

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL**

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN
VIRTUAL EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA EN EL CONTEXTO
DEL COVID 19 AÑO 2021**

Marina Jimenez Condori

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

Asesor: Dr. Juan Manuel Tito Humpiri



Juliaca - Perú, 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN
VIRTUAL EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA EN EL CONTEXTO
DEL COVID 19 AÑO 2021**

Marina Jimenez Condori

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

Asesor: Dr. Juan Manuel Tito Humpiri



Juliaca - Perú, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN
VIRTUAL EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA EN EL CONTEXTO
DEL COVID 19 AÑO 2021

Marina Jimenez Condori

Tesis para optar el título de:
Licenciada en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Juan Manuel Tito Humpiri

Juliaca - Perú, 2024

Jimenez-Condori, M. (2024). *Nivel de satisfacción y dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la universidad nacional de Juliaca en el contexto del covid 19 año 2021* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Jimenez Condori, Marina.

TÍTULO: Nivel de satisfacción y dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la universidad nacional de Juliaca en el contexto del COVID 19 año 2021.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (60 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000096-05/J54

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. Juan Manuel Tito Humpiri

PALABRAS CLAVE:

Calidad educativa, educación virtual, estudiantes universitarios, pandemia (covid-19), satisfacción.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA EN EL
CONTEXTO DEL COVID 19 AÑO 2021”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Marina Jimenez Condori

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Luis Martin Huailapuma Santa Cruz
PRESIDENTE DE JURADO




Firma del presidente

Mg. Marcelino Reyes Casani Cruz
JURADO



Firma del 2do miembro

Mg. Jhon Mamani Martinez
JURADO



Firma del 3er miembro

Dr. Juan Manuel Tito Humpiri -
ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTAD
ES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN ESTU
DIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL
DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO S
OCIAL DE LA UNAJ EN EL CONTEXTO DE
L COVID 19 AÑO 2021**

AUTOR

Marina Jimenez Condori

RECUENTO DE PALABRAS

13122 Words

RECUENTO DE CARACTERES

72108 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

60 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 5, 2024 10:06 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 5, 2024 10:08 AM GMT-5**● 9% de similitud general**

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

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



MSc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
Responsable de la Unidad de Investigación
Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial
U.N.A.J.

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por regirme en el camino correcto y por brindarme el impulso necesario para seguir adelante sin desanimarse ante los obstáculos. Además, me ha enseñado a lidiar con las dificultades sin perder mi dignidad ni desfallecer.

A mi querido padre Reymundo por su dedicación, comprensión, esfuerzo y sacrificio durante todos estos años. Gracias por formarme como la persona que soy, con valores, principios, perseverancia y empeño para seguir con mis metas; gracias a ti he logrado culminar mis estudios y ver nuevos horizontes.

A mis hermanos Juan, Evelin, Yony y Victor; quienes me abrigaron con su apoyo y motivación durante mi toma de decisiones.

A mí querida madre Cristina y mi hermano Javier, quienes, en vida me dieron mucho amor y dedicación gracias a ello que aprendí a nunca rendirme, que, aunque no estén físicamente presentes, sus enseñanzas siguen guiándome día a día. Sé que están orgullosos de mí estén donde estén.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Juan Manuel Tito Humpiri, por haberme ofrecido su confianza y guiado con paciencia y amabilidad para ejecutar esta investigación.

Agradezco a la Universidad Nacional de Juliaca, que me formo en la educación contemporánea, y a los maestros de la “Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social”, cuya vasta experiencia enriqueció mi desarrollo profesional.

Gracias a todas las personas que participaron en toda mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	15
1.1 Problema de investigación	15
1.2 Preguntas de investigación	16
1.3 Objetivos de investigación	16
1.4 Justificación	17
Capítulo II	
Revisión de literatura	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco teórico	22
2.3 Marco conceptual	26
2.4 Hipótesis de investigación	27
2.5 Variables de investigación / categorías de análisis	28
Capítulo III	
Materiales y métodos	30
3.1 Diseño de investigación	30
3.2 Ámbito de estudio	30
3.3 Población y muestra	31
3.4 Recolección de datos	31
3.5 Análisis de datos	31
Capítulo IV	
Resultados y discusión	32
4.1 Resultados	32
4.2 Contrastación de hipótesis	37

Conclusiones	45
Recomendaciones	46
Referencias	47
Anexos	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	28
Tabla 2	Relación del nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual	32
Tabla 3	Relación de las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual	33
Tabla 4	Relación de la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual	35
Tabla 5	Relación de las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual	36
Tabla 6	Prueba de normalidad	38
Tabla 7	Relación significativa entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual	38
Tabla 8	Relación significativa entre las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual	39
Tabla 9	Relación significativa entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual	40
Tabla 10	Relación significativa entre las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Relación del nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual	32
Figura 2	Relación de las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual	34
Figura 3	Relación de la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual	35
Figura 4	Relación de las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual	37

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Lista de acrónimos y abreviaturas	50
Anexo 2. Operacionalización de variables	51
Anexo 3. Matriz de consistencia	52
Anexo 4 Instrumentos	53
Anexo 5 Validación de instrumentos	55
Anexo 6 Acta de aprobación del proyecto de tesis	58
Anexo 7 Reconfirmación de jurado de tesis	59
Anexo 8 Declaración jurada de originalidad y no plagio	60

RESUMEN

Las políticas educativas en el país han variado, específicamente en cuanto al proceso de instrucción– aprendizaje; de un sistema presencial hemos pasado a un sistema educativo virtual, esto como consecuencia de la crisis sanitaria producida por la pandemia originada por el virus COVID - 19. La investigación tuvo como principal objetivo: “Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021”, para lo anterior se respondió a la siguiente pregunta “¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021?”, Considerando que la virtualización de la educación requiere que el estudiante tenga, por lo menos dos elementos esenciales, es decir, acceso al internet y una computadora portátil es que considera que el nivel de satisfacción de los educandos es mala por otro lado las dificultades se centran en las carencias de los elementos necesarios para optimizar el proceso educativo.

Para la recopilación de datos se aplicó el cuestionario a 201 estudiantes. A partir del estudio final de la tesis se concluye elaborar propuestas de mejoras en educación virtual estudiantil tanto en la Universidad Nacional de Juliaca como en otras universidades del Perú.

Palabras clave: calidad educativa, educación virtual, estudiantes universitarios, Pandemia (covid-19), satisfacción.

ABSTRACT

Educational policies in the country have changed, specifically in terms of the teaching-learning process; from a face-to-face system we have moved to a virtual education system, as a result of the health emergency caused by the pandemic caused by the COVID - 19 virus. The main “objective of this research is to determine and describe the level of satisfaction and difficulties of virtual education in students of the professional school of Public Management and Social Development of the National University of Juliaca in the context of COVID 19 year 2021”, for the above is expected to answer the following question: “What is the level of satisfaction and what are the difficulties of virtual education in students of the professional school of Public Management and Social Development of the National University of Juliaca in the context of COVID 19 year 2021?”, Considering that the virtualization of education requires that the student has, at least two essential elements, that is, access to the internet and a laptop is that we consider that the level of student satisfaction is bad on the other hand the difficulties focus on the lack of the necessary elements to optimize the educational process.

For data collection, an average of 201 students were used as a questionnaire instrument. From the final study of the thesis, a scientific article publishable in an indexed journal will be elaborated with the aim of contributing to the improvements in virtual education and student satisfaction in the National University of Juliaca as well as in other universities in Peru.

Key words: educational quality, virtual education, university students, Pandemic (covid-19), satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Durante la pandemia, los centros educativos han reorganizado sus programas para ofrecer a los alumnos oportunidades de aprendizaje a distancia sin sacrificar el calibre de la enseñanza presencial. También se han respetado las directrices estatales para resguardar la salud de los alumnos.

En este contexto, el presente estudio pretende “determinar el grado de satisfacción y los retos asociados a la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la universidad nacional de Juliaca en el contexto del COVID 19 año 2021.”

Por lo cual, se planteó como objetivo principal “Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”

Para ello se evaluó la calidad de la enseñanza, la calidad de los materiales didácticos, el nivel de las evaluaciones, los elementos técnicos y la complacencia de los estudiantes. La organización de este estudio es la siguiente, según el esquema propuesto en el reglamento por el vicepresidente de Investigación:

El capítulo I se centra en la presentación del problema, elaboración de las interrogantes, objetivos y justificación del estudio.

El Capítulo II incluye una descripción de los antecedentes y el marco teórico, así como una síntesis de estudios científicos y fundamenta la investigación de tesis. El marco teórico, las variables de estudio y las hipótesis de investigación también se incluyen en este capítulo.

El Capítulo III aborda el método y el material, donde se define el tipo y enfoque investigativo, el alcance del estudio, la población y la muestra, también la recopilación de información empleada en la investigación actual. Para esta investigación, también se contempla el examen de información estadística.

En el capítulo IV se exhibe los hallazgos y la discusión. El producto de este capítulo se basan en los objetivos establecidos, comenzando con los objetivos generales seguidos de los

objetivos específicos. En cada una de estas secciones de este capítulo, se presentan tablas de distribución porcentual con las cifras correspondientes. Cada tabla analiza e interpreta los datos obtenidos a través del cuestionario para conocer la relación entre las variables. Luego se realiza la discusión de acuerdo a sus antecedentes y fundamentos teóricos.

La investigación concluye con dos secciones: conclusión, continuando con recomendaciones. En la sección de conclusiones, se aborda el cumplimiento de los objetivos del informe. Por otro lado, en la sección de recomendaciones, se presentan las recomendaciones basadas en las conclusiones, así como la cita bibliográfica con los apéndices.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La enfermedad vírica SARS-CoV-2, también conocida como COVID-19, ha sido identificada como la causa de la pandemia actual, la cual es considerada una crisis sanitaria global en curso. En diciembre de 2019, se identificó el primer caso de un brote en Wuhan, situada en Hubei en la República Popular China. La infección tuvo su origen en un grupo de individuos que habían adquirido una variante no identificada de la enfermedad de neumonía, siendo la mayoría de los afectados vinculados con empleados del Mercado de mariscos de Wuhan. La OMS (2020) a inicios del mes de marzo comunico una pandemia, tras confirmarse 118,000 casos y 4291 fallecimientos en 114 países.

