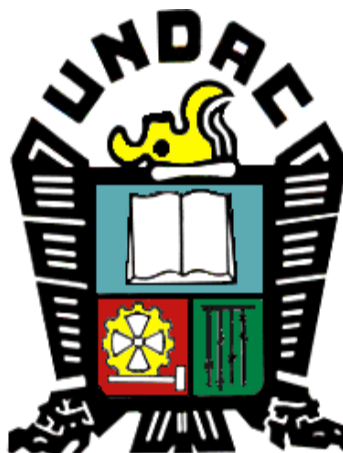


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**La educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela
Profesional de Administración de la UNDAE, Pasco 2021**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Diana Zulema CALZADO RIVAS

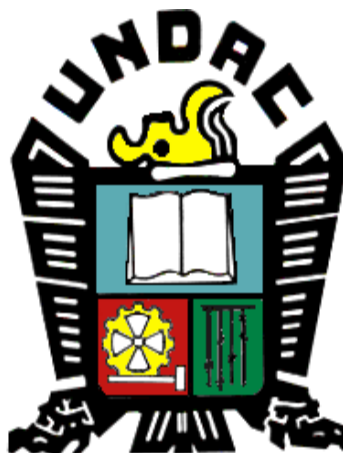
Bach. Sandy Fiorella PACHECO PADILLA

Asesor:

Mg. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO

Cerro de Pasco - Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**La educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela
Profesional de Administración de la UNDAC, Pasco 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 020-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Diana Zulema, CALZADO RIVAS - Sandy Fiorella, PACHECO PADILLA

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

La Educación Virtual y la Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela Profesional de Administración de la UNDAC, Pasco 2021

Asesor:

Mag. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO

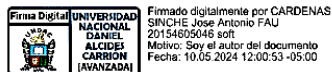
Índice de Similitud: **13%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 08 mayo de 2024



DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A quienes con su dedicación estuvieron a mi lado en las buenas y las malas, compartiendo mis proyectos como este que finalmente se pasma: mis padres, familiares, colegas, maestros de mi alma mater, especial dedicación a nuestro creador, por la vida, para poder servir a mis semejantes desde mi nueva óptica profesional y personal.

Diana Zulema

A mis padres por su paciencia en este mi caminar que culmina con uno de mis objetivos personales a mis familiares que, con sus consejos y su tolerancia e invaluable apoyo, ven lograr lo que tanto anhelé, y que como consecuencia me convierto en una profesional al servicio de los demás. Y por supuesto a Dios por ser mi guía, y luz de mi camino

Sandy Fiorella

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, especial reconocimiento, por habernos forjado dentro del claustro universitario a todos nuestros docentes, que con su conocimiento y experiencia profesional, nos fueron formando para enfrentar con capacidades y conocimiento la tarea de enfrentar diversos escenarios del mundo laboral competitivo, todo ello y mucho más fue posible enmarcarnos para la vida profesional en nuestra Facultad de Ciencias Empresariales, y a nuestra inolvidable por siempre Escuela Profesional de Administración, aquella que es conocedora de nuestra época de estudiantes, de innumerables espacios de trabajo en equipo, de investigación sobre diversos temas y con ello por supuesto forjadora permanente de exitosos profesionales, y que también contribuyó al desarrollo personal y profesional de tantos talentos, que luego nos queda el deseo e instinto de ser personas de bien y al servicio de la colectividad.

A nuestros docentes asesor y jurados quienes nos brindaron orientación y apoyo durante todo el proceso de elaboración y conclusión de este proyecto de investigación.

Y nuestra gratitud y el agradecimiento a los directivos, personal administrativo y colegas de la Escuela Profesional por su apoyo en el desarrollo de una serie de actividades propias de un proceso de investigación, las que nos permitieron en última instancia lograr nuestro propósito.

Sandy Fiorella -Diana Zulema

RESUMEN

La pandemia COVID - 19 fue un hecho sin precedentes en lo que va del desarrollo de la humanidad, puesto que el mundo entero sucumbió ante este fenómeno llamado virus. Sin embargo, los gobiernos de los países tomaron una serie de decisiones para tener continuidad tanto en los negocios como en las entidades estatales al servicio de la ciudadanía, es en este contexto que, las TIC's que antes de la pandemia habían avanzado significativamente, tuvo que acelerar su aplicación en diferentes contextos y en nuestro caso particular la educación virtual, que no se tenía planificado aun por la presencialidad de los servicios que se prestaba. Esto permite investigar en torno a la satisfacción de los estudiantes en este novedoso sistema de la era de la educación digital. En tal sentido este trabajo de investigación nos demuestra la relación significativa entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC y ello se sustenta en que el p valor es 0.02 es decir a una educación virtual corresponde la satisfacción de los estudiantes. De igual manera, está demostrado un nivel de significancia las TIC's y la satisfacción de los estudiantes, esta decisión nos sustenta que en el p valor que es 0.013 es decir un adecuado desarrollo de competencias de las TIC's le corresponde la satisfacción de estudiantes. Asimismo, existen suficientes evidencias significativas entre las competencias de las TIC's y la satisfacción de los estudiantes. También hay evidencias significativas entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción de los estudiantes, decisión se sustenta en el valor p valor que es 0.042 es decir a unas buenas herramientas le corresponde la satisfacción de los estudiantes. Finalmente hay evidencias significativas entre el diseño del aula virtual y la satisfacción de los estudiantes esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.007.

Palabras clave: Educación Virtual y Satisfacción de estudiantes.

ABSTRACT

The COVID - 19 pandemic was an unprecedented event so far in the development of humanity, since the entire world succumbed to this phenomenon called virus. However, the governments of the countries made a series of decisions to have continuity both in business and in state entities at the service of citizens. It is in this context that ICTs, which before the pandemic had advanced significantly, had We must accelerate its application in different contexts and in our particular case virtual education, which was not yet planned due to the presence of the services provided. This allows research into student satisfaction in this new system in the era of digital education. In this sense, this research work shows us the significant relationship between virtual education and the satisfaction of the students of the Professional School of Administration of the UNDAC and this is supported by the fact that the p value is 0.02, that is, virtual education corresponds to the student satisfaction. Likewise, a level of significance between ICT and student satisfaction has been demonstrated. This decision is based on the p value, which is 0.013, that is, the adequate development of ICT competencies corresponds to student satisfaction. students. Likewise, there is sufficient significant evidence between ICT competencies and student satisfaction. There is also significant evidence between technological tools and student satisfaction, the decision is based on the p value which is 0.042, that is, good tools correspond to student satisfaction. Finally, there is significant evidence between the design of the virtual classroom and student satisfaction. This decision is supported by the p value, which is 0.007.

Keywords: Virtual Education and Student Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Con singular aprecio y el debido respeto, en esta oportunidad ponemos a consideración este trabajo de investigación intitulado **“La educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Administración de la UNDAC, Pasco 2021”**, que a partir de ello y de nuestra investigación pretendemos explicar la relación que pudiese existir entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en este entorno digital, teniendo en consideración el avance de la tecnología y obviamente lo insipiente aún que significaba la propuesta del estado para dar continuidad al servicio educativo a nivel superior que es el tema que nos motivó investigar. Sin embargo, es bueno recalcar lo avanzado que se encontraba las TIC´s en este aspecto, pero también poco difundido y conocido en nuestra Institución Superior.

Antes de presentar los resultados obtenidos, resumimos la organización del trabajo realizado, el cual está compuesto por cuatro capítulos. A continuación, detallamos esta estructura:

En el primer capítulo, se identificó y analizó el problema, se establecieron las delimitaciones de la investigación, y se formularon tanto el problema general como los objetivos.

En el segundo capítulo, se investigaron los antecedentes relevantes del estudio, se expusieron las bases teóricas, se formularon las hipótesis, se identificaron las variables y se definió su operacionalización.

En el tercer capítulo, se detallan el tipo, el método y el diseño de investigación, además de las técnicas y los instrumentos utilizados para recopilar y procesar datos.

En el cuarto capítulo, se proporciona una descripción detallada del trabajo de campo, se lleva a cabo el análisis e interpretación de los resultados, se realiza la prueba de las hipótesis y se presentan las conclusiones y recomendaciones.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	3
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema general.....	3
1.3.2. Problemas Específicos:	4
1.4. Formulación de objetivos.....	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	4
1.5. Justificación de la investigación	5
1.6. Limitaciones de la investigación.....	5

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	7
2.2. Bases teóricas - científicas	13
2.2.1. Educación Virtual.....	13
2.2.2. Satisfacción de estudiantes.....	17

2.3.	Definición de términos básicos	19
2.4.	Formulación de hipótesis	22
2.4.1.	Hipótesis general	22
2.4.2.	Hipótesis específicas	22
2.5.	Identificación de variables	22
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	23

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de Investigación	24
3.2.	Nivel de Investigación	24
3.3.	Método de investigación	24
3.4.	Diseño de investigación	25
3.5.	Población y muestra	25
3.5.1.	Población	25
3.5.2.	Muestra	25
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6.1.	Instrumentos	26
3.6.2.	Técnicas de recolección de datos	26
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	26
3.8.	Técnica de procesamiento y análisis de datos	28
3.9.	Tratamiento estadístico	28
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	29

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	30
------	--	----

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	30
4.3. Prueba de Hipótesis.....	54
4.4. Discusión de Resultados	60

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: La calidad de tecnología	31
Cuadro 2: Los recursos de aprendizaje	32
Cuadro 3: El tiempo para las actividades.....	34
Cuadro 4: Mis consultas fueron contestadas.....	35
Cuadro 5: Existe una orientación apropiada	37
Cuadro 6: Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.....	38
Cuadro 7: El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos	40
Cuadro 8: La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.....	41
Cuadro 9: El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios	43
Cuadro 10: La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.....	44
Cuadro 11: Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.....	46
Cuadro 12: El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje.....	47
Cuadro 13: Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual.....	49
Cuadro 14: Los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida	50
Cuadro 15: Te sientes satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales.	52
Cuadro 16: Te sientes satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: La calidad de tecnología	32
Gráfico 2: Los recursos de aprendizaje	33
Gráfico 3: El tiempo para las actividades.....	35
Gráfico 4: Mis consultas fueron contestadas.....	36
Gráfico 5: Existe una orientación apropiada	38
Gráfico 6: Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.....	39
Gráfico 7: El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos	41
Gráfico 8: La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.....	42
Gráfico 9: El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios	44
Gráfico 10: La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.....	45
Gráfico 11: Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.....	47
Gráfico 12: La institución cumple con sus propósitos.	48
Gráfico 13: Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual.....	50
Gráfico 14: Los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida	51
Gráfico 15: Te sientes satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales	53
Gráfico 16: Te sientes satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales.....	54

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La pandemia COVID 19 un hecho mundial que no estaba en ninguna predicción formal ni mucho menos en ninguna previsión, modificó radicalmente los procedimientos para hacer negocios, transacciones de todo tipo, una de los principales procesos que tuvo que modificarse fue la educación en sus diferentes niveles, etc. En este escenario la gran mayoría de las organizaciones públicas y privadas en el mundo, no estaba preparada para asumir semejante cambio, pero que sin embargo la necesidad de dar continuidad a todo tipo de actividades, se tuvo que asumir retos no planificados, y que por la naturaleza de los hechos obligaron a tomar diversas decisiones.

