

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD
DEL CUSCO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
ESPECIALIDAD CIENCIAS SOCIALES**



TESIS

**CLASES VIRTUALES Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA “LIBERTADORES DE AMÉRICA”**

PITUMARCA – CANCHIS - 2021

PRESENTADO POR:

**Br. DEISSY ROSMERI LUNA ARANGURI
Br. HERMILA ALVARO MENDOZA**

Para optar al Título Profesional de Licenciada en
Educación Secundaria: Especialidad Ciencias Sociales

Asesor:

Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: CLASES VIRTUALES Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "LIBERTADORES DE AMÉRICA" PITUMARCA - CANCHIS - 2021

presentado por: DEISSY ROSMERI LUNA ARANZURI con DNI Nro.: 46407588 presentado por: HERMILA ALVARO MENDOZA con DNI Nro.: 47748934 para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA: ESPECIALIDAD CIENCIAS SOCIALES

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 17 de JULIO de 2024

Firma

Post firma EDUARDO JESUS AGUIRRE ESPINOZA

Nro. de DNI 23854868

ORCID del Asesor 0000-0002-5514-6707

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:365565066

NOMBRE DEL TRABAJO

CLASES VIRTUALES Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "LIBERTADORES DE AMÉRICA"

AUTOR

DEISSY ROSMERI LUNA ARANGURI HERMILA ALVARO MENDOZA

RECUENTO DE PALABRAS

22755 Words

RECUENTO DE CARACTERES

130667 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

96 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.3MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 9, 2024 10:55 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 9, 2024 10:57 PM GMT-5

● 10% de similitud general

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

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi padre Renato por haber enrumbado mi camino; soy lo que soy gracias a ti, te debo esto y más.

A mi madre Miguelina por ser el motor que mueve mis metas, tu amor y presencia serán siempre la luz en mi vida.

Y a ti Padre Celestial, hay más motivos en mi corazón que te merecen gratitud.

Deissy Rosmeri Luna Aranguri

A mis queridos padres Víctor Amos y Modesta por apoyarme, motivación constante y por infundirme la importancia de estudiar. A mis hermanos Mario F., Beatriz, Gloria, Magnolia, Víctor A., Mariluz y Jorge E. por sus apoyos incondicionales. A mi esposo Saul Melo compañero de mi vida y mis dos engreídos Liam Khalil y Abigail Alice quienes en todo momento me dieron su paciencia, comprensión, ideas positivas y sobre todo me motivaron para terminar mi formación profesional.

Hermila Alvaro Mendoza

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater, la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

A los docentes de la Facultad de Educación, a aquellos buenos docentes que supieron encender en nosotros el deseo de ser grandes educadores y sin cuyas enseñanzas no sería posible continuar por estos rumbos.

Al Dr. Edwards Jesús Aguirre Espinoza, por ser nuestro guía y hacer posible el desarrollo y la conclusión del presente trabajo,

A aquellas personas, amigos y familiares que, con su apoyo moral, material y consejos supieron motivarnos en conseguir nuestras metas y objetivos profesionales.

Luna Aranguri, Deissy Rosmeri

Alvaro Mendoza, Hermila

PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Educación:

Señores integrantes del Jurado:

En razón y cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, se dispone a vuestra consideración el presente proyecto de investigación intitulado: Clases virtuales y satisfacción de los estudiantes en la institución educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021, misma que es presentada por las bachilleres Luna Aranguri, Deissy Rosmeri y Alvaro Mendoza, Hermila para optar al Título profesional de Licenciados en Educación secundaria, Especialidad Ciencias Sociales.

El presente estudio fue desarrollado centrándose en la realidad actual de la institución en mención, con la finalidad de poder observar las falencias detectadas para poder tenerlas en cuenta y mejorar el desarrollo de las clases virtuales y generar un ambiente estudiantil propicio para potenciar el aprendizaje de los escolares y de esta manera tener estudiantes más satisfechos.

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera las clases virtuales se relacionan con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América. El trabajo se ajusta al tipo de investigación básica, al nivel descriptivo correlacional; el enfoque de investigación es cuantitativo y el diseño es no experimental, ya que se pretendió analizar aquellas condiciones que intervienen en la satisfacción de los estudiantes. Teniendo como población 404 y como muestra a 198 estudiantes, seleccionados por muestreo no probabilístico intencional de tipo censal. Para el recojo de datos se usó como técnica la encuesta y como instrumento se hizo uso de un cuestionario con escala Likert. El resultado obtenido demostró que las clases virtuales se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes debido a que el valor de $\alpha = 0.05$ y $p = 0.000$, se verifica que $\alpha < p$., asimismo teniendo un valor de coeficiente de correlación de 0,805, ubicándose en el rango de 0, 75 a 0,90, representando una correlación positiva fuerte. De igual manera los resultados muestran que la interactividad se relaciona significativamente con la satisfacción de los de los estudiantes, teniendo un valor de coeficiente de 0,745, ubicándose en el rango de 0, 50 a 0,74, representando una correlación positiva media. Por otra parte, los resultados muestran que la escalabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes, teniendo un valor de coeficiente de 0,796, ubicándose en el rango de 0, 75 a 0,90, representando una correlación positiva fuerte. Igualmente, los resultados muestran que la estandarización se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes, teniendo un valor de coeficiente de 0,836, ubicándose en el rango de 0,75 a 0,90, representando una correlación positiva fuerte. De estos resultados se concluye que al mejorar las clases virtuales se lograra aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Palabras clave: Clases virtuales, satisfacción, estudiantes

ABSTRACT

The general objective of the following research was to determine how virtual classes are related to student satisfaction at the Libertadores de América Educational Institution. The work adjusts to the type of basic research, to the correlational descriptive level; The research approach is quantitative and the design is non-experimental, since the aim was to analyze those conditions that intervene in student satisfaction. Having a population of 404 and a sample of 198 students, selected by census-type intentional non-probabilistic sampling. To collect data, the survey was used as a technique and a questionnaire with a Likert scale was used as an instrument. The result obtained showed that virtual classes are significantly related to student satisfaction because the value of $\alpha = 0.05$ and $p = 0.000$, it is verified that $\alpha < p$., also having a correlation coefficient value of 0.805, being in the range of 0.75 to 0.90, representing a strong positive correlation. Likewise, the results show that interactivity is significantly related to student satisfaction, having a coefficient value of 0.745, ranging from 0.50 to 0.74, representing a medium positive correlation. On the other hand, the results show that scalability is significantly related to student satisfaction, having a coefficient value of 0.796, ranging from 0.75 to 0.90, representing a strong positive correlation. Likewise, the results show that standardization is significantly related to student satisfaction, having a coefficient value of 0.836, ranging from 0.75 to 0.90, representing a strong positive correlation. From these results it is concluded that by improving virtual classes it will be possible to increase the level of student satisfaction.

Keywords: Virtual classes, satisfaction, students

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el impacto de la comunicación y la información tecnológica ha sido significativo. Es importante comprender la repercusión que las clases virtuales han tenido en el aprendizaje de los estudiantes de los diferentes centros educativos, debido a que en la mayoría de los casos se trata de educación virtual. Entre estos factores, la influencia de las clases virtuales puede considerarse como un componente importante en el proceso para que los estudiantes logren un aprendizaje adecuado en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis.

Las clases virtuales en educación se refieren a herramientas tecnológicas que tienen como única función y finalidad facilitar el proceso educativo de estudiantes y docentes a través de herramientas efectivas como aulas virtuales o plataformas adicionales para compartir información básica. Por otro lado, el uso de las clases virtuales proporciona las siguientes ventajas: Durante el proceso que conlleva la educación virtual, se debe asegurar que los educandos tengan acceso a la información y comunicación sin importar a cuanta distancia se encuentren. En algunos casos, los estudiantes requieren de las clases virtuales con el fin de lograr mejores resultados de aprendizaje.

La investigación realizada abarca la importancia de estudiar la relación de las clases virtuales con la satisfacción de los estudiantes pertenecientes a la Institución Educativa Libertadores de América y se ha considerado el objetivo principal de: Determinar de qué manera las clases virtuales se relacionan con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis.

Por lo presentado, se llevó a cabo y se procedió con la identificación y el análisis detallado de la problemática, esto resultó ser fundamental para llevar a cabo el proceso de investigación y permitió obtener resultados con los cuales fue posible determinar las conclusiones. Estas conclusiones obtenidas permitieron elaborar las recomendaciones más

adecuadas que contribuyan al proceso de aprendizaje de los estudiantes de la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis.

La siguiente investigación se organiza en los capítulos siguientes:

Capítulo I Planteamiento del problema: comprende la descripción del problema, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y la justificación del estudio.

Capítulo II Marco teórico: inicia con los antecedentes de la investigación y bases teóricas, para continuar con el marco conceptual.

Capítulo III Hipótesis y variables: contempla las hipótesis, variables y la operacionalización de variables.

Capítulo IV Diseño metodológico: inician con el enfoque, tipo, nivel y diseño de estudio, así como la población y muestra, los instrumentos y el procesamiento de datos.