Al plantear la investigación nos damos cuenta que trabajamos con dos variables, por un lado, tenemos el nivel de satisfacción de los educandos y por el otro tenemos las adversidades que pasan los educandos en el proceso virtual de la educación por ello analizaremos el problema desde esos dos aspectos.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes tomamos en cuenta a Suasti (2018) ya que llega a la conclusión de que tanto el uso práctico de los salones de clase como el cumplimiento de los estudiantes pueden verse impactados por los niveles de satisfacción de los estudiantes. Muchos estudiantes tienen dificultades para terminar sus deberes debido al acceso restringido a Internet, la falta de acceso en casa o la congestión del sistema. Debido a la inestabilidad económica, así como a la necesidad de cobertura en zonas donde estos recursos no están disponibles, 6 de cada 100 ecuatorianos actualmente no disponen de conexión a Internet en su hogar. Para los que sí la tienen, las elevadas tarifas son inasequibles.

En relación a los desafíos mencionados por Sacre (2023), se argumenta que el ámbito virtual requiere un enfoque en diversos aspectos clave, como las estrategias didácticas, de activación, de organización del entorno virtual, de retroalimentación y de evaluación. Por lo tanto, creemos que las dificultades en el transcurso de enseñanza y aprendizaje se centrarán en estos aspectos, ya que tanto los docentes como los educadores no estaban adecuadamente preparados para mejorar el proceso educativo.

Por último, es importante tener en cuenta que en la UNAJ no se han encontrado investigaciones relacionadas con el tema. Dado que no hay datos científicos sólidos sobre el nivel de complacencia de los educandos con la instrucción, métodos y medios de educación en línea a distancia durante la pandemia de COVID-19 en el año académico 2021, se optó por obtener datos cuantitativos sobre la satisfacción educativa de los estudiantes inscritos en la institución mencionada.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Pregunta general

“¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021?”

Preguntas específicas

- “¿Cuál es la relación que existe entre las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021?”
- “¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021?”
- “¿Cuál es la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021?”

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo general

“Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”

Objetivos específicos

- “Determinar la relación que existe entre las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”
- “Determinar la relación que existe entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”
- “Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”

1.4 JUSTIFICACIÓN

En una civilización que ha alcanzado su pleno desarrollo, la educación es un derecho básico. Tras las advertencias de la OMS sobre el brote pandémico mundial, este derecho básico se ha visto vulnerado, obligando a las naciones a reevaluar la evolución normal de la educación, sin que ello ponga en peligro la salud de los alumnos.

En Perú, debido a que una ley (Ley N° 30220: Ley Universitaria, Artículo 47: Educación a distancia) limita la matrícula virtual en los cursos universitarios hasta en un 50%, la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU) supervisa actualmente el desarrollo de este método educativo. Esto se debe a que la ley sostiene que la calidad de la enseñanza universitaria no debe verse comprometida. El principal efecto de esta ley es disuadir a las universidades de investigar y perfeccionar las técnicas utilizadas en los entornos virtuales, así como de invertir en infraestructura, formación y otros recursos que apoyen estos entornos. Otro factor es que la falta de uniformidad complica la investigación de este tutorial. La mayoría de los estudiantes universitarios en Perú enfrentan dificultades financieras, lo que se traduce en un alto número de estudiantes que no pueden costear la virtualización de la educación debido a la falta de recursos económicos para adquirir los dispositivos necesarios (laptop, computadora, internet, cámara web, micrófono y entorno

adecuado) para participar en actividades virtuales. En nuestra región de Puno, la Universidad Nacional de Juliaca, lleva desarrollando la formación no presencial. Los educandos acceden a los servicios educativos a través de las diferentes herramientas virtuales, como Zoom, Classroom, Meet, etc., siendo reconocida la institución por proponer una educación de alta calidad. Por ende, se impulsó el estudio de calidad educativa a partir de la conformidad de los educandos con la educación a distancia de la EP de GP y DS.

El presente estudio se examinó “el grado de satisfacción y los desafíos de la educación en línea en estudiantes de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca durante el contexto de la pandemia de COVID-19 en el año 2021.” Los resultados de este estudio posibilitarán a las autoridades de la (UNAJ) la planificación y mejora de la eficacia del aprendizaje a distancia en situaciones de emergencia, con el fin último de garantizar la satisfacción de los estudiantes mediante la provisión de una educación de excelencia.

Este estudio proporcionará información sobre el estado actual de la satisfacción del aprendizaje a distancia a la luz de la crisis sanitaria. A partir de los hallazgos, será posible determinar las demandas insatisfechas que deben reforzarse o mejorarse para satisfacer plenamente las exigencias de los universitarios de esta casa superior de estudios.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Antecedentes Internacionales

De acuerdo con Giroux et al. (2020), en su estudio sobre las implicaciones del cierre de escuelas debido al Covid-19 en las disparidades educativas, se plantea la incertidumbre acerca del futuro del sistema educativo. Se prevé que se inicie una etapa caracterizada por políticas educativas altamente cambiantes, con la continuación de esfuerzos por mantener el status quo desde una perspectiva unidimensional y compulsiva. No obstante, es importante considerar que el enfoque pedagógico actual se sustenta en la premisa de que la responsabilidad individual constituye el principal recurso para abordar los desafíos sociales.

Los autores afirman que el uso de la formación virtual se está extendiendo por todo el mundo y que educadores, padres y alumnos están utilizando las herramientas y técnicas que ofrece la tecnología para modificar asignaturas, temas y nuevas tecnologías. En su opinión, la participación en las actividades es crucial, para lograr una transformación de nuestra sociedad durante esta crisis, en la que la escolarización ha cambiado.

Dávalos & Florero (2020) han realizado una investigación en Sudamérica acerca de "La virtualización de la educación en Sudamérica ante la pandemia de COVID 19". Aseguran que, si bien la virtualización educativa es inevitable, es crucial lograr un equilibrio entre la vida online y offline. A pesar de los problemas, muchos jóvenes rurales se vincularon con el aprendizaje, para mejorar su vida académica y personal durante el encierro.

Los diferentes autores llegaron a concluir que, puesto que muchos profesores no tienen idea de lo que piensan los alumnos cuando no están delante de un ordenador, necesitan preservar el equilibrio emocional, dar a los estudiantes una sensación de confianza y seguridad, y sostener un alto nivel de autoestima para inspirarles a participar en el aprendizaje en línea, interactuar con sus coetáneos y escuchar activamente. Para ayudar a los alumnos a asimilar el material y, al mismo tiempo, preservar el entorno escolar incluso frente a los retos a los que puedan enfrentarse en casa, los profesores deben incorporar actividades y una planificación que tengan en cuenta el estilo de aprendizaje único de cada alumno.

Según Urbina (2013), llevó a cabo un estudio de tesis sobre el método activo y su impacto en la enseñanza de las matemáticas en estudiantes de quinto, sexto y séptimo grado de la escuela privada "Carlos María de la Condamine". El objeto consistió en la implementación de metodologías activas en la didáctica de las matemáticas. Se utilizó como método la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario, y la observación, tuvo como instrumento una lista de verificación. El principal hallazgo del estudio fue que los instructores carecen de suficiente preparación en enfoques activos para la enseñanza de las matemáticas.

Sanchez (2018) desarrolló el libro Satisfacción del estudiante en educación superior: validación de su medición. Su realización fue propiciada principalmente por las dudas sobre la confiabilidad de los datos de las encuestas de satisfacción estudiantil en programas académicos. Sin embargo, las acciones metodológicas y operativas desarrolladas comprendieron: la validación de resultados alcanzados en la medición de la satisfacción estudiantil 2011- 2016; la unificación de los conocimientos de los referentes temáticos en satisfacción; la unificación de los conocimientos de los referentes temáticos en estadística; y la unificación de los conocimientos de los referentes temáticos en validez.

Antecedentes Nacionales

Falcón (2017) desarrollo una tesis referida a la asociación entre la complacencia académica de los alumnos de secundaria y la actuación de los profesores. Encontrar la asociación entre la eficacia docente y la complacencia de los estudiantes fue el objetivo principal del estudio. La encuesta de eficacia docente, creada y aprobada para su uso en este estudio por expertos, y una escala de Likert con un rango de valoración entre uno a cuatro fueron las herramientas y metodologías empleadas.

Para la evaluación de la satisfacción educativa se aplicó el baremo de Flores (2005), que contiene 30 ítems y es de tipo Likert con un intervalo de puntuación de 1 a 4. Incluye tres componentes: organización instruccional, proceso de enseñanza-aprendizaje, comodidades e infraestructura. Según la revisión de datos realizada, se evidencia una r significativa entre el bienestar de los estudiantes y la efectividad del proceso de enseñanza.

Bullón (2007) sustentó la tesis referida a la satisfacción del estudiantado con la calidad de la enseñanza de la universidad. El objetivo del estudio era crear un instrumento que midiera la satisfacción del estudiantado de ingeniería con la calidad de la educación que recibían en la

institución. No menciona el instrumento ni el método de estudio. El principal hallazgo fue que los datos apoyaban la noción de que se estaba evaluando el constructo satisfacción, ya que las regiones y los niveles que componen la escala SEICE tienen una estructura adecuada.

Las TIC's son algo más que nuevas herramientas o formas de comunicarse y obtener información. Es crucial recordar que crean un nuevo entorno social, que a su vez crea un espacio didáctico nuevo denominado Educación Virtual (Echeverría, 2000).

La formación virtual se adapta a las necesidades de numerosos alumnos, como los que deben compaginar sus obligaciones laborales y familiares con sus estudios y la posibilidad de realizar los cursos en casa. Con frecuencia, esto se debe a la distancia que separa a los estudiantes de los centros de estudio, a discapacidades o a otras circunstancias singulares (Silvio, 2006).

