finita de la muestra, con un 95% de confiabilidad y un margen de error del 5%. Por lo tanto, se ejemplifica en la siguiente figura:

Figura 2

Fórmula de la muestra.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Fuente: Aplicación Zobeida

Donde:

N: Total de la población, 111

Z_α: Confianza estadística 95%, 1.96

p: Probabilidad de que el resultado sea favorable, 0.95

q (1-p): Probabilidad de que el resultado sea favorable, 0.05

e: Nivel de error aceptado, 0.05

$$n = \frac{111 \times 1.96_{\alpha}^2 \times 0.95 \times 0.05}{(0.05)^2 \times (111 - 1) + 1.96_{\alpha}^2 \times 0.95 \times 0.05}$$

n = 44 estudiantes.

Muestreo

Es importante señalar que para el cálculo de la muestra de estudiantes se tomó en consideración el desarrollo de un muestreo probabilístico aleatoria simple en donde este fue usado conociendo la población y usando un 95% de confianza y un error del 5% el cual permitió que se obtenga una cantidad de 44 estudiantes los mismos que fueron la representación de la muestra para la presente investigación.

2.3. Variables y operacionalización

Variable 1: Experiencias de aprendizaje virtual

Definición conceptual:

Concerniente al aprendizaje virtual se destaca que esta se encuentra representada como aquella actividad de análisis y adquisición de conocimientos formativos con la intervención de medios digitales, de igual forma se toma en consideración al desarrollo de competencias pedagógicas resultantes del desarrollo de clases virtuales; una vez que se haya establecido la interacción de conocimientos entre docentes y estudiantes es importante que se diseñen ambientes y herramientas que favorezcan a la potencialización de la educación, asimismo el que se centralice la pedagogía de los docentes por medio de uso de herramientas tecnológicas para el desenvolvimiento de una clase virtual, pues el impartir conocimientos en un entorno virtual se requiere de que se tome en consideración un conjunto de elementos específicos que mejoren el aprendizaje interactivo y para ello se requiere el compromiso de los profesionales como de los estudiantes (Gutiérrez, 2020, p.19).

Variable 2: satisfacción

Definición conceptual:

La satisfacción es aquel criterio de gran importancia que permite la valoración de una actividad, en llega a reflejarla cual dentro de la educación llegar a reflejar cuan eficientes fueron los servicios académicos y administrativos brindados por una institución educativa, de igual manera se tomará en consideración los niveles de aceptación, de cumplimiento de expectativas y sobre todo lograr conformidad con cada una de las unidades de aprendizajes, con la clase interactiva de los docentes, con los conocimientos compartidos con sus compañeros de estudio y también con la satisfacción de las instalaciones y el equipamiento educativo. Por otro lado, se destaca que la satisfacción es el resultado del análisis comparativo entre la percepción, las expectativas y las necesidades del estudiante y este actúa como un indicador para que se pueda mejorar los procesos de gestión, desarrollo, desenvolvimiento y aplicación de programas académicos (Álvarez, 2020, p. 19).

Tabla 1*Operacionalización de la variable experiencias de aprendizaje virtual.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento
Variables 1: Experiencias de aprendizaje virtual	Recursos de aprendizaje virtual	- Desarrollo de material didáctico - Calidad en tecnología - Uso de recursos de aprendizaje virtual	1,2,3	Encuesta / Cuestionario
	Acompañamiento virtual	- Orientación del autor - Desarrollo de flexibilidad en el acompañamiento - Efectuar consultas virtuales	4,5,6	
	Colaboración virtual	- Desarrollo de orientación en equipo - Apoyo cooperativo - Respuestas oportunas - Personalización	7,8,9,10	
	Competencias	- Competencias - Modalidades de estudio	11,12	

Fuente: Adaptado de Valdez (2018).

Tabla 2*Operacionalización de la variable satisfacción.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento
Variable 2: Satisfacción	Calidad de la institución	- Infraestructura - Apoyo - Adecuado entorno - TICs	1,2,3,4	Encuesta / Cuestionario
	Expectativas del estudiante	- Calificación de foros - Trabajo aplicativo - Desarrollo de formatos virtuales - Atención a preguntas por el docente	5,6,7,8	
	Docencia	- Estrategias de enseñanza - Habilidad de interacción - Observaciones	9,10,11,12	

Fuente: Adaptado de Valdez (2018).

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

Técnica de recolección de datos

En lo que respecta al análisis de técnicas e instrumentos de recolección de datos se determina como herramientas que facilitan recoger información de carácter idóneo para que se desarrolle un estudio y poder identificar la problemáticas de la investigación y frente a ellas se puedan tomar decisiones, de igual manera los datos que se recolectan por medio de la técnica e instrumentos facilitan el desarrollo estadístico e inferencial determinando conocer así la percepción que posee a los estudiantes concerniente a la experiencia del aprendizaje virtual y la satisfacción académica (Hernández y Mendoza, 2018, p. 181). Por ello para la investigación se tomó en consideración usar la técnica de la encuesta, la misma que facilitará organizar y presentar los datos por medio de tablas de frecuencias y porcentajes para que se alineen los resultados en función de los objetivos propuestos

Instrumento de recolección de datos

Por instrumentos se tomó en consideración usar el cuestionario este se encuentra representado por un conjunto de preguntas de carácter cerrado, en la cual como alternativas de respuesta se estableció una escala Likert que contó de cinco niveles este facilitó a que se obtenga una base de datos más fiable y poder analizar de manera cuantitativa o las variables de experiencias de aprendizaje virtual y satisfacción.

Respecto al cuestionario de experiencias de aprendizaje virtual este estuvo compuesto por una cantidad de cuatro dimensiones donde se refleja a los recursos de aprendizaje virtual, el acompañamiento colaboración y competencias virtuales, de igual manera, lo conforman una cantidad de 12 ítems y se establecerá las siguientes puntuaciones de baremos para cada una de las dimensiones tal como se detallan a continuación:

Tabla 3*Baremos de la variable experiencias de aprendizaje virtual.*

Recursos de aprendizaje virtual (3 ítems)	Acompañamiento virtual (3 ítems)	Colaboración virtual (4 ítems)	Competencias (2 ítems)
[3-6] Bajo	[3-6] Bajo	[4-9] Bajo	[2-4] Bajo
[7-10] Medio	[7-10] Medio	[10-15] Medio	[5-7] Medio
[11-15] Alto	[11-15] Alto	[16-20] Alto	[8-10] Alto

La escala que se considerará será una escala Likert de cinco niveles, las mismas que tomarán los siguientes valores:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Mientras que el cuestionario de satisfacción estará compuesto por tres dimensiones (Calidad de la institución, expectativas del estudiante, docencia), de igual manera, lo conforman una cantidad de 12 ítems y se establecerá las siguientes puntuaciones de baremos para cada una de las dimensiones tal como se detallan a continuación:

Tabla 4*Baremos de la variable satisfacción.*

Calidad de la institución (4 ítems)	Expectativas del estudiante (4 ítems)	Docencia (4 ítems)
[4-9] Bajo	[4-9] Bajo	[4-9] Bajo
[10-15] Medio	[10-15] Medio	[10-15] Medio
[16-20] Alto	[16-20] Alto	[16-20] Alto

La escala que se considerará será una escala Likert de cinco niveles, las mismas que tomarán los siguientes valores:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Validez

Se tendrá en consideración para validar adecuadamente los instrumentos de recolección de datos al juicio de experto, en donde un conjunto de profesionales que desarrollan una experticia en los diferentes temas de estudio, indicaron encontrarse aceptos y manifestaron que los ítems descritos en los cuestionarios se encuentran contruidos de manera adecuada, asimismo, se manifiesta que para el estudio presente se tendrán en consideración a tres profesionales expertos, los cuales presenten el grado académico de licenciados de Administración o maestros en MBA (Ver anexo 3).

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se tendrá en cuenta dos aspectos fundamentales, en primer lugar, se logrará realizar una prueba piloto hacia un número de 12 estudiantes de una universidad diferente a la que se encuentra determinada en la investigación y se optará en analizar la confiabilidad a través de la herramienta Alfa de Cronbach, concluyéndose de esta manera que la prueba piloto aplicada a los 12 estudiantes del VII Ciclo de una universidad de Lambayeque denotó presentare una adecuada confiabilidad, a través de una puntuación de Alfa de Cronbach del 0,977, en relación a la variable experiencias de aprendizaje virtual, asimismo, se presentó una puntuación de Alfa de Cronbach de 0,936 en relación a la variable satisfacción, es a través de este procedimiento en donde se manifiesta la consistencia de los instrumentos de recolección de datos, es por esto que, se logró la aprobación pertinente para que sean empleados a la muestra de estudio. (Ver anexo 8).

De manera posterior, los mecanismos de recolección de datos serán empleados a la muestra de estudio, asimismo, los datos que se logren obtener también deberán pasar un proceso analítico de confiabilidad por medio de la prueba de Alfa de Cronbach.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se procedió a la recolección de los datos y se desarrolló el procesamiento de datos a través del empleo del programa estadístico denominado SPSS STATISTICS v.26 y también por medio del Microsoft Excel en donde se utilizó con la intención de presentar las tablas y figuras en relación a los análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach y para presentar el proceso analítico correlacional se emplearon las pruebas no paramétricas.

2.6. Criterios éticos

Se tuvo en consideración para la presente investigación los lineamientos éticos desarrollados por Belmont (1979) de:

Criterio de confiabilidad: Se tiene en cuenta con la finalidad de comprender si las informaciones han sido recogidas de manera óptima, es decir, que se permita describir que la información recogida por los instrumentos de recolección de datos presente consistencia y que permitan brindar las adecuadas respuestas a cada uno de los objetivos propuestos en el estudio.