Capítulo V Presentación, análisis e interpretación de los resultados: inician presentando los resultados y la descripción de resultados, pasando a la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Y como último punto, se dan a conocer las referencias bibliográficas y los anexos.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN	viii
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
Capítulo I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Área y línea de investigación	1
1.2 Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	1
1.3 Descripción del problema	1
1.4 Problemas de investigación.....	4
1.4.1 Problema General	4
1.4.2 Problemas específicos	4
1.5 Objetivos de la investigación	4
1.5.1 Objetivo General	4
1.5.2 Objetivos específicos.....	4
1.6 Justificación de la investigación	5
1.6.1 Justificación pedagógica.....	5
1.6.2 Justificación teórica.....	5
1.6.3 Justificación practica	6
1.6.4 Justificación Metodológica.....	6
Capítulo II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8

2.1.1 Antecedentes Internacionales	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes locales	13
2.2 Bases teóricas	14
2.2.1 Clases virtuales	14
2.2.2 Satisfacción escolar.....	24
2.3 Marco conceptual.....	31
Capítulo III.....	32
HIPÓTESIS Y VARIABLES	32
3.1 Hipótesis y variables	32
3.1.1 Hipótesis general	32
3.1.2 Hipótesis específicas	32
3.2 Identificación de variables	32
3.3 Operacionalización de variables	33
Capítulo IV.....	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
4.1 Enfoque de la investigación	34
4.2 Tipo de investigación	34
4.3 Nivel de investigación.....	34
4.4 Diseño de investigación	35
4.5 Población.....	36
4.6 Muestra.....	36
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.7.1 Técnica	37
4.7.2 Instrumento.....	37
4.8 Procesamiento de datos	38

4.9	Análisis e interpretación de la información	38
Capítulo V	39
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		39
5.1	Resultados descriptivos.....	39
5.1.1	Nivel de variable Clases virtuales	39
5.1.2	Nivel de la dimensión interactividad.....	40
5.1.3	Nivel de la dimensión Flexibilidad	41
5.1.4	Nivel de la dimensión escalabilidad.....	42
5.1.5	Nivel de la dimensión estandarización.....	43
5.1.6	Nivel de la variable satisfacción de los estudiantes	44
5.1.7	Nivel de la dimensión calidad de la institución.....	45
5.1.8	Nivel de la dimensión expectativas del estudiante.....	46
5.1.9	Nivel de la dimensión enseñanza	47
5.2	Pruebas de hipótesis por el coeficiente de correlación de rangos de Spearman	48
5.2.1	Prueba de hipótesis general	48
5.2.2	Prueba de hipótesis específica 1	49
5.2.3	Prueba de hipótesis específica 2.....	50
5.2.4	Prueba hipótesis específica 3.....	51
5.2.5	Prueba de hipótesis específica 4.....	52
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		53
CONCLUSIONES		57
RECOMENDACIONES.....		58
BIBLIOGRAFÍA		59
ANEXOS		64
Anexo 1: Matriz de consistencia		65
Anexo 2: Matriz de instrumento.....		67
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos		69

Anexo 4: Instrumentos aplicados	71
Anexo 5: Fichas de validación de instrumentos de investigación.....	73
Anexo 6: Constancia de aplicación del instrumento	75
Anexo 7: Evidencias fotografías	76
Anexo 8: Propuesta	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	33
Tabla 2 Población.....	36
Tabla 3 Muestra.....	36
Tabla 4 Baremación General.....	37
Tabla 5 Resultados estadísticos - Variable Clases Virtuales	39
Tabla 6 Resultados estadísticos - Dimensión interactividad.....	40
Tabla 7 Resultados estadísticos - Dimensión flexibilidad.....	41
Tabla 8 Resultados estadísticos -Dimensión escalabilidad	42
Tabla 9 Resultados estadísticos - Dimensión estandarización	43
Tabla 10 Resultados estadísticos - Variable Satisfacción de los estudiantes.....	44
Tabla 11 Resultados estadísticos - Dimensión Calidad de la Institución	45
Tabla 12 Resultados estadísticos - Dimensión Expectativas del estudiante	46
Tabla 13 Resultados estadísticos - Dimensión Enseñanza.....	47
Tabla 14 Correlación - Clases Virtuales y Satisfacción de los estudiantes	48
Tabla 15 Correlación - Interactividad y Satisfacción de los Estudiantes	49
Tabla 16 Correlación - Flexibilidad y Satisfacción de los estudiantes.....	50
Tabla 17 Correlación - Escalabilidad y Satisfacción de los estudiantes	51
Tabla 18 Correlación - Estandarización y Satisfacción de los estudiantes	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados estadísticos - Variable Clases Virtuales.....	39
Figura 2 Resultados estadísticos - Dimensión Interactividad.....	40
Figura 3 Resultados estadísticos - Dimensión Flexibilidad.....	41
Figura 4 Resultados estadísticos - Dimensión Escalabilidad.....	42
Figura 5 Resultados estadísticos - Dimensión Estandarización.....	43
Figura 6 Resultados estadísticos - Variable Satisfacción de los estudiantes.....	44
Figura 7 Resultados estadísticos - Dimensión Calidad de la Institución.....	45
Figura 8 Resultados estadísticos - Dimensión Expectativas del estudiante.....	46
Figura 9 Resultados estadísticos - Dimensión Enseñanza.....	47

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Área y línea de investigación

El estudio se encuentra en el área de la pedagogía. Las variables de investigación consideradas son las clases virtuales y la satisfacción de los estudiantes, por lo cual el siguiente trabajo se encuentra en la línea de investigación de comunicación educativa.

1.2 Ámbito de estudio: localización política y geográfica

El Colegio Libertadores de América está localizada en el Jirón Garcilaso, del distrito de Pitumarca, provincia de Canchis, dentro de la zona urbana de dicho distrito. La Institución Educativa “Libertadores de América” fue fundada durante el gobierno del Gral. Juan Velasco Alvarado. En los años siguientes gracias a posteriores gestiones entro en funcionamiento el CEGECOM en conformidad a la R.D.Z N°058129-08- 1979. El centro educativo durante sus inicios funcionaba de manera integrada con la Institución Educativa 56052. Ya en el año de 1994 se expide la resolución N° 0135 el cual autoriza su autonomía, ofreciendo así un servicio al nivel secundario con la ampliación y mejora del plantel.

1.3 Descripción del problema

Las clases en línea, según señalado por Fuentes (2021), se caracteriza por la ausencia física simultánea del emisor y el receptor. Esto implica que el seguimiento de los recursos didácticos no requiere necesariamente la conexión en tiempo real entre el profesor, el estudiante y los compañeros de clase. Dado que gran parte del trabajo es autónomo, resulta fundamental diseñar recursos con los cuales el estudiante interactuará, exigiendo una calibración específica que oriente y motive al alumno en su proceso independiente de aprendizaje.

Por otro lado, la satisfacción de los estudiantes parte de abordar las necesidades educativas y pueden ser entendidas como el estado de bienestar que perciben los educandos al sentir que sus expectativas académicas llegan a ser satisfechas gracias a las actividades realizadas por la institución a la que pertenecen. Este aspecto se convierte en un requisito para el éxito del proceso de aprendizaje, y a su vez, la calidad educativa comprobada refuerza la imagen y el prestigio de la Institución (Surdez et al., 2018).

A nivel internacional, en la enseñanza virtual existen elementos clave, como los recursos virtuales de aprendizaje, que facilitan la implementación de procedimientos y estrategias que los estudiantes deben aplicar durante las tareas de aprendizaje. Estos elementos pueden ser tanto recursos materiales como procesos cognitivos que permitan un aprendizaje efectivo durante las clases. Otro componente es el acompañamiento virtual, que implica un nuevo rol para el docente como mentor. En este contexto, el educador debe guiar a los estudiantes en la exploración de sus propios conocimientos, desempeñando un papel crucial al proporcionar herramientas de instrucción y orientar a los participantes para obtener respuestas que se traduzcan en aprendizaje. Asimismo, se destaca la colaboración virtual, donde se menciona que el aprendizaje colaborativo mediado por computadora ha dado lugar a las denominadas comunidades de aprendizaje (Guzmán et al., 2022). En el contexto actual del 2021 estos elementos han sido imprescindibles, sin embargo, no se han cumplido en implementarlos por diversas causas.

A nivel nacional, en el contexto Covid-2019, la problemática en cuestión no es ajena, y en respuesta a ello el Ministerio de Educación (MINEDU) ha implementado medidas, destacando la estrategia educativa denominada Aprendo en casa. Esta iniciativa fue anunciada por medio de la Resolución Ministerial N° 160–2020-MINEDU el 31 de marzo de 2020, por el presidente Martín Vizcarra y el ministro de Educación, Martín Benavides y publicada en el portal oficial del diario El Peruano. La resolución estableció el inicio del año escolar de manera virtual el 6 de abril de 2020, y subrayó la obligatoriedad de esta medida tanto para instituciones educativas públicas como privadas (MINEDU, 2020). La resolución ministerial, enfocada en garantizar una educación de calidad accesible para todos los estudiantes, se ha enfrentado a desafíos considerables en el contexto peruano. Problemas como la existente brecha tecnológica, la carencia de infraestructura de telecomunicaciones en diversas regiones y la limitada familiaridad con la tecnología han creado desigualdades significativas, dificultando la consecución del objetivo gubernamental de brindar educación virtual de manera equitativa. A lo largo de los meses, las clases virtuales también han experimentado deficiencias en su implementación, afectando la satisfacción de los educandos con la enseñanza virtual.

En el transcurso del segundo trimestre de 2020, el 94,2% de la población de 6 a 11 años matriculada en algún grado de educación primaria recibió clases a distancia a través de diversas tecnologías de comunicación e información, que incluyeron televisión, radio e Internet (por computadora, laptop, tablet y celular). Estos datos fueron revelados por el Instituto Nacional

de Estadística e Informática (INEI) en el informe técnico Estado de la Niñez y Adolescencia, basado en los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares. Además, se informó que el 82,1% de la población de 12 a 16 años matriculada en algún nivel de educación secundaria participó en clases a distancia mediante plataformas virtuales. En términos de área de residencia, el 82,6% de esta población en áreas urbanas y el 80,9% en áreas rurales tuvieron acceso a clases escolares a distancia (INEI, 2021).