El estudio llevado a cabo por Placencia, et al. (2015) bajo el título "Análisis del grado de complacencia de los educandos respecto al diseño e implementación de laboratorios de simulador virtual en la Sección de Farmacología de la Facultad de Medicina de la UNMSM", se centró en la creación y mejora de un enfoque pedagógico para el uso de laboratorios de simulador virtual en la mencionada sección, y también en evaluar la complacencia de los educandos con este enfoque. La metodología del estudio fue la investigación-acción centrada en el análisis descriptivo cualitativo. Se llevó a cabo mediante entrevistas y una encuesta de complacencia de los usuarios del laboratorio virtual. La muestra estaba formada por 26 estudiantes. El hallazgo más relevante mostró que la mayor parte de los estudiantes que respondieron a la encuesta otorgaron a la implantación de laboratorios en el entorno virtual una puntuación de complacencia de 9 a 10/10 en la escala de Likert. En consecuencia, los estudiantes califican este grado de complacencia como alto.

Según el trabajo investigativo de Villanueva et al., (2015) denominado "Complacencia del educando en la formación virtual durante la emergencia sanitaria por Covid-19 en Arequipa, 2020", el propósito principal fue identificar y evaluar los principales factores influyentes en la complacencia de los universitarios de Arequipa que están participando en clases virtuales debido a la actual situación de emergencia por la pandemia de Covid-19. Metodología: 169 estudiantes matriculados en cursos prácticos y teóricos, con edad de 17 y 30 años, participaron en el estudio de tipo descriptivo, mediante cuestionarios y entrevistas; Los hallazgos revelan una percepción de aprendizaje restringido: el 60% cree que el sistema

presenta tanto ventajas como inconvenientes, aunque sólo un 30% lo considera eficaz; el 55% expresa su deseo de seguir matriculado en cursos virtuales. Llegaron a la conclusión de que entre los factores que afectaban a la satisfacción figuraban la disponibilidad de medios para facilitar el acceso, la experiencia con las plataformas y la eficacia percibida de los recursos de soporte de la universidad. La falta de equipamiento tecnológico adecuado y de conectividad a Internet es la fuente de insatisfacción.

Antecedentes Regionales

En el marco de esta investigación se examina la satisfacción en relación con la enseñanza remota de las matemáticas en el establecimiento educativo privado "Franciscano San Román" de Juliaca. El propósito del estudio fue evaluar el nivel de satisfacción con la vida. Se emplearon metodologías de investigación que incluyeron la realización de encuestas, utilizando como instrumento el cuestionario de satisfacción educativa. La conclusión principal del estudio señala que la mayoría de los estudiantes en la institución educativa privada "Franciscano San Román" exhiben un alto grado de satisfacción.

2.2 MARCO TEÓRICO

Nivel de satisfacción

Es un procedimiento dinámico el que está influenciado por particularidades estatales y la manera en que los alumnos comprenden y perciben el ambiente educativo. La importancia básicamente depende de la capacidad que se tiene para poder influir en la interpretación de la experiencia educativa así como la integración social, adaptación académica, beneficio, éxito y la conservación del estudiante (Aguirre et al., 2020).

Es el análisis subjetivo de los estudiantes respecto a la experiencia y evidencias que tengan relación con su educación y es considerada una variable afectiva y cognitiva ya que incluye la felicidad y bienestar de la experiencia de su aprendizaje ya que si creen de su experiencia universitaria este incluye condiciones de infraestructura, proyectos, programas, satisfacción de expectativas, etc. (García & Hung, 2021).

El nivel de satisfacción de un estudiante es denominado como la sensación de bienestar que se siente ya que se estima que todas las expectativas académicas que tienen se está logrando con el esfuerzo que vienen realizando para satisfacer la necesidad educativa tiene como

punto principal el siguiente aspecto. La educación tiene sus fundamentos en el campo administrativo, el cual se concibe como la satisfacción del usuario. (Huanca et al., 2020).

Competencias del docente

Los docentes vienen desarrollando métodos pedagógicos el que les permite tener mayor concentración con sus estudiantes tales estrategias dependen de las modalidades y medios que vengán utilizando. En la educación virtual también se aplican estrategias, pero la modalidad es diferente si se viene realizando un procedimiento adecuado en la enseñanza virtual este es reconocido por lo estudiantes ya que los docentes únicamente no solo requieren conocimientos académicos, sino que también deben de tener conocimiento de las herramientas virtuales para que puedan realizar un trabajo eficiente en la sesión de clases. (Velásquez, 2020).

La satisfacción e involucramiento de los alumnos dependerá en gran medida de la calidad de enseñanza que pueda ofrecer el profesor en las asignaturas, el propósito del docente debe de ser promover una formación no solamente de nivel académico sino que también tiene que ser social y humano (Anton, 2020).

Calidad del curso virtual

La efectividad de los cursos son evaluados en el tiempo y de acuerdo a la flexibilidad de la institución, es evaluada la calidad del avance, asimismo la comprensión que tienen los estudiantes si están captando o no el contenido del tema, comparado con la educación presencial la modalidad de evaluación es distinta (Arenas & Pisfil, 2021).

El estudiante a menudo tiene una perspectiva o idea diferente de cómo podría ser el desenvolvimiento de cada docente desde la primera sesión ya que sabe que el desempeño de cada docente es diferente, en tal sentido es fundamental de que el docente pueda desarrollar una comunicación fluida con los estudiantes asimismo que los pueda motivar y les incentive a participar e involucrarse en las labores académicas este hecho desencadena una satisfacción positiva tanto para el docente como para el alumnado (Rodríguez, 2020).

Herramientas tecnológicas

Incluye básicamente la infraestructura de red asimismo aspectos tecnológicos de los dispositivos móviles para desarrollar una plataforma virtual en tal sentido tanto docentes como estudiantes deben de buscar o tener recursos para participar en la sesión de clases online (Gutiérrez & Díaz, 2020).

Implica aquel elemento tangible e intangible que es necesario en el sistema educativo virtual en el que se consideran elementos tales como facilidad en el acceso, navegabilidad, instrumentos comunicativos e interactivos todo ello de acuerdo al aula virtual (Bullón, 2021).

Dificultades de la educación virtual

Explica las necesidades de los alumnos, así como el deseo de compaginar la obligación familiar o laboral con la educación y contar con la opción de seguirla desde el hogar es esta la educación de manera virtual. Esta necesidad surge debido a la ubicación por lo general tanto a nivel pregrado o posgrado por la carrera o mención el estudiante se ve en la obligación de estudiar en otro lugar ya sea provincia o distrito como también son otras las circunstancias por las que se ven en la necesidad de estudiar fuera (Gonzales, 2021).

Un programa flexible e innovador crea ambientes de interacción entre el aprendizaje, educación, autoaprendizaje el que está apoyado en la tecnológica y la comunicación esta situación permite la interacción entre docentes y alumnos asimismo que la comunicación sea la apropiada, sea fluida en toda la sesión de clases esta es una de las formas de que la educación virtual sea la esperada y se cumpla las expectativas de alumnos y docentes asimismo de los padres de familia quienes también son los que velan por la educación de sus hijos (Cabero & Palacios, 2021).

La enseñanza en línea denominada también educación virtual representa una evolución tradicional de la educación debido a que se esta llevando a cabo por medio de diversas herramientas tales como videoconferencias, chats, blogs, redes sociales, etc. Estas y otras herramientas son las que hacen más fácil la interacción del alumno y profesor, asimismo que los estándares se mantengan y la educación en línea sea de calidad de modo podemos evidenciar la estrecha relación que hay en la pedagogía y la tecnología (Villacorta, 2022).

Según Quezada et al., (2020) la educación virtual no es un problema nuevo, sino que ha venido evolucionando desde hace varios años. Bajo este enfoque, alumnos y profesores

pueden establecer un intercambio de información que implica más que el uso de herramientas interactivas, la integración de recursos digitales, plataformas y otros programas tecnológicos. Para ello es necesaria la colaboración entre las distintas partes interesadas (alumnos, profesores, autoridades y comunidad) con el fin de garantizar no sólo su acceso a los mismos, sino también mejores oportunidades para su desarrollo.

Reyes, Aular, Santana, & Nava (2021), muestran que, para detener la expansión del virus y aminorar sus efectos, centros educativos de más de 190 naciones han tenido que suspender drásticamente sus servicios en presencia como consecuencia de esta catástrofe.

Según información proporcionada por la Organización de las Naciones Unidas, entre mayo del año 2020, más de mil doscientos millones de estudiantes a nivel global, pertenecientes a diversos niveles educativos, han realizado la transición de la modalidad de enseñanza presencial a la virtual. De estos, aproximadamente 160 millones de estudiantes correspondían a la región de América Latina y el Caribe. (Luciani, 2021).

Recursos de aprendizaje virtual

Son las herramientas y recursos que los alumnos pueden utilizar en todo el proceso de su aprendizaje o mientras su educación sea virtual, este espacio tiene que ser agradable para que la interacción en tiempo real sea la adecuada y se respeten todas las restricciones. (Cáceres & Ortiz, 2021)

La disposición de recursos y materiales que estén orientados al desarrollo del procedimiento de enseñanza entre ellos podemos encontrar cantidad de materiales como pueden ser libros, URL, DOI, material multimedia, artículos entre otros. Todo lo mencionado resalta la importancia del aula virtual por lo que para cualquier sesión es sumamente necesario que se cuente con todos los materiales para su desarrollo lo mas importante la conectividad que todos pueda escuchar el mensaje fluido y que puedan realizar las intervenciones de la misma manera (Núñez, 2022).

Acompañamiento virtual

Los docentes cumplen la misión de ayudantes, de mentores y guías para el alumnado este hecho implica que ellos puedan buscar su propio conocimiento, el mentor es quien proporciona las herramientas académicas es también quien habilita las maneras de

interacción entre el emisor y el receptor para lograr un resultado de aprendizaje significativo (Sancho, 2020).

Los docentes cumplen un rol importante por que guían y orientan a los estudiantes y cuando es necesario les brindan facilidades y apoyo a fin de llevar un procedimiento dinámico y con esto dar por logrado cada objetivo y meta. En una educación virtual este acompañamiento se ve reflejado en el momento de la interacción entre ambos, también al momento de facilitarles los materiales y todo lo que pueda necesitar el alumnado (Ramírez & Méndez, 2020).

