



**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
PRIMARIA E INTERCULTURALIDAD**

TESIS

**Para optar el título profesional de Licenciado en Educación
Primaria e Interculturalidad**

La satisfacción con la educación virtual universitaria en tiempos de
COVID-19

PRESENTADO POR

Enciso Suarez, Leydi Elizabeth
Oyardo Ruiz, Ysabel Anahi

ASESOR

Gonzales Choquehuanca, Elvis Eleodoro

Lima - Perú, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

Mediante la presente, Yo:

1. Ysabel Anahi Oyardo Ruiz, identificada con DNI 41226673
2. Leydi Elizabeth Enciso Suarez, identificada con DNI 72247009

Somos egresados de la Escuela Profesional de Educación Primaria e Interculturalidad del año 2021-1, y habiendo realizado¹ una tesis para optar el Título Profesional de² Licenciado en Educación Primaria e Interculturalidad se deja constancia que el trabajo de investigación fue sometido a la evaluación del Sistema Antiplagio Turnitin el 13 de diciembre de 2022, el cual ha generado un porcentaje de similitud de³ 11% (once por ciento).

En señal de conformidad con lo declarado, firmo el presente documento a los 14 días del mes de marzo del año 2023



Oyardo Ruiz, Ysabel Anahi



Enciso Suarez Leydi Elizabeth



**Mg. Gonzales
Choquehuanca Elvis
DNI 09683038
Asesor**

¹ Especificar qué tipo de trabajo es: tesis (para optar el título), artículo (para optar el bachiller), etc.

² Indicar el título o grado académico: Licenciado o Bachiller en (Enfermería, Psicología ...), Abogado, Ingeniero Ambiental, Químico Farmacéutico, Ingeniero Industrial, Contador Público ...

³ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.risti.xyz Fuente de Internet	1%
4	link.springer.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	revistascientificas.cuc.edu.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	itson.mx Fuente de Internet	1%

RESUMEN

La satisfacción con la educación virtual es susceptible a varios factores, por ello la presente investigación, se orientó a determinar el impacto de los factores externos sobre la satisfacción de la educación virtual que brinda una universidad privada de Lima - Perú. De esta forma se analizaron variables sociodemográficas, tecnológicas y de conectividad mediante una metodología científica básica, cuantitativa no experimental, donde la muestra fue de 58 estudiantes, entre 19 a 46 años ($M_{\text{age}} = 29.03$, $SD = 6.88$), del sexto a décimo ciclo cursantes del año lectivo 2021-I, quienes resolvieron una encuesta y luego se realizaron análisis descriptivos y las correlaciones con el r de Pearson. Finalmente, al concluir los resultados se observó que existe relación significativa con cada uno de los factores externos que se presentan en este estudio y la satisfacción con esta modalidad de aprendizaje.

Palabras clave: educación a distancia, satisfacción, aprendizaje en línea, calidad de la educación, eficiencia de la educación

ABSTRACT

Satisfaction with virtual education is susceptible to several factors. Therefore, the present research was aimed to determine the impact of external factors in relation to the degree of satisfaction with the virtual education, which is provided by a private university in Lima-Peru. In this way, sociodemographic, technological and connectivity variables were analyzed through a basic, quantitative, non-experimental scientific methodology. The sample taken involved 58 students between the ages of 19 to 46 years old ($M_{\text{age}} = 29.03$, $SD = 6.88$). The students for this sample were between the sixth to the tenth semester of the 2021-I School year, who had completed a survey. Later on descriptive analyzes, and correlations with Pearson's r were performed. Finally, at the culmination of these results, it was observed that there is a significant relationship with each of the external factors that are presented in this study and satisfaction with this learning modality.

Keywords: distance education, satisfaction, online learning, quality of education, efficiency of education

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
METODOLOGÍA	15
DISEÑO	15
PARTICIPANTES	15
INSTRUMENTO	16
PROCEDIMIENTOS	17
RESULTADOS	17
Análisis de validez y confiabilidad	17
Análisis de frecuencias	18
Diagramas de cajas	21
Relación de variables	25
DISCUSIÓN	26
CONCLUSIONES	28
REFERENCIAS	29
APÉNDICES	36
Apéndice A: MATRIZ OPERACIONAL DE VARIABLES	36
Apéndice B: MATRIZ DE CONSISTENCIA	37
Apéndice C: MATRIZ DE INSTRUMENTO	38
Apéndice D: ESCALA DE SATISFACCIÓN CON LA EDUCACIÓN VIRTUAL	40

Lista de figuras

Figura 1. Niveles de Satisfacción (Portocarrero, 2016).	10
Figura 2. Satisfacción del consumidor (Castillón y Cochachi, 2014).	11
Figura 3. Análisis de frecuencia por edad.	16
Figura 4. Análisis de frecuencia por ciclo de estudios.	18
Figura 5. Análisis de frecuencia según estado civil.	18
Figura 6. Análisis de frecuencia según número de hijos.	19
Figura 7. Análisis de frecuencia según horas de conexión de internet.	19
Figura 8. Análisis de frecuencia de gastos de internet.	20
Figura 9. Análisis de frecuencia de lo más complicado de la Educación Virtual.	20
Figura 10. Diagrama de cajas simple por ciclo del estudiante.	21
Figura 11. Diagrama de cajas simple por modalidad de trabajo del estudiante.	22
Figura 12. Diagrama de cajas simple por conexión de internet del estudiante	23
Figura 13. Diagrama de cajas simple por expectativa de la educación virtual.	25

Lista de tablas

Tabla 1. Propiedades psicométricas de los instrumentos	17
Tabla 2. Correlaciones entre variables	26

INTRODUCCIÓN

Durante el contexto de la pandemia por la COVID-19, la modalidad de educación cambió de lo presencial a lo virtual de manera súbita, generando en los estudiantes un reto debido a diferentes factores, lo que en la mayoría de casos ha impedido que se lleve a cabo dicho proceso de aprendizaje y esto ha causado insatisfacción con la educación virtual. Sin embargo, cabe resaltar que muchos de estos factores son externos al estudiante, como los sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad; así lo presenta Park y Choi (2009), quienes consideran que el impacto de estos factores externos se mueve entre antes y durante los cursos virtuales porque afectan las decisiones de los estudiantes. Por ejemplo, cuando los estudiantes tienen una gran carga de trabajo y poco tiempo para estudiar. También, los recursos como medios tecnológicos, socioeconómicos o personales pueden afectar en las decisiones que toman los estudiantes universitarios respecto a persistir o abandonar los programas de estudio virtual (Choi & Kim, 2018).

Todos estos factores inconscientemente afectan la satisfacción del estudiante frente a las clases recibidas de manera virtual, es por ello que, las instituciones que imparten programas en modalidad virtual deben brindar servicios innovadores, eficientes y de alta calidad, no solo basados en herramientas tecnológicas y equipos de comunicación, sino centrados en las necesidades del usuario (Ceballos, Mejía & Botero, 2019). Para Alward y Phelps (2019) es importante que la universidad sea consciente de las necesidades y factores fundamentales que afectan a los educandos, en consecuencia, dichos factores influyen en la satisfacción del estudiante frente a la calidad del servicio recibido por la institución como de las expectativas del estudiante frente a este tipo de educación brindada. La satisfacción del estudiante es un elemento central porque evalúa la calidad de la educación, y así se evidencia si los servicios académicos y administrativos son eficientes o no; pues si el estudiante se encuentra realmente satisfecho con el servicio, se obtendrá un valor para comprobar si la calidad de la universidad es excelente, lo que demostrará que la institución está presta a recepcionar las necesidades de los estudiantes (Jiménez, Terriquez y Roble, 2011).

La satisfacción estudiantil es el grado de cohesión entre lo esperado por los alumnos y los frutos alcanzados (Allen et al., 2013). En esta investigación, los diferentes factores que se han observado entre los estudiantes de la universidad a raíz del cambio de la educación presencial a la educación virtual son los innumerables problemas de conectividad, así como otros factores externos (sociodemográficos) y cómo estos se

relacionan con la satisfacción de los mismos, generando un impacto en ellos. Por tal motivo, los factores externos formarán parte del presente estudio, que se llevará a cabo en una universidad de Lima norte en la provincia de Lima, Perú, dicha investigación tuvo la duración de seis meses aproximadamente. La población de interés serán estudiantes varones y mujeres del sexto al décimo ciclo de la carrera profesional de Educación Primaria e Interculturalidad, puesto que, ha sido un grupo de la población estudiantil afectada en este tiempo de educación virtual por presentar cursos de carrera, entre ellos sus prácticas preprofesionales.

En consecuencia, el presente estudio tiene como referencia investigaciones realizadas en nuestro país como la de Boullosa, Huaylinos y Juzcamaita. (2017), que de manera descriptiva y comparativa llegan a la conclusión que el 91% de los estudiantes de una universidad nacional manifestaron estar satisfechos con el uso del aula virtual. Resultado relativamente similar a la investigación realizada por Arevalo (2018) donde el 30% de los estudiantes se encuentran con una insatisfacción, denotando algunos factores como el desempeño del docente virtual, su metodología, medios y materiales que emplea en clase. Realidad muy similar a la del estudio correlativo de Valdez (2018), quien concluyó que de una muestra de 150 estudiantes existía correlación alta entre la educación en línea y la satisfacción del alumno, y entre el acompañamiento virtual y la satisfacción estudiantil.

Además, se conocen estudios internacionales como el de Dos Santos (2016), que usando el método PLS concluyó que los reportes académicos no moderan la influencia entre las actitudes y la satisfacción estudiantil. Asimismo, Mehmet (2019), realizó un estudio en Turquía donde da a conocer los desafíos que enfrentan los educandos en la virtualidad, entonces usando procesos de revisión sistemática de la literatura, concluyó que los estudiantes manifiestan diversos factores personales y sociales que influyen en su satisfacción con la educación virtual, dándose a conocer elementos importantes que ayudan a saber no solo el nivel de insatisfacción sino las razones. Por último, Zambrano (2016), midió la satisfacción de los factores determinantes en los cursos virtuales, donde al analizar una muestra de 102 estudiantes, concluyó que los factores como la flexibilidad, predisposición del maestro frente a la virtualidad, autoeficiencia del educando con el manejo del internet y percepción de la interacción influyen directamente en la satisfacción de los estudiantes.

De acuerdo al impacto de la educación virtual durante la pandemia, se destaca la importancia de implementar actividades para la mejora, tales como la capacitación continua a los docentes universitarios, pero también para los estudiantes. Así como, el seguimiento de dichas capacitaciones para conocer el buen desempeño de ambos actores de la educación (Chanto y Mora, 2021). También, se muestra a la educación virtual como la mejor forma de adaptabilidad a la pandemia, puesto que se aprovecha la oportunidad de estudiar desde casa, además de que la virtualidad representa el escenario ideal para que los docentes incursionen en la innovación (Arteaga et al, 2021).