Criterio de respeto: se utilizará este criterio en momento que se ejecuten los mecanismos de recolección de datos a la muestra de estudio, en las cuales serán tratado de manera adecuada, con respeto, determinando que no se hará ningún tipo de distinción o discriminación por su cargo, profesión o actividad en la que se desenvuelvan.

Criterio de veracidad: A través de este criterio se permitirá denota que las informaciones que han sido obtenidas no sean alteradas, afectando la situación real de los profesionales de enfermería que realizan sus actividades dentro de la entidad, asimismo, como parte de la veracidad de la investigación se realizará la citación pertinente de los trabajos de cada autor correspondiente que ayude a fortalecer la veracidad de los aportes teóricos, empleando las normativas APA para su cita correspondiente.

Consentimiento informado: Se tendrá en consideración para esta investigación el respeto y la consideración a los integrantes del estudio que elijan querer participar o no, debido a que, a través de una explicación que sea detallada y concisa se les logrará informar el objetivo del estudio de investigación, antes del momento que estos puedan responder el cuestionario.

2.7. Criterios de rigor científico

Se tuvieron en consideración para la presente investigación los siguientes criterios desarrollados por Noreña y Montero (2018):

Valor de verdad: Se empleo este criterio en el momento que se analizaron los resultados de la investigación, en donde se tendrá en cuenta la veracidad de la misma, debido a que para la obtención de los datos se realizará con la disposición de la muestra con el objetivo de responder los mecanismos de recolección de datos, asimismo, se obtuvo los permisos correspondientes por parte de la universidad para la aplicación oportuna de los diferentes instrumentos.

Neutralidad: Este criterio será empleado en el momento que se perciba que los datos presentados en la investigación sean neutrales, esto quiere decir que, para el desarrollo analítico e interpretativo de los mismos se utilizó la intervención del propio investigador y fueron descritos tal y como se obtuvieron por medio de los instrumentos, sin realizar ningún tipo de modificación.

Relevancia: Se realizó la investigación con el objetivo primordial de presentar como aporte analítico correlación entre las variables aprendizaje virtual y la satisfacción, de igual manera, se pretenderá buscar obtener las metas determinadas en la investigación y lograr la profundización de los conocimientos de la educación digital.

III. RESULTADOS

En la presentación de los resultados del presente informe de investigación se realizó un análisis y organización de los datos recolectados por medio del instrumento y se presentaron dando respuesta a los objetivos de estudio.

3.1. Tablas y figuras

a) Análisis descriptivo de la variable de experiencias de aprendizaje virtual y satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de Administración de la Universidad Señor de Sipán.

Tabla 5

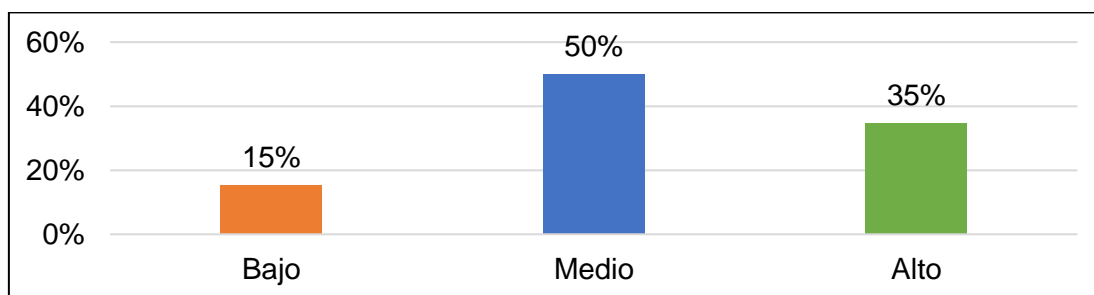
Nivel de experiencias de aprendizaje virtual.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	15%
Medio	22	50%
Alto	15	35%
Total	44	100%

Nota: encuesta aplicada a los estudiantes del VII ciclo de administración en la Universidad Señor de Sipán 2021-II.

Figura 3

Nivel de experiencias de aprendizaje virtual.



Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes del VII ciclo de administración en la Universidad Señor de Sipán 2021-II.

Interpretación: de acuerdo a la evaluación de la variable experiencias de aprendizaje virtual, se obtuvo que el 50% de los estudiantes del VII ciclo de administración presentaron un nivel medio, de lo cual se establece que tanto los recursos, acompañamiento, competencias y colaboración ofrecida por los

profesionales docentes de la carrera de administración necesitan ser mejoradas bajo la perspectiva de los estudiantes.

Tabla 6

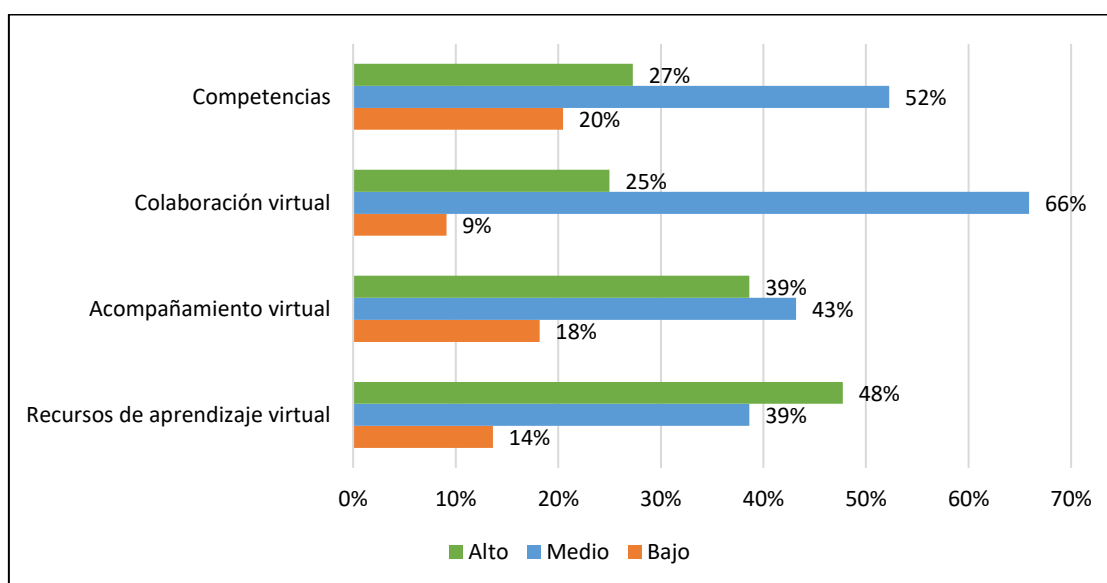
Nivel de las dimensiones del aprendizaje virtual.

Nivel	Recursos de aprendizaje		Acompañamiento virtual		Colaboración virtual		Competencias	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	6	14%	8	18%	4	9%	9	20%
Medio	17	39%	19	43%	29	66%	23	52%
Alto	21	48%	17	39%	11	25%	12	27%
Total	44	100%	44	100%	44	100%	44	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes del VII ciclo de administración en la Universidad Señor de Sipán 2021-II.

Figura 4

Nivel de las dimensiones del aprendizaje virtual.



Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes del VII ciclo de administración en la Universidad Señor de Sipán 2021-II.

Interpretación: de acuerdo a la evaluación de las dimensiones de la variable experiencias de aprendizaje virtual, se obtuvo que respecto a la dimensión recurso de aprendizaje virtual, acompañamiento, colaboración y competencias virtuales prevaleció el nivel medio, destacando de esta forma que bajo las experiencias de

los estudiantes requieren mayor orientación de los docentes, respuestas oportunas a sus inquietudes, apoyo y que se atiendan adecuadamente a las consultas académicas que planteen.

Tabla 7

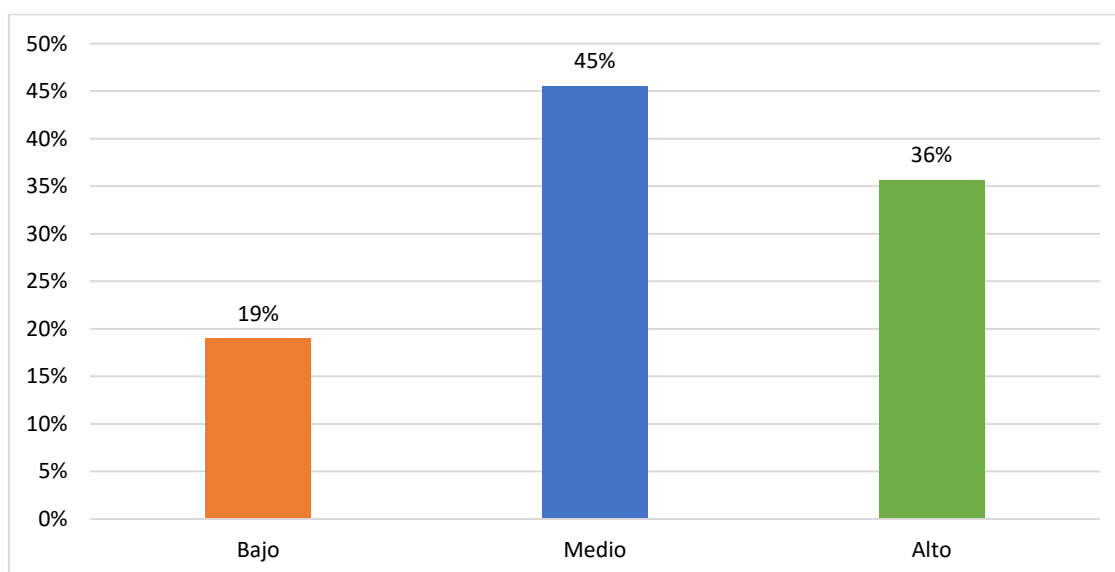
Nivel de satisfacción de los estudiantes.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	19%
Medio	20	45%
Alto	16	36%
Total	44	100%

Nota: encuesta aplicada a los estudiantes del VII ciclo de administración en la Universidad Señor de Sipán 2021-II.