Colaboración virtual

Los docentes por medio de las herramientas virtuales integran experiencias, procedimientos de investigación, conocimientos también buscan que el entorno sea del agrado del estudiante con el único propósito de que se puedan adaptar a esta nueva modalidad de estudio. (Quinde, 2021)

Es importante el trabajo colaborativo dentro el aprendizaje virtual porque se logra mejores resultados es mejor la búsqueda de soluciones a los problemas es también más factible el desarrollo y elaboración de material académico (Padilla, 2023).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Aula virtual:** Se trata del entorno digital que facilita la educación a través de las TIC, empleadas para ejecutar el programa formativo y limitadas solamente por las capacidades institucionales y la conectividad a Internet (Crisol et al., 2020).
- **Calidad:** Es la medida en que los suministros y servicios cubren las carencias de los particulares que los utilizan.
- **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC):** Se refiere al conjunto de herramientas electrónicas utilizadas para la gestión, el tratamiento, el almacenamiento y la comunicación de la información (Padilla, 2023).
- **Satisfacción:** Puesto a la amplia gama de interpretaciones y orientaciones asociadas a esta frase, la definición de concretar o satisfacer deseos predeterminados en el transcurso de una acción será el tema principal de este debate (Villacorta, 2022).

- **Tecnologías para el Empoderamiento y la Participación (TEP):** se refiere al uso de la tecnología para animar a los alumnos a adoptar una mentalidad autosuficiente, alcanzar objetivos personales y comprometerse con la humanidad (Sancho, 2020).
- **Tecnología:** Es la aplicación de un determinado conjunto de conocimientos y habilidades con el objetivo explícito de llegar a soluciones que permitan a una persona abordar un asunto concreto o atender una demanda en un campo específico (Alarcón Dávila, 2014).
- **Enseñanza virtual o e-learning:** Definida como el enfoque didáctico sistemático a través de metas y procedimientos que aprovechan los soportes electrónicos e Internet para optimizar el acopio de conocimientos adecuados sobre una materia concreta.
- **Aprendizaje:** Es el proceso por el cual la información, las habilidades, los talentos, las actitudes o los valores se recogen o cambian como consecuencia de la investigación, la experiencia, la enseñanza, la lógica y la observación (Rodríguez, 2020).
- **Aprendizaje sincrónico:** es el término con el que se conoce el enfoque de formación en línea o virtual que hace uso de plataformas que mantienen a instructores y estudiantes en constante comunicación y presencia al mismo tiempo a través de videoconferencias y chats.
- **Aprendizaje asincrónico:** Describe un enfoque de aprendizaje en línea o fuera de línea en el que se mantienen bases de datos que luego se ponen a disposición en sitios web u otras plataformas para que los alumnos puedan descargarlas y crear sus propias lecciones. En este tipo de entorno de aprendizaje existe una brecha perpetua en la comunicación entre alumnos y profesores (Gutiérrez & Díaz, 2020).

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis general

“Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”

Hipótesis específica

- “Existe relación significativa entre las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.El nivel de satisfacción sobre la organización y dominio del entorno es bajo.”
- “Existe relación significativa entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”
- “Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN / CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Esc. de medición
Nvl. de satisfacción	Competencia docente	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de herramientas digitales • Dominio del tema • Metodología adecuada del curso 	Escala Likert
	Calidad del curso virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Tema de estudio estructurado • Flexibilidad de horario • Aprendizaje dinámico • Uso de aplicaciones educativas 	
	Herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de conexión a internet 	

Dificultades de la educación virtual	Recursos de aprendizaje virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad informática • Materiales didácticos • Calidad de conexión • Recurso de aprendizaje 	Escala Likert
	Acompañamiento virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación del tutor • Consulta virtual • Evaluación del progreso 	
	Colaboración virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo • Orientación • Personalización 	

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño adoptado fue de no experimental y de corte transversal, según Carrasco (2018) señala que “la investigación no experimental se caracteriza por ser consecuyente y empírica, en la cual las variables independientes no son manipuladas, dado que se encuentran previamente establecidas.”

Un estudio no experimental implica la observación de sucesos en su estado natural, controlando al mismo tiempo el hecho de que la recogida de datos se producirá de una sola vez; como tal, se trata de un estudio transversal no experimental.

La investigación fue de nivel descriptivo correlativo, puesto que en la indagación se intenta conocer la relación entre las dos variables y esto se usa principalmente para verificar el porcentaje en el que los cambios de una o más variables son al mismo tiempo la supervivencia y el poder de esta covariación generalmente están estadísticamente determinados por el grado de correlación existente (Carrasco, 2018).

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El ámbito del presente estudio es la UNAJ, situada en Juliaca, San Román, Puno. Esta universidad creada el 25 de julio de 2007, bajo la Ley No. 29074, y actualmente cuenta con diez (10) escuelas profesionales.

Tipo:	Universidad Publica
Dirección:	AV. Nueva Zelandia 631
Presidente:	Edelfre Flores Velasquez
Vicepresidente académico:	Arrufo Alcantara Hernandez
Vicepresidente de investigación:	Richard Dante Ramirez Ormeño

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

En sus investigaciones Hernández et al. (2014), entiende población como "un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 155). En consecuencia, se recopiló información de los estudiantes de la "Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca"

La muestra utilizada en este estudio se basa en un diseño de muestreo aleatorio simple debido a que las variables son cuantitativas. Adicionalmente, la definición precisa de la población está determinada por el número de educandos (420) matriculados en los estudios regulares de pregrado de dicha universidad en la EP de GP y DS. La fórmula de muestreo para esta investigación es la siguiente:

$$n = (N * Z^2 * p * q) / (N - 1) E^2 * p * q$$

Entonces:

$$n = \frac{420 * 1.96^2 * 0.5 * (0.5)}{(420 - 1) * 0.05^2 * 0.5 * (0.5)}$$
$$n = 200.89 = 201$$

Reemplazando datos se obtiene que $n = 201$

Por ello, la cantidad de encuestados es de 201 estudiantes de pregrado de la mencionada escuela profesional de la UNAJ.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica: Se empleó la encuesta como método de recopilación de datos. Mediante esta técnica, se recogieron datos pertinentes sobre la formación virtual de los estudiantes.

Instrumento: El cuestionario utilizado fue validado por tres especialistas del área a través de un juicio de expertos.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Vaciado de datos: los hallazgos alcanzados por el cuestionario para la presente investigación fueron de acuerdo a cada variable donde se trabajó en Excel y SPSS v.25 el que nos permitió determinar la correlación por medio del estadístico Rho de Spearman asimismo determinar los resultados descriptivos.

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Objetivo general

4.1.1. “Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”

Tabla 2

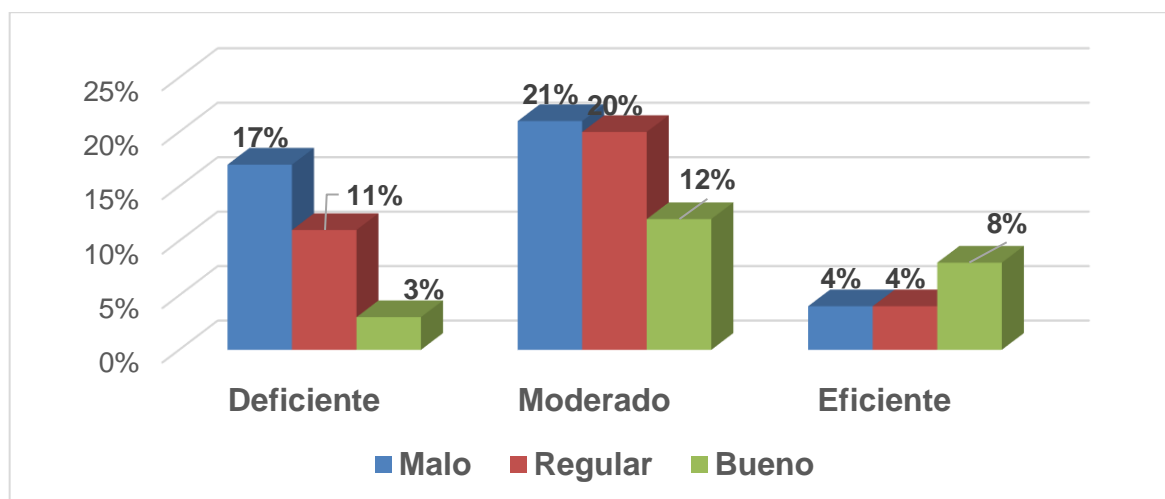
Relación del “nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual”

Nivel de satisfacción	Dificultades de la educación virtual						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Deficiente	35	17%	23	11%	6	3%	64	32%
Moderado	42	21%	40	20%	26	12%	108	54%
Eficiente	7	4%	7	4%	15	8%	29	14%
Total	84	42%	70	35%	47	23%	201	100%

Nota. Spss.

Figura 1

Relación del nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual



Nota. Elaborado a partir de la información recopilada en la encuesta realizada.

La Tabla 2 expone que el 17% de los encuestados, que corresponde a 15 educandos, indican que el nivel de satisfacción es deficiente, lo que sugiere que la educación virtual se clasifica como mala. Asimismo, el 21% de los encuestados manifiestan que el nivel de satisfacción es moderado, lo que implica que la educación virtual es considerada regular. Por último, el 8% de los encuestados menciona que el nivel de satisfacción es eficiente, lo que se relaciona con una valoración positiva de la educación virtual como buena.

Los resultados generales demuestran que el nivel de satisfacción es moderado ello debido a que no siempre se utilizan herramientas virtuales en el desarrollo de los cursos, como tampoco el mensaje es transmitido apropiadamente y en ocasiones los cursos no contienen temas de interés; por lo que la educación en línea se encuentra tiene un nivel malo y es a causa de que las aplicaciones utilizadas no contribuyen al aprendizaje y la disponibilidad de conexión a internet no siempre es de calidad.