A estas alturas se tiene un mayor conocimiento de la envergadura de esta pandemia y sobre todo de las consecuencias que aún vivimos producto de las secuelas que trajo en torno a la salud y la vida de la población, los efectos a nivel de las instituciones públicas y privadas, y a partir de ello los cambios forzados en

torno a las actividades que se ejecutaban cuando las actividades se realizaban de manera presencial.

Los procesos educativos a nivel mundial dieron un giro radical, de una modalidad presencial a otra totalmente virtual sin previa planificación ni procesos graduales de capacitación que eran y son necesarios, para otorgar servicios adecuados y que garanticen resultados óptimos, asumiendo desafíos tanto para los docentes como para los estudiantes en todos los niveles, tanto así que los estados y las instituciones educativas tuvieron que implementar en plena marcha tecnologías de informática y comunicación (TIC), para afrontar los procesos educativos que por ningún motivo dejó de funcionar, y enfrentar de alguna manera los embates de la pandemia, teniendo en cuenta la seguridad y preservación de la salud y la vida de todos los actores de las actividades educativas, de manera tal se evite los contactos directos para controlar el avance y contagio de casos e intentar mitigar esta pandemia.

Si bien es cierto que, en el marco de las políticas de modernización de la gestión pública al 2021 se establecieron cinco pilares centrales y tres ejes transversales, es necesario precisar uno de los ejes denominado Gobierno electrónico, y que estaba referida a la aplicación y uso de las tecnologías de Información y comunicación (TIC) en la administración pública para el logro de la mejora de la comunicación y los servicios que a través de ello ofrecía el estado a la ciudadanía , en la intención de generar valor público; también es cierto que dicho proceso planificado se frustró por la pandemia a inicios del 2020, echo que significó la aplicación de la tecnología por necesidad y urgencia que el caso ameritaba, sin tener en cuenta los procesos correspondientes, y sin tener en cuenta el diagnóstico real en cuanto a los recursos, las herramientas, la conectividad, etc

de los usuarios, pues se tuvo que implementar en cada hogar o lugar en el que nos encontrábamos los servidores públicos, en la intención de dar continuidad a los servicios que presta el estado. Es menester manifestar que toda la atención estaba centrada fundamentalmente en el tema de la salud de la ciudadanía.

Esta problemática no es ajena al sector Educación en general, y en particular a las instituciones educativas de nivel superior como la UNDAC, motivo por el cual abordamos el tema de investigación en esta oportunidad.

1.2. Delimitación de la investigación

a) Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco

b) Delimitación temporal

La investigación corresponde al año 2021.

c) Delimitación social

La investigación en cuestión contribuye a inducir las buenas prácticas de los actores en la educación virtual en la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC.

d) Delimitación conceptual

Variable independiente: Educación Virtual

Variable dependiente: Satisfacción de estudiantes

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021?

1.3.2. Problemas Específicos:

- a) ¿Cómo es que las competencias de las TIC de los docentes, inciden en la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021?
- b) ¿Cómo es que las herramientas tecnológicas utilizadas se relacionan con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021?
- c) ¿Cuál es la relación entre el diseño del aula virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021

1.4.2. Objetivos Específicos:

- a) Identificar la incidencia entre las competencias de las TIC de los docentes y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.
- b) Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas utilizadas y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021
- c) Determinar la relación que existe entre el diseño del aula virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021

1.5. Justificación de la investigación

La investigación tiene un propósito fundamental y es de mejorar los procesos y la calidad de una educación virtual, más aún en pleno siglo XXI en el que esta modalidad se viene implementando en el mundo, con la finalidad de romper barreras de espacio y tiempo, en beneficio de los usuarios que desean optar por desarrollarse técnica y profesionalmente, utilizando la tecnología, tiempos disponibles y costos más accesibles. Pero es bueno puntualizar que lo que se pretende es otorgar servicios de calidad haciendo uso de la tecnología.

1.6. Limitaciones de la investigación

El que hacer de los trabajos de investigación al nivel de obtención del título profesional como es nuestro caso, por lo general se enfrentan a una serie de limitantes que no dejarán de existir, y que señalamos algunos aspectos que se tuvo que afrontar y son los siguientes:

- ✓ La inversión principalmente tuvo que ser asumida por nosotros los autores, y dada la situación económica y la circunstancia de la pandemia mundial por la que atraviesa nuestro país y el mundo, se convierte en una limitante importante, por lo que se requiere un esfuerzo obligado y necesario, pues es impostergable la obtención de nuestro respectivo título profesional, para acceder a convocatorias laborales en las cuales hace énfasis la meritocracia, y ello implica la evaluación en primera instancia de nuestros correspondientes currículo vitae. Por tanto, para el logro de este objetivo tendiente a nuestro desarrollo profesional bien vale la pena cualquier esfuerzo.
- ✓ Otra de las limitaciones está referida al poco interés por parte de los estudiantes a colaborar en los procesos de recolección de información y el

desarrollo de las encuestas correspondientes, más aun teniendo en cuenta que aun la labor académica veníamos desarrollando en la modalidad virtual, y se convertía un tanto complicado, y que sin embargo se tuvo que aplicar una serie de estrategias para cumplir con el cometido.

- ✓ Otra limitante no menos importante es la obtención de información bibliográfica de manera presencial por temas de las restricciones para visitar las bibliotecas diversas, y a ello se suma la cuestión del cuidado personal de la salud que se convierte en un tema de decisión única y personalísima.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Asalde y Cárdenas (2020) en su trabajo de investigación: Satisfacción de los estudiantes en la educación virtual: una revisión sistemática. Refiere que el diseño utilizado fue descriptivo con una revisión sistemática y que las conclusiones al que arribó son las siguientes:

Significativos estudios aportan que en la satisfacción de los estudiantes el docente juega un papel muy importante, por ello se requiere pedagogos capacitados, conocedores de tecnología, hábiles, comunicadores, que manejen las distintas plataformas; que estén familiarizados con los sistemas brindados por las distintas entidades que ofrecen educación a distancia, ya que los estudiantes de educación virtual en su mayoría son estudiantes nativos informáticos, son competentes en la investigación por sí mismos, pero requieren de un guía y es allí donde el docente va a brindar el apoyo demandado por el estudiante. (p. 19)

Bajo la perspectiva del autor se puede colegir lo pertinente que resulta en la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual, la percepción del estudiante en relación a la destreza que debe tener el docente en la utilización de ambientes virtuales y el acompañamiento y retroalimentación que debe otorgar el docente en relación a sus usuarios y/o estudiantes de manera tal que se configure lineamientos como si se tratase de cuando fuera con la modalidad presencial, proponiendo una comunicación dinámica, todo ello contribuirá en factores de satisfacción de los alumnos y con ello los resultados favorables en su proceso de formación.

Utos y Palomino (2021) en su tesis para optar Título Profesional: Satisfacción de la educación virtual de estudiantes de la institución educativa San Antonio María Claret, Huancayo – 2020. Refiere que, el tipo de investigación es de carácter básico o también llamada pura o fundamental, el nivel de investigación señala como descriptivo, asimismo el método utilizado es descriptivo, su diseño es de corte no experimental de tipo transversal simple, la población estuvo conformada por 52 estudiantes pertenecientes al quinto grado de educación secundaria, y su muestra corresponde a 30 alumnos. Luego en sus conclusiones nos refiere lo siguiente:

Los estudiantes de quinto grado de secundaria de la institución educativa San Antonio María Claret, Huancayo – 2020; se sienten satisfechos con la educación virtual. Se sienten satisfechos con la dimensión actividades de aprendizaje. Se sienten satisfechos con la dimensión recursos de aprendizaje. Se sienten satisfechos con la dimensión acompañamiento virtual. Se sienten satisfechos con la dimensión aprendizaje colaborativo. (p. 52)

Como corolario es menester la recomendación a los directivos y demás actores de la educación virtual, a establecer y desarrollar diversas acciones y estrategias que fortalezcan la aplicación de las diferentes dimensiones especialmente el colaborativo, asimismo potenciar esta modalidad, para que después de que haya finalizado esta pandemia, se continúe aplicando y posteriormente se aplique la modalidad híbrida y así fortalecer más las competencias digitales tanto en el nivel docentes y el nivel estudiantes.

Castillo (2021) en su informe final de su trabajo de investigación: Educación virtual y la satisfacción de estudiantes de Tecnología Médica en el contexto COVID-19 en una universidad pública en 2021. Nos refiere que el tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, el diseño es de tipo no experimental y transversal, y su muestra estuvo conformada por 105 estudiantes. Luego presenta las siguientes conclusiones:

Los recursos del aprendizaje de los de los estudiantes de Tecnología Médica del Área de Radiología de una universidad pública en el contexto de la COVID-19 en el año 2021 tuvieron una satisfacción de nivel medio (61.9%). El acompañamiento virtual de los de los estudiantes tuvo una satisfacción de nivel medio (63.8%). El aprendizaje colaborativo de los tuvo una satisfacción de nivel medio (62.9%). Las competencias del estudiante de los de los estudiantes tuvieron una satisfacción de nivel medio (70.5%). Las competencias del docente de los de los estudiantes de Tecnología Médica del Área de Radiología de una universidad pública en el contexto de la COVID-19 en el año 2021 tuvieron una satisfacción de nivel media (63.8%). La calidad del curso virtual de los de los estudiantes tuvieron una satisfacción de media (56.2%). Las herramientas

tecnológicas de los de los estudiantes tuvieron una satisfacción de nivel media (50.5%). El diseño del aula virtual de los de los estudiantes tuvo una satisfacción de nivel media (53.3%). El Ambiente de desarrollo del curso virtual de los de los estudiantes tuvo una satisfacción de nivel media (65.7%). La educación virtual y la satisfacción estudiantil de los estudiantes es media. (p. 53)

En este contexto y para lograr un porcentaje mayor en la satisfacción de los estudiantes es necesario generar diversas estrategias a fin de fortalecer el apoyo y supervisión a los estudiantes por parte de los facilitadores, tales como capacitación en temas de uso de herramientas digitales a los docentes y fomentar el aspecto colaborativo en este tema con otras instituciones educativas u otras carreras profesionales.

Canaza (2021) en su tesis para optar grado académico: El aula virtual y la satisfacción de los estudiantes de enfermería técnica de un instituto de educación superior tecnológico público de Cusco, 2021. Nos refiere que su investigación es de tipo básica y el diseño es no experimental, y de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, con una población de 106 estudiantes y una muestra de 82 alumnos. Luego nos da a conocer sus conclusiones:

Se determinó que existe relación directa significativa entre el aula virtual y la satisfacción de los estudiantes de Enfermería Técnica de un Instituto de Educación Superior Tecnológico de Cusco, 2021; ($p=0.00$; $Rho=0.792$). Se infiere que a mayor aceptación del uso del aula virtual mayor será el nivel de satisfacción del estudiante. Se determinó que existe relación directa significativa entre la dimensión informativa y la satisfacción de los estudiantes de Enfermería Técnica de un Instituto de

Educación Superior Tecnológico de Cusco,2021; ($p=0.00$; $Rho=0.684$). se infiere que a mayor aceptación del uso del aula virtual con su dimensión informativa mayor será el nivel de satisfacción del estudiante. Se determinó que existe relación directa significativa entre la dimensión practica y la satisfacción de los estudiantes ($p=0.00$; $Rho=0.711$). se infiere que a mayor aceptación del uso del aula virtual con su dimensión practica mayor será el nivel de satisfacción del estudiante. Se determinó que existe relación directa significativa entre la dimensión comunicativa y la satisfacción de los estudiantes ($p=0.00$; $Rho=0.657$). se infiere que a mayor aceptación del uso del aula virtual con su dimensión comunicativa mayor será el nivel de satisfacción del estudiante. (p. 48)

Luego se hace necesario un sistema de monitoreo, capacitación en uso de herramientas digitales, fortalecimiento de manejo de aulas virtuales para docentes y alumnos, incentivar y motivar a los estudiantes para que investiguen en temas de recursos complementarios, que afiancen su proceso de formación, y luego implementar encuestas de satisfacción, para ir midiendo la progresión de estas metodologías digitales.