En ámbito local, en la Institución Educativa Libertadores de América, se evidencian un conjunto de deficiencias sobre las clases virtuales, como la poca interactividad o participación de los estudiantes en las sesiones virtuales debido a una serie de factores como la falta de cobertura de internet, la mala recepción, o los costos de recarga, etc., de igual modo, se evidencia la falta de flexibilidad de los estudiantes para poder adaptarse a las actividades académicas de manera virtual debido al desconocimiento en el uso de plataformas virtuales como Aprendo en Casa, WhatsApp, Google Meet, etc. Dichas problemáticas tienen un impacto negativo en la satisfacción de los estudiantes con las clases virtuales, lo que además perjudica la percepción de la calidad y efectividad de la misma, lo que, por otro lado, en conjunto con las limitaciones y la falta de flexibilidad comprometen al proceso de enseñanza y perjudican al desarrollo integral de todo el estudiantado.

De seguir con la problemática descrita, a causa de la ausencia y desorganización en las clases virtuales se verá perjudicado la satisfacción de los estudiantes lo cual generará frustración, aburrimiento, distracción, falta de concentración, poca asistencia a las clases remotas. A causa de que las clases virtuales no han sido efectivas, los estudiantes se dedican a trabajar, hace que el estudiante abandone las clases virtuales por el uso inadecuado que tenían los estudiantes de las tabletas se propició un impacto negativo en la salud, el estrés, la ansiedad, los daños en la visión entre otros a los estudiantes y profesores. Los mismos que no permiten desarrollar con eficacia las clases virtuales en tiempos de pandemia.

Para poder solucionar la situación actual es necesario realizar un diagnóstico y un análisis sobre las deficiencias encontradas con el propósito de formular recomendaciones y proponer acciones correctivas que mejoren la satisfacción de los estudiantes con las clases virtuales, para ello se requiere realizar un conjunto de charlas y talleres que permitan obtener a los estudiantes un conocimiento de las plataformas y herramientas virtuales y de esta manera logren desarrollar sus actividades académicas a distancia en mejores condiciones.

1.4 Problemas de investigación

1.4.1 Problema General

¿De qué manera las clases virtuales se relacionan con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca- Canchis-2021?

1.4.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la interactividad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca- Canchis-2021?
- b) ¿De qué manera la flexibilidad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021?
- c) ¿De qué manera la escalabilidad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca- Canchis-2021?
- d) ¿De qué manera la estandarización se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021?

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

Determinar de qué manera las clases virtuales se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Establecer de qué manera la interactividad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021

- b) Describir de qué manera la flexibilidad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021
- c) Analizar de qué manera la escalabilidad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021
- d) Precisar de qué manera la estandarización se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021

1.6 Justificación de la investigación

1.6.1 Justificación pedagógica

La justificación pedagógica desarrollada en la presente investigación considero que las clases virtuales y la satisfacción de los estudiantes, son de vital importancia en la realidad, ya que por temas globales tener estudiantes con conocimiento de TIC, aporta de manera directa a la correcta educación y más aún aporta a dinamizar la educación por medio de herramientas tecnológicas que pueda captar la atención del estudiante y tenerlo con ganas de seguir aprendiendo.

1.6.2 Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente, ya que se basa en estudios y teorías relacionadas a las clases virtuales y la satisfacción de los estudiantes. Estos elementos proporcionaron una base sólida para explorar en profundidad la interrelación entre ellos y, a partir de ahí, generar alternativas y herramientas de solución. En otras palabras, se llevará a cabo una comparación considerando sus respectivas dimensiones respaldadas por fundamentos teóricos, con el fin de validar la investigación. Este estudio contribuirá a llenar una brecha de conocimiento existente hasta la fecha, fomentando el desarrollo académico e investigativo no solo en la región de Cusco, sino también potencialmente impulsando nuevos estudios en este campo.

1.6.3 Justificación practica

El estudio actual tiene una justificación práctica ya que está dirigida hacia el director y docentes del ámbito de estudio, debido a que se considera ideal potenciar y mejorar el aprendizaje de los estudiantes por medio de plataformas virtuales, que puedan hacer más dinámica y satisfactoria las sesiones de clases y generar mayor curiosidad, más ganas de seguir mejorando y tener mayor participación al momento de asistir a las clases virtuales.

1.6.4 Justificación Metodológica

El presente estudio tiene una utilidad metodológica, ya que se llevó a cabo mediante una investigación descriptiva - correlacional, que abordó la relación existente entre la variable clases virtuales y la variable satisfacción de los estudiantes. El enfoque se logró mediante la aplicación de técnicas e instrumentos, como las encuestas, que permitieron recopilar datos relevantes dentro del campo de estudio.

1.6.5 Justificación Legal

En esta investigación se tomó en consideración la Ley General de Educación Ley Nro. 28044 donde se indica el siguiente artículo:

Artículo 27°. “La educación a distancia es una forma de sistema educativo caracterizado por la interacción simultánea o diferida entre los participantes en el proceso educativo, facilitada por medios técnicos que promueven el aprendizaje autónomo. De acuerdo con la normativa pertinente, se aplica a todas las etapas del sistema educativo. Este modelo está diseñado para complementar, mejorar o reemplazar la capacitación presencial para satisfacer las necesidades y requisitos individuales. Ayuda a ampliar el alcance y las oportunidades de aprendizaje”.

Por otra parte, el MINEDU (2020), en la Resolución Ministerial N° 016-2020, cita:

Artículo 1. “Disponer el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia denominada Aprendo en casa, a partir del 6 de abril de 2020 como medida del Ministerio de Educación para garantizar el servicio educativo mediante su prestación a distancia en las Instituciones Educativas públicas de Educación Básica, a nivel nacional, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19”.

1.6.6 Limitaciones de la investigación

Entre algunas limitaciones encontradas en este trabajo de investigación tenemos:

- a) Al realizarse la presente investigación en un contexto de pandemia se tuvo dificultades en la aplicación presencial del instrumento de investigación por la asistencia irregular de los estudiantes a la Institución Educativa.
- b) El pedido de colaboración a los docentes de la institución educativa para ceder sus horas de trabajo en favor de la aplicación del instrumento de investigación no fue bien recibido en algunos casos.
- c) Se observó una deficiencia de comprensión por parte de los estudiantes durante la aplicación del instrumento.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Llanga et al. (2021), en su estudio “*Dificultades de conectividad en clases virtuales*”, artículo presentado en la Universidad Guayaquil, el objetivo general fue la identificación de desafíos en la educación virtual: Un Análisis en la Facultad de Salud Pública de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Se llevó a cabo un estudio descriptivo de corte transversal. Para este efecto se realizaron 566 encuestas aleatorias a estudiantes de diferentes carreras, con edades comprendidas entre los 18 y 26 años. Los resultados de la investigación condujeron a las siguientes conclusiones:

- Se constató la presencia de problemas de conectividad en las clases virtuales de los estudiantes de la Facultad de Salud Pública, lo que genera interferencias y complicaciones en la normal realización de los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- El estudio reveló que los alumnos experimentan señal de internet deficiente, dificultades de conectividad y no todos cuentan con acceso a internet en sus hogares. En consecuencia, se ven obligados a abandonar sus residencias para recibir clases virtuales, buscando entornos con mejor conectividad, ya sea en casa de amigos, vecinos o familiares. Además, se identificó que un porcentaje significativo de los alumnos tiene como proveedor a una empresa que no ofrece los mejores servicios de internet, evidenciado por una velocidad de descarga de 5.00 Mb/s, la más baja a nivel nacional. Esta limitación provoca dificultades adicionales al participar en actividades sincrónicas o asincrónicas. Asimismo, en los hogares, los estudiantes comparten la misma red de internet y dispositivos electrónicos con sus padres, hermanos y otros familiares.
- Se añade a estas dificultades el hecho de que algunos estudiantes poseen dispositivos que no cumplen con las características necesarias para abordar las tareas y exigencias del sistema educativo superior.