Objetivo específico N° 1

4.1.2. “Determinar la relación que existe entre las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”

Tabla 3

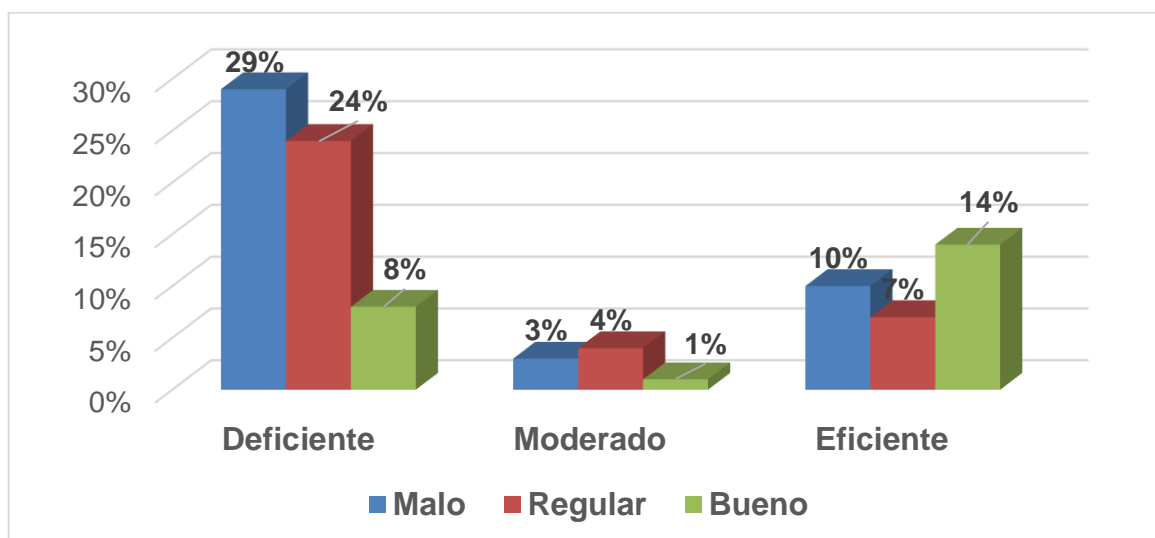
Relación de las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual

Competencias del docente	Dificultades de la educación virtual						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Deficiente	59	29%	49	24%	16	8%	124	62%
Moderado	5	3%	7	4%	2	1%	14	7%
Eficiente	20	10%	14	7%	29	14%	63	31%
Total	84	42%	70	35%	47	23%	201	100%

Nota.Spss.

Figura 2

Relación de las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual



Nota. Elaborado a partir de la información recopilada en la encuesta realizada

La tabla 3 expone que el 29% de sondeos que representan a 59 estudiantes manifiestan que la competencia del docente se comprende como deficiente en consecuencia la educación en línea se halla en un nivel malo, asimismo 14% de sondeos manifiestan que las competencias del docente son moderados por lo tanto la educación virtual es inapropiada, finalmente el 14% señala que las competencias del docente son eficientes y la educación virtual buena.

Los resultados generales demuestran que las competencias del docente se hallan en un nivel moderado esto se debe a que el docente en ocasiones no domina el tema que viene desarrollando así mismo se ha podido observar que no se crean herramienta de evaluación el que ayude a identificar la evaluación del aprendizaje, en algunos cursos no hay orientación por parte del docente y no hay evaluaciones constates de las actividades desarrolladas; por lo que la educación virtual es regular debido a que no se plantean soluciones en caso de que se presenten inconvenientes en el desarrollo de la sesión, no se toman constantes prácticas calificadas y los recursos que utilizan algunos docentes no son utilidad para el aprendizaje.

Objetivo específico N° 2

4.1.3. “Determinar la relación que existe entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública

y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.”

Tabla 4

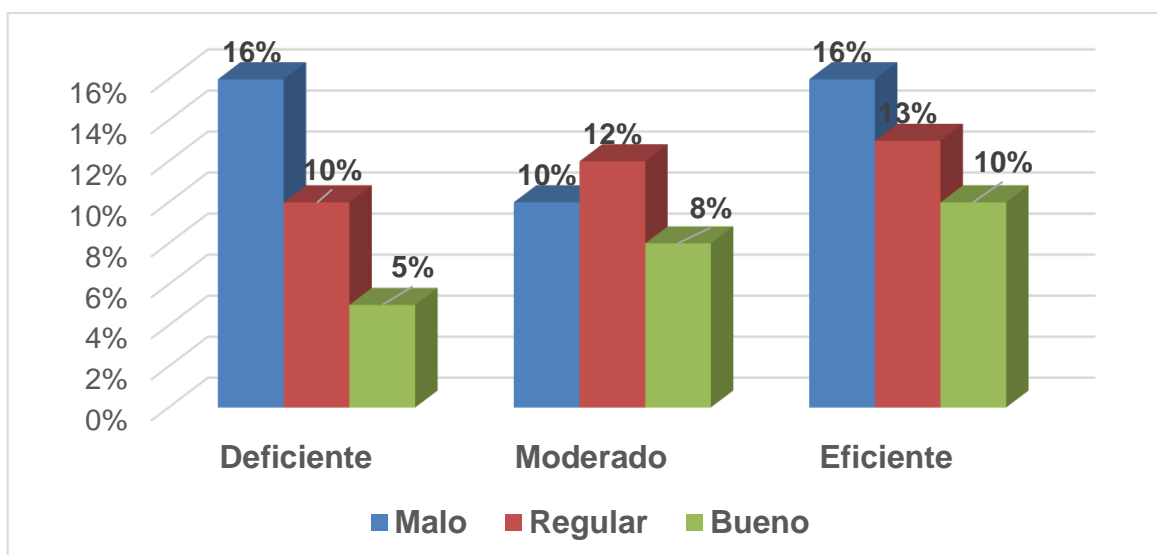
Relación de la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual

Calidad del curso virtual	Dificultades de la educación virtual						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Deficiente	32	15%	20	10%	10	5%	62	31%
Moderado	19	10%	23	12%	16	8%	58	29%
Eficiente	33	16%	27	13%	21	10%	81	40%
Total	84	41%	70	35%	47	23%	201	100%

Nota. Spss.

Figura 3

Relación de la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual



Nota. Elaborado a partir de la información recopilada en la encuesta realizada

La tabla 4 expone que 16% de estudiantes sondeados manifiestan que la calidad del curso virtual es deficiente, evidenciando que la educación en línea se encuentra en entendida como mala; 12% de sondeados manifiestan que la calidad del curso virtual es moderada por lo que la educación virtual es regular, finalmente 16% de los estudiantes afirmaron que la calidad del curso virtual es eficiente sin embargo la educación virtual es deficiente.

Los resultados generales evidenciaron que estudiantes que representan al 16% indicaron que la calidad del curso virtual es eficiente, se debe a que se están cumpliendo los objetivos académicos, la información que se recibe de algunos curso de carrera es de calidad, los temas del curso están apropiadamente estructurados y relacionados; sin embargo la educación en línea se encuentra en un nivel malo debido a que los educandos no vienen participando activamente en el desarrollo del curso son pocas las intervenciones por lo que se cree que en la sala solo estarían los que participan y los demás alumnos se encuentran ausentes.

Objetivo específico N° 3

4.1.4. “Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021”

Tabla 5

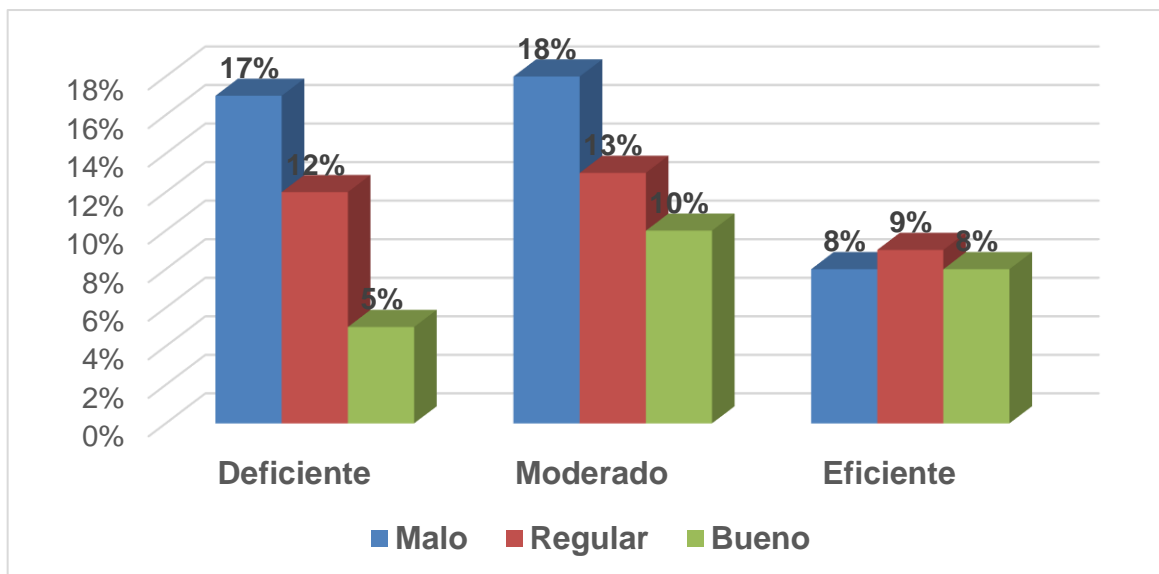
Relación de las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual

Herramientas tecnológicas	Dificultades de la educación virtual						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	34	17%	23	12%	11	5%	68	34%
Moderado	35	18%	28	13%	20	10%	83	41%
Eficiente	15	8%	19	9%	16	8%	50	25%
Total	84	43%	70	34%	47	23%	201	100%

Nota.Spss.

Figura 4

Relación de las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual



Nota. Elaborado a partir de la información recopilada en la encuesta realizada.

La tabla 5 expone que 17% de encuestados manifiestan que las herramientas tecnológicas son deficientes por lo que la educación virtual no es la adecuada, el 18% de sondeados indica que las herramientas tecnológicas son moderadas por lo que la educación virtual es regular finalmente el 9% de encuestados manifestaron que las herramientas tecnológicas son eficientes sin embargo la educación virtual es moderada.

Los resultados generales revelaron que un total de 35 estudiantes, lo que equivale al 18% de la muestra, indicaron que perciben las herramientas tecnológicas como moderadamente disponibles. Esta percepción se fundamenta en la escasa disponibilidad de dispositivos electrónicos por parte de los docentes para participar en la educación en línea, la ausencia de un código de verificación en la plataforma virtual para acceder a la misma, y la falta de plataforma virtual en algunos cursos. La educación virtual se considera moderada debido a la limitada flexibilidad en el uso de los medios de comunicación con los docentes, ya que generalmente se realiza a través de un intermediario en lugar de una coordinación directa.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Con el propósito de verificar la hipótesis del estudio, se llevó a cabo la prueba de hipótesis utilizando el estadístico de Spearman.