Arenas y Pisfil (2021) en su trabajo de investigación: 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. Refiere que, su trabajo tiene un enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental de corte transversal de igual forma es de tipo descriptivo con una muestra de 117 alumnos. Luego mostramos sus conclusiones siguientes:

La mayoría de los estudiantes de medicina de esta casa de estudios se sienten medianamente satisfechos e insatisfechos con este método de

enseñanza virtual. Tan solo poco menos de la tercera parte de este grupo sienten insatisfacción ante este método de educación. En relación al apoyo de profesorado, se pudo constatar que la mayoría de los estudiantes se sienten insatisfecho y medianamente satisfecho situación que refleja la falta de acompañamiento para el entendimiento, comprensión y motivación para el autoaprendizaje. Interacción y colaboración entre estudiantes en el proceso de la educación virtual; en este grupo de estudiantes hay insatisfacción y mediana satisfacción al sentir que no es buena la interacción autentica para resolver problemas de aprendizaje de una forma dinámica. En relación a la relevancia personal, se pudo constatar que la mayoría de los estudiantes de medicina se sienten medianamente satisfechos e insatisfechos; es decir no sienten que el ambiente los motive o estimule al cambio o su crecimiento personal. El aprendizaje real, como parte de la enseñanza virtual en este grupo de estudiantes ha generado que se sientan medianamente satisfechos y satisfechos; porque ha contribuido en organizar y a contrastar los conocimientos académicos con contenidos reales. La mayoría de estudiantes de medicina están insatisfechos con el aprendizaje activo toda vez que sienten que este tipo de educación no ha conseguido incrementar su competencia académica. Respecto a la autonomía, la mayoría de estudiantes se sienten medianamente satisfecho y satisfechos porque este tipo de enseñanza les ayuda a gestionar su propio aprendizaje; es decir puede controlar sus tiempos para generar sus propios conocimientos. La gran mayoría de los estudiantes presenta este pre disponibilidad para aprender ya que la metodología de enseñanza de las materias les resulta satisfactoria. (p. 30)

De las conclusiones que se vierten hay mucho por seguir investigando, toda vez que esta modalidad de educación impuesta por necesidad ante la situación de salud mundial por efectos del Covid-19 no ha tenido los resultados esperados, peor aún en una especialidad como la de Medicina en la que se requiere el desarrollo de asignaturas y prácticas correspondientes de una manera presencial. Esta situación requiere que los alumnos que pasaron por la modalidad virtual, adopten diversas estrategias para compensar los momentos que se tuvo que pasar en aulas virtuales durante el desarrollo de las diversas asignaturas.

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Educación Virtual

La educación virtual se puede definir como aquella actividad en la que docentes y estudiantes participan dinámicamente, interactúan y aprenden en diferentes entornos digitales. ¿Cómo logran esto? A través de los diferentes recursos tecnológicos que provee internet junto con los elementos digitales como los celulares, los computadores, tablets, entre otros múltiples elementos que permiten la interacción de los participantes de manera virtual. Esta educación también es conocida como enseñanza en línea, y está compaginada con la educación a distancia, ya que ambas nacen de la necesidad de brindar una educación de calidad a las personas que, por diferentes motivos, sea de distancia, tiempo o dinero no pueden desplazarse a los centros de educación físicos. La virtualidad es considerada un complemento para la educación, ya que ofrece una mejora a las diferentes dinámicas de formación de los estudiantes y ofrece un gran apoyo a los docentes en sus metodologías de trabajo.

a) ¿Cómo se aborda?

Se apoya en las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación), ya que hace uso de las herramientas que ofrece internet y nuevas tecnologías para proporcionar ambientes educativos adecuados y de alta calidad. Es importante tener en cuenta que la educación virtual se relaciona con la educación a distancia, la cual nació a raíz de la necesidad de cobertura de calidad educativa a personas que, por distancia y tiempo, no pueden desplazarse hacia un centro de formación físico. La educación virtual complementa a este tipo de modalidad académica, ya que mejora las dinámicas de formación de los estudiantes y les ofrece mayor apoyo a los docentes para el desarrollo y seguimiento académico de los alumnos a cargo.

b) Importancia de la Educación Virtual

Las clases virtuales están enfocadas en crear un ambiente muy similar a las clases presenciales, y en parte lo logran, pues en la virtualidad el alumno puede acceder, desarrollar, implementar, gestionar y crear diferentes acciones que son propias de la presencialidad, generando un proceso de enseñanza y aprendizaje que esté acorde a los principios y objetivos del individuo. Además de esto, la educación virtual estimula el desarrollo de las habilidades intelectuales de los estudiantes, tales como la resolución de problemas, el manejo de herramientas tecnológicas, la creatividad y la autonomía. Uno de los objetivos de esta metodología de estudio es afianzar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), motivar a las personas a que establezcan nuevos modelos de gestión educativa, fomentar el estudio independiente y el estudio virtual. En un escenario y ambiente de los diferentes investigadores y desde tiempo atrás se puede

visualizar que existen posiciones diversas en relación a la ética como concepto, describiéndola en forma genérica como un estudio importante en la que se dedican a formular juicios de valor y que caen en subjetividades y preferencias más que personales, por lo mismo que el conocimiento de esta temática no logra la unanimidad.

c) Ventajas y desventajas de la Educación Virtual

A continuación de daremos a conocer cuáles son las ventajas y las desventajas de esta metodología de educación.

Ventajas:

- Mayor comodidad
- Menos gastos
- Tienes más tiempo de calidad con las personas de tu entorno
- Aumenta tu sentido de la responsabilidad
- Podrás ver las clases en cualquier parte y en cualquier momento
- Tendrás la libertad de repasar las clases cada que quieras
- Obtendrás una buena retroalimentación por parte de los docentes
- Tendrás más habilidades digitales.

Desventajas:

- Tendrás diferentes factores externos que te distraerán
- Podrás tener problemas técnicos, sean de internet o de las herramientas digitales
- No socializarás tanto como en las clases presenciales
- Necesitarás de una mayor constancia y disciplina

d) Para qué sirve la Educación Virtual

La educación en virtual apareció como una alternativa que responde principalmente a dos necesidades.

- ✓ Las barreras geográficas: una de las principales necesidades que suple esta modalidad es la de suprimir la presencialidad, y se presenta como una alternativa para aquellas personas que deseaban estudiar un programa que no estaba en su país, o para los que se les complicaba movilizarse hacia la institución.
- ✓ La dificultad de tiempo: otra de las necesidades a la que esta modalidad de educación respondió fue a la de la flexibilidad horaria, para muchas personas los horarios significaban un limitante y a la hora de decidir estudiar no podían ceñirse a un horario, esta modalidad permite estudiar en el momento en que cada persona pueda hacerlo.

Principalmente, la educación virtual sirve para democratizar la educación. Ahora, personas con limitantes como el tiempo o la distancia pueden acceder a programas virtuales con los mismos estándares de calidad que la educación presencial. Anteriormente, una persona que tenía una familia debía dejar de estudiar porque mezclar esta responsabilidad con las obligaciones familiares era impensable, actualmente esta modalidad sirve especialmente para brindar oportunidades a la medida de cada necesidad.

e) Desafíos de la Educación Virtual

Si bien el camino de la educación virtual se ha ido construyendo hace poco, esta modalidad también enfrenta grandes retos con el fin de ser sostenible a lo largo del tiempo, a continuación, presentamos algunos:

- Inversión en tecnología

- Capacitación a los docentes
- Acceso a internet
- Estigmatización
- Deserción.

2.2.2. Satisfacción de estudiantes

Garbanzo (2006) Es el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. Los estudios sobre satisfacción estudiantil en las universidades como indicadores para evaluar la calidad educativa son particularmente importantes, porque la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico.

Los principales componentes de la satisfacción del estudiante son:

- ✓ Los estudiantes deben tener la oportunidad de expresar sus necesidades, deseos y satisfacción con su ambiente de aprendizaje y sus voces deben ser escuchadas.
- ✓ Los estudiantes merecen procedimientos de registro eficientes, buena comida, condiciones de vida seguras, comunicación abierta y canales de retroalimentación, profesores calificados, laboratorios de computación accesibles, instalaciones recreativas satisfactorias, programas de estudio claro, y exámenes y sistemas de clasificación fiable.
- ✓ Las universidades deben hacer todos los esfuerzos razonables para satisfacer a los estudiantes en tales áreas y para tratar de recopilar sus opiniones en la evaluación de qué tan bien se cumplen estas necesidades

La satisfacción con instalaciones y recursos:

- ✓ Recursos de ocio son recreativos, recursos para el ocio en general, personal y disponibilidad horaria.
- ✓ El transporte y aparcamiento.
- ✓ Los servicios de biblioteca donde se utilizará los servicios generales, servicios de reservas, sección de consulta y la disponibilidad material.

a) Rendimiento Académico

Gardey (2008) Es una medida de las capacidades del alumno, que expresa lo que éste ha aprendido a lo largo del proceso formativo. También supone la capacidad del estudiante para responder a los estímulos educativos. En este sentido, el rendimiento académico está vinculado a la aptitud.

Las características en general del rendimiento académico son del siguiente modo:

- El rendimiento en su aspecto dinámico responde al proceso de aprendizaje, como tal está ligado a la capacidad y esfuerzo del estudiante.
- En su aspecto estático comprende al producto del aprendizaje generado por el estudiante y expresa una conducta de aprovechamiento.
- El rendimiento está ligado a medidas de calidad y a juicios de valoración.
- El rendimiento es un medio y no un fin en sí mismo.
- El rendimiento está relacionado a propósitos de carácter ético que incluye expectativas económicas, lo cual hace necesario un tipo de rendimiento en función al modelo social vigente.

Los tipos de rendimiento académico son:

- El rendimiento suficiente es cuando el alumno logra aquellos objetivos que se plantean y ya están establecidos en lo que es los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- El rendimiento insuficiente se da cuando el alumno no logra o alcanza a cumplir con los contenidos establecidos que se pretende que cumplan.
- El rendimiento satisfactorio es cuando el alumno tiene las capacidades acordes al nivel que se desea y está dentro de sus alcances.
- El rendimiento insatisfactorio, este es cuando el alumno no alcanza el nivel esperado o mínimo en cuando a su desarrollo de capacidades con las que debe contar.
- El rendimiento objetivo se utiliza un instrumento de evaluación para medir aquella capacidad con la que cuenta el alumno para manejar un tema en especial.
- El rendimiento subjetivo, se toma en cuenta por la opinión que tenga el maestro acerca del alumno en cuanto a su desempeño.

2.3. Definición de términos básicos

- ❖ Aprendizaje. - Proceso a través del cual se modifican y adquieren habilidades, destrezas, conocimientos, conductas y valores.
- ❖ Bienestar.- Estado de satisfacción personal, de comodidad y de confort que considera como positivos y/o adecuados aspectos como la salud o bienestar psico-biológico, el éxito social y económico, el éxito profesional, el placer personal, la alegría de vivir, la armonía consigo mismo y con el entorno.
- ❖ Calidad.- Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas o implícitas.