Por lo mencionado, en este estudio se ha considerado las variables factores externos (sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad) y la satisfacción del estudiante en el contexto de la educación virtual por eso es necesario tener presente algunas concepciones como: La educación es individual, dinámica y se expone a cambios porque el tiempo así lo requiere, se altera y se mueve de manera continua, discontinua y puede hacer y deshacer. La educación es responsable de promover la moralidad, valores, de preservar y transmitir conocimientos de generación en generación a los estudiantes, jóvenes que crecen con el derecho de poseer y heredar la cultura de sus antecesores (León, 2007) y la educación debe ser parte en todo gobierno, porque estarán velando por los ciudadanos de su pueblo promoviendo un mejor mañana y determinando el éxito de los individuos que viven en esa sociedad, el éxito de cada persona es el éxito del país (Apaza, 2019).

La educación virtual es una modalidad que se da a través de una pantalla, esta estrategia permite que factores como el tiempo, espacio, lugar y ocupación no sean inconvenientes para el proceso de enseñanza-aprendizaje (Martínez, 2008), así también, esta modalidad ofrece oportunidad, tanto al estudiante como al docente, porque se comunican y manejan información por distintos formatos y medios virtuales (Sanabria, 2020). Al inicio de la pandemia, en marzo de 2020 en el Perú, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria estableció las normativas para el desarrollo de la educación virtual en universidades y en escuelas de postgrado, proporcionando criterios para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje virtuales incluyendo los servicios educativos no presenciales. Incluso exigiendo que las universidades brinden capacitaciones de uso de TIC, aulas virtuales y otras herramientas digitales de la universidad (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [Sunedu], 2020).

Los factores son elementos que influyen en la vida de una persona, existen dos tipos de factores que determinan los aprendizajes del estudiante, los intrínsecos y extrínsecos.

Según el Currículo Nacional Base Guatemala (como se citó en Ruiz, 2016), aclara que los factores intrínsecos se basan en la estructura afectiva y cognitiva del estudiante y los factores extrínsecos, se refieren a las actividades o servicios que brinda la institución a los estudiantes, también Cerrillo (como se citó en Ruiz, 2016) explica que los factores extrínsecos del estudiante dependen de las condiciones del medio que lo rodea y los factores intrínsecos forman parte del funcionamiento propio del alumno. Por último, Escalona y Medina (2013), mencionan que los factores intrínsecos se basan en las características de los estudiantes, el proceso de interrelación que hay entre estudiante y comunidad educativa, las orientaciones y desarrollo de actividades que brinda la institución, los medios de enseñanza, la interacción en el aula y las evaluaciones que realiza la universidad y los factores extrínsecos, son externos y se dan fuera de la institución. Estos factores externos influyen y determinan el buen o mal aprendizaje del estudiante.

Los factores externos son definidos como elementos que tienen mucha influencia sobre algo o alguien, dichos factores se encuentran dentro de la institución superior o fuera, ayudando o desfavoreciendo en el proceso de enseñanza y aprendizaje del estudiante (Monzón, 2002). Entre las dimensiones de los factores externos está el factor sociodemográfico, que tiene como características asignadas a la edad, sexo, educación, estado civil, trabajo, entre otros (Romo y Tarango, 2015) y el factor tecnológico y de conectividad a internet los cuales son importantes en el mundo de la enseñanza virtual; por tanto, se debe ver la forma más adecuada de implementar el internet de forma eficaz y eficiente en la educación (Castaño, 2011). Por ejemplo, en el presente estudio, se espera investigar estudiantes universitarios de la carrera de educación primaria y entre sus principales factores predomina la población femenina que a nivel laboral ejercen la docencia.

Como segunda variable de estudio se tiene a la satisfacción que es definida como una expectativa a la cual se busca superar para apaciguar el interés humano (Sánchez, 2018) está en función a la calidad que se brinda y cubre una necesidad (Eyzaguirre, 2016). También, se define como una respuesta para el cliente o consumidor, es la valoración positiva o negativa, que los clientes hacen del servicio que se le brinda (Oliver, 2010).

Esta respuesta es evaluada con tres factores como la experiencia del cliente durante el consumo, las expectativas que el consumidor tenga del producto o servicio y la calidad de ello (Pérez, 2015). Por último, Santomá (2008), plantea que la satisfacción del consumidor es la expectativa que tiene por alguien o algo y que su valoración es más fundamental que de la persona que ofrece y vende el servicio. Y en relación a esto, existen varios factores que influyen en la satisfacción, por ejemplo, el desempeño y el precio del servicio.

Con relación a la satisfacción estudiantil en las universidades, en el contexto peruano, en concordancia con el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace) en el Plan de supervisión anual del 2021 (Sineace, 2021), se planteó la necesidad de evaluar el desempeño docente con la finalidad de identificar los aspectos educativos a mejorar en el área pedagógica y de gestión administrativa.

Sin embargo, respecto a la conceptualización de la satisfacción, según Brooks, 1995 (como se citó en Portocarrero, 2016), existen diversas teorías que explican sobre la motivación de las personas; a continuación, se presentan las siguientes teorías: La teoría de la equidad, la cual explica que la satisfacción se va a producir cuando la persona siente que los niveles de los resultados obtenidos están equilibrados con sus expectativas. Por ejemplo, en los estudiantes universitarios de la carrera de educación la satisfacción se obtendría si la educación virtual brindada por la universidad cubre sus necesidades y expectativas.

Brooks, 1995 (como se citó en Portocarrero, 2016), menciona la teoría de la atribución causal señalando que la causa de la satisfacción se asigna a factores internos (percepciones del consumidor) y externos (dificultades del consumidor). Por ejemplo, la percepción que tienen los estudiantes de realizar sus estudios profesionales incluso de forma virtual; sin embargo, está la percepción de sus factores externos como la conectividad de internet que podría representar una dificultad para recibir el servicio educativo. De superar esa dificultad es posible que se logre la satisfacción.

También explica la teoría del desempeño o resultado, y menciona que la satisfacción del consumidor está vinculada con el desempeño del servicio. El desempeño se define como el nivel de calidad que tiene el servicio en relación al costo, así el consumidor pondrá el valor del producto o servicio. Por ejemplo, la relación que existe entre los costos de las mensualidades o pensiones universitarias y la percepción del

servicio que se percibe; pudiendo resaltar que para los estudiantes la universidad ofrece menos servicios en la educación virtual porque ya no se dispone de bibliotecas, laboratorios, espacios deportivos, aulas entre otros, mientras que los universitarios siguen abonando las mismas o mayores cuotas y lógicamente esto genera insatisfacción.

La teoría de las expectativas sostiene que el consumidor crea sus expectativas en relación al desempeño del servicio, estas son creadas antes del producto o servicio. Una vez que se utiliza el servicio, el consumidor compara las expectativas que tenía con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo «mejor que» o «peor que». Si el servicio es mejor de lo esperado, existe una disconformidad positiva y, si es peor de lo esperado, se genera una disconformidad negativa. La satisfacción del consumidor se espera que aumente. Según Portocarrero (2016), (Ver Fig. 1), cuando se adquiere el servicio, el consumidor experimentará cualquiera de estos 3 niveles de satisfacción: Satisfacción, se obtiene al coincidir el desempeño con las expectativas; Insatisfacción, cuando el desempeño no alcanza las expectativas y, la complacencia, que se origina cuando el desempeño supera las expectativas.



Figura 1. Niveles de Satisfacción (Portocarrero, 2016).

Sobre la satisfacción del consumidor (fig.2), se muestra la importancia de factores que influyen en sus componentes, entre ellos el rendimiento percibido y las expectativas. (Castillón y Cochachi, 2014)



Figura 2. Satisfacción del consumidor (Castillón y Cochachi, 2014).

Dependerá de la empresa o institución el nivel de expectativas que brindará a sus consumidores. La satisfacción del alumno es el valor que el estudiante da a todo lo que él decida y considera importante en el servicio que proporciona la institución (Gento, 2012), por tal motivo, para las instituciones de la educación superior las personas no son consumidores, sino siguiendo sus principios y lado humanístico, estos estudiantes son denominados usuarios. Asimismo, para Alves y Raposo (2004), la satisfacción del estudiante en los estudios superiores es fundamental para las universidades, porque es uno de los factores primordiales para su supervivencia. La única forma de lograr un triunfo académico es que el estudiante supere sus expectativas y la divulgación de esa buena valoración que transmitirán voz a voz. Según Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), explican que, para medir la calidad de la educación universitaria, el principal instrumento de evaluación son los educandos, puesto que, su valoración es el mejor indicador de desempeño de una institución, porque como usuarios de los servicios y herramientas, que estas ofrecen pueden discernir al mínimo sus debilidades y fortalezas. Luego, en función a los resultados, se reflejará con mayor efectividad la satisfacción que experimenta cada educando sobre la variedad de servicios prestados de la universidad (Pérez, 2007).

La satisfacción del alumno es fundamental en la valoración que brinda el estudiante en relación a la calidad de la educación, porque refleja que las universidades y los servicios que ofrece son eficientes (Jiménez, Terriquez y Robles, 2011). Por tal motivo, es importante medir la satisfacción del estudiante como lo plantean Gonzales, Pino y Penado (2017), quienes expresaron que esta modalidad virtual ha ido

transformándose a lo largo del siglo XX como una modalidad alternativa a la formación de los estudiantes, es una educación amigable que va dirigida a todas esas personas que, por su situación geográfica, condiciones de trabajo, condiciones físicas o bien por decisión personal, eligen una educación más acorde a las necesidades que requieran. La razón de medir la satisfacción de los estudiantes se da a partir de que los estudiantes son el eje central y la garantía de la existencia de las universidades.

Según Mejías y Martínez (2009), es fundamental medir la satisfacción de los estudiantes, porque ellos son el factor principal que garantiza la existencia y mantenimiento de las instituciones educativas. Los educandos son los que mejor pueden dar su punto de vista, su opinión debe tomarse en cuenta. Medir o evaluar la satisfacción estudiantil universitaria es crucial porque contribuirá con el mejoramiento de la calidad educativa, permitiendo conocer los factores que están afectando al estudiante y se tomarán decisiones para mejorar la calidad de la educación virtual (Sánchez, 2018).

Para una buena satisfacción del estudiante es relevante conocer las expectativas que tienen acerca de la educación virtual y verificar si la calidad de esta modalidad que están brindando es excelente. Zambrano (2016) explicó que la satisfacción del estudiante tiene relación a las expectativas anticipadas, siendo congruente las expectativas y los resultados que se obtuvo. En relación con la experiencia de aprender a través de cursos virtuales, él encontró que la satisfacción del alumno está mediada por factores que no están asociados con el curso o la institución educativa sino relacionados al educador, la tecnología y la interactividad, a la practicidad de usar el computador, a la realidad de la enseñanza cognitiva y social, a la calidad del curso, la percepción de la utilidad, la practicidad de usar el sistema y la diversidad de la evaluación y, por último a la organización del curso, del avance de enseñanza-aprendizaje y de las instalaciones e infraestructura.