Tabla 6*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	.287	201	.000	.787	201	.000
Dificultades de la educación virtual	.268	201	.000	.786	201	.000

Se muestra en esta tabla 6, que por medio la prueba normal de Kolmogorov- Smirnov^a, la puntuación de ambas variables señala que el rango de sig. es 0.000, mostrando así que es < al 5% de sig. Debido a que la distribución no siguió un patrón normal, se optó por emplear una prueba no paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación de Spearman (R), con el fin de evaluar la asociación en cuestión.

Hipótesis general

“Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social.”

Tabla 7*Relación significativa entre “el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual”*

		Nivel de satisfacción	Dificultades de la educación virtual
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	1,000	,311**
	Dificultades de la educación virtual	,311**	1,000
Coef. de correlación			
Sig. (bilateral)			
N		201	201
Coef. de correlación			
Sig. (bilateral)			
N		201	201

En el presente análisis de comprobación de la hipótesis principal, se utilizó (R), el cual arrojó un valor de significancia de 0,000, inferior a 0,05. En consecuencia, de acuerdo con el criterio de decisión previamente establecido, se procede a la admisión de hipótesis alternativa. Por ello, es posible inferir que existe una relación entre el nivel de satisfacción y los retos en la enseñanza en línea. En este contexto, se ha establecido un coeficiente de correlación de 0,311, lo cual señala la presencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre las variables.

Hipótesis específica 1

“Existe relación significativa entre las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social.”

Tabla 8

Relación significativa entre “las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual”

		Competencias del docente	Dificultades de la educación virtual
	Coef. de correlación	1,000	,253**
	Sig. (bilateral)		,000
Rho de	N	201	201
Spearman	Coef. de correlación	,253*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	201	201

En el marco de la presente investigación para confirmar la hipótesis principal, se empleó (R). Los resultados indican que se logró un nivel de significancia de 0,000, el cual es menor a 0,05. Por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis alternativa de acuerdo con el criterio de decisión establecido. En consecuencia, se puede inferir que hay una correlación entre las habilidades del profesor y los desafíos en la enseñanza en línea. Se ha determinado

un coeficiente de correlación de 0,256, lo cual señala la existencia de una relación positiva y significativa entre la dimensión y la variable analizada.

Hipótesis específica 2

“Existe relación significativa entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social”.

Tabla 9

Relación significativa entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual

			Calidad del curso virtual	Dificultades de la educación virtual
Rho de Spearman	Calidad del curso virtual	Coef. de correlación	1,000	,158**
		Sig. (bilateral)		,025
	Dificultades de la educación virtual	N	201	201
		Coef. de correlación	,158**	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	
		N	201	201

En el presente estudio de contrastación de la hipótesis principal, se utilizó (R), el cual reveló un nivel de significancia de 0,000, inferior a 0,05. En consecuencia, de acuerdo con el criterio de decisión establecido, se procede a aceptar la hipótesis alternativa. Por consiguiente, se infiere que existe una asociación entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación en línea. En ese sentido, se ha calculado un coeficiente de asociación con un valor de 0,158, que demuestra que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión y la variable.

Hipótesis específica 3

“Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social.”

Tabla 10

Relación significativa entre las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual

		Herramientas tecnológicas	Dificultades de la educación virtual
Rho de Spearman	Herramientas tecnológicas	Coef. de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,151**
	Dificultades de la educación virtual	N	201
		Coef. de correlación	,151**
		Sig. (bilateral)	,032
		N	201

En el actual estudio de verificación de la hipótesis principal, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual dio como resultado un valor de significancia de 0,000, por debajo de 0,05. Por lo tanto, siguiendo el criterio de decisión establecido, se procede a la admisión de la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede deducir que hay una correlación entre el grado de satisfacción y los desafíos en la enseñanza en línea. En este contexto, se ha determinado un coeficiente de correlación de 0,311 indicando que las variables tienen una relación positiva y significativa entre sí.

4.2 DISCUSIÓN

La hipótesis general establecida fue la relación entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual. En el análisis inferencial, se ha identificado una relación positiva significativa de 0.311 según (R) entre las dos variables. Además, se pudo observar que el 21% de los estudiantes manifestaron que su nivel de satisfacción se ubicaba en un nivel moderado, lo cual podría indicar una inadecuación en la educación virtual. Según Giroux et al. (2020), la evidencia respalda la incertidumbre del futuro del sistema educativo, sugiriendo

la posibilidad de una etapa de políticas educativas inestables. Se prevé que se mantendrá la tendencia de preservar el statu quo de manera unidimensional y compulsiva. No obstante, es importante considerar que el enfoque pedagógico actual enfatiza la responsabilidad individual como clave para abordar los desafíos sociales.

Por otro lado, se muestra en los resultados presentados en el trabajo Davalos y flores (2020) quienes señalan que la virtualización educativa es inevitable, es crucial lograr un equilibrio entre la vida online y offline. A pesar de los problemas, muchos jóvenes rurales se vincularon con el aprendizaje, para mejorar su vida académica y personal durante el encierro.

Los resultados de la presente investigación mostraron que su satisfacción sobre la didáctica se encuentra entre regular y buena; regular con 36,3% que representa 73 estudiantes y buena con 42,8% que representa 86 estudiantes; resultados que son parecida a los encontrados por Sanchez (2018) el libro titulado: Satisfacción estudiantil en educación Superior.

En el presente apartado se analizan las pruebas relacionadas con la primera hipótesis específica, la cual aborda la asociación entre las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual. Se encontró una asociación positiva con un coeficiente de Spearman de 0.253 entre la dimensión uno y la variable dos. Asimismo, los resultados presentados en las tablas indican que el 29% de los estudiantes consideran deficientes las competencias de los docentes y señalan que la educación virtual es inadecuada. En su estudio, Sánchez (2018) indica que los docentes presentan deficiencias en su formación en el enfoque activo para la enseñanza de las matemáticas. Los resultados presentados en este estudio muestran similitudes con los hallazgos de Falcon (2017), quien señaló una relación entre el nivel de satisfacción académica y el desempeño de los docentes. Esto sugiere que los desafíos en la educación virtual no solo se deben a los docentes o a la institución, sino que también incluyen estudiantes.

El apoyo del docente universitario es muy importante dentro de la educación virtual puesto a que cumple un rol muy importante dentro del entorno virtual, ya que es la persona que anima y motiva a sus estudiantes a través de las técnicas de enseñanza así lo indican los educandos, que el nivel de satisfacción sobre la organización y el dominio del entorno virtual están entre regular y buena, regular con un 29,9 % que representa 60 estudiantes y buena con un 45,3 % que representa 91 estudiantes.

En este párrafo se analiza el resultado de la segunda hipótesis específica, que establece la relación entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación en línea. Se encontró una relación positiva y significativa de 0.158 según (R) entre la dimensión dos y la variable dos. Los resultados presentados en las tablas indican que el 16% de los alumnos muestran una eficiencia en la calidad del curso virtual, aunque expresaron que la educación en línea no es la más adecuada. Coincidimos con la investigación realizada por Placencia et al., (2015) quienes señalaron que los alumnos muestran descontento respecto a las sesiones virtuales ya que consideran que presencial es el adecuado ya que absuelve sus dudas en el momento y es más factible mantener comunicación con cualquiera de los docentes mientras que una educación virtual no ofrece la misma calidad tiene ventajas y desventajas.

Los resultados referidos a las dificultades relacionadas a la organización y dominio del entorno virtual por parte del docente y estudiante con un porcentaje de 50,2 % que representa 101 educandos es regular, esto demuestra que la mayor parte de los alumnos tienen dificultades en el entorno virtual y según Bartolomé y Pina (2020) el 83% de los estudiantes señalaron que tuvieron dificultades con la virtualización de la educación todo ello debido a los problemas técnicos y distracciones.

En este último apartado se analizó el resultado de la cuarta hipótesis específica, la cual abordó la relación entre las herramientas tecnológicas y los desafíos de la educación virtual. Se identificó una correlación positiva de Spearman = 0.151 entre la dimensión cuatro y la variable dos. Asimismo, en las tablas se evidencia que el 18% de los estudiantes encuestados consideran que las herramientas tecnológicas son moderadas, pero perciben la educación virtual como deficiente. Aunque en el caso de Villanueva et al., (2015) señalan que el 60% cree que el sistema presenta tanto ventajas como inconvenientes, aunque sólo un 30% lo considera eficaz; el 55% expresa su deseo de seguir matriculado en cursos virtuales. los factores que afectaban a la satisfacción es la poca experiencia con las plataformas y la eficacia percibida de los recursos de soporte de la universidad, la falta de equipamiento tecnológico y de conectividad a Internet es la fuente de insatisfacción.

Otra investigación que guarda relación con el nuestro es el de Urbina (2013) quien afirma que la educación virtual en sus inicios no fue la mejor debido a que estudiantes y docentes necesitaban capacitarse muy pocos conocían cómo funciona una plataforma educativa por lo que era sumamente urgente ser capacitado para poder brindar sesiones de calidad.

Por otra parte, los estudiantes tienen dificultades en cuanto a la adquisición de un equipo tecnológico ya sea una laptop o celular por problemas económicos a mismo no cuentan con internet ilimitado en los mencionados equipos con un 52.2% que representa 105 estudiantes; con referencia a lo mencionado por Fredy (2022) en su tesis indica que el 18.2% de los estudiantes piensa que las clases virtuales generan un gran interés como resultado del uso de las simulaciones y un 34.1% (30) están en discrepancia. Aunque algunos estudiantes utilizan sus teléfonos móviles como soporte interactivo, se observó que no todos ellos disponen de las mismas posibilidades ni de la misma velocidad de conexión a Internet. Por otra parte, la tecnología médica en los campos de los laboratorios clínicos y la patología anatómica implica una amplia gama de prácticas que se descuidan debido a la virtualidad.