- ❖ Comodidad.- Bienestar físico o material que proporcionan determinadas condiciones, circunstancias u objetos.
- ❖ Comprensión.- Es la facultad de la inteligencia por medio de la cual logramos entender o penetrar en las cosas para entender sus razones o para hacernos una idea clara de estas.
- ❖ Desarrollo virtual.- Es una característica de estudios en el desarrollo autónomo de un individuo ya sea joven o adulto, mediante la actividad tecnológica.
- ❖ Desempeño.- Es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.
- ❖ Enseñanza virtual. - La enseñanza virtual o escuela virtual es aquella donde el alumno aprende principalmente en línea o a través de internet. Una escuela en línea puede aglutinar muchos de los beneficios proporcionados por una escuela física, pero todo realizado a través de internet.
- ❖ Estudiantes. - Se dedican a la aprehensión, puesta en práctica y lectura de conocimientos sobre alguna ciencia, disciplina o arte.
- ❖ Formación académica.- Conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que te ayudarán a consolidar las competencias que posees. “Los profesionales deben saber que hoy en día tienen que diversificarse y hacer que su capital humano sea flexible.
- ❖ Formación virtual.- Es la posibilidad de aprender a un ritmo propio y en un horario conveniente y flexible para cada quien, la interactividad, el estar basado en el aprendizaje colaborativo y en un concepto de formación al momento de necesitarla, el estar apoyado en tutorías y mediado por un computador.

- ❖ Herramientas tecnológicas. - Son programas y aplicaciones que pueden ser utilizadas por muchas personas, fácil de utilizar y sin la necesidad de tener que pagar por ello. Estas herramientas están a disposición de todas las personas y nos ofrece intercambiar información y conocimiento.
- ❖ Influencia. - Cualidad que otorga capacidad para ejercer un determinado control sobre el poder por alguien o algo.
- ❖ Interactuar. - Ejercer una acción o relación recíproca dos o más personas o cosas.
- ❖ Metodología.- Etapas específicas de un trabajo o proyecto que parte de una posición teórica y conduce una selección de técnicas concretas (o métodos) acerca del procedimiento destinado a la realización de tareas vinculadas a la investigación, el trabajo o el proyecto.
- ❖ Pandemia. - Es una epidemia de una enfermedad infecciosa que se ha propagado en un área geográficamente extensa, afectando a un número considerable de personas.
- ❖ Plataforma virtual. - Son espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades.
- ❖ Relación. - Conexión o vínculo establecido entre dos entes, lográndose así una interacción entre los mismos, esta terminología debido a su amplio concepto puede ser aplicado en distintas áreas y su concepto se modificará un poco según el ámbito que se describa.
- ❖ Satisfacción del estudiante. - Bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas.

- ❖ Tecnología. - Conjunto de conocimientos de base científica que permite describir, explicar, diseñar y aplicar soluciones técnicas a problemas prácticos de forma sistemática y racional.
- ❖ Virtualidad. - Es una apariencia de la realidad y está definida como un proceso imaginario; por ello lo que aprendemos de un sistema de cómputo aparenta ser real porque se estudia de la realidad, pero no es real debido que no estamos en tiempo real; esto es lo que llamamos realidad virtual.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La educación virtual tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Las competencias de las TIC's inciden significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.
- b) Las herramientas tecnológicas utilizadas tienen una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.
- c) El diseño del aula virtual tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021

2.5. Identificación de variables

Variable Independiente

Educación Virtual

Variable Dependiente

Satisfacción de los estudiantes

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Concepto	Indicadores
Educación virtual	Entendida como instrumentos normativos que ayudaran a mejorar la gestión y las organizaciones tengan éxito. Estos documentos traducen la forma organizativa de la entidad, sus funciones y responsabilidades por órganos y por cargos, perfiles para cada cargo, procedimientos simplificados, etc.	Formulación Resultados Impacto
Satisfacción de los estudiantes	Acción para traducir en resultados positivos y que se entregue a los usuarios valor público a través de cada uno de los servicios que se ofrece en cada entidad pública.	Liderazgo Eficiencia Eficacia

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

En relación a la presente investigación, la problemática establecida y objetivos propuestos, ésta se considera de carácter básica, por cuanto se pretende incrementar cierto conocimiento en la solución de problemas suscitados y no tener una utilidad práctica a corto plazo.

3.2. Nivel de Investigación

Es de carácter descriptivo – correlacional, con la intención y el interés de estudiar, analizar y conocer la relación entre las variables.

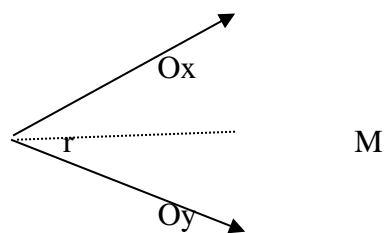
3.3. Método de investigación

El método empleado es cuantitativo o método tradicional por lo que se busca medir las peculiaridades de los fenómenos sociales, que deviene de un marco conceptual adecuada a la problemática estudiada, una serie de premisas que propongan acciones de relación entre las variables estudiadas de forma deductiva. (Bernal, 2010).

Aplica también el método es deductivo pues se emplea una estrategia de razonamiento para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios.

3.4. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, por lo que no se ha manipulado las variables, teniendo como objetivo describir la relación de las variables en un momento determinado



Donde:

M = Muestra de la investigación

Ox= Variable: educación virtual

Oy= Variable: satisfacción del estudiante

r = Posible relación entre las variables estudiadas

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población está constituida por el total de usuarios o estudiantes matriculados al 2021 en la Escuela de Administración UNDAC

3.5.2. Muestra

El cálculo de la muestra se establece a partir de los resultados de la siguiente fórmula:

$$n_o = \frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2}$$

n =? (Tamaño de la muestra)

N = 350 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

P = 0.5 (Variabilidad positiva)

Q = 0.5 (Variabilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

$$n_o = \frac{350(1.96)^2 0.5 0.5}{(350-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = \frac{166.1492}{1.3904} =$$

Entonces $n_o =$ La muestra es 184 estudiantes.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Instrumentos

Las principales técnicas utilizadas fueron:

- Cuestionarios
- Guía de análisis documental

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Encuestas
- Análisis documental

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Validez:

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables

correspondientes. Se estima la validez como un hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir. Mendoza, Morales (2013).

Frente a lo anterior se realizó un juicio de expertos, los mismos que tuvieron la oportunidad de hacer las debidas correcciones “en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesarios realizar mejoras. Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitieron el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad”.

Confiabilidad del Instrumento:

La confiabilidad del instrumento se refiere a la consistencia y estabilidad de los resultados que se obtienen al usar una herramienta de medición, como un cuestionario, una escala o una prueba, en diferentes momentos o en diferentes situaciones similares. En otras palabras, la confiabilidad se relaciona con la capacidad del instrumento para producir resultados consistentes y reproducibles cada vez que se aplica a la misma población o muestra.

En la investigación se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan: Que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición

La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación:

- De 0,00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil;
- de 0,20 a 0,39 débil;
- de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado;

- de 0,60 a 0,79 es fuerte;
- y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

Para hallar la confiabilidad de datos utilizados del presente estudio de investigación, realizado en el objeto de estudio, se obtuvo luego de aplicar el cuestionario, procesados como prueba piloto de lo que se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,952 resultado de confiabilidad que indica que es adecuado y favorable para aplicar el instrumento de investigación.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	16	100,0
Excluido ^a	0,0	
Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,952	16

Fuente: resultados de la investigación

3.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica y procesamiento de datos es resultado de la utilización del programa SPSS 25, y se representan a través de resultados, tablas y gráficos, para luego se interpretaron en relación al problema de investigación.

3.9. Tratamiento estadístico

Luego de haber aplicado el cuestionario, recolección de datos y el procesamiento correspondiente, se trabajó mediante la estadística y probabilística.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El trabajo desarrollado es de carácter inédito y que corresponde a la autoría de las que la suscribimos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo fue realizado, encuestando de manera directa a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales programa de estudios de Administración.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 25, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada una de las preguntas, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el chi cuadrado.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

A. Variable Educación Virtual

4.2.1. ¿La calidad de tecnología empleada en la facultad es el más adecuado para su enseñanza?

Cuadro 1:
La calidad de tecnología

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	21	11.4
	De acuerdo	30	16.3
	Indiferente	22	12.0
	En desacuerdo	50	27.2
	Totalmente en desacuerdo	61	33.2
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la calidad de tecnología empleada en la facultad es el más adecuado para su enseñanza; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11,4% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que la calidad de tecnología empleada en la facultad es el más adecuado para su enseñanza
2. Un 16,3% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que la calidad de tecnología empleada en la facultad es el más adecuado para su enseñanza
3. Un 12,0% de la muestra encuestada opinan ser **indiferente** que la calidad de tecnología empleada en la facultad es el más adecuado para su enseñanza
4. Un 27,2% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que la calidad de tecnología empleada en la facultad es el más adecuado para su enseñanza
5. Un 33,2% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que la calidad de tecnología empleada en la facultad es el más adecuado para su enseñanza.

Gráfico 1:

La calidad de tecnología

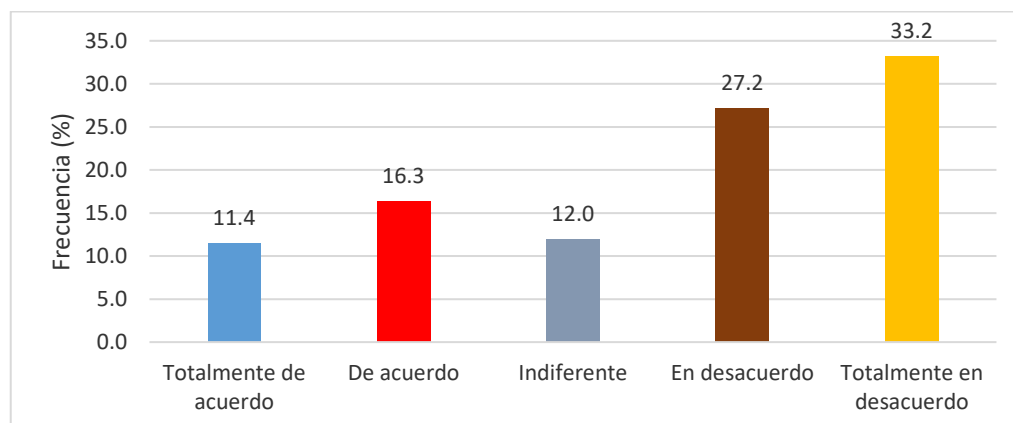


Gráfico del cuadro N° 1

4.2.2. ¿Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas)

publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles?

Cuadro 2:

Los recursos de aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	55	29.9
	De acuerdo	49	26.6
	Indiferente	20	10.9
	En desacuerdo	27	14.7
	Totalmente en desacuerdo	33	17.9
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 29,9% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.
2. Un 26,6% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.
3. Un 10,9% de la muestra encuestada opinan ser **indiferente** que los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.
4. Un 14,7% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.
5. Un 17,9% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.