Figura 5

Nivel de satisfacción de los estudiantes.



Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes del VII ciclo de administración en la Universidad Señor de Sipán 2021-II.

Interpretación: de acuerdo a la evaluación de la satisfacción de las clases virtuales, se obtuvo que el 45% de los estudiantes del VII ciclo de administración mostró satisfacción en un nivel medio, seguidamente el 36% un nivel alto, de lo cual se establece que bajo la perspectiva de los estudiantes que la universidad cuenta con la tecnología de comunicación, servicio de apoyo, aulas personalizadas, sin embargo se debe brindar el asesoramiento idóneo para que los estudiantes saquen

el máximo provecho de la calidad de la institución, asimismo, los estudiantes indicaron que en la mayoría de las situaciones los foros, trabajos aplicativos y formatos de educación virtual son útiles para su aprendizaje, sin embargo, necesitan que los profesionales docentes muestren mayores competencias, aptitudes y habilidades para generar interacción con los estudiantes por medio del uso idóneo de plataformas digitales.

Tabla 8

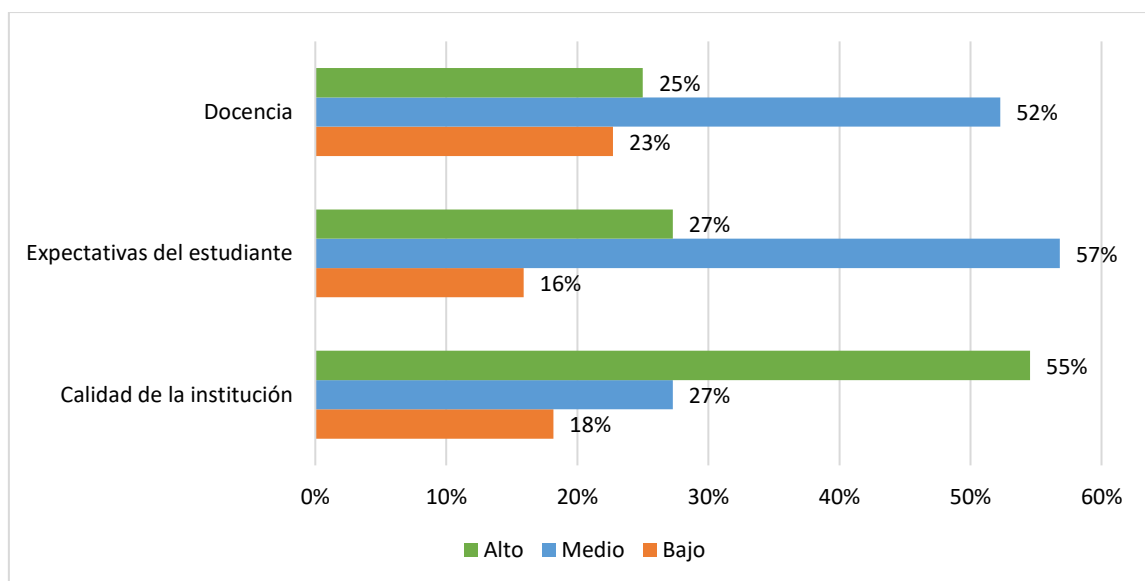
Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes.

Nivel	Calidad de la institución		Expectativas del estudiante		Docencia	
	f	%	F	%	f	%
Bajo	8	18%	7	16%	10	23%
Medio	12	27%	25	57%	23	52%
Alto	24	55%	12	27%	11	25%
Total	44	100%	44	100%	44	100%

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes del VII ciclo de administración en la Universidad Señor de Sipán 2021-II.

Figura 6

Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes.



Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes del VII ciclo de administración en la Universidad Señor de Sipán 2021-II.

Interpretación: de acuerdo a la evaluación de las dimensiones de la variable satisfacción, se obtuvo que las dimensiones docencia y expectativas del estudiante prevaleció el nivel medio, mientras que en la dimensión calidad de la institución se destacó el nivel alto, en base a los resultados se demuestra que las diferentes herramientas tecnológicas que se usan para impartir la enseñanza son idóneas para desarrollar el aprendizaje, sin embargo, no se llegan a cumplir con las expectativas de los estudiantes al 100%, señalando que las estrategias, habilidades y metodologías desarrolladas por los docentes en el campo educativo virtual necesitan ser mejoradas para que las enseñanzas impartidas a los estudiantes sean de calidad.

b) Determinar la relación entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

Tabla 9

Relación entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción

		Experiencias de <i>aprendizaje virtual</i>	Satisfacción
<i>Experiencias de aprendizaje virtual</i>	Correlación de Pearson	1	0,767**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	44	44
Satisfacción	Correlación de Pearson	0,767**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	44	44

Fuente: Herramienta estadística SPSS 26, elaboración propia.

Interpretación: Una vez efectuada la relación entre las variables de estudio se pudo determinar por medio de los resultados presentados en la tabla 4, que las expectativas de aprendizaje virtual presentan una fuerte relación significativa con la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la carrera profesional de administración, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000; de igual

manera, la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,767; en la cual se toma como decisión de investigación aceptar la hipótesis alternativa y realizar un rechazo a la hipótesis nula. Por ello, se determina que, a mayor satisfacción que dispongan los estudiantes mayores serán las expectativas de aprendizaje virtual.

c) Establecer la relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

Tabla 10

Relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción.

		Recursos de aprendizaje virtual	Satisfacción
Recursos de aprendizaje virtual	Correlación de Pearson	1	0,431**
	Sig. (bilateral)		0.013
	N	44	44
Satisfacción	Correlación de Pearson	0,431**	1
	Sig. (bilateral)	0.013	
	N	44	44

Fuente: Herramienta estadística SPSS 26, elaboración propia.

Interpretación: Una vez efectuada la relación entre la dimensión de recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la carrera profesional de administración se determinó la existencia de una moderada relación significativa, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.013; de igual manera, la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,431; en la cual se toma como decisión de investigación aceptar la hipótesis alternativa y realizar un rechazo a la hipótesis nula. Por ello, se determina que, a mayor satisfacción que dispongan los estudiantes es porque perciben en su proceso de enseñanza aprendizaje buenos recursos de aprendizaje virtual.

- d) Establecer la relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

Tabla 11

Relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción.

		Acompañamiento virtual	Satisfacción
Acompañamiento virtual	Correlación de Pearson	1	0,638**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	44	44
Satisfacción	Correlación de Pearson	0,638**	1
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	44	44

Fuente: Herramienta estadística SPSS 26, elaboración propia.

Interpretación: Una vez efectuada la relación entre la dimensión de acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la carrera profesional de administración se determinó la existencia de una fuerte relación significativa, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.002; de igual manera, la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,638; en la cual se toma como decisión de investigación aceptar la hipótesis alternativa y realizar un rechazo a la hipótesis nula. Por ello, se determina que, a mayor satisfacción que dispongan los estudiantes es porque perciben un mejor acompañamiento de aprendizaje virtual.

- e) **Establecer la relación entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.**

Tabla 12

Relación entre la colaboración virtual y la satisfacción.

		Colaboración virtual	Satisfacción
Colaboración virtual	Correlación de Pearson	1	0,702**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	44	44
Satisfacción	Correlación de Pearson	0,702**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	44	44

Fuente: Herramienta estadística SPSS 26, elaboración propia.

Interpretación: Una vez efectuada la relación entre la dimensión de colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la carrera profesional de administración se determinó la existencia de una fuerte relación significativa, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000; de igual manera, la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,702; en la cual se toma como decisión de investigación aceptar la hipótesis alternativa y realizar un rechazo a la hipótesis nula. .

- f) **Establecer la relación entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.**

Tabla 13

Relación entre las competencias virtuales y la satisfacción.

		Competencias virtuales	Satisfacción
Competencias virtuales	Correlación de Pearson	1	0,784**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	44	44
Satisfacción	Correlación de Pearson	0,784**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	44	44

Fuente: Herramienta estadística SPSS 26, elaboración propia.

Interpretación: Una vez efectuada la relación entre la dimensión de competencias virtuales y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de la carrera profesional de administración se determinó la existencia de una fuerte relación significativa, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000; de igual manera, la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,784; en la cual se toma como decisión de investigación aceptar la hipótesis alternativa y realizar un rechazo a la hipótesis nula. Por lo tanto, se determina que, a mayor satisfacción que dispongan los estudiantes es porque mejor desarrollan sus competencias virtuales.

3.2. Discusión de resultados

En el análisis efectuado al primer objetivo que es diagnosticar la situación actual de las experiencias del aprendizaje virtual de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán, logró identificar que el 50% de los estudiantes presentaron un nivel medio de experiencias de aprendizaje, de igual forma en el análisis de sus dimensiones se identificó que en la primera dimensión de recursos de aprendizaje prevaleció el nivel alto representado por el 48%, en la dimensión acompañamiento virtual el 43% tuvo una experiencia de nivel medio; de igual manera, acorde a la dimensión colaboración virtual el 66% presentó el nivel medio; mientras que en la dimensión competencia prevalecieron el nivel medio de las experiencias caracterizado por el 52% de los estudiantes.