Oto (2021), en su trabajo de investigación “*La educación virtual y el rendimiento académico durante la pandemia del COVID- 19 en los estudiantes de primero bachillerato de*

la unidad Educativa San Alfonso”, presentada en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el título de licenciada en psicopedagogía. El objetivo general fue determinar la incidencia de la educación virtual en el rendimiento académico durante la pandemia del COVID – 19 en los estudiantes de primero bachillerato de la Unidad Educativa “San Alfonso”. Se trabajó con un nivel descriptivo – correlacional y un enfoque cuali-cuantitativo, es decir mixto. Para este efecto se empleó una muestra de 31 estudiantes, fue evaluada a través del Cuestionario The Distance Education Learning Environments Survey (Sp-DELES) y la Encuesta de Rendimiento Académico. Las conclusiones obtenidas son las siguientes:

- La educación virtual y su incidencia en el rendimiento académico durante el contexto de la pandemia se revela en la percepción mayoritaria de los estudiantes. Estos señalan que la claridad en la impartición de clases virtuales es limitada, lo que afecta su satisfacción y rendimiento académico.
- Los resultados del cuestionario Sp-DELES indican que, a pesar del cambio abrupto de la modalidad presencial a virtual, los estudiantes de primero de bachillerato muestran un nivel de satisfacción satisfactorio con las clases virtuales. Este ajuste positivo se atribuye a estrategias innovadoras implementadas por los docentes para facilitar el proceso de enseñanza- aprendizaje.
- En términos de rendimiento académico, según las categorías establecidas en la encuesta, la mayoría de los estudiantes se sitúa en un nivel adecuado. Aunque expresan una preferencia por la educación presencial, sus calificaciones no reflejan un bajo rendimiento.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Calderón et. Al. (2023), en su estudio: “*Uso de las TIC y satisfacción del aprendizaje en la Institución Educativa 32159 “Divino Maestro” Huánuco-2022*”, presentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, para optar el título de segunda especialidad profesional en Educación con mención en Educación primaria. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y la satisfacción del aprendizaje en la Institución Educativa N° 32159 “Divino Maestro” de San Rafael, Huánuco - 2022. La metodología utilizada conto con tipo de investigación básica y un nivel de investigación descriptiva correlacional. El diseño de investigación fue no experimental y de corte transversal. La población de estudio lo constituyeron 264 estudiantes y la muestra fue de

36 alumnos, escogidos de manera probabilística. La técnica empleada fue la encuesta. Los resultados obtenidos permitieron arribar a las siguientes conclusiones:

- Existe una relación significativa entre el uso de las TIC, en un nivel muy alto $r = 0,978$, y la variable satisfacción del aprendizaje. Siendo la relación existente, directamente proporcional, ya que ambas variables se complementan en niveles parecidos. El coeficiente de correlación logrado ha sido $r = 0,978$. Lo que transformado porcentualmente indica que la satisfacción del aprendizaje de los educandos depende en un 97,8% del modo de uso de las TIC en la I.E. N.º 32159 Divino Maestro de San Rafael, Huánuco- 2022
- El “Uso de las TIC como fuente de información y recursos” guarda una relación significativa y con un coeficiente de 0,898, un nivel alto, con la variable satisfacción del aprendizaje.
- El “Uso de las TIC como fuente comunicación y cooperación” se relaciona de manera significativa y un coeficiente de 0,889, en un nivel alto, con la variable satisfacción del aprendizaje.
- El “Uso de las TIC como medio de orientación en la clase virtual” guarda relación directa y significativa, con un coeficiente de 0,952 y en un nivel muy alto con la variable satisfacción del aprendizaje.

Chávez (2023), en su trabajo de investigación “*Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de Medicina de una Universidad privada de Lima Metropolitana, 2023*”, presentada en la universidad privada de Lima Metropolitana, para optar el grado académico de Maestro en Docencia Universitaria. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la educación virtual y la satisfacción en estudiantes de medicina. Se optó por un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 80 discentes de medicina de una Universidad Privada de Lima Metropolitana; como instrumentos se emplearon el Cuestionario sobre Educación virtual, de Avendaño et al. (2021) compuesto de 24 ítems y 5 dimensiones y el Cuestionario sobre satisfacción estudiantil universitaria. Los resultados obtenidos permitieron arribar a las siguientes conclusiones:

- Se consiguió determinar la relación existente entre la educación virtual y la satisfacción en estudiantes de la carrera de medicina de la Universidad Privada de

Lima Metropolitana, 2023, hallándose un valor de $p < 0,05$ y $Rho = 0.768$, lo que permite inferir que el mejorar la precepción de la educación virtual, se elevara el nivel de satisfacción académica.

- Se comprobó que hay una relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica en estudiantes de la carrera de medicina de la Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2023, ya que el índice de significancia fue de menor a 0,05 y el Rho fue de 0,788. De este modo, se concluye que la forma en que se presenta el curso en línea esta directamente asociada con la satisfacción académica estudiantil.
- Se estableció determinar la relación que existe entre las características de las clases y la satisfacción académica en estudiantes de la carrera de medicina de la Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2023, ya que el valor de p fue 0,000 y el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue 0,740. Esto indica que cuanto mejores sean las características de las clases y todo lo que estas implican, mayor será la satisfacción académica del estudiante.

Saldaña (2020), en su trabajo de investigación: “*Adaptación conductual a las clases virtuales en estudiantes de secundaria de Instituciones Educativas De Lima Metropolitana*”, presentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, para optar el grado académico de Bachiller en Psicología. El objetivo general explorar la manifestación de la adaptación conductual de estudiantes de secundaria a las clases virtuales, tanto en colegios particulares como públicos de Lima Metropolitana. Se optó por un enfoque cualitativo basado en el diseño de fenomenología hermenéutica. La obtención de datos se llevó a cabo mediante entrevistas semiestructuradas con 12 estudiantes, entre hombres y mujeres, en un rango de edades de los 12 y 17 años, distribuidos en los grados primero, tercero y quinto. Posteriormente, se realizó un análisis cualitativo de contenido utilizando el software especializado Atlas.ti 7.5. Los resultados obtenidos permitieron arribar a estas conclusiones:

- En cuanto a la adaptación conductual de los estudiantes del nivel secundario se refleja de manera destacada en el ámbito familiar, sin embargo, no se observa de manera adecuada en los aspectos personales y escolares. En cuanto al ámbito personal, no se manifiesta una adaptación conductual adecuada en términos de consideración personal y las restricciones asociadas a las clases virtuales. Por otro lado, en el ámbito familiar, se observa una adaptación adecuada debido a la presencia de vínculos familiares sólidos y un entorno de aprendizaje enriquecedor;

esto, a pesar de las limitaciones económicas. Por último, en el ámbito escolar, los adolescentes enfrentan mayores desafíos, manifestando insatisfacción con las clases virtuales y anhelando el contacto directo con compañeros y profesores, ya que los perciben como un apoyo académico invaluable.

Sandoval (2021), en su trabajo de investigación: “*Satisfacción de los estudiantes de 5° grado de secundaria con relación a la Educación virtual en el Colegio María Reina Marianistas del distrito de San Isidro, Lima, 2020*”, presentada en la Universidad de Piura, para optar el grado de magister en Educación con mención en Teorías y Gestión Educativa. El objetivo general fue evaluar el grado de satisfacción de los alumnos de quinto grado de secundaria con respecto a la enseñanza virtual proporcionada por la Institución Educativa María Reina Marianistas en el distrito de San Isidro, Lima, durante el año 2020 se trabajó con un enfoque positivista, respaldado por un método cuantitativo. Para este efecto la población se constituyó de 142 estudiantes de la IE María Reina Marianistas. La muestra estuvo conformada por 66 varones y 76 mujeres, Como resultado de este estudio, se han obtenido las siguientes conclusiones:

- En cuanto al objetivo general, el estudio ha determinado la relación entre el nivel de satisfacción de los alumnos del quinto grado de secundaria de la I.E Maria Reina Marianistas y la educación virtual. Las dimensiones Relacional, Desarrollo personal, Mantenimiento, cambio del sistema, además de la escala adicional de Satisfacción global con la educación virtual han obtenido como resultado un porcentaje ligeramente alto (51,03%). Revelando también que existe una minoría significativa (48,97%), insatisfecha con la educación virtual recibida. Este resultado puede atribuirse a la transición abrupta de la enseñanza presencial a la virtual, un cambio al que numerosas escuelas tuvieron que adaptarse debido al COVID-19.
- Respecto al primer objetivo específico, que buscaba identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de quinto grado de secundaria en relación con la dimensión relacional de la educación virtual, se encontró que el nivel de satisfacción es moderadamente alto (59,51%). Al realizar el análisis de los ítems de esta dimensión, se llegó a observar que los indicadores que tienen una mayor satisfacción están relacionados con el apoyo y la orientación que los docentes puedan dar a los estudiantes cuando estos los contacten, además de la facilidad en

permitir que se trabaje en equipos. Sin embargo, los niveles más bajos de satisfacción estaban vinculados a los procesos de retroalimentación que los profesores brindaban durante y después de la entrega de las tareas escolares, así como a las limitadas oportunidades de aprendizaje cooperativo cuando trabajaban en grupos, especialmente en las estrategias de debate de ideas con otros compañeros.