Gráfico 2:

Los recursos de aprendizaje

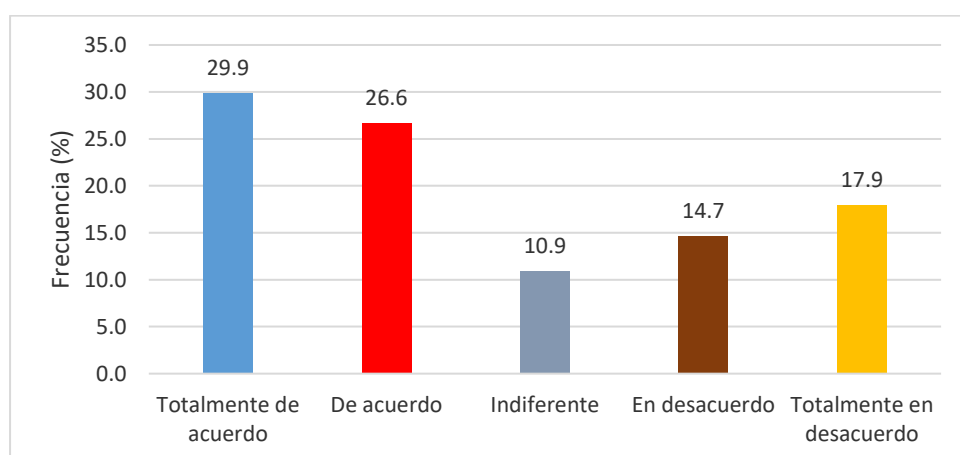


Grafico del cuadro N° 2

4.2.3. ¿El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad?

Cuadro 3:

El tiempo para las actividades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	69	37.5
	De acuerdo	53	28.8
	Indiferente	8	4.3
	En desacuerdo	23	12.5
	Totalmente en desacuerdo	31	16.8
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si el tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 37,5% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que el tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.
2. Un 28,8% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que el tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad
3. Un 4,3% de la muestra encuestada opinan ser **indiferente** que el tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad
4. Un 12,5% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que el tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad

5. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que el tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.

Gráfico 3:

El tiempo para las actividades

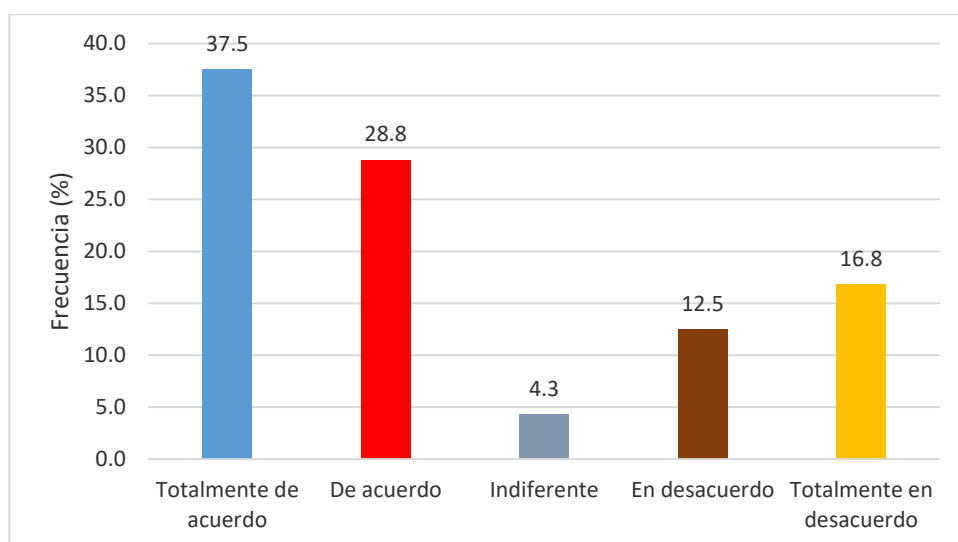


Gráfico del cuadro N° 3

4.2.4. ¿Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el docente del curso?

Cuadro 4:

Mis consultas fueron contestadas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	46	25.0
	De acuerdo	56	30.4
	Indiferente	12	6.5
	En desacuerdo	29	15.8
	Totalmente en desacuerdo	41	22.3
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si mis consultas fueron contestadas oportunamente por el docente del curso; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 25% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que mis consultas fueron contestadas oportunamente por el docente del curso.
2. Un 30,4% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que mis consultas fueron contestadas oportunamente por el docente del curso.
3. Un 6,5% de la muestra encuestada opinan ser **indiferente** que mis consultas fueron contestadas oportunamente por el docente del curso
4. Un 15,8% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que mis consultas fueron contestadas oportunamente por el docente del curso
5. Un 22,3% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que mis consultas fueron contestadas oportunamente por el docente del curso.

Gráfico 4:

Mis consultas fueron contestadas

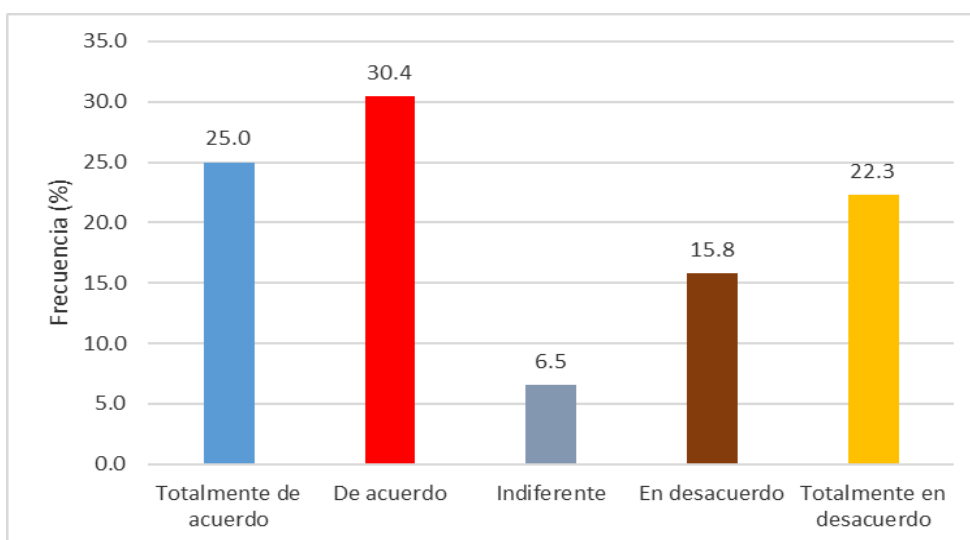


Gráfico del cuadro N° 4

4.2.5. ¿Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales?

Cuadro 5:

Existe una orientación apropiada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	32	17.4
	De acuerdo	30	16.3
	Indiferente	23	12.5
	En desacuerdo	56	30.4
	Totalmente en desacuerdo	43	23.4
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 17,4% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.
2. Un 16,3% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.
3. Un 12,5% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** que existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales
4. Un 30,4% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.

5. Un 23,4% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.

Gráfico 5:

Existe una orientación apropiada

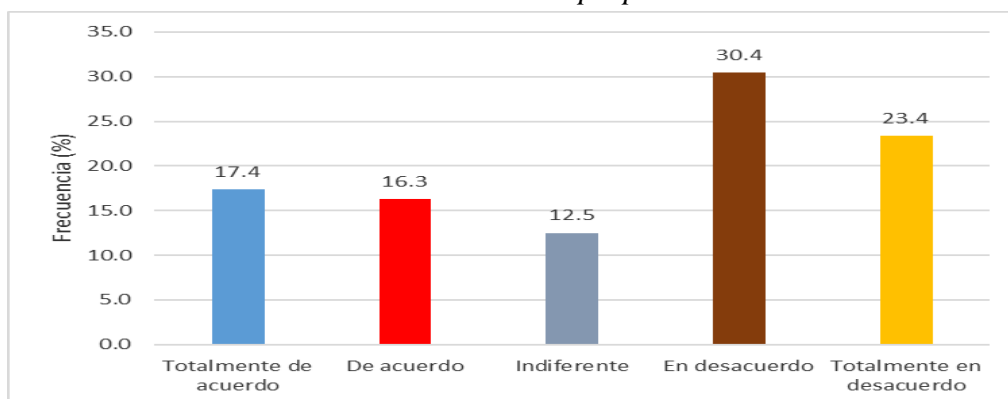


Gráfico del cuadro N° 5

4.2.6. ¿Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna?

Cuadro 6:

Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	29	15.8
	De acuerdo	25	13.6
	Indiferente	21	11.4
	En desacuerdo	65	35.3
	Totalmente en desacuerdo	44	23.9
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 15,8% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** si ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.
2. Un 13,6% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** si ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.
3. Un 11,4% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** si ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.
4. Un 35,3% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** si ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.
5. Un 23,9% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** si ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.

Gráfico 6:

Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna

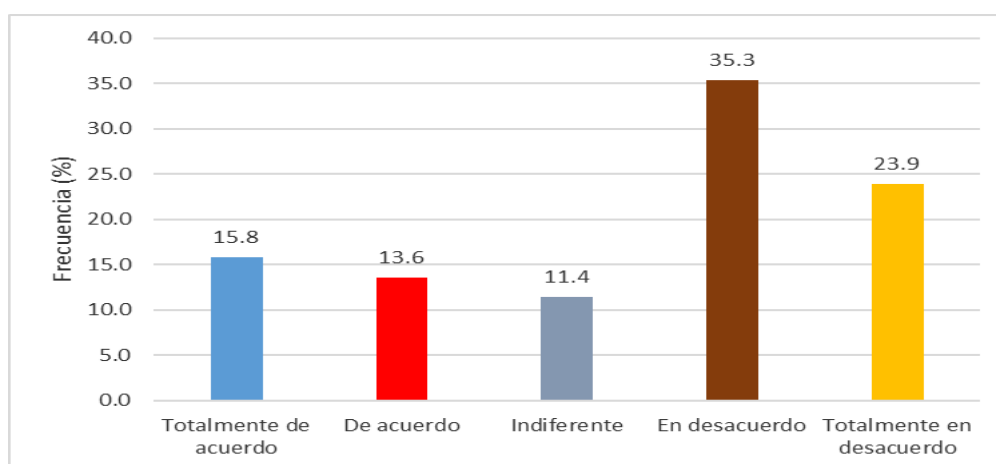


Gráfico del cuadro N° 6

4.2.7. ¿El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos?

Cuadro 7:

El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	27	14.7
	De acuerdo	25	13.6
	Indiferente	17	9.2
	En desacuerdo	64	34.8
	Totalmente en desacuerdo	51	27.7
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si el curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,7% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que el curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.
2. Un 13,6% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que el curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.
3. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** que el curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.
4. Un 34,8% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que el curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.
5. Un 27,7% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que el curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.