CONCLUSIONES

En síntesis, se ha determinado que hay una correlación importante entre el grado de satisfacción y los desafíos enfrentados en la educación en línea por los estudiantes de la carrera de gestión pública y desarrollo social. Se identificó una correlación positiva y significativa entre las variables, con un nivel de significancia estadística de $p=0.000$ y un coeficiente de correlación de 0.311, lo cual condujo a la validación de la hipótesis alternativa. La importancia primordial de los educadores en la enseñanza en línea se evidencia en el nivel adecuado de satisfacción logrado.

En resumen, se ha determinado que las competencias del docente guardan una relación significativa con los desafíos de la educación virtual en los estudiantes de la carrera de gestión pública y desarrollo sostenible. Esta correlación resultó positiva y considerable, con un valor p de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.253, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa. Se ha observado que, en algunas ocasiones, los docentes no tienen un dominio completo del tema que están enseñando. Asimismo, se ha notado la falta de creación de herramientas de evaluación que faciliten la identificación del progreso del aprendizaje.

En conclusión, se determinó que la calidad del curso virtual si se relaciona de manera significativa con la educación virtual en los estudiantes de la carrera profesional de gestión pública y desarrollo sostenible; esta correlación fue positiva considerable el p valor fue de 0.025 y el coeficiente de correlación representada por ,158 por lo que fue aceptada la hipótesis alterna. Esto responde a que se están cumpliendo los objetivos académicos, la información que se recibe de algunos cursos de carrera es de calidad, los temas del curso están apropiadamente estructurados y relacionados.

En resumen, se ha establecido que las herramientas tecnológicas guardan una relación significativa con los desafíos de la educación virtual en los estudiantes de la carrera de gestión pública y desarrollo sostenible. Se encontró una correlación positiva considerable, con un valor p de 0.032 y un coeficiente de correlación de 0.151, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa. La falta de acceso a dispositivos electrónicos por parte de los docentes, la ausencia de un sistema de verificación en la plataforma virtual y la inexistencia de esta plataforma en algunos cursos son factores que inciden en la participación en la educación virtual.

RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Universidad Nacional de Juliaca, se aconseja elaborar un plan de contingencia anual antes de que empiece el año en caso de contingencia frente a los acontecimientos sanitarios de distintas índoles que pueden perjudicar con la educación universitaria.

Se recomienda que las autoridades de la Universidad Nacional de Juliaca gestionen un contrato con un proveedor de servicios de Internet a través de la Oficina de Cooperación y Relación Internacional, a fin de que los instructores y estudiantes puedan diseñar sus clases de la manera más eficaz posible. Asimismo, que planifiquen la capacitación de los docentes en el manejo de plataformas virtuales y cambios educativos en entornos virtuales, a fin de que puedan orientar a los alumnos con imparcialidad.

A los docentes realizar actividades que fomenten la participación de los estudiantes en grupos virtuales. Por lo tanto, los docentes deben esforzarse por crear un entorno propicio y desarrollar habilidades interpersonales a través de diversas actividades y cursos que requieran la colaboración virtual entre los estudiantes.

A las autoridades de la Universidad, se les aconseja adquirir o crear paquetes especializados de software a través de la oficina de tecnología e informática para diversas materias educativas. Del mismo modo que la entidad y el ministerio de educación se articulen, para realizar políticas públicas de estado para la mejora de la educación en sus diferentes ámbitos respecto a la educación virtual.

REFERENCIAS

- Aguirre, D., Zhindon, L., & Pomaquero, J. (2020). COVID-19 y la Educación Virtual Ecuatoriana COVID-19 and Ecuadorian Virtual Education. *IAC Edición Número 1, 1*, 53–63. <https://orcid.org/0000-0003-0952-943X>
- Anton, M. (2020). *Enseñanza virtual y satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional del Callao, Lima 2020*.
- Arenas, D., & Pisfil, H. (2021). *Nivel de satisfacción sobre educación virtual en estudiantes de la escuela académica profesional de medicina humana de la Universidad Señor de Sipán- Pimentel, 2021*. Universidad Señor de Sipán.
- Bullón, O. (2021). Educación Virtual Interactiva Como Metodología Para La Educación: Revisión De Literatura. *In Crescendo, 11(2)*, 225. <https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n2.06>
- Bullón, R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cabero, J., & Palacios, A. (2021). La evaluación de la educación virtual: las e-actividades. *RIED-Revista Iberoamericana de Educacion a Distancia, 24(2)*, 169–188. doi: <https://doi.org/10.5944/ried.24.2.28994>0ACómo
- Caceres, N., & Ortiz, E. (2021). *Nivel de satisfacción del aula virtual en estudiantes de educación superior Universitario de Huancavelica* [Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2755>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica* (3ra Edición (ed.)). San Marcos.
- Crisol, E., Herrera, L., & Montes, R. (2020). *Educación virtual para todos: una revisión sistemática*. *21*, 1–13.
- Echeverría, J. (2000). Educación y tecnologías telemáticas. *Revista Iberoamericana de Educación, 17–36*.
- Falcón, G. M. P. (2017). *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Héroes de San Juan*. Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.
- García, N., & Hung, E. (2021). Nuria Segovia-García / Elias Said-Hung. *Revista Mexicana de Investigación Educativa RMIE, 26*, 595–621.
- Gonzales, M. (2021). *Factores relacionados a la satisfacción de la educación virtual en los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa*

- 2021 [Universidad Nacional de San Agustín].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12305/MCgoqumc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, S., & Díaz, C. (2020). La educación virtual en tiempos de pandemia. *Gestión y Desarrollo Libre*, 6, 131–149.
<http://biblos.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/viewFile/523/645>
- Huanca, J., Supo, F., Sucari, R., & Supo, L. (2020). El problema social de la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia, Perú. *Innovaciones Educativas*, 22(Especial), 115–128. <https://doi.org/10.22458/ie.v22iespecial.3218>
- Luciani, L. (2021). La Educación virtual: Un imperativo en el curso Universitario 2020/2021. Papel de la UMET en este nuevo reto. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(2), 191–201.
- Núñez, S. (2022). *Educación virtual y satisfacción en estudiantes de enfermería durante el estado de emergencia sanitaria en una universidad privada de Lima*, 2022.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7843/T061_42850843_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Padilla, J. (2023). *Satisfacción del estudiante sobre educación virtual y entorno de aprendizaje en la Universidad Privada de Huancayo Franklin*.
- Quezada, M., Castro, M., Gallo, C., Oliva, J., & Quezada, G. (2020). Educación Virtual Como Oportunidad Para Virtual Education As an Opportunity for Environmental Literacy in Peruvian Univeritary. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(24), 44–49.
- Quinde, G. (2021). *Educación virtual y la satisfacción de los estudiantes de una universidad del Ecuador, 2021*.
- Ramírez, I., & Méndez, B. (2020). Percepciones universitarias sobre la educación virtual. *Revista Red de Docentes IB*, 3(1), 1–6.
<https://www.academica.org/ivonne.fabiana.ramirez.martnez/11>
- Reyes, L., Aular, J., Santana, Y., & Nava, R. (2021). Aprender a vivir para un mundo diferente. [Universidad del Zulia]. In *Universidad del Zulia*. <https://doi.org/978-980-402-321-1>
- Rodríguez, M. (2020). *Rol del docente y estudiante en la educación virtual Role of the professor and the student in virtual education Multi-Ensayos*. 6, 28–37.
<https://www.camjol.info/index.php/multiensayos/article/view/10117/11795>
- Sanchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición* (U. Sergio).

- Sancho, C. (2020). *Enseñanza virtual y nivel de satisfacción en estudiantes de farmacia en una Universidad Nacional del Cusco, 2021.*
- Silvio, J. (2006). Hacia una educación virtual de calidad pero con equidad y pertinencia. *Revista de Universidad y Sociedad Del Conocimiento*, 3(1698-580X), 14.
- Urbina, J. (2013). *La metodología activa y su influencia en la enseñanza de las matemáticas de los niños (as) del quinto, sexto y séptimo grados de la escuela particular "Carlos Maria de la Condamine."* Universidad técnica de Ambato.
- Velásquez, B. (2020). La Educación Virtual en tiempos de Covid-19 Virtual Education in the days of Covid-19. *Revista Científica Internacional, Scientific Essay, Centro de Investigación de La Sociedad Del Conocimiento, Universidad de San Carlos de Guatemala*, 1(3), 19–25. <https://revista-cientifica-internacional.org/index.php/revista/article/view/8/35>
- Villacorta, L. (2022). *Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes del IV y V ciclo de las Instituciones Educativas de Chugay, Huamachuco 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81556>
- Villanueva, G., Calcina, K., Chipa, K., Fuentes, A., & Suxso, J. (2015). Satisfacción Del Estudiante Respecto a La Educación Virtual En Tiempos De Covid-19. *Scientiarvm*, 1(1), 13–17. <https://doi.org/10.26696/sci.epg.0107>

ANEXOS

Anexo 1 Lista de acrónimos y abreviaturas

Acrónimos y abreviaturas	Significado
EP.	Escuela profesional
GP y DS	Gestión pública y desarrollo social
Coef.	Coeficiente
(R)	Coeficiente de correlación Spearman
Nvl.	Nivel

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Nivel de satisfacción	Competencias del docente	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de herramientas virtuales • Dominio del tema • Metodología adecuada al curso 	Escala Likert
	Calidad del curso virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Tema de estudio estructurado • Flexibilidad de horarios • Aprendizaje dinámico • Uso de aplicaciones educativas 	
	Herramientas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de conexión a internet • Seguridad informática 	
Dificultades de la educación virtual	Recursos de aprendizaje virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales didácticos • Calidad de la conexión • Recurso de aprendizaje 	Escala Likert
	Acompañamiento virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación del tutor • Consultas virtuales • Evaluación del progreso 	
	Colaboración virtual	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo • Orientación • Personalización 	

Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general	Hipótesis general	Objetivo general	Variable 1 Nivel de satisfacción	Dimensiones - Competencias del docente - Calidad del curso virtual - Herramientas tecnológicas	Enfoque Cuantitativo Nivel de la investigación Descriptivo-correlacional Diseño de la investigación No experimental Población 201 estudiantes de la escuela profesional de Gestión pública y desarrollo social Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021?	Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.	Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.			
Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos específicos			
¿Cuál es la relación que existe entre las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021?	Existe relación significativa entre las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.	Determinar la relación que existe entre las competencias del docente y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.			
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021?	Existe relación significativa entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.	Determinar la relación que existe entre la calidad del curso virtual y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.	Variable 2 Dificultades de la educación virtual	Dimensiones - Recursos del aprendizaje virtual - Acompañamiento virtual - Colaboración virtual	
¿Cuál es la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021?	Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.	Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y las dificultades de la educación virtual en estudiantes de la escuela profesional de gestión pública y desarrollo social de la Universidad Nacional de Juliaca en el contexto del Covid 19 año 2021.			