Para la investigación, la satisfacción del estudiante abordó las dimensiones de expectativa y calidad. Las expectativas son posibilidades sustentadas y comprensibles de algo que quieran que suceda, y se van constituyendo a partir de experiencias previas, deseos y actitudes del estudiante (Carrillo y Ramírez, 2011). Hoy en día existe un interés por determinar las expectativas que se hacen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Estas investigaciones se agrupan en dos partes: primero para saber qué espera el estudiante de su universidad, y segundo, estudiar las expectativas generadas en los estudiantes acerca del proceso de enseñanza-aprendizaje

(Álvarez, Chaparro y Reyes, 2014). La calidad es algo fundamental para los seres humanos, hoy en día es inusual que una empresa o institución trabaje sin inclinarse a la calidad en sus servicios o que un consumidor/usuario no tome en cuenta la calidad en el servicio o producto que busca para así satisfacer su necesidad.

La calidad de un servicio juega un papel primordial, la estructura física, las instalaciones y los materiales tienen un impacto en la satisfacción de los estudiantes (Lee y Kim, 2014). Bajo el enfoque de la educación, según la Ley General de Educación N.º 28044, define la calidad como el nivel excelente de formación que deben brindar a los estudiantes para afrontar retos u obstáculos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar su aprendizaje durante toda su vida. Asimismo, Blázquez et al. (2013) señala que es fundamental incorporar opiniones de los educandos a los sistemas de calidad para perfeccionarlos.

El desarrollo de los sistemas internos de calidad universitaria requiere contar con un grupo de indicadores que los estudiantes hayan determinado de acuerdo a su propia perspectiva. La calidad de la institución está enfocada de buena manera en la satisfacción del cliente, por tal motivo consideramos que para la educación virtual la calidad se debe presentar no solo en el tipo de enseñanza sino en los medios utilizados como las plataforma virtuales (infraestructura), la tecnología de la comunicación (maestros, compañeros, directivos) y servicios de apoyo al estudiante, considerando también las expectativas de los estudiante frente al servicio que van a recibir puesto que, estas formas de pensamiento pueden generar comportamientos que causan efectos en sus decisiones (Arias, 2013)

Según lo planteado, la finalidad de la presente investigación es determinar el impacto de los factores externos sobre la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual; así como, identificar los factores sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad que los afectan, y determinar la relación entre estos factores y la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima - Perú.

A partir de los resultados obtenidos, la investigación pretende contribuir con la universidad, facilitando información relevante de dichos factores que ocasionan la insatisfacción de los estudiantes en la educación virtual en dicha casa de estudios y esta pueda tomar las medidas de prevención pertinentes ante las necesidades de sus estudiantes, generando mejoras tanto para el estudiante como para la universidad.

Además, que, a los profesionales de la carrera, su satisfacción le va a permitir tener un mejor aprendizaje del uso de las TIC, así aprender a manejar mejor la competencia transversal «Se desenvuelve en entornos virtuales generados por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y Gestiona su aprendizaje» según lo solicitado en el Currículo Nacional (Ministerio de Educación [Minedu], 2016).

METODOLOGÍA

DISEÑO

El método que se utilizó para la investigación es el científico básico, porque está presente los pasos que se debe tomar en cuenta para alcanzar un resultado u objetivo y así llegar a una meta propuesta (Sánchez y Reyes, 2015). De acuerdo a la metodología, esta investigación es de enfoque cuantitativo, porque procura recoger información relacionada a los factores sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad frente a la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual, con un instrumento cuantitativo previamente diseñado, garantizando así la validez y confiabilidad de las respuestas (Creswell, 2014) en un marco específico (Gil & Martínez, 2010).

El presente estudio es de tipo correlacional porque se pretende establecer la correlación entre la variable independiente (VI) que se refiere a los factores externos (sociodemográficos y tecnológicos) y la variable dependiente (VD) que trata de la satisfacción de los estudiantes con la educación virtual. Según Sánchez y Reyes (2015), esta correlación busca comprobar las hipótesis con la finalidad de conocer el comportamiento de una variable junto a otra variable. El nivel de la investigación es descriptivo puesto que, define y caracteriza a las variables de estudio sin alterarlas.

PARTICIPANTES

La muestra está constituida por 58 estudiantes de sexto a décimo ciclo de la carrera de Educación Primaria e Interculturalidad. Las edades oscilaban entre 19 a 46 años ($M_{age} = 29.03$, $SD = 6.88$) (Ver Fig. 3). La población de la investigación fue seleccionada en base al diseño muestral no probabilístico, por ello, se seleccionó, según el procedimiento del muestreo por conveniencia (Etikan, et al., 2016; Otzen & Manterola, 2017). Dicha población está conformada por estudiantes de la Universidad de Ciencias y Humanidades, ubicada en el distrito de Los Olivos (Lima - Norte), dicha población cursaba el ciclo lectivo 2021 - I.

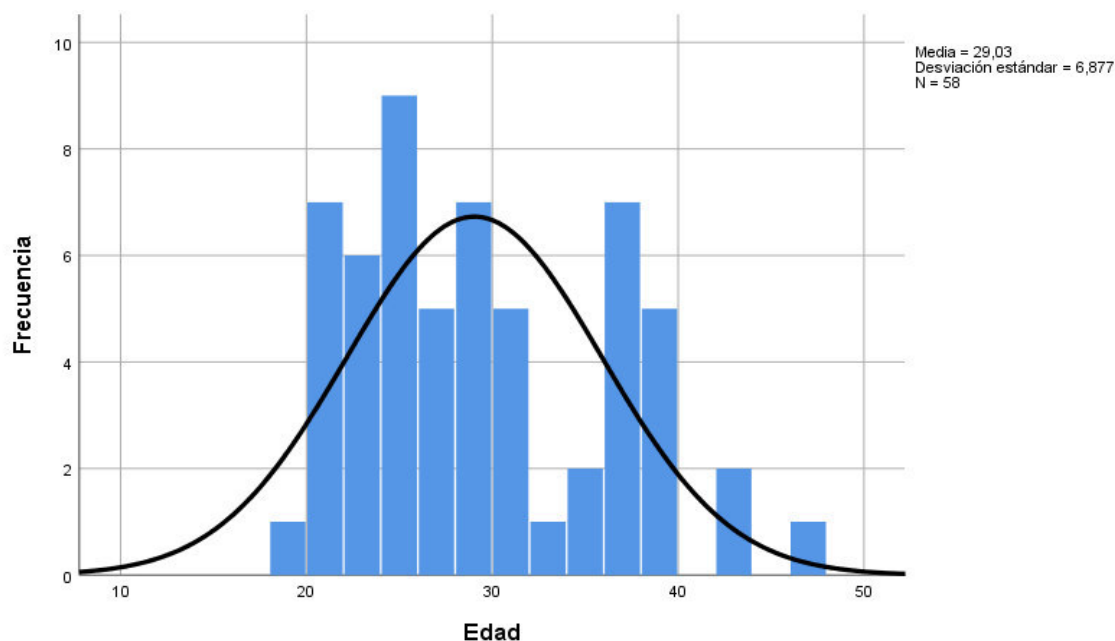


Figura 3. Análisis de frecuencia por edad.

INSTRUMENTO

Se utilizó una encuesta de elaboración propia como técnica de recolección de datos. Este formato escrito contiene preguntas con relación a las variables que se están estudiando (Sánchez y Reyes, 2015). Por ejemplo, para la variable independiente (factores sociodemográficos y tecnológicos) se consultaron los siguientes aspectos: edad, sexo, estado civil, número de hijos, estado laboral y ciclo de estudio. Y para los factores tecnológicos se consultó: tipo de conexión, dispositivos tecnológicos, rango de horas de conexión, medio virtual de comunicación con docentes y modalidad virtual para el desarrollo de clases. Adicionalmente, se hizo uso de la Escala de Satisfacción con la Educación Virtual, una versión adaptada de la escala de satisfacción con la vida de Ed Diener (et al. 1985), a contextos de educación virtual universitaria. En este trabajo se empleó el software Statistical Package for the Social Sciences para el procesamiento de análisis de los datos obtenidos (SPSS, versión 25, IBM Knowledge Center, 2017). La encuesta usada en esta investigación fue aprobada por la doctora Carla Vasquez Cespedes y el doctor Gustavo Villar Mayuntupa.

PROCEDIMIENTOS

El presente trabajo se ejecutó y realizó con el consentimiento de los estudiantes de sexto a décimo ciclo de la carrera de Educación Primaria e Interculturalidad de la Universidad de Ciencias y Humanidades teniendo el permiso necesario de los directivos de la universidad, asimismo, los datos obtenidos en los instrumentos referidos en la investigación serán únicamente utilizados en el presente proyecto. Para el procesamiento de análisis de datos estadísticos necesarios para la correlación se emplea el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 25, IBM Knowledge Center, 2017).

RESULTADOS

Análisis de validez y confiabilidad

Para la presente investigación se realizó el análisis de validez y confiabilidad de la Escala de Satisfacción con la educación virtual (Ver tabla 1). Se analizó la validez mediante el análisis factorial exploratorio y la prueba de ajuste muestral de Kaiser Meyer y Olkin (KMO) en el que se obtuvo el valor de .74, y el test de esfericidad de Bartlett fue significativo ($\chi^2 = 108,079$, $gl = 10$, $p < .000$), también, se confirmó que la escala es unidimensional; lo que demuestra la validez de la escala (Field, 2009). Luego, el análisis de confiabilidad con el Coeficiente Alfa de Cronbach fue de .80, demostrando que la encuesta es confiable para continuar con los resultados (Aiken, 2002). Asimismo, el análisis de correlación Ítem-total evidencio valores de .38 a .73.

Tabla 1. Propiedades psicométricas de los instrumentos

	Validez		Confiabilidad	
	KMO	Test Bartlett	Cronbach	Ítem - total
Valores óptimos	$\geq .50$	$p < 0.5$	$\geq .70$	$\geq .20$
Escala de Satisfacción con la Educación Virtual	.74	$p < .000$.80	.38 - .73

Nota. Se asume el criterio de Kline (1999) considerando como aceptable el $> o = .20$ para la correlación ítem - total. El KMO es óptimo (Field, 2009) y al alfa de Cronbach consistente (Aiken, 2002).

Luego de analizar la validez y la confiabilidad de las escalas, se procedió a analizar las relaciones entre las variables. De acuerdo al primer objetivo específico que

fue describir los aspectos necesarios para una educación virtual, se procedieron a hacer los siguientes análisis: frecuencias, diagramas de cajas y correlación de variables.