2.1.3 Antecedentes locales

Florez & Cárdenas (2020), en su trabajo de investigación: “*Determinación del grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al servicio educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019*”, presentada en la Universidad Andina del Cusco, para optar el grado el título profesional de economista. El objetivo general de la investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes pertenecientes a los dos últimos ciclos académicos de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad, con respecto a la calidad del servicio Educativo proporcionado por la Universidad Andina del Cusco. Este estudio, de naturaleza aplicada y enfoque cuantitativo y transversal, con un diseño de investigación no experimental de alcance descriptivo-correlacional. Para recopilar datos, se aplicó una encuesta que incluía preguntas cerradas en una escala Likert, dirigida a un total de 346 alumnos. Finalmente, se pudo llegar a las conclusiones siguientes:

- El análisis de los datos demostró que un 79,49% de los estudiantes de las Escuelas profesionales de Administración, Contabilidad y Economía poseen un nivel bajo de satisfacción en cuanto al servicio educativo que reciben de la Universidad Andina del Cusco, 2019. Entre las causas de este bajo nivel de satisfacción el 56.65% de insatisfacción refieren al Desempeño Laboral de los Docentes, el 51.16% a la Investigación Formativa y Responsabilidad Social, y el 46.82% al Servicio Administrativo. De estos resultados se infiere que las variables independientes influyen de manera elevada en la satisfacción de los educandos.
- Se identificó que el Desempeño Laboral de los Docentes desempeña un rol crucial en la determinación del grado de satisfacción estudiantil. La correlación positiva, con un índice de 0.70, sugiere que una mejora en el Desempeño Laboral de los Docentes se traduce directamente en un aumento en el nivel de satisfacción del

estudiante. Además, se destacó que el impacto en la variación del grado de satisfacción alcanza un notable 98.43%, lo que implica que una mejora en el Desempeño Laboral de los Docentes aumenta la probabilidad del estudiante de experimentar un alto grado de satisfacción en relación al servicio Educativo en un 98.43%.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clases virtuales

2.2.1.1 Fundamentos teóricos de las clases virtuales

Los fundamentos teóricos de las clases virtuales se basan en principios pedagógicos y teorías del aprendizaje que guían el diseño, la implementación y la eficacia del aprendizaje en entornos virtuales. Algunas de las teorías educativas fundamentales que sustentan las clases virtuales incluyen:

- **Constructivismo:**

Es una corriente teórica que postula que el proceso de aprendizaje es una actividad activa, en la cual los estudiantes desarrollan su propio entendimiento mediante la interacción con su entorno y las experiencias vividas. En el contexto de las clases virtuales, esto implica crear entornos de aprendizaje que fomenten la exploración, la colaboración y la resolución de problemas. Los estudiantes participan en actividades interactivas y colaborativas que les permiten construir su comprensión del contenido (Jonassen, 1999)

- **Aprendizaje colaborativo:**

El aprendizaje colaborativo se basa en la idea de que los estudiantes pueden beneficiarse mutuamente al trabajar juntos en tareas y proyectos educativos. En las clases virtuales, se utilizan herramientas como foros de discusión, salas de chat y plataformas colaborativas para facilitar la interacción entre estudiantes. El intercambio de conocimientos y perspectivas en un entorno colaborativo enriquecen la experiencia de aprendizaje.

- **Teoría del conectivismo**

El conectivismo es una teoría del aprendizaje que reconoce la importancia de las conexiones en red y la capacidad para acceder a la información como habilidades clave en la era digital. En las clases virtuales, los estudiantes pueden aprovechar las redes sociales, los recursos en línea y las comunidades de aprendizaje para ampliar su conocimiento. El conectivismo pone énfasis en la habilidad para discernir la relevancia de la información y en la capacidad para aprender a través de diversas fuentes y conexiones (Dillenbourg, 1999)

- **Teoría del aprendizaje autónomo**

La teoría del aprendizaje autónomo se centra en el desarrollo de habilidades de autocontrol, autorregulación y toma de decisiones en el aprendizaje. En las clases virtuales, los estudiantes asumen un papel activo en su proceso educativo, estableciendo metas de aprendizaje, gestionando su tiempo y participando en actividades que se alinean con sus intereses y necesidades. Los entornos virtuales brindan oportunidades para que los estudiantes ejerzan un mayor control sobre su educación (Siemens, 2015)

- **Teoría del diseño Instruccional**

La teoría del diseño instruccional se enfoca en la creación de entornos de aprendizaje efectivo y significativo. En el contexto de las clases virtuales, esto implica diseñar actividades, evaluaciones y recursos que se alineen con los objetivos de aprendizaje y que sean adecuados para el medio en línea. El diseño instruccional considera factores como la estructura del curso, la interactividad, la retroalimentación y la accesibilidad para garantizar una experiencia de aprendizaje coherente y valiosa. Los fundamentos teóricos de las clases virtuales se centran en la creación de entornos educativos que fomenten la construcción activa del conocimiento, la colaboración entre estudiantes, la conexión con recursos en línea, la autonomía del aprendizaje y un diseño instruccional efectivo (Morrison & Ross, 2011)

2.2.1.2 Avances tecnológicos y el futuro de las clases virtuales

Según Bates (2015), los avances tecnológicos continúan transformando el panorama educativo y están dando forma al futuro de las clases virtuales. A medida que las tecnologías emergentes evolucionan, las clases virtuales se vuelven más interactivas, personalizadas y

accesibles. Aquí hay una visión de los avances tecnológicos clave y su impacto en el futuro de las clases virtuales:

- **Realidad virtual y aumentada:**

Impacto: Las experiencias inmersivas proporcionadas por la realidad virtual (VR) y aumentada (AR) permiten a los estudiantes explorar entornos tridimensionales e interactuar con objetos virtuales, brindándoles oportunidades únicas de aprendizaje. Esto puede transformar la educación en campos como la ciencia, la medicina y la arquitectura, brindando experiencias prácticas que son difíciles de replicar en un aula tradicional.

- **Inteligencia artificial y aprendizaje autónomo**

Impacto: La inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (ML) permiten la personalización del aprendizaje. Los sistemas de IA pueden analizar el comportamiento del estudiante y adaptar el contenido y las actividades de aprendizaje en consecuencia. Además, los chatbots y los tutores virtuales basados en IA pueden ofrecer asistencia instantánea a los estudiantes, mejorando el soporte educativo

- **Analítica del aprendizaje**

Impacto: La analítica de aprendizaje implica el análisis de datos para comprender mejor el rendimiento del estudiante y optimizar la enseñanza. Los educadores pueden utilizar análisis de datos para identificar patrones, evaluar la efectividad de los recursos de aprendizaje y proporcionar retroalimentación personalizada a los estudiantes, mejorando así la calidad del aprendizaje.

- **Gamificación**

Impacto: La gamificación integra elementos de juego en contextos educativos para aumentar la motivación y el compromiso. Los educadores pueden utilizar juegos y simulaciones para enseñar conceptos complejos de una manera interactiva y divertida. Esto puede fomentar la participación activa y el aprendizaje significativo en los estudiantes.

- **Dispositivos móviles y accesibilidad**

Impacto: La proliferación de dispositivos móviles como tabletas y teléfonos inteligentes permite a los estudiantes acceder a contenidos educativos desde cualquier lugar y en cualquier momento. Las aplicaciones educativas y las plataformas optimizadas para dispositivos móviles hacen que el aprendizaje sea más flexible y accesible para una amplia variedad de estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades.

- **Blockchain en la educación**

Impacto: La tecnología blockchain puede usarse para verificar credenciales y certificaciones de manera segura y confiable. Esto puede revolucionar el proceso de acreditación y facilitar la verificación de la autenticidad de los logros académicos, lo que es especialmente relevante en el ámbito de la educación en línea y las clases virtuales.

2.2.1.3 Historia de las clases virtuales

La historia y evolución de las clases virtuales están estrechamente ligadas al desarrollo de la tecnología y la necesidad de expandir el acceso a la educación más allá de las limitaciones geográficas y físicas de las aulas tradicionales. A lo largo de las décadas, las clases virtuales han pasado por diversas etapas de desarrollo, desde los primeros intentos de educación a distancia hasta las sofisticadas plataformas de aprendizaje en línea de hoy en día (Means & Yama, 2013). Si bien es cierto que la educación a distancia ha seguido un largo proceso y se ha desarrollado en paralelo con el avance tecnológico, ello no ha implicado necesariamente haber dejado de lado ciertos canales o medios que aún se siguen empleando en la actualidad. a pesar de los avances tecnológicos.

2.2.1.3.1 *Primeras formas de educación a distancia (Siglo XIX y Principios del Siglo XX)*

Las clases virtuales tienen sus raíces en las formas tempranas de educación a distancia que surgieron en el siglo XIX. Los programas de correspondencia permitían a los estudiantes recibir materiales educativos por correo y enviar tareas de vuelta a los instructores para su evaluación. Este enfoque, aunque rudimentario en comparación con las tecnologías modernas,

allanó el camino para futuros desarrollos (Angelaina & Jimoyiannis, 2015). Sin duda esta primera forma de educación a distancia permitió ampliar los alcances de la educación, permitiendo acceder a personas de entornos lejanos que por distintas cuestiones como la distancia a las grandes capitales donde se concentraban los mejores centros de estudio y no podían educarse.

2.2.1.3.2 Radio y Televisión en la Educación (Décadas de 1920 a 1950)

En las primeras décadas del siglo XX, la radio y la televisión comenzaron a utilizarse como medios educativos. Los programas educativos en radio y televisión permitieron llegar a un público más amplio, proporcionando conferencias, lecciones y contenido educativo a personas en áreas remotas. Aunque no eran interactivos como las clases virtuales modernas, sentaron las bases para la idea de aprender a distancia.

2.2.1.3.3 Computadoras y Desarrollo de Internet (Décadas de 1960 a 1990)

El desarrollo de las computadoras personales y las redes de computadoras en las décadas de 1960 a 1980 brindó nuevas oportunidades para la educación a distancia. Los programas educativos basados en computadoras permitían a los estudiantes acceder a materiales educativos y realizar actividades interactivas. Con la llegada de internet en la década de 1990, las clases virtuales comenzaron a tomar forma. Las primeras plataformas de aprendizaje en línea y los sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) permitieron la creación de entornos educativos virtuales (Picciano, 2017). Como podemos observar, ya es con la aparición de las computadoras y las redes de computadoras que se dan propiamente las clases virtuales ya que estas permitían el intercambio de información a escala global y la comunicación en un entorno virtual.