Gráfico 7:

El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos

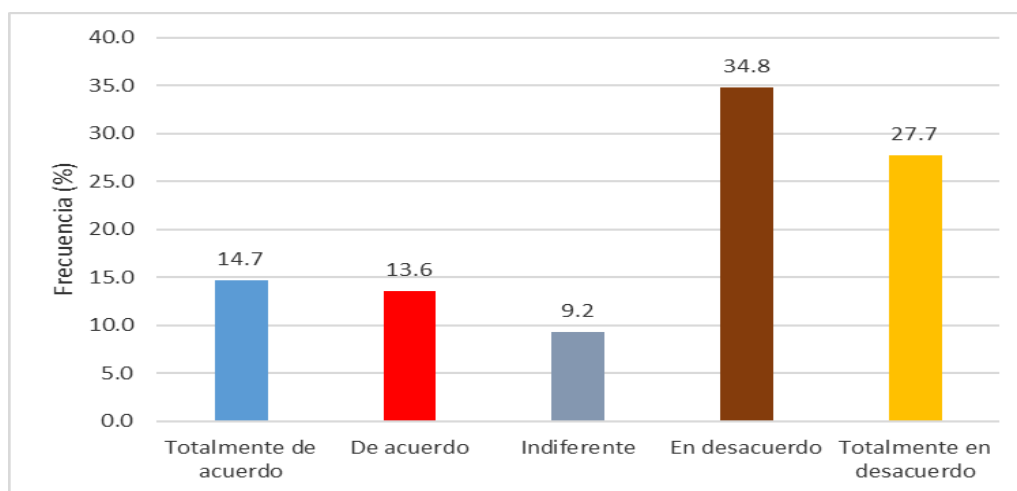


Grafico del cuadro N° 7

4.2.8. ¿La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso?

Cuadro 8:

La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	60	32.6
	De acuerdo	56	30.4
	Indiferente	15	8.2
	En desacuerdo	29	15.8
	Totalmente en desacuerdo	24	13.0
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 32,6% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que la educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.
2. Un 30,4% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que la educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.
3. Un 8,2% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** que la educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso
4. Un 15,8% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que la educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.
5. Un 13,0% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que la educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.

Gráfico 8:

La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.

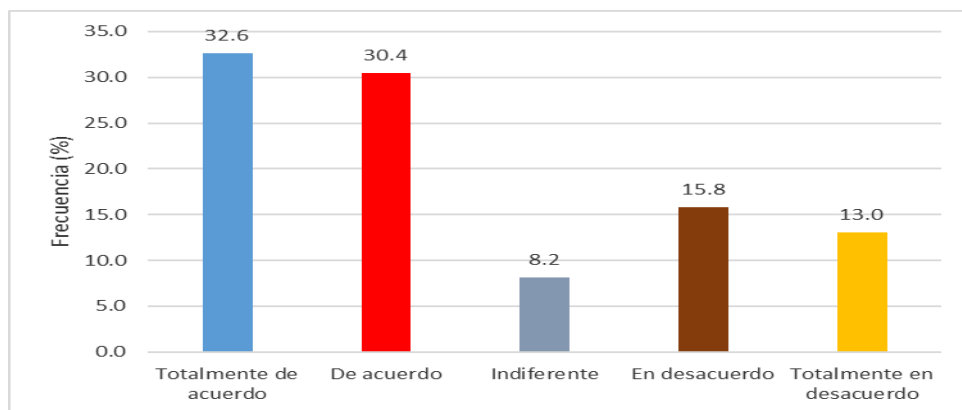


Grafico del cuadro N° 8

B. Variable Satisfacción del Estudiante

4.2.9. ¿El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios?

Cuadro 9:

El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	30	16.3
	De acuerdo	31	16.8
	Indiferente	19	10.3
	En desacuerdo	55	29.9
	Totalmente en desacuerdo	49	26.6
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si el aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 16,3% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que el aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.
2. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que el aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios
3. Un 10,3% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** que el aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios
4. Un 29,9% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que el aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.
5. Un 26,6% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que el aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios

Gráfico 9:

El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios

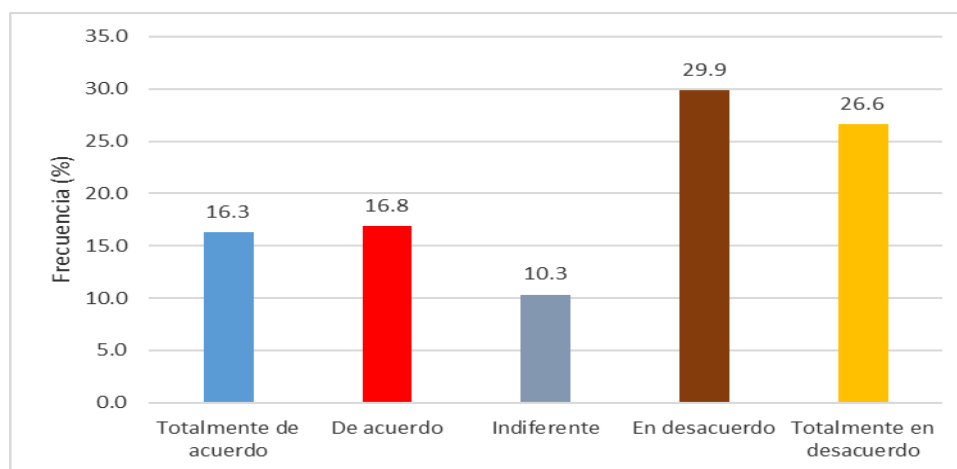


Gráfico del cuadro N° 9

4.2.10. ¿La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante?

Cuadro 10:

La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	24	13.0
	De acuerdo	27	14.7
	Indiferente	14	7.6
	En desacuerdo	65	35.3
	Totalmente en desacuerdo	54	29.3
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 13% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que la institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante
2. Un 14,7% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que la institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante
3. Un 7,6% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** que la institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante
4. Un 35,3% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que la institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.
5. Un 29,3% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que la institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.

Gráfico 10:

La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante

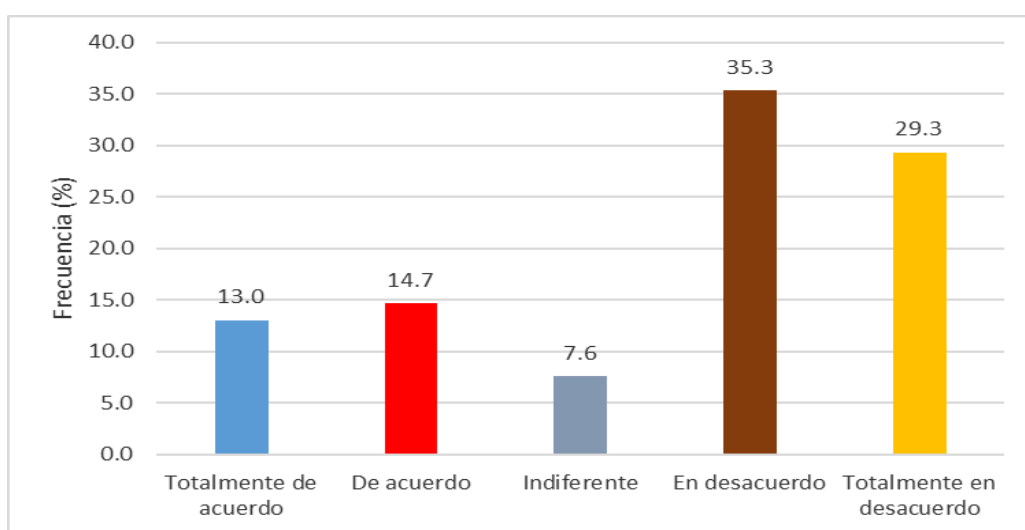


Gráfico del cuadro N° 10

4.2.11. ¿Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje?

Cuadro 11:

Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	28	15.2
	De acuerdo	31	16.8
	Indiferente	19	10.3
	En desacuerdo	54	29.3
	Totalmente en desacuerdo	52	28.3
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 15,2% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje
2. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje
3. Un 10,3% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** que los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje
4. Un 29,3% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje
5. Un 28,3% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje

Gráfico 11:

Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje

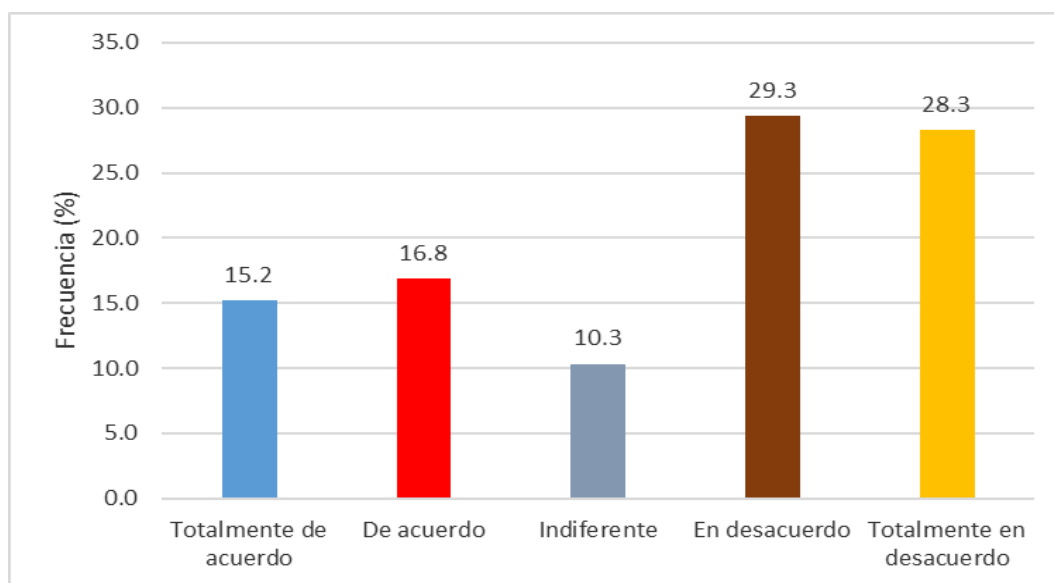


Gráfico del cuadro N° 11

4.2.12. ¿El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje?

Cuadro 12:

El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	40	21.7
	De acuerdo	31	16.8
	Indiferente	14	7.6
	En desacuerdo	51	27.7
	Totalmente en desacuerdo	48	26.1
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si el Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 21,7% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que el Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje

2. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que el Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje
3. Un 7,6% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** que el Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje
4. Un 27,7% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que el Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje.
5. Un 26,1% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que el Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje.

Gráfico 12:

La institución cumple con sus propósitos.

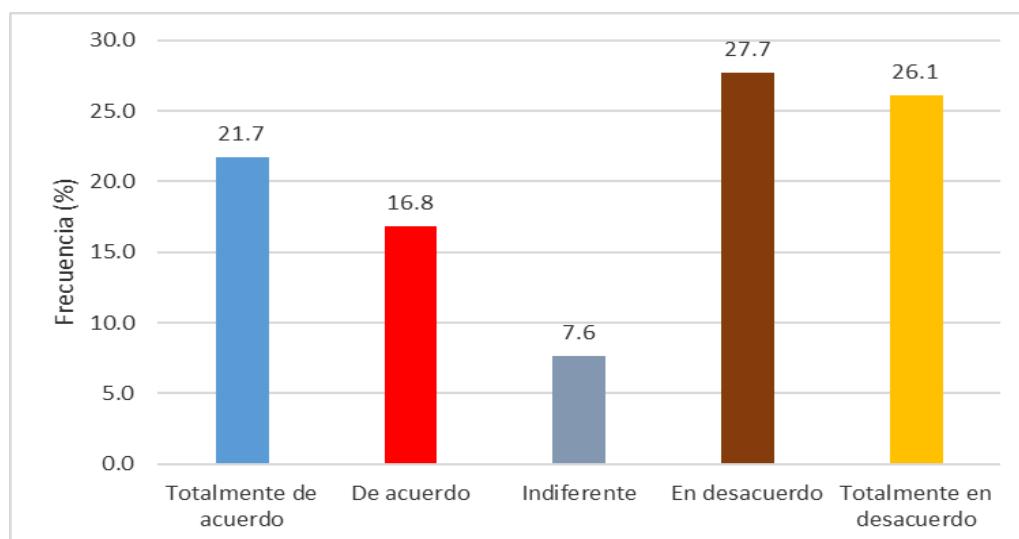


Grafico del cuadro N°12

4.2.13. ¿Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual?