Análisis de frecuencias

Al analizar a los encuestados se pudo identificar que 11 (19%) de ellos correspondían al sexto ciclo de estudios, 7 (12.1%) estaban en el séptimo ciclo, 5 (8.6%) estaban en el octavo ciclo, 8 (13.8%) estaban en noveno ciclo y 27 (46.6%) estaban en décimo ciclo (Ver Fig. 4).

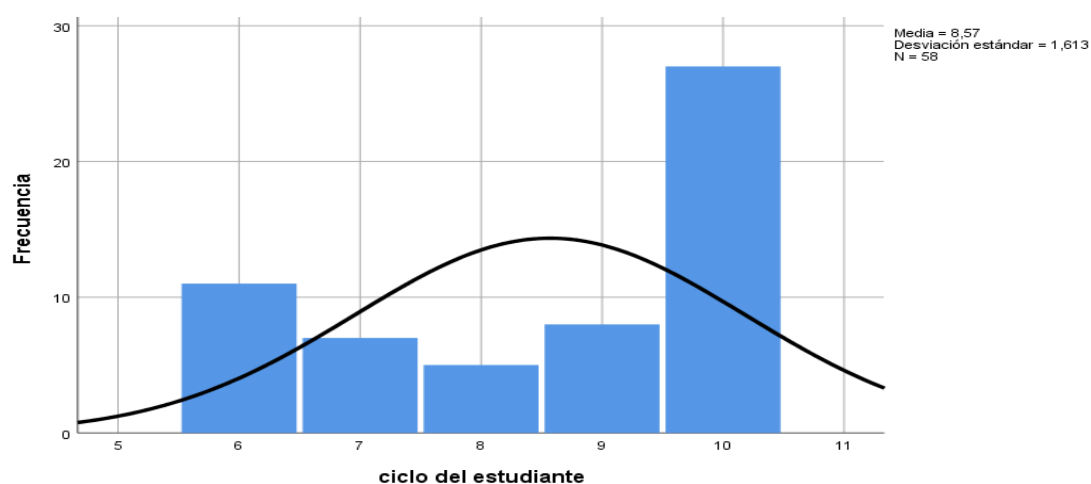


Figura 4. Análisis de frecuencia por ciclo de estudios.

Luego se procedieron a hacer los análisis demográficos familiares y se identificó que de 58 estudiantes el 20.7% están casadas y casados, 77.6% eran solteras y solteros y 1.7% era divorciado o divorciada (Ver Fig. 5).

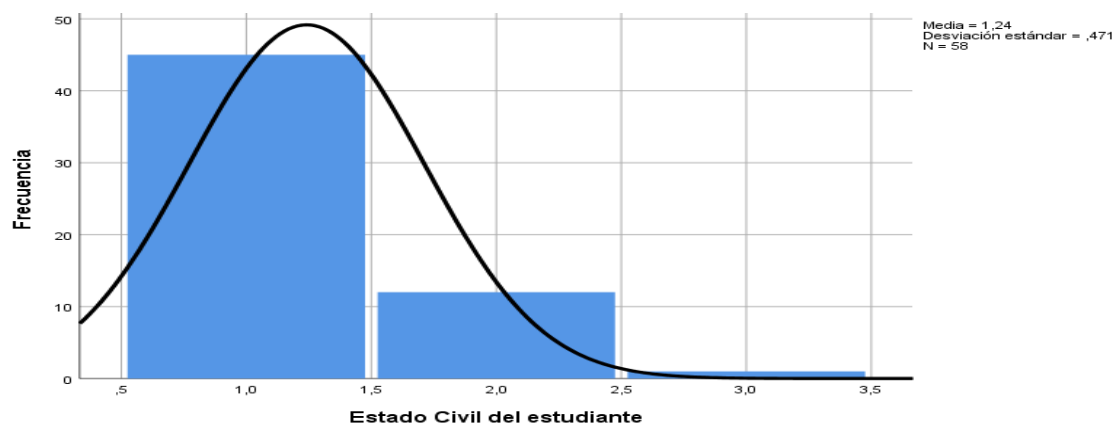


Figura 5. Análisis de frecuencia según estado civil.

Luego, se identificó que el 46.6% de los encuestados no tienen hijos y el 53.4% tienen hijos, siendo 1 el mínimo y 3 el máximo de hijos (Ver Fig. 6).

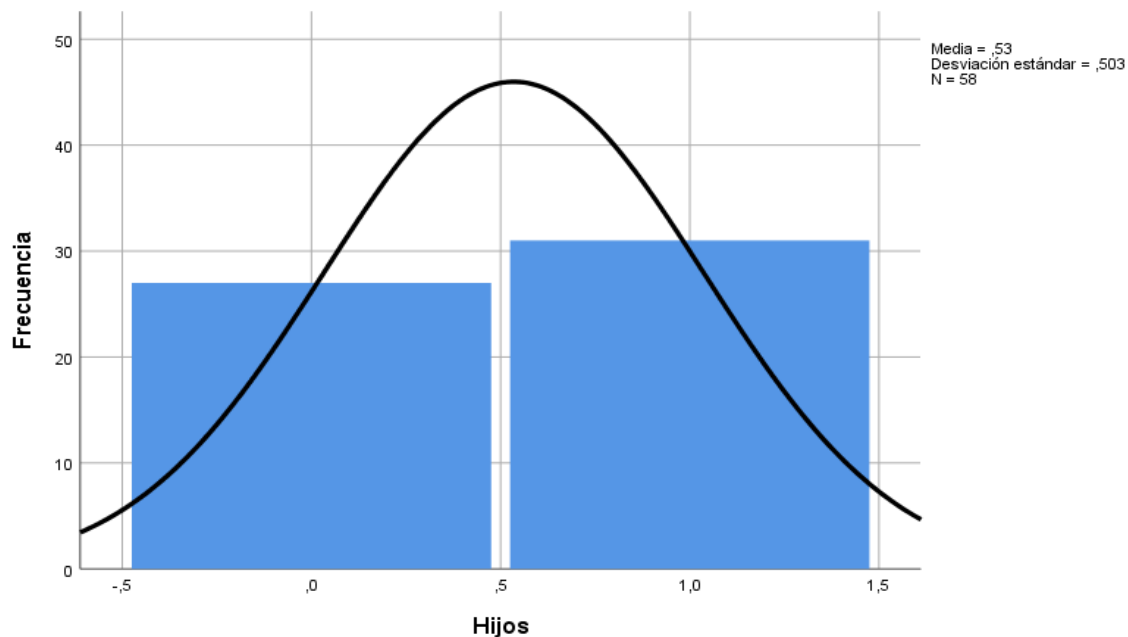


Figura 6. Análisis de frecuencia según número de hijos.

Asimismo, se analizaron los factores demográficos laborales identificando que el 34.5% no laboraba, el 8.6% laboraba presencialmente y el 56.9% de los encuestados, laboraban virtualmente y de ellos el 34.5% de 5 a 8 horas al día (Ver Fig. 7).

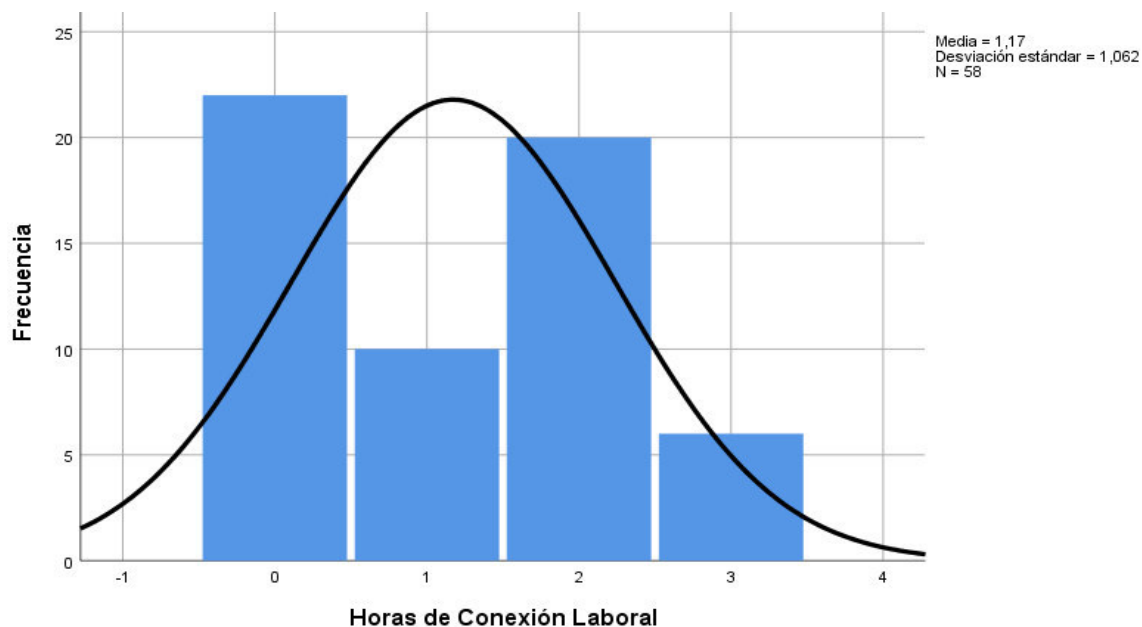


Figura 7. Análisis de frecuencia según horas de conexión de internet.

Luego, se analizaron los factores demográficos económicos observando que el 24.1% de los encuestados no habían aumentado ni disminuido sus gastos en internet a

diferencia del 74.1% que indicaron que sus gastos habían aumentado (Ver Fig. 8).

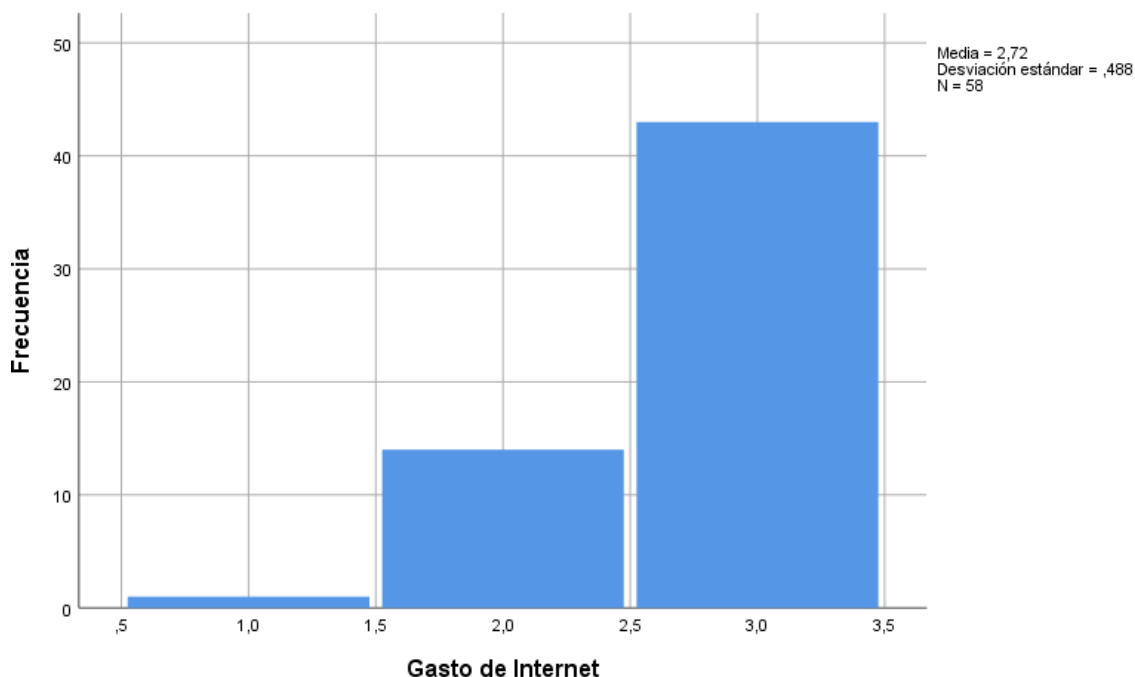


Figura 8. Análisis de frecuencia de gastos de internet.