Se encuentra diferencias con los resultados de Suasti (2018), quien destacó en su estudio que los maestros en la educación superior de Manbí, sostienen que realizan de manera efectiva la enseñanza con la finalidad de concretar los aprendizajes establecidos, siendo característico que los alumnos puedan participar de mecanismos de aprendizaje como lo son, los foros académicos, las video conferencias, que desarrollen de manera personal sus trabajos, debido a que los alumnos presentan una relación muy cercana con las tecnologías hoy en día lo que permite la facilitación de su aprendizaje realizando un manejo óptimo de las plataformas virtuales para su instrucción..

Asimismo, se coincide con el estudio de Malca y Vásquez (2020), quien ha identificado como problemáticas que limitan la buena gestión administrativa y docente, a la ausencia de herramientas y medio necesarios para la actualización de una estructura orgánica, además otro de los factores que influyen de manera negativa en el proceso de aprendizaje es el compromiso de los docentes, conocimiento de la misión y visión de la entidad, disponer de poder coercitivo y liderazgo.

Con respecto al segundo objetivo específico referido a la identificación del nivel de satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán, prevaleció un nivel medio de satisfacción, representada por el 45% de los estudiantes, asimismo, en el análisis de las dimensiones se determinó que

el 55% de los estudiantes tienen un nivel alto de satisfacción de la calidad de la institución, mientras que en la dimensión de expectativas del estudiante el 57% destacó un nivel medio de satisfacción, por último en la dimensión de docencia el 52% destacó un nivel medio de satisfacción.

Los resultados guardan similitud con el estudio de Miguel (2020), quien destaca que el 38,57% de los estudiantes universitarios en México mostraron conformidad y satisfacción ante la educación virtual y un 18,54% mostró insatisfacción ante esta situación, denotando las principales problemáticas a una deficiente comunicación entre el alumno y el docente, las clases se alinearon a excesivas tareas académicas sin que exista retroalimentación y también parte de esta insatisfacción fue la conectividad a una red de internet.

De igual forma se encuentra en similitud con Suasti (2018), quien en su investigación enfatizó un nivel medio de satisfacción con la utilización de las aulas virtuales para reforzar su aprendizaje concluyó que es primordial confirmar que la modalidad virtual es un instrumento donde los alumnos les permiten mejorar su desenvolvimiento académico cooperando en su aprendizaje colaborativo en su formación superior.

Se encontraron similares resultados con el estudio de Rodriguez et al., (2021), quienes señalaron que los alumnos presentaron un nivel de satisfacción muy favorable en función a la experiencia formativa, donde el funcionamiento y los medios dinámicos de la modalidad virtual, como también el perfil del maestro, las variables discriminativas mejor puntuadas, enfatizando que los universitarios aprecian, generalmente, y de una manera óptima, la experiencia presentada con esta modalidad.

De igual manera Anton (2020), manifiesta en su estudio indica un nivel medio de satisfacción de los estudiantes universitarios, debido a que consideran que aun requieren que los docentes manejen herramientas tecnológicas mucho más amenas e interactivas para potencializar el aprendizaje cognitivo con la práctica.

Sin embargo, se encuentra diferencias con el estudio de Canales (2020), quien señala un alto grado de satisfacción de los estudiantes en función a las clases

virtuales y la oferta que provee la Universidad enfatizando en la adaptación y confiabilidad con la modalidad virtual. Asimismo, Valdez (2018), indica resultados diferentes, pues señala que un 45% de los estudiantes universitarios presentaron no estar satisfechos. Además, se discrepa con los resultados de Alemán y Chávez (2019), quienes obtuvieron como resultados que en relación al proceso de enseñanza aprendizaje los usuarios se encontraron satisfechos, en donde la calificación estuvo con un 53.2%.

Concerniente al objetivo determinar la relación entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán, se identificó que las experiencias de aprendizaje presentan una fuerte relación significativa con la satisfacción de los estudiantes, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000; de igual manera, en la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,767. Por lo tanto, se determina que, a mayor satisfacción que dispongan los estudiantes mayores serán las expectativas de aprendizaje virtual.

En el análisis de la relación entre las dimensiones de las experiencias de aprendizaje se estableció que la dimensión de recursos de aprendizaje virtual tienen una relación significativa moderada con la satisfacción con la puntuación de Pearson de 0,431; además la dimensión de acompañamiento virtual tiene una relación significativa fuerte con la satisfacción con una puntuación de Pearson de 0,638; de igual forma, la dimensión de colaboración virtual tienen una relación significativa fuerte con la satisfacción con la puntuación de Pearson de 0,702; por último de determinó que entre la dimensión de competencias virtuales tienen una relación significativa fuerte con la satisfacción con la puntuación de Pearson de 0,784.

Se encuentra similitud con el estudio de Anton (2020), quien destaca que existe relación directa entre la enseñanza de aprendizaje virtual y la satisfacción académica de los alumnos, ello representado bajo un nivel de significancia igual a 0.000; de igual manera, Valdez (2018), en su estudio señala que existe relación alta significativa entre la enseñanza virtual y la satisfacción del estudiante en un

Instituto, con un nivel de significancia menor a 0.05 y un coeficiente de correlación de 0,861.

Se coincide con los resultados de Alemán y Chávez (2019), quien indica que la satisfacción de los estudiantes se encuentra relacionada con el servicio académico que percibe en una universidad, pues el nivel de significancia es menor a 0,05.

Por otro lado, se difiere con el estudio de Malca y Vásquez (2020), quien destacó que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los alumnos de la escuela de Postgrado de una Universidad, donde se discrepa por ser variables distintas, sin embargo, es de relevancia conocer cómo influye la gestión administrativa y procesos operativos y estratégicos de la universidad en la satisfacción de los estudiantes.

Así se acepta el aporte de Alves y Reposo (2019) quienes mencionaron que la satisfacción del alumno universitario importante para los centros de educación superiores, pues depende de estos para su estabilidad económica, por lo tanto, se busca la satisfacción de los alumnos para obtener el éxito en su formación académica y puedan conseguir sus logros planteados. por ese motivo es necesario diseñar maneras de medir la satisfacción del estudiante, pudiendo observar la manera en que imparten su enseñanza los centros de estudios y poder saber en situación se encuentran y puedan obtener la mejor versión posible (p.27).

Además, se coincide con el aporte de Gutiérrez (2020) quien indica que al aprendizaje virtual se destaca como aquella actividad de análisis y adquisición de conocimientos formativos con la intervención de medios digitales, de igual forma se toma en consideración al desarrollo de competencias pedagógicas resultantes del desarrollo de clases virtuales; una vez que se haya establecido la interacción de conocimientos entre docentes y estudiantes es importante que se diseñen ambientes y herramientas que favorezcan a la potencialización de la educación para alcanzar la satisfacción académica en el estudiante.

3.3. Aporte científico

I. Datos informativos

- 1.1. Título de la propuesta: Diseñar estrategias de aprendizaje virtual para la satisfacción de los estudiantes universitarios.
- 1.2. Institución de intervención: Universidad señor de Sipán.
- 1.3. Beneficiarios: Docentes y estudiantes VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

II. Fundamentación

Con el pasar del tiempo las tecnologías se han ido involucrando en diferentes cambios y propósitos de la vida resaltando a uno de ellos al proceso de la educación, es de suma importancia que la interactividad por medio de las herramientas tecnológicas potencializa el desarrollo educativo pues estas herramientas apoyan a los diferentes procesos de aprendizaje del ámbito virtual.

Se establece que el auge del campo virtual ha influenciado en el aprendizaje y en el desarrollo de una educación de calidad pues posibilita el diseño de espacios interactivos como gestores enseñanza y colaborativos para que se desarrollen adecuadamente prácticas educativas destacando de esta forma que para que sean de éxito se necesita de la pedagogía docente para que las actividades y evaluaciones que se desarrollen estén enfocadas al proceso formativo potencializando las habilidades tanto de los profesionales docentes como de los estudiantes universitarios.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación dentro del campo educativo ha generado que los docentes desarrollen sus funciones y actividades como antes no las realizaban, por ende se establece que el nuevo rol de los profesionales se enfocan en desarrollar estrategias para fortalecer el aprendizaje virtual actuando como un mediador y protagonista clave dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje virtual para que así se logran concretar los propósitos establecidos por las entidades educativas.

De acuerdo a Fernández y Vergara (2020), el proceso de mediación no solo se cataloga por ser aquel criterio que implica el uso de herramientas virtuales y

guiar a los estudiantes hacia el aprendizaje sino que también se necesita que Los profesionales docentes desarrollan varias funciones para que aseguren la calidad y la eficiencia educativa dentro de los entornos virtuales del aprendizaje es de esta manera que el rol docente es fundamental para que se fortalezca el proceso de enseñanza virtual de lo cual se necesita que disponga de funciones de planeación, comunicación y evaluación virtual.

III. Justificación

En base a los resultados obtenidos sobre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción se identificó que en ambas variables prevalece el nivel medio de lo que se logra enfatizar que los estudiantes requieren de que se mejore los procesos de aprendizaje respecto a los recursos utilizados como el acompañamiento como fortalecimiento de competencias y colaboración de los docentes para que por medio de la cesárea miento óptimo se pueda echar al máximo las herramientas digitales que ofrece la universidad y con ello fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje interactivo profesional.