Cuadro 13:

Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	24	13.0
	De acuerdo	29	15.8
	Indiferente	16	8.7
	En desacuerdo	62	33.7
	Totalmente en desacuerdo	53	28.8
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 13,0% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual.
2. Un 15,8% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual.
3. Un 8,7% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** que los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual.
4. Un 33,7% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual.

5. Un 28,8% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** que los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual.

Gráfico 13:

Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual

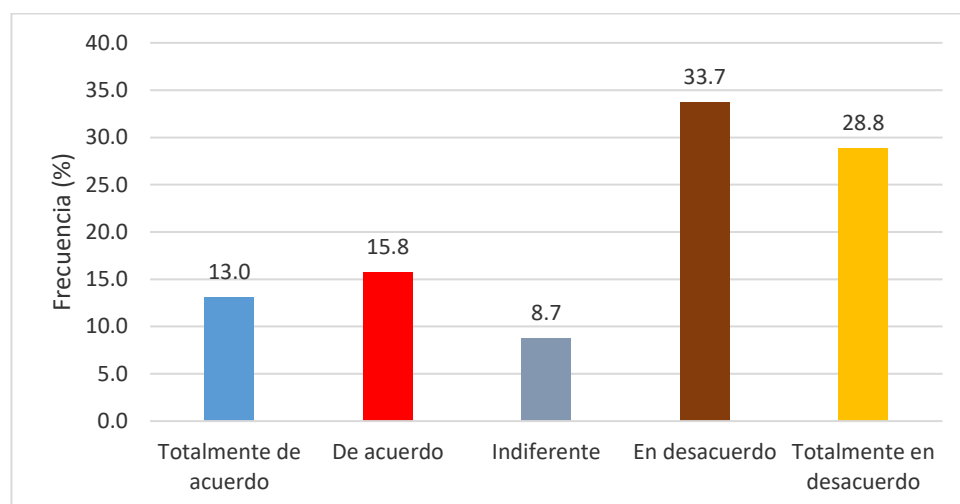


Grafico del cuadro N° 13

4.2.14. ¿Los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida?

Cuadro 14:

Los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	53	28.8
	De acuerdo	57	31.0
	Indiferente	12	6.5
	En desacuerdo	33	17.9
	Totalmente en desacuerdo	29	15.8
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 28,8% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida.
2. Un 31,0% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida.
3. Un 6,5% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** que los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida.
4. Un 17,9% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida.
5. Un 15,8% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida.

Gráfico 14:

Los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida

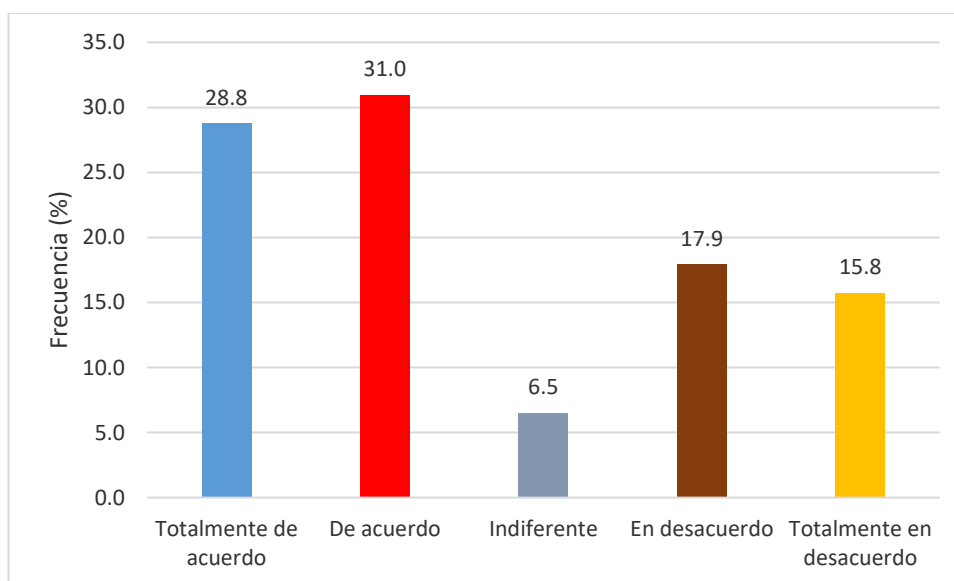


Grafico del cuadro N° 14

4.2.15. ¿Te sientes satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales?

Cuadro 15:

Te sientes satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	21	11.4
	De acuerdo	24	13.0
	Indiferente	14	7.6
	En desacuerdo	58	31.5
	Totalmente en desacuerdo	67	36.4
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si te sientes satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11,4% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales.
2. Un 13,0% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales.
3. Un 7,6% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales.
4. Un 31,5% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales.
5. Un 36,4% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales.

Gráfico 15:

Te sientes satisfecho con los docentes que te impartieron las clases virtuales

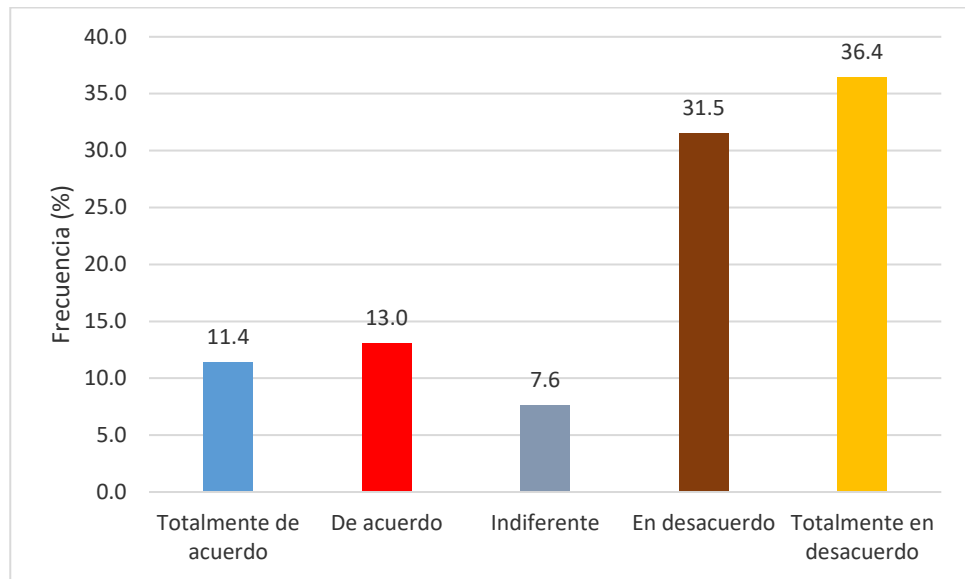


Gráfico del cuadro N°15

4.2.16. ¿Te sientes satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales?

Cuadro 16:

Te sientes satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	22	12.0
	De acuerdo	27	14.7
	Indiferente	31	16.8
	En desacuerdo	55	29.9
	Totalmente en desacuerdo	49	26.6
	Total	184	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si te sientes satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 12,0% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales
2. Un 14,7% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales.
3. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan **ser indiferente** satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales.
4. Un 29,9% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales.
5. Un 26,6% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente en desacuerdo** satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales

Gráfico 16:

Te sientes satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales

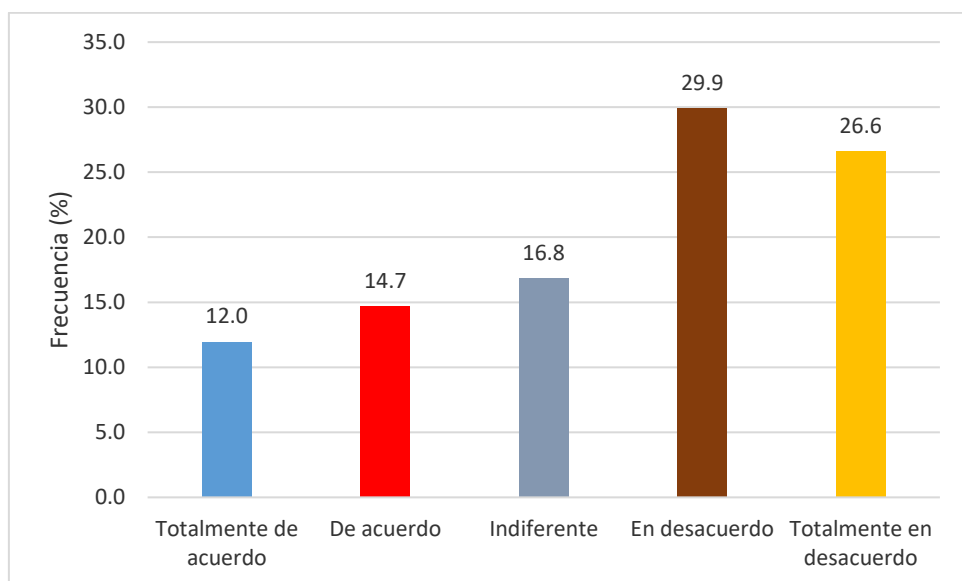


Grafico del cuadro N°16

4.3. Prueba de Hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Ji Cuadrada, es una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de

hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

Hipótesis General:

Ho: La educación virtual no tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.

H₁: La educación virtual tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$
2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H₁

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H₁.

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,147 ^a	6	,002
Razón de verosimilitud	5,312	6	,025
Asociación lineal por lineal	,2790	1	,048
N de casos válidos	184		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.02 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

Hipótesis Específicas:

Hipótesis A:

H₀: Las competencias de las TIC's no inciden significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.

H₁: Las competencias de las TIC's inciden significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{(F-1)(C-1)}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,523 ^a	6	,013
Razón de verosimilitud	10,162	6	,016
Asociación lineal por lineal	,361	1	,062
N de casos válidos	184		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor igual a 0.013 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre Las competencias de las TIC's y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021

Hipótesis B:

H₀: Las herramientas tecnológicas utilizadas no tienen una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.

H₁: Las herramientas tecnológicas utilizadas tienen una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,241 ^a	4	,042
Razón de verosimilitud	10,274	4	,081
Asociación lineal por lineal	4,278	1	,078
N de casos válidos	184		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor igual a 0.042 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.

Hipótesis C:

Ho: El diseño del aula virtual no tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración

de la UNDAC Pasco, 2021.

H₁: El diseño del aula virtual tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$**

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H₁

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H₁.