Y finalmente, se analizaron las respuestas de los encuestados sobre lo más complicado de la educación virtual, indicando el 34,5% de los estudiantes que el acceso y la calidad de internet fue lo más complicado de la educación virtual, así como, el 27,6% indicaron que tuvieron dificultad para concentrarse. (Ver Fig. 9)

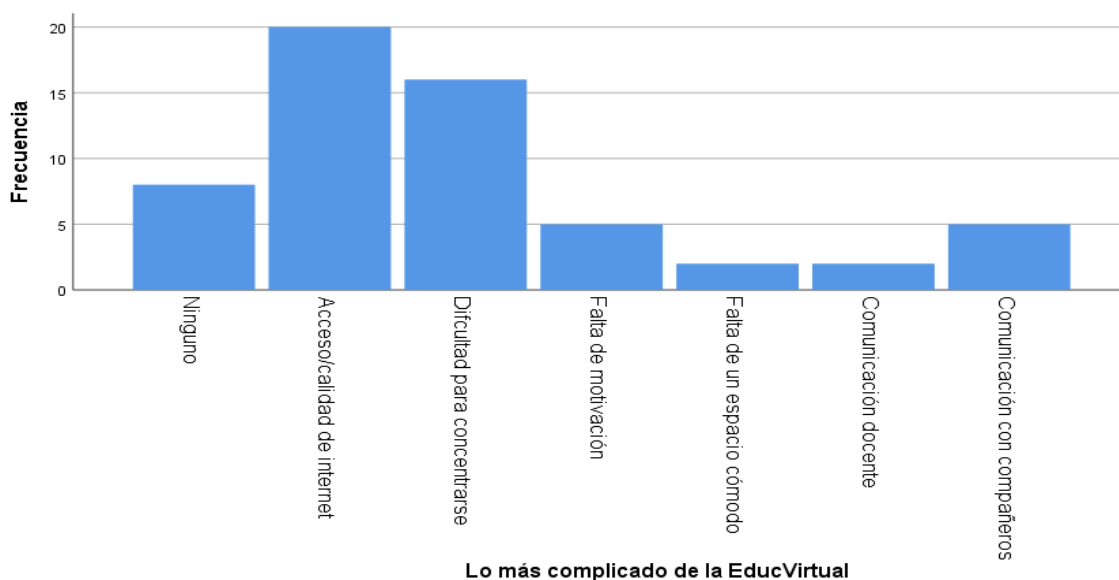


Figura 9. Análisis de frecuencia de lo más complicado de la Educación Virtual.

Diagramas de cajas

Para obtener resultados más específicos se evaluó empleando los diagramas de cajas (Helsel, 2011). Para este primer análisis se ingresó en el eje X la variable «ciclo del estudiante» y en el eje Y la variable «satisfacción con la educación virtual». Con respecto a este análisis y a los niveles de la escala (1 totalmente en desacuerdo – 5 totalmente de acuerdo). Así, en la primera boxplot (Ver Fig. 10) se identificó que para los ciclos de 6.º a 10.º (exceptuando el 8.º) las medianas se ubican entre los valores 3 y 4 correspondientes a las categorías de estimación «ni en desacuerdo ni de acuerdo» y «de acuerdo», respectivamente y para el 8.º ciclo se identificó su mediana entre los valores 2 y 3 correspondiente a las categorías de estimación «en desacuerdo» y «ni en desacuerdo ni de acuerdo», respectivamente. Además, para cuatro de las cinco muestras de casos centrales (50% de estudiantes localizados entre el percentil 25 y 75 de la primera y de la tercera bisagra de Tukey) se ubican entre los valores 3 y 4. Solo los casos del octavo ciclo, sus casos centrales y el valor más alto (75%) se ubican entre el valor 2 y 5. También se observa que en la muestra de ciclo de estudiante se presentaron 2 casos atípicos (encuestado 29) donde su grado de satisfacción fue 5 (totalmente de acuerdo) y (encuestado 51) donde su grado de satisfacción fue 2 (en desacuerdo).

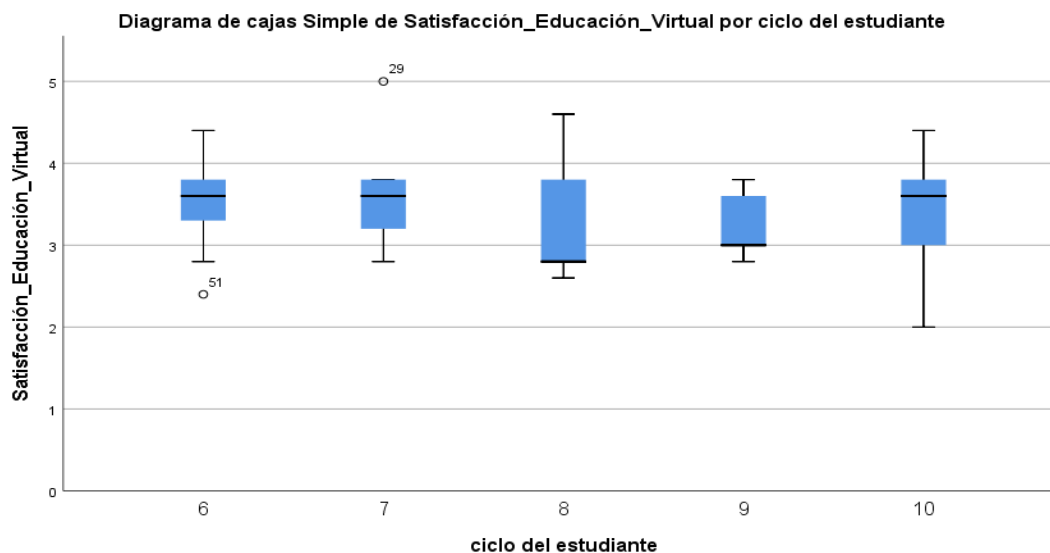


Figura 10. Diagrama de cajas simple por ciclo del estudiante.

Esto quiere decir, que los estudiantes del sexto, séptimo, noveno y décimo ciclo, un grupo no está de acuerdo ni en desacuerdo con la educación virtual que se brinda en la universidad y otro grupo se encuentra de acuerdo con este tipo de educación. Mientras que los estudiantes del octavo ciclo, en promedio, un grupo no está de acuerdo ni en

desacuerdo con la educación virtual y otro grupo se encuentra en desacuerdo con este tipo de educación. En todos estos ciclos, se encontraron estudiantes con casos atípicos, ya que uno manifiesta estar totalmente de acuerdo con la educación virtual y otro en desacuerdo.

Luego se realizó el segundo análisis donde se ingresó en el eje X la variable «estado laboral del estudiante» y en el eje Y la variable «satisfacción con la educación virtual». Con respecto a este análisis y a los niveles de la escala (1 totalmente en desacuerdo – 5 totalmente de acuerdo). Así, en la segunda boxplot (Ver Fig. 11) se identificó que, para la muestra de los 58 estudiantes, las medianas se ubican entre los valores 2 y 4 correspondientes a las categorías de estimación «en desacuerdo» y «de acuerdo», respectivamente. Además, para la primera muestra de los que trabajan de forma virtual (33 estudiantes) de casos centrales (50% de estudiantes localizados entre el percentil 25 y 75 de la primera y de la tercera bisagra de Tukey) se ubican entre los valores 3 y 4. Para la muestra de los que no trabajan (20) se identificaron los casos centrales dentro de los valores 3 y 4, pero se observó que el valor más alto (desde el percentil 75) se ubican entre los valores 3 y 5 de las categorías de estimación «ni en desacuerdo ni de acuerdo» y «totalmente de acuerdo».

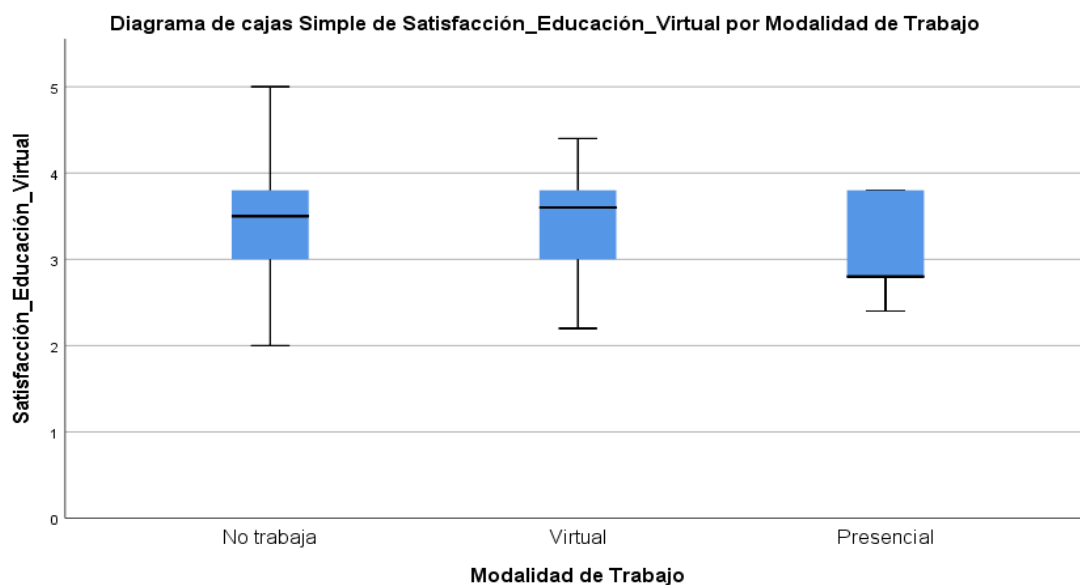


Figura 11. Diagrama de cajas simple por modalidad de trabajo del estudiante.