Por ende, el diseño de estrategias de aprendizaje virtual se ha desarrollado con la finalidad de mejorar la satisfacción educativa de los estudiantes, se ha logrado destacar que las herramientas tecnológicas permiten fortalecer y facilitar el proceso educativo porque ambos mediadores como el docente y el estudiante desarrollará nuevas competencias que les facilite su desempeño en los entornos virtuales y para ello necesitan de diferentes herramientas como conocimiento y aplicación de estrategias de aprendizaje que conlleve al desenvolvimiento oportuno de los recursos virtuales como acompañamiento y competitividad virtual para la adquisición de conocimientos y desarrollo de una educación de calidad.

IV. Objetivos

Objetivo general

Diseñar estrategias de aprendizaje virtual para la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

Objetivos específicos

- a) Establecer las fundamentaciones didácticas y recursos asociados con el aprendizaje para entornos virtuales.
- b) Establecer estrategias para seleccionar y crear recursos y materiales didácticos
- c) Identificar las herramientas digitales para la producción de materiales y objetos de aprendizaje virtual.
- d) Diseñar estrategias de evaluación en el entorno virtual de aprendizaje.
- e) Diseñar un cronograma de actividades de capacitación sobre las estrategias de aprendizaje virtual.

V. Principios

Los principios que se han considerado en la investigación son la transparencia, la igualdad, la humanidad.

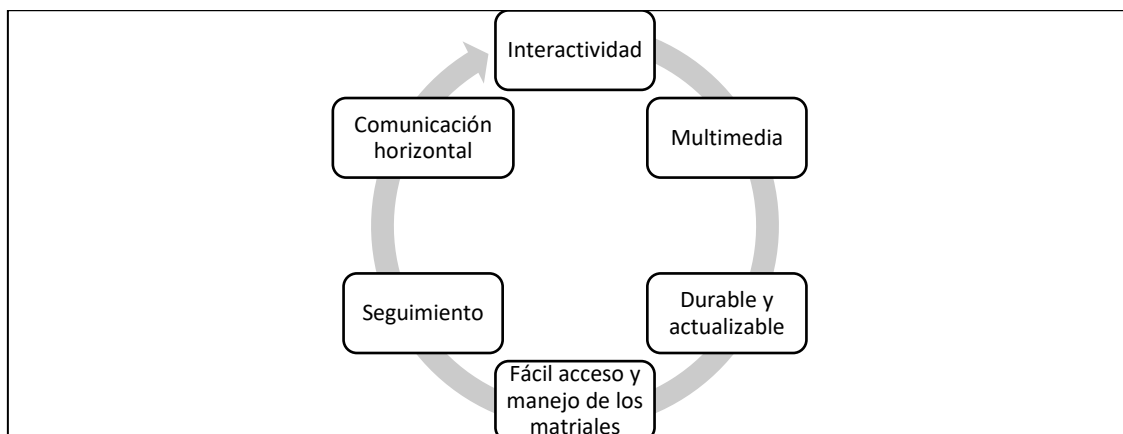
VI. Desarrollo de la propuesta

- a) Establecer las fundamentaciones didácticas y recursos asociados con el aprendizaje para entornos virtuales.**

Es de suma importancia que antes de que se planteen y se propongan de aprendizaje entorno virtual se deben de tomar estrategias en consideración los fundamentos didácticos que permitirán el diseño de materiales y de diferentes actividades que llegaran a facilitar el proceso de aprendizaje para los cuales se destacarán los siguientes:

Figura 7

Fundamentos didácticos asociados con el aprendizaje para entornos virtuales.



Fuente: Elaboración propia, adaptado de Fernández y Vergara (2020)

Tabla 14*Recursos asociados con el aprendizaje para entornos virtuales.*

Material didáctico	Recurso didáctico	Objetivo de aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> • Brindan información. • Apoya a guiar los diferentes procesos de aprendizaje. • Colabora con el desarrollo de las habilidades de los estudiantes. • Permitan simular situaciones. • Motivar y crear interés en los contenidos para estudiar. • Permiten evaluar los conocimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudan que los estudiantes logren conocer sobre los temas que se estudian y comprender los con facilidad. • Permiten a la organización de los trabajos disminuyendo así la carga laboral y académica tanto para los docentes como para los estudiantes. • Potencializan la motivación del aprendizaje. 	<p>Hace hincapié en el conjunto de los recursos digitales y reutilizables con la finalidad de alcanzar los propósitos educativos de las cuales se destaca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de contenidos para desarrollar los temas educativos. • Desarrollar actividades de aprendizaje que ayuden a los estudiantes a reforzar la información que se les ha brindado. • Establecer elementos de contextualización que ayuden a guiar a los estudiantes sobre la información que debe estudiar para reforzar sus conocimientos.

Fuente: elaboración propia.

b) Establecer estrategias para seleccionar y crear recursos y materiales didácticos

Creación de recursos y materiales didácticos

- Los materiales deben ser creados acorde a los temas que se desarrollan en las actividades académicas con la finalidad de promover la autorregulación del proceso de aprendizaje.
- Se deben elegir los contenidos acorde al tema que se desea desarrollar.
- Seleccionar las herramientas que brindaran la oportuna presentación del contenido del tema.
- Seleccionar los diferentes materiales que va a permitir desarrollar el tema Como por ejemplo en haces, imágenes, videos entre otros.
- Desarrollar estructuras de los materiales de forma que cada una de estas tengan coherencia y que puedan esquematizar idóneamente el contenido informativo.

Selección de recursos y materiales didácticos

- Seleccione adecuadamente aquellos recursos que ayuden a potencializar las experiencias de aprendizaje buscando en todo momento que se active la reflexión, se mejore la capacidad cognitiva, la capacidad de análisis y el pensamiento crítico de los estudiantes.
- Identificar que los materiales deben tener contenidos que se encuentran relacionados con las actividades del tema que se van a desarrollar dentro de la clase para lo cual tuvo que haber pasado por un proceso de planificación y estructuración para el fortalecimiento del aprendizaje y que este se desenvuelva de forma significativa.
- Evitar en la selección de los recursos la repetición de los contenidos.
- Al momento de seleccionar los contenidos se debe verificar que tiene que partir de algo simple a lo complejo de lo general a lo particular y de los conceptos mucho más amplios hacia los conceptos específicos.

c) Identificar las herramientas digitales para la producción de materiales y objetos de aprendizaje virtual.

Tabla 15

Herramientas digitales.

Clasificación	Tipos	Propósitos	Herramientas
Recursos didácticos	Documentos, presentaciones de textos, videos, sitios web.	Brindar los recursos adecuados que ayuden y sirvan de apoyo para desarrollar los contenidos que se impartirán dentro de la clase y que tengan por propósito fortalecer el aprendizaje.	Youtube Power point Publisher Blogs Sitios webs Slidebean
Materiales didácticos	Presentaciones de textos, mapas conceptuales, mapas mentales, sitios webs, entre otros.	Brindar a los estudiantes diferentes contenidos que tendrán en consideración la temática a desarrollar en la cual se utilizarán recursos como imágenes como videos y otros que permitirán contemplar las actividades de aprendizaje y autoevaluación académica.	Prezzi Power point Documentos de Google Excel Mapas conceptuales, blogs Cuadernos digitales Keynote Mobie maker
Objeto de aprendizaje	Paquetes que tengan elementos de textos, imágenes, ejercicios evaluativos, videos, entre otro.	Ofrece a los estudiantes información actualizada y completa sobre el tema académico a desarrollar.	ExeLearning Cuadernia Edilim

d) Diseñar estrategias de evaluación en el entorno virtual de aprendizaje.

- **Evaluación diagnóstica:** Este tipo de evaluación permite el análisis de los conocimientos previos y de las competencias de los estudiantes antes de impartir un tema como también el conocimiento sobre el uso de las tecnologías usadas para el desarrollo de la clase y está puede ser analizado mediante un cuestionario o alguna herramienta como el formulario de Google Drive
- **Evaluación formativa:** Este tipo de evaluación se centra en obtener información de referencia al nivel o Estado de aprendizaje de cada estudiante para que en base a ello Los profesionales puedan tomar decisiones que se enfoquen en ayudar a mejorar sus conocimientos; para el desarrollo de este proceso evaluativo se puede usar los mapas mentales, los foros o debates, los estudios de Caso, portafolios entre otros.
- **Autoevaluación:** La autoevaluación es un tipo de evaluación que realizan los estudiantes a sí mismos respecto a su nivel de aprendizaje y conocimiento sobre un tema tratado, este puede ser desarrollado también por cuestionarios en el Google Drive o por preguntas abiertas que responderán los estudiantes.
- **Coevaluación:** Es un tipo de evaluación que permite a los docentes ya los estudiantes calificar el nivel de aprendizaje que han obtenido este proceso evaluativo se desarrolla de manera colaborativa entre todos los integrantes de un grupo académico es decir todos los miembros participantes y en base a sus opiniones establecidas una escala valorativa.

e) Diseñar el cronograma de actividades y presupuesto de capacitación sobre las estrategias de aprendizaje virtual.

Tabla 16

Cronograma de actividades.

Actividades	Meses											
	Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fundamentaciones didácticas y recursos asociados con el aprendizaje para entornos virtuales.	■	■	■	■								
Estrategias para seleccionar y crear recursos y materiales didácticos			■	■	■	■						
Información sobre las diferentes herramientas digitales para la producción de materiales y objetos de aprendizaje virtual.							■	■	■	■		
Estrategias de evaluación en el entorno virtual de aprendizaje.										■	■	■

Fuente: elaboración propia.