2.2.1.3.4 La era moderna de las Clases Virtuales (Siglo XXI en Adelante)

En el siglo XXI, las clases virtuales han experimentado un crecimiento exponencial. Las plataformas de educación en línea, como Coursera, edX, Udacity y Moodle, han ganado popularidad y han ampliado el acceso a cursos de universidades de renombre mundial. Además, las clases virtuales se han vuelto más interactivas y colaborativas con herramientas como videoconferencias, foros de discusión, chats en vivo y evaluaciones en línea (Allen & Seaman, 2018). Las clases virtuales en estas primeras décadas se han vuelto más diversas y han

permitido acceder a entornos más interactivos y participativos. Fue solo tras la pandemia que muchas instituciones educativas de todo el mundo se vieron obligadas a adoptarlas en sus programas de estudio.

2.2.1.3.5 Avances tecnológicos y el futuro de las Clases Virtuales

Los avances tecnológicos continuos, como la realidad virtual y aumentada, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, están transformando aún más las clases virtuales. Estas tecnologías ofrecen experiencias de aprendizaje más inmersivas y personalizadas, lo que permite a los estudiantes interactuar con el contenido de maneras innovadoras y emocionantes. Las clases virtuales han evolucionado significativamente desde sus modestos comienzos en la educación a distancia del siglo XIX. Con el rápido desarrollo tecnológico y la creciente demanda de educación en línea, las clases virtuales han llegado a desempeñar un papel crucial en el panorama educativo global, ofreciendo oportunidades educativas accesibles y flexibles para personas de todo el mundo (Jonassen, 1999). Las nuevas tecnologías sin duda abrirán nuevos horizontes de enseñanza y aprendizaje en torno a clases virtuales, permitiendo experiencias más significativas y efectivas. En el caso de la realidad virtual su atractivo radica en poder sumergirse y poder ofrecer experiencias más inmersivas a entornos tridimensionales que harán sentir a los estudiantes como si estuvieran presentes en dichos entornos. Y en cuanto a la inteligencia artificial, los sistemas basados en IA permitirán una mayor personalización del aprendizaje.

2.2.1.4 Impacto social y económico de las clases virtuales

Para Allen (2016), las clases virtuales, también conocidas como educación en línea o e-learning, han tenido un impacto significativo tanto a nivel social como económico en todo el mundo. A continuación, se exploran los efectos sociales y económicos de las clases virtuales:

Impacto Social:

1. Acceso a la Educación:

- Las clases virtuales han democratizado la posibilidad de acceder a una educación, permitiendo que personas de todas las edades y antecedentes recibir programas educativos de calidad, incluso en regiones remotas o desfavorecidas.

- Individuos que anteriormente no tenían acceso a la educación formal debido a restricciones geográficas, económicas o sociales, ahora pueden aprender nuevas habilidades y obtener títulos académicos.

2. Flexibilidad y Conciliación:

- Las clases virtuales ofrecen flexibilidad en términos de horarios de estudio, lo que permite a los estudiantes equilibrar el aprendizaje con otras responsabilidades, como el trabajo y la vida familiar.
- Los alumnos tienen la oportunidad de adquirir conocimientos a su propio ritmo, lo cual resulta especialmente ventajoso para aquellos que cuentan con responsabilidades laborales o familiares.

3. Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida:

- Las clases virtuales facilitan el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional, permitiendo a las personas adquirir nuevas habilidades y conocimientos a lo largo de toda su vida.
- Los profesionales pueden actualizar sus habilidades sin tener que abandonar sus trabajos, lo que mejora su empleabilidad y les permite mantenerse relevantes en un mundo laboral cambiante.

4. Inclusión y Diversidad:

- Las clases virtuales fomentan la diversidad cultural y la inclusión, ya que conectan a personas de diferentes culturas y orígenes en un entorno de aprendizaje global.
- Los estudiantes con discapacidades pueden acceder a recursos de aprendizaje adaptados y participar en clases virtuales, lo que promueve la inclusión en el sistema educativo.

Impacto Económico:

1. Reducción de Costos:

- Las instituciones educativas pueden reducir los costos asociados con la infraestructura física y los recursos impresos al ofrecer programas en línea, lo que a su vez puede llevar a una reducción en las tasas de matrícula para los estudiantes.

- Los estudiantes eliminan gastos de transporte y alojamiento, lo que hace que la educación sea más asequible y accesible para un número mayor de personas.

2. Generación de Empleo:

- La industria de la educación en línea ha creado empleos en áreas como el diseño de cursos, desarrollo de plataformas tecnológicas, soporte técnico y producción de contenido educativo.
- Profesionales especializados en tecnología educativa y pedagogía en línea son cada vez más demandados, creando oportunidades laborales en un mercado en expansión.

3. Globalización del Talento:

- Las clases virtuales han facilitado la educación internacional, permitiendo que estudiantes de diversas partes del mundo se matriculen en programas académicos extranjeros sin tener que viajar.
- Esto fomenta la movilidad estudiantil y permite que el talento se globalice, lo que es beneficioso tanto para los estudiantes como para las instituciones educativas.

4. Fomento del emprendimiento:

- La Educación en línea ha permitido a emprendedores educativos crear y vender cursos en plataformas en línea, fomentando el espíritu empresarial y la creación de negocios en el ámbito educativo.
- Pequeñas empresas y profesionales pueden compartir su experiencia y conocimientos a través de clases virtuales, generando ingresos adicionales y expandiendo sus audiencias a nivel global.

2.2.1.5 Dimensiones de clases virtuales

1. Interactividad

Lograr que el usuario que utiliza la plataforma tome conciencia de que desempeña un papel central en su proceso de formación (Fuentes, 2021).

La participación activa digital busca detallar de qué manera el diseño de la interfaz, la confiabilidad de la señal y las percepciones que los usuarios tienen sobre las videoconferencias pueden facilitar o dificultar la comunicación entre los participantes. Disciplinas como la Experiencia del Usuario (UX) exploran la participación activa digital desde esa perspectiva: comprender cuándo la tecnología facilita o dificulta la interacción entre los participantes (Casacuberta, 2019). Las clases virtuales permiten la participación activa y el intercambio dinámico entre los estudiantes y el docente. Esta interactividad es importante al desarrollar el contenido de las áreas ya que mantiene el interés, la comprensión y fomenta el aprendizaje colaborativo en los estudiantes.

Es crucial, por lo tanto, tener a dos participantes con intereses, deseos, preocupaciones, planes y objetivos para hablar sobre la participación activa. Jugar a lanzarle una pelota a un perro para que la recoja y nos la traiga es un ejemplo de participación activa, pero subir a una montaña no lo es, ya que la montaña no tiene la menor noción de nuestra presencia allí y no hace nada específico para facilitarlo o impedirlo; básicamente, está ahí (Casacuberta, 2019). El compromiso de los estudiantes con las clases virtuales parte de ciertas condiciones inherentes al estudiante que no surgen de manera espontánea. Estas condiciones deben ser fomentadas por el docente ya que el generarlas posibilitaran un mayor involucramiento de los estudiantes. El crear entornos de aprendizaje que promuevan la motivación intrínseca, el interés, la autodisciplina y la autonomía, acompañada del uso del uso informado y variado de plataformas y herramientas digitales llevara a mejores resultados educativos.

2. Flexibilidad

Conjunto de características que posibilitan una fácil adaptación del sistema de e-learning a la estructura institucional, los planes de estudio, así como a los contenidos y estilos pedagógicos específicos de la organización en la que se pretende implementar (Fuentes, 2021).

La flexibilidad brinda la oportunidad de diversificar las estructuras, modos y formas de organizar el estudio, el conocimiento y las competencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Este concepto abarca perspectivas tanto desde los estudiantes como desde las instituciones y los docentes, considerando factores como la autonomía, el tiempo dedicado, los procesos regulatorios institucionales, la gestión curricular y la capacidad de toma de decisiones en relación con los aspectos formativos fundamentales (Ferreira, 2016).

La formación flexible sitúa el aprendizaje del estudiante, sus necesidades y elecciones, en el centro de los procesos educativos de toma de decisiones, reconociendo que el aprendizaje es un proceso continuo y genérico, una habilidad que debería ser inherente a todos los profesionales o graduados (Ferreira, 2016).

En un entorno virtual de aprendizaje la flexibilidad didáctica se enfoca en la capacidad que el docente tiene de poder diversificar las actividades, métodos, estrategias, evaluaciones y las diversas herramientas a utilizar en las clases en línea. El tutor debe llevar a cabo la planificación y estructuración de los contenidos teniendo en cuenta los diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes, ya que cada persona aprende de manera única y específica (Ferreira, 2016).

En base a los puntos mencionados anteriormente la flexibilidad se da en la capacidad de los actores educativos de poder adaptar o adaptarse. En relación a las clases virtuales esto quiere decir que no solo son los docentes quienes adaptan o diversifican las estrategias, métodos, herramientas a las necesidades del educando, sino que son los mismos estudiantes quienes se adecuan a estas diversificaciones. En otros términos, la flexibilidad requiere el involucramiento y la participación de estudiantes y docentes.

3. Escalabilidad

La capacidad de la plataforma de e-learning para operar eficientemente, ya sea con un número reducido o extenso de usuarios (Fuentes, 2021).

Refiere a su habilidad para gestionar de manera efectiva un aumento en la carga de datos y trabajo. En otras palabras, la escalabilidad implica que el sistema pueda satisfacer continuamente las necesidades de la empresa a medida que esta crece (Alvarez, 2020).

Al seleccionar un sistema, es crucial considerar la capacidad de adaptación, ya que el crecimiento de la empresa implica un aumento en la base de clientes, transacciones diarias, puntos de venta, así como en las necesidades de gestión, como Business Intelligence, y las operativas, como las ventas móviles. Un sistema efectivamente escalable puede acomodar estos cambios sin limitar las oportunidades de crecimiento de la empresa o exceder el presupuesto al tener que recurrir a soluciones adicionales (Alvarez, 2020).