Esto quiere decir que, de acuerdo al estado laboral del estudiante, este percibe de manera diferente la educación virtual. Para los estudiantes que trabajan de manera presencial, en promedio, están de acuerdo y en desacuerdo con la educación virtual. Mientras que para los que trabajan de manera virtual, en su mayoría, de acuerdo con este

tipo de educación y para los estudiantes que no trabajan, en promedio están de acuerdo con la educación virtual.

Asimismo, para el siguiente análisis, se ingresó en el eje X la variable «conexión de internet del estudiante» y en el eje Y la variable «satisfacción con la educación virtual». Con respecto a este análisis y a los niveles de la escala (1 totalmente desacuerdo – 5 totalmente de acuerdo). Así, en la tercera boxplot (Ver Fig. 12) se identificó que para las tres muestras (red wifi, datos móviles y ambos) las medianas se ubican entre los valores 3 y 4 correspondientes a las categorías de estimación «ni en desacuerdo ni de acuerdo» y «de acuerdo», respectivamente. Además, para las muestras (red wifi y ambos) de casos centrales (50% de estudiantes localizados entre el percentil 25 y 75 de la primera y de la tercera bisagra de Tukey) se ubican entre los valores 3 y 4. Solo para la muestra que respondió datos móviles sus casos centrales y el valor más alto (75% de los estudiantes) se ubican entre el valor 2 y 4. Asimismo, para la muestra de red wifi se observó que el valor más alto (desde el percentil 75) se ubican entre los valores 3 y 5 de las categorías de estimación «ni en desacuerdo ni de acuerdo» y «totalmente de acuerdo».

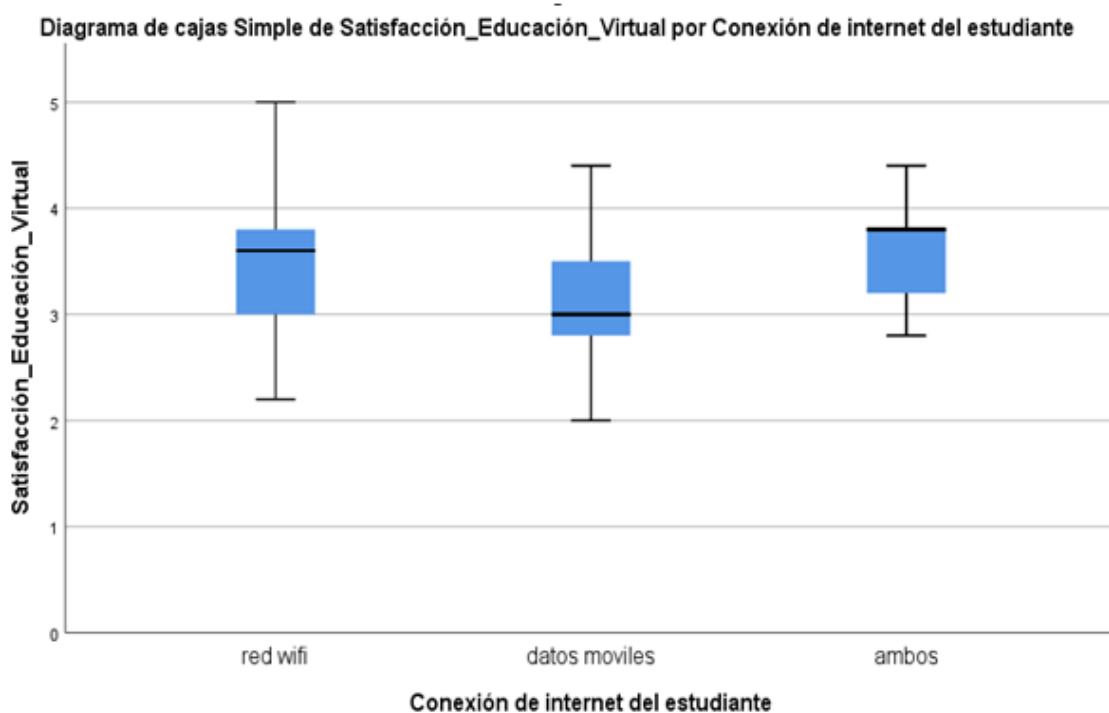


Figura 12. Diagrama de cajas simple por conexión de internet del estudiante

Esto quiere decir que, el nivel de satisfacción con la educación virtual se relaciona con la conexión a internet que tienen los estudiantes, de manera parcial, un grupo de usuarios con red wifi, datos móviles o ambos se encuentran entre de acuerdo con esta

modalidad y otro grupo no define su satisfacción según el tipo de conexión a internet que posee.

Para este último análisis, se ingresó en el eje X la variable **«expectativa de la educación virtual»** y en el eje Y la variable **«satisfacción con la educación virtual»**. Con respecto a este análisis y a los niveles de la escala (1 totalmente desacuerdo – 5 totalmente de acuerdo). Así, en la cuarta boxplot (Ver Fig. 13) se identificó que para las tres muestras (para nada, parcialmente y en su totalidad) las medianas se ubican entre los valores 3 y 4 correspondientes a las categorías de estimación «ni en desacuerdo ni de acuerdo» y «de acuerdo», respectivamente. Además, para la muestra parcialmente que contaba con 88% de los encuestados, sus casos centrales (50% de estudiantes localizados entre el percentil 25 y 75 de la primera y de la tercera bisagra de Tukey) se ubican entre los valores 3 y 4. Solo para la muestra que respondió para nada con 2%, la puntuación de la media, sus casos centrales y el valor más alto (75% de los estudiantes) sus puntuaciones están ubicadas en el valor 3. Asimismo, para la muestra de en su totalidad se identificaron los casos centrales dentro de los valores 3 y 5, pero se observó que el valor más alto (desde el percentil 75) se ubican entre los valores 4 y 5 de las categorías de estimación «de acuerdo» y «totalmente de acuerdo».

Esto quiere decir que, para la mayoría de los estudiantes encuestados, la educación virtual brindada por su universidad cumple parcialmente con sus expectativas evidenciando estar de acuerdo con la misma. Mientras que solo el 10% se encuentra totalmente de acuerdo en que este tipo de educación cumple con todas sus expectativas.

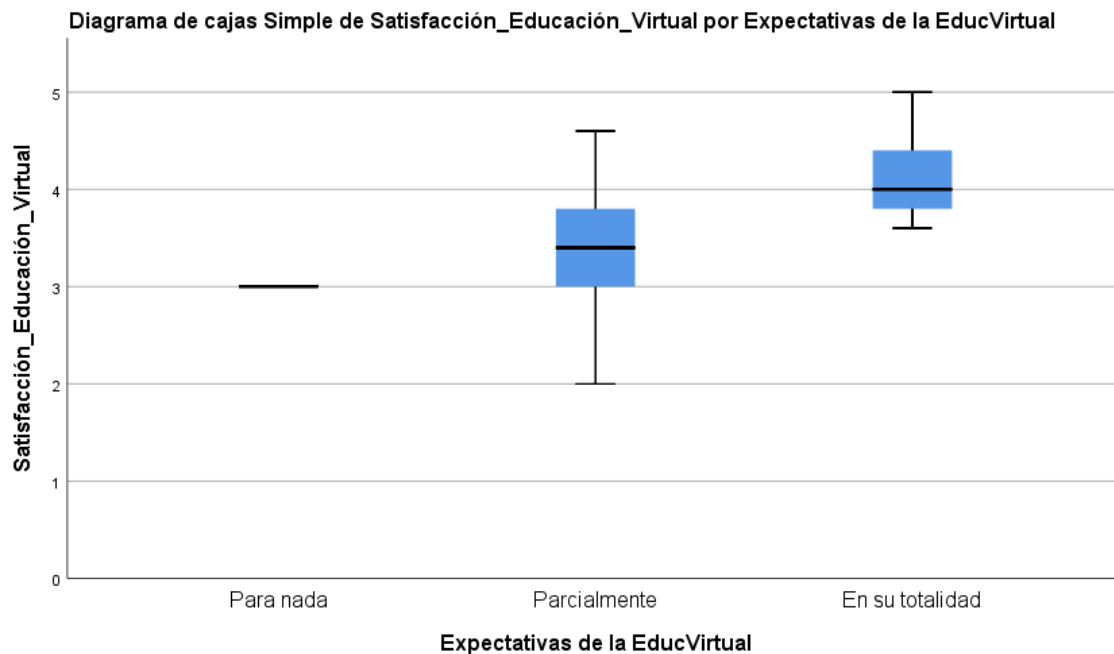


Figura 13. Diagrama de cajas simple por expectativa de la educación virtual.

Relación de variables

De acuerdo al segundo objetivo específico que fue analizar la relación entre los factores externos y la satisfacción con la educación virtual de estudiantes de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima-Perú, se procedió a hacer este análisis de correlaciones interpretando los coeficientes rho de Pearson aplicando los criterios de Cohen (1992) que considera relaciones leves aquellas que se ubican entre los valores .10 a .23, moderadas de .24 a .36, y fuertes de .37 a más. En función a estos criterios se pudo identificar que la «**expectativa de la educación virtual**» se relacionó de forma positiva, fuerte y significativa con la «**satisfacción con la educación virtual**» demostrando que este factor se relaciona de forma directamente proporcional con la satisfacción del estudiante esto quiere decir que a mayor expectativa con la educación virtual mayor será la satisfacción del estudiante o viceversa.

Luego, la variable «**gasto de internet**» se relacionó de forma negativa, moderada y significativa con la «**expectativa con la educación virtual**» demostrando que estos factores se relacionan de forma inversamente proporcional con la expectativa del estudiante esto quiere decir que a mayor gasto de internet que presente el estudiante menor será la expectativa del estudiante con la educación virtual o viceversa.

Finalmente, la variable «**experiencia con la educación virtual**» se relacionó de forma positiva, fuerte y significativa con la «**satisfacción con la educación virtual**» evidenciando una relación directamente proporcional con la satisfacción del estudiante; es decir, que a mayor experiencia con la educación virtual mayor será la satisfacción del estudiante (y viceversa) (Ver tabla 2).

Tabla 2. Correlaciones entre variables

Variables e Indicadores	1	2	3	4	5	6
1 Gasto de Internet						
2 Medios virtuales de comunicación del estudiante con el docente	-,16					
3 Dificultades con la Educación Virtual	-,21	-,07				
4 Experiencia con la Educación Virtual	-,33*	-,24	,23			
5 Expectativa de la Educación Virtual	-,28*	-,35**	.43**	.57**		
6 Satisfacción con la Educación Virtual	-,21	-,17	,25	.41**	.42**	

Nota. *, **, *** Muestran las relaciones significativas. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ (bilateral).