Tabla 17*Presupuesto.*

Actividades	Recursos	Cantidad	Costo unitario (S/)	Costo total (S/)	Duración
Fundamentaciones					4
didácticas y recursos asociados con el aprendizaje para entornos virtuales.	Capacitador	2	150.00	300.00	semanas
	Secretaria	1	100.00	100.00	
	Refrigerio	1	60.00	60.00	
	Materiales de oficina	1	40.00	40.00	
Estrategias para seleccionar y crear recursos y materiales didácticos					4
	Capacitador	2	150.00	300.00	semanas
	Secretaria	1	100.00	100.00	
	Refrigerio	1	60.00	60.00	
	Materiales de oficina	1	40.00	40.00	
Información sobre las diferentes herramientas digitales para la producción de materiales y objetos de aprendizaje virtual.					3
	Capacitador	2	150.00	300.00	semanas
	Secretaria	1	100.00	100.00	
	Refrigerio	1	60.00	60.00	
	Materiales de oficina	1	40.00	40.00	
Estrategias de evaluación en el entorno virtual de aprendizaje.					3
	Capacitador	1	150.00	150.00	semanas
	Secretaria	1	100.00	100.00	
	Refrigerio	1	60.00	60.00	
	Materiales de oficina	1	40.00	40.00	
Total				1850.00	

Fuente: elaboración propia.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- a) Las experiencias de aprendizaje virtual se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de Administración de la Universidad Señor de Sipán, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000 y la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,767; por lo tanto, se determina que, a mayor satisfacción que dispongan los estudiantes mayores serán las experiencias de aprendizaje virtual.
- b) En el análisis de la situación actual de las experiencias de aprendizaje virtual de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad Señor de Sipán se puede identificar que el 50% de los estudiantes presenta un nivel medio, de lo cual se logra enfatizar que bajo la perspectiva de los estudiantes se requiere que en el proceso de aprendizaje se mejoren los recursos, acompañamiento, competencias y colaboración ofrecida por los docentes.
- c) En el análisis de la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad Señor de Sipán, se identificó que el 45% presenta un nivel medio de satisfacción en el desarrollo de las clases virtuales, destacando que los estudiantes requieren que se mejore el servicio de apoyo, que existan aulas personalizadas y que se les brinde el asesoramiento idóneo para que de esta forma aprovechen al máximo las herramientas que ofrece la universidad.
- d) Se estableció que los recursos de aprendizaje virtual se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de Administración de la Universidad Señor de Sipán, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.013 y la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,431.
- e) Se estableció que el acompañamiento virtual se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad Señor de Sipán, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.002 y la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,638.
- f) Se estableció que la colaboración virtual se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la

Universidad señor de Sipán, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000 y la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,702.

- g) Se estableció que las competencias virtuales se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de Administración de la Universidad señor de Sipán, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.000; de igual manera, la correlación de Pearson tuvo un puntaje de 0,784.
- h) Se diseñaron estrategias de aprendizaje virtual para la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán, donde se realizaron fundamentaciones didácticas y recursos asociados con el aprendizaje para entornos virtuales, se establecieron estrategias para seleccionar y crear recursos y materiales didácticos, se identificaron herramientas digitales para la producción de materiales y objetos de aprendizaje virtual estrategias de evaluación en el entorno virtual, enfocadas cada una de ellas en la satisfacción de los estudiantes. La propuesta se desarrollará en el transcurso de dos meses y tendrá un presupuesto de S/.1850, por lo que se determina su viabilidad.

4.2. Recomendaciones

- a) Una vez que se ha identificado que las experiencias de aprendizaje virtual se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes, se recomienda que en la universidad se planteen adecuadas estrategias de experiencias de aprendizaje para que de esta forma se fortalezca la satisfacción de los estudiantes y se haga mayor énfasis en los procesos de planificación de los cursos de educación virtual que se imparte tanto a los docentes como a los estudiantes para mejorar significativamente los proyectos de educación virtual.
- b) Se recomienda a los profesionales mejorar sus capacidades para el uso de recursos de aprendizaje mediante software especializados para hacer más dinámica la interacción y potencializar la didáctica de del desarrollo de los temas a impartir en los diferentes cursos para así mejorar la experiencia de aprendizaje virtual , la práctica de la metodología pedagógica y usar nuevas estrategias de aprendizaje.
- c) Es de recomendación que se les brinde constantes capacitaciones a los educadores respecto al manejo del campus virtual de la Universidad Señor de Sipán para que así los docentes puedan orientar y guiar idóneamente a los estudiantes y responder las consultas que estos realizan de igual manera esta capacitación ayudará a retroalimentar de manera oportuna las diferentes funciones y actividades que son realizadas por los estudiantes universitarios, todo ello favorecerá a mejorar la satisfacción de los estudiantes.
- d) Se recomienda a la Universidad Seños de Sipán tomar en consideración la propuesta planteada para analizarla y ponerla en marcha; puesto que, las estrategias establecidas se enfocan en realizar una adecuada planificación de los recursos como actividades virtuales y colaboración educativa para que los estudiantes logren adecuadamente sus objetivos académicos usando herramientas virtuales, se mejore la calidad educativa y se alcance la satisfacción académica.
- e) Se recomienda los profesionales docentes que consideren dentro de sus metodologías de enseñanza y acompañamiento en el desarrollo de actividades académicas aplicadas a sus centros de prácticas para que de

esta manera los conocimientos adquiridos puedan traducirlo a la práctica y con ello fortalecer su aprendizaje determinando mayor satisfacción académica.

- f) Se recomienda a los profesionales docentes que desarrollen dentro de sus competencias la colaboración virtual en donde muestren disponibilidad para ofrecer una orientación apropiada hacia los estudiantes para desarrollar su aprendizaje además que las didácticas que implementen sean personalizadas y enfocadas en el desarrollo de una educación de calidad todo ello favorecerá a la satisfacción del universitario.
- g) En la investigación se identificó que las competencias se encuentran relacionadas con la satisfacción de los estudiantes, por ello, se sugiere a los docentes que busquen continuamente implementar estrategias que se ajusten a una enseñanza interactiva y que las herramientas digitales que utilicen sean intuitivas y de fácil uso dado que esto favorecerá a que se alcancen los objetivos del curso y se mejore el aprendizaje de los estudiantes contribuyendo directamente a que se mejore la satisfacción académica.
- h) Se recomienda a la Universidad Señor de Sipán en conjunto con toda su plana docente de la carrera de Administración de Empresas, tomar en cuenta las estrategias de aprendizaje virtual detalladas en la investigación, dado que cada una de ellas están alineadas a la selección, creación de recursos y materiales didácticos, así como se determinaron herramientas digitales para la producción de materiales y objetos de aprendizaje virtual, estrategias de evaluación en el entorno virtual, enfocadas cada una de ellas en la satisfacción de los estudiantes, favoreciendo a que los futuros profesionales gocen de mayor competitividad académica.

REFERENCIAS

- Acosta, C., Ortega, D., & Díaz, Y. (2020). Educación presencial con mediación virtual: una experiencia de Honduras en tiempos de la COVID-19. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(2), 1-14. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1229>
- Alemán, E., & Chávez, D. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la Escuela de Post grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5663>
- Anton, M. (2020). *Enseñanza virtual y satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Callao, Lima 2020*. Lima: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53563/Anton_PMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arenas, D., & Pisfil, H. (2022). *Nivel de satisfacción sobre la educación virtual en estudiantes de la escuela académica profesional de Medicina Humana de la Universidad Señor de Sipán - Pimentel, 2021*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9624>
- Ávila, V. (2021). La educación virtual en épocas de pandemia. La crisis neoliberal de los cuidados. *Trabajo Social*, 23(1), 273-293. doi:<https://doi.org/10.15446/ts.v23n1.87729>
- Baque, G., & Portilla, F. (2021). El aprendizaje significativo como estrategia didáctica para la enseñanza–aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 6(5), 75-86. Obtenido de <http://dspace.opengeek.cl/handle/uvsc/2030>
- Bautista, I., Carrera, G., León, E., & Laverde, D. (2020). Evaluación de satisfacción de los estudiantes sobre las clases virtuales. *Revista Minerva: Multidisciplinaria de Investigación Científica*, 1(2), 5-12. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8377947>