La escalabilidad en el entorno educativo de las clases virtuales posibilita que muchas plataformas faciliten la interacción de grandes grupos de estudiantes. Además, permiten diseñar actividades colaborativas dentro de grandes grupos, al facilitar a los docentes la creación de pequeños equipos. En el caso de Google Meet, tenemos como ejemplo las sub-salas.

4. Estandarización

La noción de plataformas estándares se vincula con la capacidad de utilizar cursos creados por terceros. De esta manera, los cursos son accesibles tanto para la organización que los desarrolló como para otras que cumplen con el estándar establecido. La estandarización también garantiza la durabilidad de los cursos, evitando que se vuelvan obsoletos, y permite realizar un seguimiento del desempeño de los estudiantes dentro del curso (Fuentes, 2021).

2.2.2 Satisfacción escolar

2.2.2.1 Teorías relacionadas con la satisfacción

De acuerdo con Robbins & Timothy (2013), se define como un estado de bienestar que surge cuando se satisface una necesidad previamente insatisfecha, ya sea de índole física o psicológica, y este cumplimiento se ajusta a los deseos o motivaciones individuales. Este sentimiento puede manifestarse de manera consciente o inconsciente a través de procesos mentales. Estos procesos generan en la mente una fuerza psicológica motivadora conocida como implicación, que impulsa y orienta el comportamiento de las personas hacia el ascenso o descenso, con el propósito de satisfacer necesidades, progresando de un nivel a otro, según la jerarquía de necesidades o la pirámide de Maslow. Esta teoría psicológica fue propuesta por Abraham Maslow en 1943.

Maslow citado Robbins & Timothy (2013), describe la pirámide como compuesta por cinco niveles de necesidades organizadas de manera piramidal. En la base se encuentran tres necesidades básicas: fisiológicas, de seguridad y de pertenencia. Los dos niveles superiores son las necesidades de estima y autorrealización, siendo esta última centrada en el crecimiento y desarrollo personal. La satisfacción se alcanza durante la progresión a través de estos niveles. El ascenso o descenso es dinámico y alivia el estado de tensión de una persona si se satisfacen las carencias. En caso contrario, se experimenta insatisfacción. Es decir, el individuo regresa a un estado de insatisfacción si las necesidades que ya habían sido satisfechas vuelve a ser deficiente.

2.2.2.2 Definición de satisfacción

Se puede conceptualizar como la actitud a corto plazo que surge de evaluar la experiencia educativa, así como los servicios y las instalaciones ofrecidas a los estudiantes (Salinda, et al., 2018). En términos generales, representa la percepción cognitiva y emocional del estudiante ante las características del servicio educativo, permitiéndole alcanzar sus metas, satisfacer sus intereses y expectativas, a la par que resolver sus necesidades y encontrar respuestas a sus deseos razonables (Sánchez, 2018).

La satisfacción escolar es un indicador clave del bienestar y el éxito de los estudiantes en el entorno educativo. Se refiere al grado en que los estudiantes se sienten contentos, seguros y valorados en su escuela. La importancia de la satisfacción escolar se manifiesta en varios aspectos (Surdez et al., 2018).

La medición de la satisfacción estudiantil es crucial, ya que los estudiantes son el núcleo esencial y la clave para la existencia y sostenibilidad de las instituciones educativas. Dado que los estudiantes son quienes mejor pueden valorar la educación, aunque su perspectiva pueda ser parcial y subjetiva, su opinión sirve como un punto de referencia esencial que debe ser considerado (González et al., 2018).

La actitud que el estudiante presenta frente al servicio educativo permite entender el grado en que los estudiantes perciben que sus expectativas y necesidades están siendo cumplidas y atendidas por una institución educativa. En el contexto de las clases virtuales esta percepción puede abarcar una serie de aspectos como la calidad de la enseñanza, la interactividad y participación, los recursos y el soporte tecnológico, etc. En síntesis, la satisfacción de los estudiantes refleja la valoración que los educandos poseen de la experiencia educativa.

2.2.2.3 Importancia de la Satisfacción Escolar: Un pilar fundamental para el desarrollo estudiantil

La satisfacción escolar, entendida como el grado en que los estudiantes se sienten satisfechos con su experiencia educativa, juega un papel crucial en el desarrollo académico, emocional y social de los alumnos. Esta satisfacción no es simplemente un reflejo de la felicidad del estudiante en la escuela, sino que tiene implicaciones profundas y duraderas en su

aprendizaje y bienestar general. Algunos aspectos por los que la satisfacción escolar es importante según Tecnológico Boliviano Alemán (2023), son los siguientes:

- **Rendimiento académico mejorado:** la satisfacción escolar está vinculada a un mejor rendimiento académico. Los estudiantes que se sienten satisfechos y comprometidos con su experiencia educativa tienden a mostrar un mayor interés en las clases, participan activamente en el aprendizaje y tienen un mejor desempeño en las evaluaciones.
- **Reducción de la deserción escolar:** los estudiantes que están satisfechos con su experiencia escolar son más propensos a permanecer en la escuela y completar su educación. Un ambiente escolar positivo y relaciones interpersonales saludables son factores clave que contribuyen a la retención estudiantil y a la reducción de las tasas de deserción.
- **La mejora de la reputación de la institución educativa:** las instituciones educativas con mejor reputación tienen estudiantes más satisfechos. Esta reputación las hace más atractiva para nuevos estudiantes y da un mayor prestigio al ámbito educativo.
- **El fortalecer el sentido de comunidad:** un contexto educativo en el cual los estudiantes se sienten apoyados, valorados e incluidos fortalece el sentido de comunidad. La satisfacción que los estudiantes contribuye a crear un ambiente positivo y colaborativo. Los estudiantes satisfechos están más inclinados a participar activamente en las actividades escolares, contribuir positivamente a la clase y colaborar con sus compañeros, lo que a su vez mejora la calidad del proceso educativo.
- **Preparación para el Éxito en la Vida:** La satisfacción escolar no solo se limita a los años escolares, sino que también tiene un impacto a largo plazo en la vida de los estudiantes. Los jóvenes que han tenido una experiencia escolar satisfactoria desarrollan habilidades socioemocionales y actitudes positivas hacia el aprendizaje, lo que los prepara para el éxito en futuras etapas de la vida, incluyendo la educación superior y el empleo.

La importancia de la satisfacción escolar radica en su capacidad para influir en múltiples aspectos de la vida del estudiante y su contribución al desarrollo de individuos educados, emocionalmente equilibrados y socialmente competentes.

La satisfacción escolar está influenciada por muchos factores que van desde el ambiente escolar hasta las relaciones interpersonales y las experiencias académicas. Aquí hay algunos factores clave que influyen en la satisfacción escolar:

1. Clima Escolar Positivo

- Referencia
- Seguridad Física y Emocional
- Relaciones Positivas
- Participación y Colaboración
- Respeto y Tolerancia
- Apoyo Social y Emocional
- Participación de los Padres
- Disciplina Justa y Consistente
- Reconocimiento y Celebración
- Ambiente Físico Agradable
- Participación en Decisiones

2. Relaciones Interpersonales

Según Skaalvik & Skaalvik (2011), las relaciones positivas entre estudiantes y profesores, así como entre compañeros, son fundamentales. Los estudiantes que se sienten valorados y apoyados por sus maestros y tienen relaciones saludables con sus compañeros tienden a estar más satisfechos en el entorno escolar.

- Desarrollo de Habilidades Sociales
- Sentido de Pertenencia
- Apoyo Emocional
- Ambiente de Aprendizaje Positivo
- Reducción del Acoso Escolar
- Colaboración y Trabajo en Equipo
- Fomento de la Empatía
- Inclusión y Diversidad

3. Experiencias académicas positivas

Según Fredricks & Blumenfeld (2004), las experiencias académicas significativas, desafiantes y estimulantes, como participar en actividades extracurriculares, recibir retroalimentación constructiva y participar en discusiones en clase, pueden aumentar la satisfacción del estudiante

4. Apoyo social

Para los autores Suldo & Huebner (2004), el apoyo social, tanto dentro como fuera del aula, contribuye significativamente a la satisfacción escolar. Esto incluye el apoyo de amigos, familiares y profesores, así como el sentimiento de pertenencia a un grupo social dentro de la escuela.

5. Percepción de autonomía

Según Deci & Ryan (2000) cuando los estudiantes sienten que tienen cierto grado de autonomía y control sobre su aprendizaje, están más satisfechos. La sensación de elección y autodirección puede aumentar la motivación y la satisfacción del estudiante.

6. Logros y reconocimientos

Los logros académicos y el reconocimiento por parte de profesores y compañeros pueden aumentar la satisfacción del estudiante. El reconocimiento positivo refuerza una actitud positiva hacia la escuela y el aprendizaje.

Estos factores interactúan de manera compleja y pueden variar según el individuo y el contexto escolar. Sin embargo, abordar estos aspectos puede contribuir significativamente a mejorar la satisfacción escolar y, por ende, el bienestar y el rendimiento de los estudiantes (Wang & Holcombe, 2010)

2.2.2.4 Dimensiones de la satisfacción escolar

1. Calidad de la institución

La noción de calidad en una institución no se limita únicamente a mejorar la eficiencia y eficacia en la consecución de los resultados deseados. También implica una definición cualitativa de esos objetivos, alineados con los propósitos educativos y en armonía con el proyecto nacional. No se trata simplemente de producir egresados destacados, generar

investigaciones sobresalientes o llevar a cabo acciones de divulgación y extensión de calidad. La calidad, en este contexto, implica una elección que viabiliza la dirección que queremos dar a la educación, en consonancia con la visión que tenemos para nuestro país (Cano, 2018).