DISCUSIÓN

La presente investigación, tuvo como finalidad determinar el impacto de los factores externos con la satisfacción con la educación virtual que brinda una universidad privada de Lima - Perú. Y este estudio confirmó que, los estudiantes se sienten satisfechos cuando existe una congruencia entre las expectativas previas al curso y los resultados alcanzados después de esta experiencia (Allen et al., 2013), por consiguiente, el punto de vista de los estudiantes es un elemento clave para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo en los programas educativos, los cuales serán el elemento clave para la satisfacción del mismo (Jiménez, et al., 2011).

Asimismo, se puede concluir que la experiencia del estudiante en la educación virtual se relacionó con la satisfacción de la educación virtual. Estos resultados confirman lo planteado por Song (et al., 2004), quienes estudiaron a 76 estudiantes de post grado quienes demostraron que la experiencia que tuvieron con la educación virtual a distancia influía en la satisfacción con la calidad de la educación virtual y con Placencia (2015), que al crear un modelo pedagógico de uso del Laboratorio de Simulación Virtual en la

Sección de Farmacología y entender el nivel de satisfacción de los alumnos demostró que con este laboratorio se estimula el aprendizaje de los alumnos de una manera positiva y eficiente con un nivel de satisfacción alto.

En los resultados de este estudio se identificaron los factores sociodemográficos y tecnológicos que influyen en la satisfacción con la educación virtual, tales resultados contrastan con lo obtenido por Hurtado, et. al, (2021) quienes reconocen factores sociodemográficos como la edad y los semestres estudiados influyen en la satisfacción con la educación virtual, así también un conjunto de factores tecnológicos que lo denominan como estrategia instrumental donde incluyen acceso a internet, uso de la plataforma y otros, influyen positivamente en la satisfacción de los estudiantes universitarios con esa modalidad de aprendizaje.

Por otro lado, Manrique y Sánchez (2018), señalan que los factores importantes para aumentar la satisfacción con la educación virtual no solo son los externos mencionados en este estudio sino, también el desempeño docente, al que el 64.4% de su muestra evalúa como bueno y excelente su rol. Otro factor es el propio desempeño del estudiante, en el cual 64.6% cataloga su trabajo como bueno y muy bueno influyendo en su satisfacción con esta modalidad.

CONCLUSIONES

Según lo evidenciado en la presente investigación y de acuerdo a la primera hipótesis específica, se concluye que existen factores externos sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad que afectan la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada, así como el ciclo de estudios de los estudiantes, su estado civil, número de hijos, horas de conexión frente al dispositivo digital y gastos de internet. Esto se evidencia con el análisis de frecuencia descrito en la primera parte de este estudio cuantitativo.

Asimismo, en este estudio también se concluye que los factores externos relacionados con la experiencia en educación virtual y las expectativas del estudiante con la educación virtual tienen un impacto en la poca o mucha satisfacción del estudiante con esta forma de educación, lo cual se evidencia en el análisis de diagramas de cajas.

Además, de acuerdo a la segunda hipótesis específica, se concluye que mientras mayor sea la expectativa en la educación virtual, mayor será el grado de satisfacción con la misma, que mientras más sea el gasto de internet, menor será la expectativa por la educación virtual y mientras más experiencia se tenga con la educación virtual, mayor será la satisfacción del estudiante, esto se evidencia con los resultados del análisis de correlaciones entre variables en la tercera parte de este estudio cuantitativo.

Finalmente, se cree conveniente que la universidad pueda considerar los resultados de este estudio en función a los factores que ocasionan la insatisfacción de los estudiantes en la educación virtual y así pueda tomar medidas de prevención pertinentes ante las necesidades de sus estudiantes generando oportunidades de mejora tanto para el estudiante como para la universidad, considerando hoy en día la educación híbrida como un método alternativo de educación. Asimismo, por el valioso aporte que brinda a los estudiantes de la escuela de educación primaria presentar gran satisfacción frente a la modalidad virtual, ya que fortalece su conocimiento en la competencia transversal relacionada a las TIC.

REFERENCIAS

- Aiken, R. (2002). *Psychological testing and assessment* (11th Ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Allen, M., Omori, K., Burrell, N., Mabry, E. & Timmerman, E., (2013). Satisfaction with distance education. In M. G. Moore, *Handbook of distance education*. (3.^a ed.), 143-154. Recuperado de <https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9780203803738/handbook-distance-education-michael-grahame-moore>
- Alward, E. & Phelps, Y. (2019). Impactful Leadership Traits of Virtual Leaders in Higher Education, 23(3), 72-93. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?q=+virtual+education+is+efficient&id=EJ1228828>
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE, Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26. Recuperado de <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>
- Alves, H. y Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad da Beira Interior, 1(1). Recuperado de <https://econwpa.ub.uni-muenchen.de/econ-wp/hew/papers/0511/0511004.pdf>
- Apaza, D. (2019). Educar ¿para qué? *Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia*. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/pdf/racc/n26/n26_a09.pdf
- Arevalo, J. (2018). Modelo didáctico para contribuir a la mejora de procesos de enseñanza – aprendizaje en entornos virtuales en la Universidad Señor de Sipán modalidad a Distancia en la Región Lambayeque-Perú (Tesis doctorado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30085/Arevalo_AJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, A. (2013). Calidad de los servicios y satisfacción del usuario, 1(1). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario
- Arteaga, R., Mero, R., Palacios, N y Cruz, R. (2021). La Virtualidad y su Impacto en Proceso Educativo ante El Covid-19 en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación*

- (POCAIP), 6(4). Recuperado de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/484>
- Blázquez, J., Resino, J., Cano, E. y Gutiérrez, S., (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484. Recuperado de <http://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:d052582e-d8ac-489d-843c-5f883f43af2d/re36217-pdf.pdf>
- Boullosa, C., Huaylinos, P. y Juzcamaita, H. (2017). Satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del instituto de educación superior tecnológico público del Ejército. Recuperado de <http://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/429>
- Carrillo, A. y Ramírez, J. (2011). *Expectativas académicas y laborales de estudiantes próximos a egresar de una licenciatura de Psicología Educativa* (Tesis de grado). Recuperado de <https://docplayer.es/13275119-Expectativas-academicas-y-laborales-de-estudiantes-proximos-a-egresar-de-una-licenciatura-en-psicologia-educativa.html>
- Castaño, J. (2011). *El uso de internet para la interacción en el aprendizaje: un análisis de la eficacia y la igualdad en el sistema universitario catalán* (Tesis doctoral). Recuperado de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/52561/Tesis_Jonatan_Casta%C3%B1o.pdf?sequence=1
- Castillón, A. C. y Cochachi, M. J. (2014). *La Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente de la Marisquería Punta Sal del Distrito El Tambo - Huancayo, Perido 2013* (Tesis de pregrado), Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ciencias de la Administración, Huancayo. Recuperado de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/3824>
- Ceballos, O., Mejía, L. y Botero, J. (2019). Importancia de la medición y evaluación de la usabilidad de un objeto virtual de aprendizaje. *Revista Panorama*, 13(25), 24-27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7151035>
- Chanto Espinoza, C. L. y Mora Peralta, M. (2021). De la presencialidad a la virtualidad ante la pandemia de la Covid-19: Impacto en docentes universitarios. *Revista digital de Investigación en docencia universitaria*, 15(2). e1342. <https://doi.org/10.19083/10.19083/ridu.2021.1342>

- Choi, H. J., & Kim, B. U. (2018). Factors Affecting Adult Student Dropout Rates in the Korean CyberUniversity Degree Programs. *The Journal of Continuing Higher Education*, 66(1), 1–12. <https://doi.org/10.1080/07377363.2017.1400357>
- Creswell, J. (2014). *Research Design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach* (4.^a ed.). Recuperado de https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45, 79-95. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048>
- Escalona, U. y Medina, A. (2013). El Efecto Rebote en la Formación y Desarrollo de la Expresión Oral en la Educación Preuniversitaria, 4(2). Recuperado de [http://www.ugr.es/~jett/pdf/vol04\(2\)_09_jett_escalona_medina_escalona.pdf](http://www.ugr.es/~jett/pdf/vol04(2)_09_jett_escalona_medina_escalona.pdf)
- Etikan, I., Musa, S., & Alkassim, R. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), Recuperado de <https://www.sciencepublishinggroup.com/journal/paperinfo?journalid=146&doi=10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Eyzaguirre, O. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015 (Tesis de Doctorado). Recuperado de <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/211/195>
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3.^a ed.). Lóndres: Sage Publications. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Abdelrahman_Zueter2/post/What_are_the_conditions_for_using_Ordinal_Logistic_regression_Can_anyone_share_the_various_regression_methods_and_their_application/attachment/59d637d8c49f478072ea5080/AS%3A273691429015552%401442264529487/download/DISCOVERING+STATISTICS.pdf
- Gento, S. (2012). Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas. *XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas*. Recuperado de <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>

- Gil, G. y Martínez, R., (2010). Metodología de encuestas en. J. Navas. *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*, 381-438.
- Gonzales, M., Pino, M., y Penado, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED, Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260. Recuperado de <https://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16377/14589>
- Helsel, D. (2011). *Statistics for censored environmental data using Minitab and R* (2th Ed.). Denver: Wiley.
- Hurtado, A., Merma, W., Ccorisapra F., Lazo, Y. y Boza, C. (2021). Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. *Comuni@cción*. 12(3), 217-228. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300217&script=sci_arttext
- International Business Machines Knowledge Center, 2017. *Ibm.com*. Recuperado de http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSLVMB_25.0.0/spss/product_1anding.dita
- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2(6), 46-56. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Lee, Y. y Kim, J. (2014). Effects of service-scape on perceived service quality, satisfaction and behavioral outcomes in public service facilities. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 13(1), 125–131. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3130/jaabe.13.125>
- León, A. (2007). Qué es la educación, 11(39), 595-604. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603903.pdf>
- Ley N° 28044. (2003) Ley general de educación. Perú. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Manrique K. y Sánchez, M (2019). Cuaderno de Pedagogía Universitaria. 16 (31), 17-30. Recuperado de <https://cuaderno.wh201.pucmm.edu.do/index.php/cuadernodepedagogia/article/view/321/292>

- Martínez, C. (2008). La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual, *17* (33). Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/15322>
- Mejías, A. & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en Educación Superior. *Revista Docencia Universitaria 10*(2). Recuperado de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- Mehmet, K., Fatih E., Mehmet K. & Kursat C. (2019). Challenges Faced by Adult Learners in Online Distance Education: A Literature Review, *11*(1), 5-22. Recuperado de <https://eric.ed.gov/?q=+the+external+factors+of+a+student+affects+his+distance+education&id=EJ1213733>
- Ministerio de Educación del Perú (2016). Programa curricular del nivel primaria. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/programa-nivel-primaria-ebr.pdf>
- Monzón, R. (2002). Factores internos y externos escolares que condicionan la calidad del proceso enseñanza – aprendizaje, en los institutos por cooperativa del ciclo básico del nivel medio, de la jornada vespertina, en el municipio de Totonicapán. (Tesis de grado). Recuperado de http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1632.pdf
- Oliver, R. (2010). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. *Routledge*. Recuperado de <https://www.taylorfrancis.com/books/9781315700892>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, *35*(1), 227-232. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Park, JH y Choi, HJ (2009). Factors Influencing Adult Learners Decision to Drop Out or Persist in Online Learning, *12*(4), 207–217. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/10.2307/jeductechsoci.12.4.207>
- Pérez, J. (2015). Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa marta. (Tesis de grado). Recuperado de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160840.pdf>
- Pérez, J. (2007). La evaluación como instrumento de mejora de la calidad del aprendizaje. propuesta de intervención psicopedagógica para el aprendizaje del idioma inglés.