- Belmont. (1979). *Principios y guías éticas a la protección de los sujetos humanos en la investigación*. (P. d. Barcelona, Ed.) Barcelona: Publicaciones de la universidad de Barcelona.
- Bonilla, M., Cárdenas, J., Arellano, F., & Pérez, D. (2020). Estrategias metodológicas interactivas para la enseñanza y aprendizaje en la educación superior. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 25-36. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.282>
- Canales, C. (2020). *Satisfacción de las clases virtuales de alumnos de la Universidad San Ignacio de Loyola 2020*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11362>
- Castro, N., Suárez, X., & Rivera, P. (2021). Estrategias de autorregulación usadas por universitarios en entornos virtuales y satisfacción académica alcanzada en pandemia. *Mendive. Revista de Educación*, 19(4), 127-1141. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962021000401127
- Crawford, J., Butler, K., Rudolph, J., Malkawi, B., Glowatz, M., Buton, R., . . . Lam, S. (2020). COVID-19: 20 countries' higher education intra-period digital pedagogy responses. *Journal of Applied Learning & Teaching*, 3(1), 9-28. doi:<https://doi.org/10.37074/jalt.2020.3.1.7>
- Fernández, P., & Vergara, D. (2020). Aprendizaje virtual en tiempos de COVID-19: opinión del alumnado universitario. *Revista EDUNEB*, 14(1), 80–93. Obtenido de <https://revistaeduweb.org/index.php/eduweb/article/view/9>
- García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(2), 1-18. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331453132001>
- Gutiérrez, S., & Díaz, C. (2021). La educación virtual en tiempos de pandemia. *Revista Gestión y desarrollo libre*, 6(11), 131-149. Obtenido de <http://biblos.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/523>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico, México: Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- León, G. (07 de Marzo de 2021). Abandono escolar se agudizó en 2020: una radiografía a la educación. *La República Data*, págs. 1-10. Obtenido de <https://data.larepublica.pe/abandono-escolar-2020-radiografia-educacion/>
- Ley N°30220. (2020). *Modificaciones a la ley Universitaria para hacer frente al Covid-19: Primeros ajustes necesarios*. Lima: Publicaciones de la Ley Universitaria Ley N°30220. Obtenido de http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf
- Mancha, E., M, C., Yana, M., Mamani, D., & Mamania, P. (2022). Competencias digitales y satisfacción en logros de aprendizaje de estudiantes universitarios en tiempos de Covid-19. *Comuni@cción*, 13(2), 106-116. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.661>
- Mejía, F. (2021). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de administración del IESTP "Cayetano Heredia" Chiclayo, 2021*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87467>
- Miguel, J. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista latinoamericana de estudios educativos*, L, 13-40. doi:<https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.95>
- Ordoñez, E., & Mohedano, I. (2019). El aprendizaje significativo como base de las metodologías innovadoras. *Hekademos: revista educativa digital*(26), 18-30. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=6985274>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35(1), 227-232. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pinedo, S. (2021). *Plataforma virtual Aula USS y satisfacción académica en los estudiantes de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2021*.

Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69528>

Polanco, L., & Moré, D. (2021). Del aprendizaje tradicional al aprendizaje invertido como continuidad del proceso educativo en contexto de COVID-19. *Mérida. Revista de Educación*, 19(1), 214-226. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962021000100214

Ramos, I. (2022). *Educación virtual y satisfacción académica en los alumnos de un instituto de educación superior, Lima, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85578>

Rodríguez, F., Rodríguez, J., Rodríguez, M., & Bartolomé, A. (2021). Formación no presencial: materia de grado de medicina, entorno virtual, pandemia y satisfacción. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 24(3). doi:<https://doi.org/10.6018/reifop.459591>

Suasti, C. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales - un estudio en la Universidad Técnica de Manabí*. Leiria: Instituto Politécnico de Leiria. Obtenido de https://iconline.iplleiria.pt/bitstream/10400.8/3641/1/UPTIC_Relatorio-CLAUDIA%20SUASTI_27agosto18.pdf

SUNEDU. (2020). *Calidad para la autorización de programas bajo las modalidades semipresencial y a distancia*. Lima: Publicaciones de la SUNEDU. Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/sunedu-establece-condiciones-basicas-de-calidad-para-la-autorizacion-de-programas-bajo-las-modalidades-semipresencial-y-a-distancia/>

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

- Valdez, E. (2018). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017*. Lima: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21504>
- Vásquez, E. (2022). *Calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9408>
- Vásquez, L. (2019). Aprendizaje online: satisfacción de los universitarios con experiencia laboral. *Review of Global Management*, 5(2), 28-43. doi:<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1234/1063>
- Villanueva, G., Calcina, K., Karina Paola Chipa Pandia, F. A., & Suxso, J. (2020). Satisfacción del estudiante respecto a la educación virtual en tiempos de Covid-19. *Revista Postgrado*, 6(1), 13-17. doi:10.26696/sci.epg.0107
- Zúñiga, P. (30 de septiembre de 2020). Lambayeque: Más del 7% de estudiantes dejó la universidad a causa de la pandemia del nuevo coronavirus. *Radio Programas del Perú*, págs. 1-2. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/lambayeque-mas-del-7-de-estudiantes-dejo-la-universidad-a-causa-de-la-pandemia-del-nuevo-coronavirus-noticia-1295582>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán?</p> <p>Problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán? b) ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán? c) ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción y de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.</p> <p>Objetivos específicos: a) Establecer la relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. b) Establecer la relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. c) Establecer la relación entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. d) Establecer la relación entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.</p>	<p>Hipótesis general: Las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción se relacionan significativamente con de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.</p> <p>Hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. b) Existe relación positiva y significativa entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. c) Existe relación significativa entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la</p>	<p>Variable 1: Satisfacción</p> <p>variable 2: experiencias de aprendizaje virtual</p>

<p>d) ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán?</p>		<p>Universidad señor de Sipán.</p> <p>d) Existe relación positiva y significativa entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.</p>	
--	--	---	--

Anexo 2. Formatos de instrumentos

Cuestionario de experiencias de aprendizaje virtual

Instrucciones: Lee cada ítem y responda de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala:

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

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Recursos de aprendizaje virtual					
1	Cree usted que los materiales empleados en sus clases virtuales son didácticos.					
2	La calidad de tecnología empleada en la universidad es el más adecuado para su enseñanza.					
3	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.					
	Dimensión 2: Acompañamiento virtual					
4	Recibe orientación del docente para planificar sus tareas virtuales.					
5	El tiempo para las actividades dejadas en las clases virtuales se maneja con flexibilidad.					
6	Sus consultas fueron contestadas oportunamente por el docente del curso.					
	Dimensión 3: Colaboración virtual					
7	Existe una orientación apropiada por parte de sus docentes en sus clases virtuales.					
8	Sus docentes le apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de sus clases virtuales.					
9	Ante cualquier inconveniente en sus clases virtuales, su docente le da una respuesta oportuna.					
10	La orientación didáctica de sus clases virtuales suele ser personalizada cuando se solicita al docente.					
	Dimensión 4: Competencias					
11	Sus clases virtuales contribuyen a la formación de sus competencias.					
12	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.					

Cuestionario de satisfacción

Instrucciones: Lee cada ítem y responde de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala:

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

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Calidad de la institución					
1	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios					
2	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.					
3	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.					
4	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.					
	Dimensión 2: Expectativas del estudiante					
5	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.					
6	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje					
7	Logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual					
8	Se sienten cómodos al hacer preguntas al docente del curso.					
	Dimensión 3: Docencia					
9	Los docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo sus clases virtuales.					
10	Los docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.					
11	Las observaciones realizadas por el Docente a mis participaciones fueron claras y útiles					
12	Estoy satisfecho con la metodología interactiva del docente para el desarrollo de las clases virtuales.					

Anexo 3. Validación de cuestionario

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		WALDO OSCAR VALLEJOS SANTA CRUZ
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	Maestro en Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12
	CARGO	Funcionario Público
Título de la Investigación: EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 2021-II		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Jhóselin De Los Ángeles Gaitán Vílchez
		María Elena Muñoz León
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los estudiantes del VII Ciclo de Administración de la Universidad Señor de Sipán 2021 – II.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción y de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> e) Establecer la relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. f) Establecer la relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. g) Establecer la relación entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

h) Establecer la relación entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.

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

Nº	EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL	
01	Cree usted que los materiales empleados en sus clases virtuales son didácticos.	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	La calidad de tecnología empleada en la universidad es el más adecuado para su enseñanza.	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.	A (X) D () SUGERENCIAS:
Dimensión 2: Acompañamiento virtual		A (X) D () SUGERENCIAS:
04	Recibe orientación del docente para planificar sus tareas virtuales.	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	El tiempo para las actividades dejadas en las clases virtuales se maneja con flexibilidad.	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	Sus consultas fueron contestadas oportunamente por el docente del curso.	A (X) D () SUGERENCIAS:
Dimensión 3: Colaboración virtual		
Existe una orientación apropiada por parte de sus docentes en sus clases virtuales.		A (X) D () SUGERENCIAS:
08	Sus docentes le apoyan oportunamente cuando existe alguna inquietud de sus clases virtuales.	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	Ante cualquier inconveniente en sus clases virtuales, su docente le da una respuesta oportuna.	A (X) D () SUGERENCIAS:

10	La orientación didáctica de sus clases virtuales suele ser personalizada cuando se solicita al docente.	A (X) D () SUGERENCIAS:
Dimensión 4: Competencias		
11	Sus clases virtuales contribuyen a la formación de sus competencias.	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D ()
6. COMENTARIOS GENERALES		Ninguno
7. OBSERVACIONES		



Mgtr. Waldo O. Vallejos Santacruz
CLAP. N° 26010

Juez Experto

Colegiatura N° 26010

DNI 33589560

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		RAQUEL ESTHER TEJADA CUEVA
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Licenciado colegiado en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10
	CARGO	Funcionario Público
Título de la Investigación: EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 2021-II		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Jhóselin De Los Ángeles Gaitán Vílchez María Elena Muñoz León
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los estudiantes del VII Ciclo de Administración de la Universidad Señor de Sipán 2021 – II.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción y de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
		<u>ESPECÍFICOS</u> a) Establecer la relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. b) Establecer la relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. c) Establecer la relación entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. d) Establecer la relación entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de

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

Nº	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	
	Dimensión 1: Calidad de la institución	
01	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	Dimensión 2: Expectativas del estudiante	
05	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.	A (x) D () SUGERENCIAS:
06	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	A (x) D () SUGERENCIAS:
07	Logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	Se sienten cómodos al hacer preguntas al docente del curso.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	Dimensión 3: Docencia	
09	Los docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo sus clases virtuales.	A (x) D () SUGERENCIAS:

10	Los docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	Las observaciones realizadas por el Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	Estoy satisfecho con la metodología interactiva del docente para el desarrollo de las clases virtuales.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
6. COMENTARIOS GENERALES .Ninguna	
7. OBSERVACIONES	


 Lic. Raquel E. Tejada Cueva
 CLAP. N° 26023

Juez Experto

Colegiatura N° 26032

DNI 41502290

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

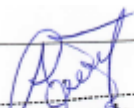
3. NOMBRE DEL JUEZ		ALEX CRUZADO FLORES
4.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Licenciado colegiado en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5
	CARGO	Funcionario Público
Título de la Investigación: EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 2021-II		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Jhóselin De Los Ángeles Gaitán Vílchez María Elena Muñoz León
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los estudiantes del VII Ciclo de Administración de la Universidad Señor de Sipán 2021 – II.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre las experiencias de aprendizaje virtual y la satisfacción y de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán.
		<u>ESPECÍFICOS</u> e) Establecer la relación entre los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. f) Establecer la relación entre el acompañamiento virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. g) Establecer la relación entre la colaboración virtual y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de administración de la Universidad señor de Sipán. h) Establecer la relación entre las competencias y la satisfacción de los estudiantes del VII ciclo de

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

Nº	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	
	Dimensión 1: Calidad de la institución	
01	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios	A (x) D () SUGERENCIAS:
02	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.	A (x) D () SUGERENCIAS:
03	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.	A (x) D () SUGERENCIAS:
04	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	Dimensión 2: Expectativas del estudiante	
05	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.	A (x) D () SUGERENCIAS:
06	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje	A (x) D () SUGERENCIAS:
07	Logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual	A (x) D () SUGERENCIAS:
08	Se sienten cómodos al hacer preguntas al docente del curso.	A (x) D () SUGERENCIAS:
	Dimensión 3: Docencia	
09	Los docentes se encuentran correctamente preparados para el desarrollo sus clases virtuales.	A (x) D () SUGERENCIAS:

10	Los docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.	A (x) D () SUGERENCIAS:
11	Las observaciones realizadas por el Docente a mis participaciones fueron claras y útiles	A (x) D () SUGERENCIAS:
12	Estoy satisfecho con la metodología interactiva del docente para el desarrollo de las clases virtuales.	A (x) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (x) D ()
6. COMENTARIOS GENERALES .Ninguna	
7. OBSERVACIONES	



Alex Cruzado Flores
LIC. ADMINISTRACIÓN
DNI: 46221572

Juez Experto

Colegiatura N° 27356

DNI 46221572

Anexo 4. Permiso para la recolección de datos

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pimentel, 27 de Noviembre de 2021

Dra. Molinelli Aristondo Fiorella Giannina

**DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

Asunto: Solicito permiso y apoyo en Investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestros estudiantes del IX Ciclo, puedan realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.



Detalle datos de los estudiantes:

- Gaitán Vílchez, Jhóselin DNI: 71133819
- Muñoz León, María Elena DNI: 70937245

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestros alumnos no tengan inconvenientes y logren desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Directora de EAP DE Administración
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU
T. 074-481610 Anexo 6239
yicubasc@crece.uss.edu.pe

Pimentel, 27 de noviembre de 2021

Dra. Molinelli Aristondo Fiorella Giannina

**Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Señor de Sipán**

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestras bachiller, puedan realizar su respectiva INVESTIGACIÓN con el título: EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN 2021-II. en su institución, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos de las bachiller:

- *Gaitán Vilchez, Jhóselin* DNI: 71133819
- *Muñoz León, María Elena* DNI: 70937245

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestra bachiller no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,


Dra. CARLA ANGÉLICA REYES REYES
Directora
Escuela Profesional de Administración
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



*AutORIZADO
a la escuela para
continuar con
trámite
29/11/2021*

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481600

**CENTROS
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elias Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.unsssp.com.pe

Anexo 5. Resolución de aprobación de proyectos de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 09 de noviembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0284-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – Sec. B, período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, 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. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

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

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, Sec. B, período 2021-II, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

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

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	ALTAMIRANO GUIPLOC CARLOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA RED DE SALUD BAGUA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	ASENJO QUISPE ANDER MANUEL		
2	ALVAREZ SARANGO CRISTOPHER ANTHONY	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SOLIDEZ EMPRESARIAL SA-CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PISCOYA GUEVARA ERIKA JULIANA		
3	BECERRA ROJAS ALEX JOEL	"MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CONFECCIONES BRISANI- SPORT LAMBAYEQUE, 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	DAVILA RAMIREZ GABY YAKELINE		
4	CIEZA ODAR PERLA BRUNELLA	DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RAMOS LORENZO FLOR MARIA DEL CARMEN		
5	CORNEJO SANCHEZ WALTER JULIAN	SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE RR.HH. EMPRESA POLISA, CHICLAYO - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	CORONEL PEREZ MARCO YERSON		
6	COTRINA CORRALES YERLY YONELY	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CIA MORRO SOLAR SAC CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LOPEZ SAAVEDRA SILVANA DEL ROSARIO		
7	DE LA CRUZ COYCO PEDRO	PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CAJA TRUJILLO- CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	IRIGOIN SEMPETEGUI JHON ANDERSON		
8	DIAZ FLORES WILSON JAVIER	EL PROCESO LOGISTICO Y LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LAMBAYEQUE 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	ESQUEN SECLÉN ALEJANDRO ANDERSON	EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SISA SAC- 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SALAZAR ARCE LEONOR DE JESUS		
10	GAITAN VILCHEZ JHOSELIN DE LOS ANGELES	EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 2021-II	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MUÑOZ LEON MARIA ELENA		
11	GOMEZ OLANO WENDY	ENGAGEMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA AGRÍCOLA, PIURA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Anexo 6. T1

FORMATO T1

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de Febrero del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

Muñoz León María Elena con DNI 70937245 en mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 2021-II**, presentado y aprobado en el año 2023 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 mí (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 Nº 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.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Muñoz León María Elena	70937245	

FORMATO T1

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de Febrero del 2023


Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

Gaitán Vílchez Jhóselin de los Angeles con DNI 71133819 en mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 2021-II**, presentado y aprobado en el año 2023 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 mí (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 Nº 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.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Gaitán Vílchez Jhóselin de los Angeles	71133819	

Anexo 7. Evidencias Fotográficas

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey. The title is "EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN 2021-II". The objective is to collect information about virtual learning experiences and student satisfaction. The current question is "EDAD" (Age), with options "18-20" and "21-24". A "Casillas" (checkboxes) option is selected. The interface includes a "Enviar" (Send) button and a "Puntos totales: 0" (Total points: 0) indicator. A video call window on the right shows participants JOSE LUIS GAITAN and MARIA ELENA MUÑOZ LEON. The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 17:32 on 2/2/2023.

The screenshot shows the next question in the survey: "EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE VIRTUAL". The question is "¿Cree usted que los materiales empleados en sus clases virtuales son didácticos?*" (Do you think the materials used in your virtual classes are didactic?). The response options are: "Totalmente en desacuerdo" (Totally disagree), "En desacuerdo" (Disagree), "Indiferente" (Indifferent), "De acuerdo" (Agree), and "Totalmente de acuerdo" (Totally agree). The interface includes a "Enviar" (Send) button and a "Puntos totales: 0" (Total points: 0) indicator. A video call window on the right shows participants JOSE LUIS GAITAN and MARIA ELENA MUÑOZ LEON. The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 17:32 on 2/2/2023.

Test de autoevaluación en blanco

Preguntas Respuestas 44 Configuración Puntos totales: 0

Sección 3 de 3

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Descripción (opcional)

¿El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudio? *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Indiferente

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella? *

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Está compartiendo la pantalla Dejar de compartir

17:32 21/2/2023

Test de autoevaluación en blanco

Preguntas Respuestas 44 Configuración Puntos totales: 0

EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE VIRTUAL

¿Cree usted que los materiales empleados en sus clases virtuales son didácticos? Copiar

44 respuestas

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	9,1 %
En desacuerdo	3	6,8 %
Indiferente	4	9,1 %
De acuerdo	30	68,2 %
Totalmente de acuerdo	3	6,8 %

¿La calidad de tecnología empleada en la universidad es el más adecuado para su enseñanza? Copiar

44 respuestas

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Está compartiendo la pantalla Dejar de compartir

17:33 21/2/2023

Test de autoevaluación en blanco

Preguntas Respuestas 44 Configuración Puntos totales: 0

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

¿El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudio? Copiar

44 respuestas

Nivel de acuerdo	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4,5 %
En desacuerdo	3	6,8 %
Indiferente	6	13,6 %
De acuerdo	26	59,1 %
Totalmente de acuerdo	7	15,9 %

Activar Windows
Vea la Configuración para activar Windows.

Está compartiendo la pantalla Dejar de compartir

17:34 2/12/2023

Anexo 8. Reporte Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTU
AL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANT
ES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA**

AUTOR

**Gaitán Vílchez Jhóselin de Los Muñoz Le
ón María Elena**

RECuento DE PALABRAS

18033 Words

RECuento DE CARACTERES

100570 Characters

RECuento DE PÁGINAS

65 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

155.5KB

FECHA DE ENTREGA

May 12, 2023 11:42 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 12, 2023 11:43 AM GMT-5

● 17% de similitud general

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo 9. Acta de Originalidad



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° 0284-2021/FACEM-DA-USS-2021, presentado por las Bachilleres, Gaitán Vílchez Jhóselin de los Ángeles y Muñoz León María Elena, con su tesis Titulada EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES VII CICLO ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN 2021-II

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17% 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, 26 de mayo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

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