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN

Considerando la escala Likert

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	DIMENSIÓN 1: Competencias del docente	1	2	3	4	5
1	¿El docente hace uso de herramientas virtuales para el desarrollo del curso?					
2	¿El docente transmite adecuadamente el mensaje a los estudiantes?					
3	¿El docente domina el tema desarrollado en clase?					
4	¿El docente maneja una metodología adecuada para el desarrollo del curso?					
5	¿El docente genera un interés por el tema tratado en el curso?					
6	¿El docente crea herramientas de evaluación apropiadas para identificar la evolución del aprendizaje?					
	DIMENSIÓN 2: Calidad del curso virtual	1	2	3	4	5
7	¿Los temas del curso se encuentran correctamente estructurados y relacionados?					
8	¿El curso contiene temas de interés de los estudiantes?					
9	¿El curso le permite cumplir con sus objetivos académicos?					
10	¿El curso le permite flexibilidad en sus horarios?					
11	¿Recibo información de calidad de los temas tratados?					
12	¿Los recursos utilizados en el desarrollo del curso dinamizan su aprendizaje?					
	DIMENSIÓN 3: Herramientas tecnológicas	1	2	3	4	5
13	¿Las aplicaciones utilizadas para el desarrollo del curso contribuyen a su aprendizaje?					
14	¿Cuenta con dispositivos electrónicos para participar en el curso virtual?					
15	¿El docente dispone de herramientas tecnológicas para impartir el curso?					
16	¿Se cuenta con una plataforma virtual para el desarrollo del curso?					
17	¿La plataforma virtual cuenta con un código de verificación para el acceso de los estudiantes?					
18	¿Tengo disponibilidad de conexión a internet de calidad?					

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE 2: DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL

Considerando la escala Likert

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	DIMENSIÓN 1: Recursos del aprendizaje virtual	1	2	3	4	5
1	¿Consideras que los materiales utilizados por los docentes en los cursos virtuales son claros y comprensibles?					
2	¿La calidad de la tecnología utilizada en la institución es la más adecuada para tu aprendizaje?					
3	¿Consideras que los recursos que utiliza el docente (audios, videos, pdf, imágenes) son de utilidad para tu aprendizaje?					
4	¿Existe una adecuada señal que te permite conectarte a las clases virtuales?					
5	¿Se toman prácticas calificadas de lo aprendido?					
	DIMENSIÓN 2: Acompañamiento virtual	1	2	3	4	5
6	¿Se recibe orientación por parte del docente?					
7	¿El docente resuelve oportunamente sus consultas?					
8	¿Se evalúa constantemente el cumplimiento de sus actividades?					
9	¿Se brinda flexibilidad de tiempo para la presentación de actividades?					
10	¿Se tiene flexibilidad de uso de medios de consulta (llamadas, correos, mensajes, etc.)?					
	DIMENSIÓN 3: Colaboración virtual	1	2	3	4	5
11	¿Participan activamente del desarrollo del curso?					
12	¿Contribuye con aportes para el desarrollo de actividades del curso?					
13	¿Manifiesta su opinión respecto a las herramientas utilizadas para mejorar el desarrollo del curso?					
14	¿Plantea soluciones que resuelvan los inconvenientes que surgen durante el desarrollo del curso?					
15	¿Intercambia información con sus compañeros para enriquecer su aprendizaje?					

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: “NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 AÑO 2021”, de la autora Marina Jimenez Condori, bachiller de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 201 estudiantes de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca en el proceso de investigación, que se aplicará desde el 8 al 15 de junio del 2023. La encuesta cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación. Se extiende la presente constancia a solicitud de interesado (a) para los fines que considere pertinente.

Juliaca, 06 de Junio de 2023



Abraham M. Contreras Vargas
Responsable de la Escuela Profesional
DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
U.N.A.J.

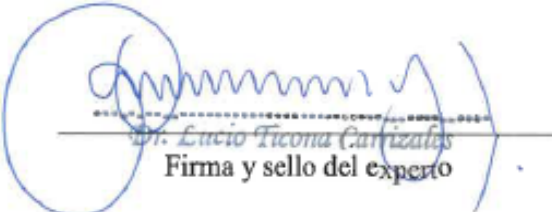
Apellidos y Nombres	CONTRERAS VARGAS ABRAHAN MELITON
Grado Académico	DOCTOR
DNI	02446164

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: “NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 AÑO 2021”, de la autora Marina Jimenez Condori, bachiller de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 201 estudiantes de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca en el proceso de investigación, que se aplicará desde el 8 al 14 de junio del 2023. La encuesta cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación. Se extiende la presente constancia a solicitud de interesado (a) para los fines que considere pertinente.

Juliaca, 06 de Junio de 2023



Dr. Lucio Ticona Carrizales
Firma y sello del experto

Apellidos y Nombres	TICONA CARRIZALES LUCIO
Grado Académico	DOCTOR
DNI	01991798

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 AÑO 2021", de la autora Marina Jimenez Condori, bachiller de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 201 estudiantes de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca en el proceso de investigación, que se aplicará desde el 8 al 15 de junio del 2023. La encuesta cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación. Se extiende la presente constancia a solicitud de interesado (a) para los fines que considere pertinente.

Juliaca, 06 de Junio de 2023



Firma y sello del experto
Grimanesa F. Rado Miranda
Magt. EN EDUCACIÓN
CPE N° 2202448779

RADO MIRANDA GRIMANESA FELICITA

Apellidos y Nombres	RADO MIRANDA GRIMANESA FELICITA
Grado Académico	MAGISTER
DNI	02448779

Anexo 6 Acta de aprobación del proyecto de tesis

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN

2021-370



ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

En la Ciudad Universitaria, a los 17 días del mes ENERO del 2022 siendo horas 12:00:19. Los miembros del Jurado, declaran APROBADO POR UNANIMIDAD el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS titulado:

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 AÑO 2021

Presentado por el(la) Bachiller:

MARINA JIMENEZ CONDORI

De la Escuela Profesional de:

GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo el Jurado Dictaminador, conformado por:

Presidente : Mg. LUIS MARTIN HUAILLAPUMA SANTA CRUZ
Segundo Miembro : M.Sc. OCTAVIO CONDORI MAMANI
Tercer Miembro : Dra. ROSA ISABEL LARICO APAZA
Asesor : Dr. JUAN MANUEL TITO HUMPIRI

Para dar fe de este proceso electrónico, la Vicepresidencia de Investigación de la Universidad Nacional de Juliaca - Puno, mediante la Plataforma de Investigación se le asigna la presente constancia y a partir de la presente fecha queda expedito para la ejecución de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS.

Juliaca, ENERO de 2022



PLATAFORMA DE INVESTIGACIÓN

Vicepresidencia de Investigación
Telefono: 051-332827
e-mail: investigacion@unaj.edu.pe
web: <http://www.unaj.edu.pe>

Anexo 7 Reconfiguración de jurado de tesis



MARINA JIMENEZ CONDORI <m.jimenezc@unaj.edu.pe>

Reconfiguración de Jurado de Tesis

1 mensaje

Plataforma PILAR - UNAJ <plataforma_investigacion@unaj.edu.pe>
Responder a: plataforma_investigacion@unaj.edu.pe
Para: m.jimenezc@unaj.edu.pe
Cc: investigacion@unaj.pe

13 de diciembre de 2023, 10:37



Reconfiguración de Jurado de Tesis

Por el presente se le comunica que se ha reconfigurado los jurados revisores del Proyecto de Tesis registrado en la **Plataforma de Investigación** con el siguiente detalle:

Código : 2021-370

Título : **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 AÑO 2021**

Cuya reconfiguración es el siguiente:

Presidente: Mtro. LUIS MARTIN HUAILLAPUMA SANTA CRUZ
2do Miembro: Mg. MARCELINO REYES CASANI CRUZ
3er Miembro: Dr. OCTAVIO CONDORI MAMANI
Asesor: Dr. JUAN MANUEL TITO HUMPIRI

El jurado Rosa Isabel Larico Apaza no labora en la escuela profesional en el semestre 2023-2, por ello es reemplazado por el docente Marcelino Reyes Casani Cruz. La recomposición de jurado se realiza a petición del tesista (12/12/2023)

Universidad Nacional de Juliaca - Puno
Vicepresidencia de Investigación
Plataforma de Investigación y Desarrollo

Anexo 8 Declaración jurada de originalidad y no plagio

DECLARACIÓN JURADA ORIGINALIDAD Y NO PLAGIO

Yo **MARINA JIMENEZ CONDORI**, identificado con DNI **71271878**, domiciliado en **JR. ALBERTO CUENTAS ZELA N° 735 – JULIACA**, en mi condición de TESISTA y autor de la tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DIFICULTADES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 AÑO 2021**, con carácter de declaración jurada y compromiso con la honestidad académica, manifiesto lo siguiente:

El tema y contenido de la tesis presentada a la PLATAFORMA DIGITAL DE VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, con fines de obtención del título profesional, es ORIGINAL. Ha sido elaborada por mi persona respetando los derechos de autor y el código de ética en investigación, y no contiene vicios de plagio parcial, total o autoplagio. Las ideas, textos, afirmaciones, citas, datos, ilustraciones, figuras, videos, esquemas de otros autores o fuentes utilizadas en la elaboración de la tesis han sido citados y referenciados correctamente dentro del documento.

En este sentido, declaro ser consciente y convengo, que por incumplimiento en la originalidad del proyecto de tesis y/o incurrir en plagio, la Universidad Nacional de Juliaca se reserva el derecho de iniciar las acciones administrativas y legales que correspondan.

Juliaca, **18 de ABRIL de 2024**



Marina Jimenez Condori

DNI 71271878