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,312 ^a	6	,007
Razón de verosimilitud	11,546	6	,024
Asociación lineal por lineal	1,534	1	,813
N de casos válidos	184		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.007 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H₁.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre el diseño del aula virtual tiene y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

4.4. Discusión de Resultados

La discusión de los resultados se presenta de acuerdo a los objetivos de la investigación: se encontró que existe relación directa y significativa entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esto concuerda con el trabajo de un resultado similar fue el de Asalde y Cárdenas (2020) en su trabajo de investigación: Satisfacción de los estudiantes en la educación virtual: una revisión sistemática. Refiere que el diseño utilizado fue descriptivo con una revisión sistemática y que las conclusiones al que arribó son las siguientes:

Significativos estudios aportan que en la satisfacción de los estudiantes el docente juega un papel muy importante, por ello se requiere pedagogos capacitados, conocedores de tecnología, hábiles, comunicadores, que manejen las distintas plataformas; que estén familiarizados con los sistemas brindados por las distintas entidades que ofrecen educación a distancia, ya que los estudiantes de educación virtual en su mayoría son estudiantes nativos informáticos, son competentes en la investigación por sí mismos, pero requieren

de un guía y es allí donde el docente va a brindar el apoyo demandado por el estudiante. (p. 19)

Bajo la perspectiva del autor se puede colegir lo pertinente que resulta en la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual, la percepción del estudiante en relación a la destreza que debe tener el docente en la utilización de ambientes virtuales y el acompañamiento y retroalimentación que debe otorgar el docente en relación a sus usuarios y/o alumnos de manera tal que se configure lineamientos como si se tratase de cuando fuera con la modalidad presencial, proponiendo una comunicación dinámica, todo ello contribuirá en factores de satisfacción de los alumnos y con ello los resultados favorables en su proceso de formación.

Utos y Palomino (2021) en su tesis para optar Título Profesional: Satisfacción de la educación virtual de estudiantes de la institución educativa San Antonio María Claret, Huancayo – 2020. Refiere que, el tipo de investigación es de carácter básico o también llamada pura o fundamental, el nivel de investigación señala como descriptivo, asimismo el método utilizado es descriptivo, su diseño es de corte no experimental de tipo transversal simple, la población estuvo conformada por 52 estudiantes pertenecientes al quinto grado de educación secundaria, y su muestra corresponde a 30 alumnos. Luego en sus conclusiones nos refiere lo siguiente:

Los estudiantes de quinto grado de secundaria de la institución educativa San Antonio María Claret, Huancayo – 2020; se sienten satisfechos con la educación virtual. Se sienten satisfechos con la dimensión actividades de aprendizaje. Se sienten satisfechos con la dimensión recursos de aprendizaje. Se sienten satisfechos con la dimensión acompañamiento virtual. Se sienten

satisfechos con la dimensión aprendizaje colaborativo. (p. 52)

Como corolario es menester la recomendación a los directivos y demás actores de la educación virtual, a establecer y desarrollar diversas acciones y estrategias que fortalezcan la aplicación de las diferentes dimensiones especialmente el colaborativo, asimismo potenciar esta modalidad, para que después de que haya finalizado esta pandemia, se continúe aplicando y posteriormente se aplique la modalidad híbrida y así fortalecer más las competencias digitales tanto en el nivel docentes y el nivel estudiantes.

Castillo (2021) en su informe final de su trabajo de investigación: Educación virtual y la satisfacción de estudiantes de Tecnología Médica en el contexto COVID-19 en una universidad pública en 2021. Nos refiere que el tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, el diseño es de tipo no experimental y transversal, y su muestra estuvo conformada por 105 estudiantes. Luego presenta las siguientes conclusiones:

Los recursos del aprendizaje de los de los estudiantes de Tecnología Médica del Área de Radiología de una universidad pública en el contexto de la COVID-19 en el año 2021 tuvieron una satisfacción de nivel medio (61.9%). El acompañamiento virtual de los de los estudiantes tuvo una satisfacción de nivel medio (63.8%). El aprendizaje colaborativo de los tuvo una satisfacción de nivel medio (62.9%). Las competencias del estudiante de los de los estudiantes tuvieron una satisfacción de nivel medio (70.5%). Las competencias del docente de los de los estudiantes de Tecnología Médica del Área de Radiología de una universidad pública en el contexto de la COVID-19 en el año 2021 tuvieron una satisfacción de nivel media (63.8%). La calidad del curso virtual de los de los estudiantes tuvieron una satisfacción de media (56.2%). Las herramientas

tecnológicas de los de los estudiantes tuvieron una satisfacción de nivel media (50.5%). El diseño del aula virtual de los de los estudiantes tuvo una satisfacción de nivel media (53.3%). El Ambiente de desarrollo del curso virtual de los de los estudiantes tuvo una satisfacción de nivel media (65.7%). La educación virtual y la satisfacción estudiantil de los estudiantes es media. (p. 53)

En este contexto y para lograr un porcentaje mayor en la satisfacción de los estudiantes es necesario generar diversas estrategias a fin de fortalecer el apoyo y supervisión a los estudiantes por parte de los facilitadores, tales como capacitación en temas de uso de herramientas digitales a los docentes y fomentar el aspecto colaborativo en este tema con otras instituciones educativas u otras carreras profesionales.

CONCLUSIONES

1. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que no existe una diferencia estadística significativa entre la frecuencia esperada y observada relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas esta decisión se sustenta en el valor del p valor es 0.02 es decir a una educación virtual corresponde la satisfacción de los estudiantes.
2. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre Las competencias de las TIC's y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.013 es decir a un adecuado desarrollo de competencias de las TIC's le corresponde la satisfacción de los estudiantes.
3. Se ha logrado determinar que Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre las herramientas tecnológicas y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021, esta decisión se sustenta en el valor p valor que es 0.042 es decir a unas buenas herramientas le corresponde la satisfacción de los estudiantes.
4. Se ha logrado determinar que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre el diseño del aula virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran

relacionadas, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.007 es decir a un buen diseño del aula virtual le corresponde la satisfacción de los estudiantes

RECOMENDACIONES

1. Planificar nuevos cursos de educación virtual capacitando a los docentes con expertos en la materia académica a desarrollar; en el diseño de proyectos educativos y en entornos virtuales.
2. Mejorar las capacidades de diseño de los recursos de aprendizaje a través del empleo de software especializado que permite generar mayor didáctica en los contenidos a emplear en el curso, con propuestas llamativas como la gamificación, metodología innovadora que utiliza los elementos de un juego en un contexto no lúdico.
3. Realizar actualizaciones a los docentes en el manejo del campus virtual, de modo que el docente sepa orientar y guiar las consultas que realizan los estudiantes, así como retroalimentar oportunamente las actividades realizadas por los estudiantes.
4. Considerar en la planificación de los cursos, actividades virtuales grupales, donde se emplee la colaboración entre los participantes para lograr objetivos académicos. La plataforma Classroom tiene herramientas que se pueden usar para este fin.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apelo E. C. (2018) “Herramientas virtuales educativas en proceso de enseñanza aprendizaje de los docentes de matemática del Laboratorio de Investigación e Innovación Pedagógica “El Amauta”, 2018”. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco pág. 6.
- Chávez C. A., Flórez S. D. (2020) “La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales durante el semestre académico 2020-I de la Facultad de Ciencias Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa – 2020”. Universidad Católica de Santa María. Arequipa pág.10.
- Garbanzo (2006) “Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria”. México.
- Gardey (2008) “Rendimiento académico”.
- Hernández B. (2014) “Metodología de la investigación cuantitativa pág. 120.
- León de Mora C. (2015) “La enseñanza virtual en la Universidad de Sevilla”. Universidad de Sevilla España. España pàg.1. pág. 2.
- Mandujano J.L. (2018) “Empleo del aula virtual y niveles de aprendizaje en la institución educativa Daniel Alcides Carrión Chaupimarca – Pasco”. Cerro de Pasco pág.12.
- Negrete L. G., Castillo H. C. (2019) “Impacto del personal learning environment (ple) en las actividades de enseñanza - aprendizaje de la escuela de formación profesional de sistemas y computación de la UNDAC”. Cerro de Pasco pág. 12. pág. 15.
- Ochoa. A. (2015) “Metodología b-learning y el aprendizaje de los estudiantes del SIDET del programa de administración y negocios del instituto superior tecnológico IDAT Lima 2015 pág. 6.

Royo R. (2018). “Satisfacción de los Estudiantes y la Relación con la Calidad de Enseñanza Virtual en la Facultad de Ciencias Empresariales”. Pag.1. pag.5.

Soto S.S. (2021). “La gestión de la experiencia de la educación remota por emergencia y el nivel de satisfacción en los estudiantes de pre-grado. Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú pág.5

Webgrafía.

<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2035>

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10754>

<https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>

<https://definicion.de/rendimiento-academico/>

ANEXOS

Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario

Distinguido Señor (ra):

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado:

“La educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Administración de la UNDAC, Pasco 2021” de la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer el grado de relación entre: La educación virtual y la satisfacción de los en la Escuela Profesional de Administración de la UNDAC, Pasco 2021, la cual redundará en beneficio de los trabajadores, toda vez que usted es parte integrante de ella.

Conocedor de su espíritu altruista y de colaboración, quedamos muy agradecidas.

Atentamente.

Cuestionario para la variable educación virtual

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) — De acuerdo (4) — Indiferente (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente endesacuerdo (1)

Variable 1: Educación virtual					
	La calidad de tecnología empleada en la facultad es el más adecuado para su enseñanza.				
	Los recursos de aprendizaje (pdf y presentaciones animadas) publicados en el espacio del aula virtual fueron útiles.				
	El tiempo para las actividades dejadas en el curso virtual se maneja con flexibilidad.				
	Mis consultas fueron contestadas oportunamente por el docente del curso				
	Existe una orientación apropiada por parte de sus tutores en sus cursos virtuales.				
	Ante cualquier inconveniente en su curso virtual, su tutor docente le da una respuesta oportuna.				
	El curso virtual contribuye a la formación de competencias en los alumnos.				
	La educación virtual es una modalidad de estudio que permite alcanzar los objetivos del curso.				

Cuestionario para la variable satisfacción del estudiante

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo

(5) — De acuerdo (4) — Indiferente (3) - En desacuerdo (2) — Totalmente endesacuerdo (1)

Variable 2: Satisfacción del estudiante					
	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.				
	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.				
	Los Foros Calificados resultaron útiles para suaprendizaje.				
	El Trabajo Aplicativo resultó útil para suaprendizaje				
	Los estudiantes logran aprender mediante losnuevos formatos de educación virtual				
	Los estudiantes se sienten satisfechos con la educación virtual impartida				
	Te sientes satisfecho con los docentes que te impartieron clases.				
	Te sientes satisfecho con los entornos virtuales que se utilizaron en las clases virtuales.				

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La educación virtual y la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Administración de la UNDAC, Pasco 2021

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuál es la relación entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021?	Determinar la relación que existe entre la educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.	La educación virtual tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.	VARIABLE INDEPENDIENTE: X :Educación virtual	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo - Correlacional
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	DIMENSIONES ✓ Competencias ✓ Herramientas ✓ Diseño	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Método Científico cuantitativo
Pe1. ¿Cómo es que las competencias de las TIC de los docentes, inciden en la satisfacción de los estudiantes de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021?	Oe1 Identificar la incidencia entre las competencias de las TIC de los docentes y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.	He1 Las competencias de las TIC's inciden significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.	VARIABLE DEPENDIENTE: Y : Satisfacción de los estudiantes	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación no experimental
Pe2. ¿Cómo es que las herramientas tecnológicas utilizadas se relacionan con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021?	Oe2 Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas utilizadas y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.	He2 Las herramientas tecnológicas utilizadas tienen una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021.	DIMENSIONES ✓ Comunicación ✓ Satisfacción	POBLACIÓN La población de estudio comprende el total de alumnos matriculados en el 2021-A MUESTRA 184 estudiantes
Pe3. ¿Cuál es la relación entre el diseño del aula virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021?	Oe3 Determinar la relación que existe entre el diseño del aula virtual y la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021	He3 El diseño del aula virtual tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración de la UNDAC Pasco, 2021		