- España, 2007 (Tesis doctoral). Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8004/tjipm.pdf>
- Portocarrero, A. (2016). La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII-Oficina principal Trujillo 2015. (Tesis de grado). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5289/portocarreronu%C3%BE1ez_ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Placencia, M., García, C., Mendoza, H., Tenorio, L., Silva, J. y Carreño, J. (2015). Nivel de satisfacción de estudiantes en el diseño e implementación del laboratorio de simulación virtual en la Sección de Farmacología de la Facultad de Medicina de la UNMSM. *Horizonte Médico (Lima)*, 15(3), 51-55. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2015000300009&lng=es&tlng=es
- Romo, J. & Tarango, J. (2015). Factores sociodemográficos, educativos y tecnológicos en estadios iniciales de cibercultura en comunidades universitarias. *Revista Apertura*, 7(2). Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v7n2/2007-1094-apertura-7-02-00101.pdf>
- Ruiz, A. (2016). *Factores Intrínsecos y Extrínsecos influyentes en el proceso de Evaluación de los estudiantes cursantes de quinto año de la asignatura inglés* (Tesis de grado). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5370/aruiz.pdf?sequence=1>.
- Sanabria, I. (2020). Educación virtual: oportunidad para “aprender a aprender”. Recuperado de <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/07/AC-42.-2020.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Editorial Bussines Suport.
- Sánchez, J. (2018) Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. Santa Marta; Bogotá; Colombia: Universidad Sergio Arboleda. Recuperado de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SATISFACCI%C3%93N%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Santomá, R. (2008). Aspectos de Gestión en la Calidad de Servicio. Una Aplicación del Concepto Mapping al Caso de las Cadenas Hoteleras. (Tesis doctoral). Recuperado de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/9316/tesis_santoma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [Sineace], (2021). Plan Anual de Supervisión 2021 del Sineace. <https://www.gob.pe/institucion/sineace/normas-legales/2155586-000084-2021-sineace-p>
- Song, L., Singleton, E. S., Hill, J. R., y Koh, M. H. (2004). Improving online learning: Student perceptions of useful and challenging characteristics. *The Internet and Higher Education*, 7(1), 59-70. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1096751603000885>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2020). Sunedu establece Condiciones Básicas de Calidad para la actualización de programas bajo las modalidades semipresencial y a distancia. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/sunedu-establece-condiciones-basicas-de-calidad-para-la-autorizacion-de-programas-bajo-las-modalidades-semipresencial-y-a-distancia/>
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. Recuperado de <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/7769/4721>
- Valdez, E. (2018). La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017 (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez_BE_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *RIED, Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 19(2), 217-235. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331445859012.pdf>

APÉNDICES

Apéndice A: MATRIZ OPERACIONAL DE VARIABLES

VARIABLES	TIPO DE VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
FACTORES EXTERNOS	Variable Independiente	Elemento del entorno que influye en algún aspecto de la vida de una persona.	Elemento del entorno que influye en algún aspecto de vida de la población de estudio y que puede ser medible como los factores sociodemográficos entre ellos los biológicos, económicos, sociales y culturales (edad, estado civil y laboral, ciclo de estudio) además de los Tecnológicos y relacionados con la conectividad a Internet : los cuales involucran herramientas, equipos además del acceso a internet y el dominio que el estudiante pueda tener en plataformas y herramientas virtuales.	SOCIODEMOGRÁFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Estado civil • Estado laboral • Ciclo de estudio 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta sociodemográfica y tecnológica • Escala de Satisfacción con la Educación Virtual
				TECNOLÓGICOS – CONECTIVIDAD A INTERNET	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Conectividad • Herramientas tecnológicas 	
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA EDUCACIÓN VIRTUAL	Variable dependiente	Gento (2012), menciona que la satisfacción estudiantil es la valoración que el estudiante da a todo aquello que percibe y considera importante en el servicio que proporciona la institución.	Gento (2012), menciona que la satisfacción estudiantil es la valoración que el estudiante da a todo aquello que percibe y considera importante en el servicio que proporciona la institución como la Calidad de la Institución que según Arias(2013), menciona que está enfocada de buena manera en la satisfacción del cliente , por tal motivos consideramos que para la educación virtual la calidad se debe presentar no solo en el tipo de enseñanza sino en los medios utilizados como las plataforma virtuales (infraestructura), la tecnología de la comunicación(maestros, compañeros, directivos) y servicios de apoyo al estudiante, considerando también las expectativa de los estudiante frente al servicio que van a recibir puesto que, estas formas de pensamiento pueden generar comportamientos que causan efectos en sus decisiones.	CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas virtuales • Tecnología de la comunicación con docentes y/o compañeros • Servicios de apoyo al estudiante 	
				EXPECTATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios educativos 	

Apéndice B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el impacto de los factores externos con la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima - Perú?	Determinar el impacto de los factores externos sobre la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima – Perú.	Existen pocos estudios acerca de la influencia que tienen los factores externos en la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual. Es necesario que haya más estudios para determinar el impacto que causa dichos factores en la satisfacción del alumno.	Existe influencia de los factores externos sobre la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima - Perú.	Factores externos	SOCIODEMOGRÁFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Edad • Estado civil • Número de hijos • Estado laboral • Ciclo de estudio • Lugar de residencia • Modalidad de trabajo • Gasto económico 	UNIVERSO La población de estudio son estudiantes de la carrera de Educación primaria e Interculturalidad MUESTRA La muestra estudiante de los ciclos de VI, VII, VIII, IX y X de la carrera de educación primaria e interculturalidad.
					TECNOLÓGICOS – CONECTIVIDAD A INTERNET	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Conectividad • Herramientas tecnológicas 	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo influyen los factores sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad en la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima - Perú?	Identificar los factores sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad que afectan en la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima – Perú.		Influye los factores sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad en la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima - Perú.	Satisfacción del estudiante en la educación virtual	CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas virtuales • Tecnología de la comunicación con docentes y/o compañeros • Servicios de apoyo al estudiante 	
¿Cuál es la relación entre los factores sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad y la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima - Perú?	Determinar la relación entre los factores externos y la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima – Perú.		Existe una relación significativa entre los factores sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad y la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima - Perú.		EXPECTATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Educativos 	

Apéndice C: MATRIZ DE INSTRUMENTO

Objetivo General	Objetivo Específico	Dimensiones	Pregunta/ítem	Alternativas
Determinar el impacto de los factores externos sobre la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima – Perú.	Identificar los factores sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad que afectan en la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima – Perú.	Sociodemográficos	1.Ciclo que cursa:	Pregunta abierta
			2. Lugar de residencia actual. En caso de estar viviendo en otro departamento seleccionar la opción «otros» y colocar cual.	
			3. Edad (en números)	Pregunta abierta
			4. ¿Estado civil?	Soltero (a) Casado(a) Divorciado(a) Viudo (a)
			5. ¿Tiene Ud. Hijos?	Sí () No ()
			6. Si su respuesta anterior fue «Sí», indicar ¿cuántos?	1 2 3 Más de 3
			7. Durante el periodo de clases virtuales con la universidad, Ud. considera que su gasto de internet han:	Aumentado Disminuido No se han afectado
			8. ¿Ud. actualmente se encuentra trabajando?	Sí No
			9. Si la respuesta anterior es afirmativa, indicar si es:	Presencial Virtual
		Tecnológicos y de conectividad	10. Si la respuesta anterior es VIRTUAL, indicar el rango de horas de conexión que utiliza para su trabajo	1 a 4 5 a 8 9 a más
			11. ¿Cuál es la modalidad de conexión a Internet, que Ud. utiliza?	Red wifi Datos Móviles Ambos
			12. Calificar de 1 a 5 la calidad de conectividad de la red WiFi o datos móviles que Ud. utiliza: Siendo 1: Muy mala y 5 Muy buena	1 2 3 4 5
			13. ¿Qué dispositivo tecnológico usa con mayor frecuencia para las clases virtuales?	PC Notebook o Netbook

Determinar la relación entre los factores sociodemográficos, tecnológicos y de conectividad con la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de la escuela profesional de educación primaria de una universidad privada de Lima – Perú.			Tablet Teléfono móvil
		14. ¿Cuál es el medio virtual que utiliza con mayor frecuencia para mantener la comunicación con los docentes?	Aula Virtual Zoom Correo electrónico Grupo de WhatsApp
	Calidad (Percepción)	15. De acuerdo a su experiencia, ¿qué es lo más beneficiosos que percibe de la educación virtual?	Ahorro de gastos Disponibilidad de tiempos/horarios Mayor comodidad Es más práctico Ninguno
		16. De acuerdo a su experiencia, ¿qué es lo más complicado que percibe de la educación virtual?	Comunicación con docentes Comunicación con compañeros Dificultad para concentrarse El acceso/calidad internet Falta de espacio cómodo Falta de motivación Ninguno
		17. Según su experiencia, marque ¿cuál es la mejora más representativa que se debería hacer en la educación virtual?	Las plataformas que se utilizan La modalidad de las clases Los contenidos audiovisuales El acceso/ calidad internet La disponibilidad de la información
		18. Según su experiencia, ¿qué le parece la educación virtual/a distancia proporcionada por su universidad?	Muy Buena Buena Regular Mala Muy mala
	Expectativas	19. En el contexto de la pandemia del COVID-19, ¿cree Ud. que la educación virtual recibida cubre las expectativas que tenía de ella?	En su totalidad Parcialmente Para nada

Apéndice D: ESCALA DE SATISFACCIÓN CON LA EDUCACIÓN VIRTUAL

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. En la mayoría de los aspectos, la educación virtual que recibo de la universidad es cercana a mi ideal de educación.					
2. Las condiciones de la educación virtual que me brinda la universidad son excelentes.					
3. Estoy satisfecho(a) con la educación virtual que recibo de la universidad.					
4. Hasta ahora con la educación virtual que me brinda la universidad he conseguido las cosas importantes que necesito como futuro docente.					
5. Si pudiera volver a realizar este tipo de educación virtual que la universidad me brinda no cambiaría casi nada.					