La calidad educativa de las instituciones debe ser abordada en forma integral, adoptando perspectivas que contemplen la totalidad y globalidad de dichos contextos. Cada elemento que constituye un centro educativo debe ser considerado sujeto de estudio y análisis, siguiendo criterios definidos de calidad (Cano, 2018).

A diferencia de otras organizaciones, las instituciones educativas son inherentemente complejas, evidenciándose esta complejidad desde su propia definición. La educación no puede concebirse simplemente como un objeto o producto tangible, sino más bien como un servicio social. Esta conceptualización misma añade dificultades a la comprensión y evaluación de la calidad en el ámbito educativo (Cano, 2018).

2. Expectativas del estudiante

Abarcan las metas y logros que los estudiantes anticipan alcanzar durante su proceso educativo, englobando tanto aspectos académicos como sociales. Estas expectativas no solo representan orientaciones cognitivas y motivacionales en entornos de aprendizaje, sino que también influyen en el compromiso de los estudiantes con su vida académica (Conde, et al., 2017).

Las creencias metacognitivas constituyen la categoría en la que se pueden clasificar las expectativas que los estudiantes tienen respecto a su pensamiento y desempeño. Estas creencias actúan como impulsores para el control de la comprensión y dirigen el proceso de aprendizaje. En sintonía con sus creencias metacognitivas, los estudiantes desarrollan estrategias para alcanzar sus metas, seleccionan las más adecuadas y las implementan, supervisándolas y evaluándolas hasta lograr el resultado deseado (Conde, et al., 2017).

Es relevante destacar que las expectativas académicas desempeñan un papel crucial al prever la conducta de los estudiantes tanto en las actividades académicas como en el entorno del campus. Cuando estas expectativas fomentan el compromiso, los estudiantes inician un proceso de integración efectiva en la institución y su entorno. Por otro lado, la falta de integración, ya sea académica o social, puede resultar en una discrepancia entre las expectativas

y las experiencias, afectando negativamente las decisiones de los estudiantes (Conde et al., 2017).

La ejecución de acciones es el escenario donde las expectativas académicas parecen tener un impacto significativo. Se espera que el procedimiento propuesto, basado en las creencias de control metacognitivo, funcione de manera efectiva, logrando un nivel de éxito esperado según los recursos disponibles (conocimientos y habilidades). La efectividad de este proceso aumenta la probabilidad de competencia futura por parte del estudiante (Conde et al., 2017).

3. Enseñanza

El proceso educativo, como motor fundamental para el desarrollo completo del individuo, ejerce una notable influencia en la transformación social de las comunidades, manifestándose en la calidad de vida. Su impacto se percibe en la evolución de la conciencia humana durante el proceso de transformación. Tanto la educación formal como la no formal, impartida a través de Instituciones Educativas en diversos niveles, así como en el entorno familiar y la sociedad, se ven fuertemente condicionadas por factores económicos, políticos y culturales. Estos elementos generan diferencias palpables en la calidad de la educación recibida, influyendo directamente en los niveles de vida de las distintas comunidades dentro de nuestra sociedad (Ochoa, 2022).

Al abordar el tema de la educación, se destaca su importancia como componente social fundamental. Actúa como la principal vía de adquisición de conocimientos, ya sea de manera empírica o profesional. La enseñanza se erige como los cimientos de cualquier sociedad fundamentada en saberes de índole tradicional, étnica, cultural, artística, científica o experimental (Ochoa, 2022).

Este aspecto se transforma así en una práctica social, una actividad intencional que responde a necesidades y determinaciones que van más allá de los deseos individuales de quienes participan en ella. En lugar de ser simplemente una expresión de deseos personales, la educación participa activamente en el flujo de acciones políticas, administrativas, económicas y culturales que constituyen la estructura social (Ochoa, 2022).

2.3 Marco conceptual

- **Clases virtuales.** -Utilización de las plataformas virtuales para la enseñanza remota. Este tipo de enseñanza se caracteriza por la no presencia física de los principales actores educativos (Fuentes, 2021).
- **Conectividad.** -La conectividad red es una capacidad de establecer una comunicación o crear un vínculo entre diferentes dispositivos, bien sea a través de dispositivos que se conectan a través de cables como también de manera inalámbrica, siendo una de las formas más comunes en la actualidad (Plieshakov, 2023).
- **Educación a distancia.** - También conocida como educación online, en línea o remota, se trata de una innovadora forma de aprender y enseñar que lleva la dinámica.
- **Entorno virtual de aprendizaje.** - El entorno virtual de aprendizaje es un espacio digital para que los estudiantes accedan a contenidos y clases. el entorno virtual de aprendizaje hace que el proceso de enseñanza sea mucho más dinámico y efectivo (SYDLE, 2023).
- **Interactividad.** - La interactividad se entiende como la relación de participación entre un usuario (persona) y un sistema de información. En otras palabras, la interactividad se presenta cuando una persona realiza una petición a un sistema y este entrega un resultado específico (Morales, 2020).
- **Plataformas educativas.** - Se trata de un programa virtual cuya función es crear espacios virtuales para compartir información. Va destinado a docentes y alumnos. Una plataforma educativa te permite organizar contenidos, visualizarlos una y otra vez y responder dudas de manera instantánea, sin límite de espacio físico ni horarios (Lupión, 2021).
- **Recursos digitales.** - Son aquellos recursos que se encuentran en formato digital. Estos pueden ser visualizados en dispositivos electrónicos, habiendo sido descargados o compartidos por internet (UNAV, 2021).
- **Satisfacción estudiantil.** -Es el estado de ánimo o la percepción de un estudiante respecto a su centro de estudios sobre el cumplimiento que esta realiza de sus necesidades, requisitos, expectativas y carencias (Mejías, 2009).
- **Tecnologías de educación virtual.** - La educación virtual es un modelo de entrega educativa que se auxilia con el uso de la tecnología para poder llegar a cualquier lugar y brindar educación a cualquier hora y por qué no decirlo, a cualquier persona que tenga acceso a ella (Noriega, 2014).

Capítulo III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y variables

3.1.1 Hipótesis general

Las clases virtuales se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) La interactividad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021
- b) La flexibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca- Canchis-2021
- c) La escalabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021
- d) La estandarización se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021

3.2 Identificación de variables

Variable 1: Clases virtuales

Según Fuentes (2021), se distingue por la ausencia de la presencia física del emisor y el receptor. Lo cual implica la utilización de plataformas virtuales para la enseñanza. No depende necesariamente de la conexión sincrónica de docentes y estudiantes. Dado que la mayor parte del trabajo se lleva a cabo de manera autónoma.

Variable 2: Satisfacción de los estudiantes

Según Surdez et al. (2018), se refiere al bienestar que experimentan un estudiante al sentir cubiertas sus expectativas académicas.

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Clases virtuales	Según Fuentes (2021), se distingue por la ausencia de la presencia física del emisor y el receptor. Lo cual implica la utilización de plataformas virtuales para la enseñanza. No depende necesariamente de la conexión sincrónica entre el docente y los estudiantes. Dado que gran parte del trabajo se lleva a cabo de manera autónoma.	Para medir esta variable se aplicó un cuestionario de 13 ítems que se aplicaron a 198 estudiantes de la Institución Educativa Libertadores de América.	Interactividad	- Plataforma - Comunicación - Contenidos digitales - Participación
			Flexibilidad	- Funcionalidades - Adaptación - Organización de contenidos - Satisfacción de necesidades
			Escalabilidad	- Cantidad de participantes - Expansión de clases - Aumento de capacidad
			Estandarización	- Utilizar cursos existentes - Disponibilidad - Durabilidad - Seguimiento
Satisfacción de los estudiantes	Según Surdez et al. (2018), es el bienestar que experimentan los estudiantes por sentir cubiertas sus expectativas académicas.	Para medir esta variable se aplicó un cuestionario de 15 ítems que se aplicaron a 198 estudiantes de la Institución Educativa Libertadores de América.	Calidad de la institución	- Instalaciones - Infraestructura - Servicios de apoyo - Entorno propicio - Plataformas virtuales
			Expectativas de estudiante	- Foros calificados - Trabajo aplicativo - Nuevos formatos virtuales - Resolución de dudas
			Enseñanza	- Adquisición de conocimientos - Asimilación de información - Comprensión - Equipos

Nota: Elaboración sobre la base teórica de los autores Fuentes (2021) y Surdez et al. (2018)

Capítulo IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Enfoque de la investigación

Para el desarrollo del presente estudio se contempló el enfoque cuantitativo. Según lo indicado por Hernández et al. (2014), se señala que cada fase antecede a la siguiente, sin posibilidad de omitir o eludir pasos; el orden es estricto, aunque, por supuesto, existe la posibilidad de redefinir alguna etapa. Comienza con una idea general que se va delimitando. Una vez delimitada, se establecen las preguntas de investigación y de estas derivan los objetivos de investigación, se realiza una revisión de la literatura existente y se construye un marco teórico. Posteriormente, con base en las preguntas se formulan las hipótesis y se identifican las variables. Luego, se diseña un plan para probar la hipótesis, se miden las variables en un contexto determinado, se analizan los datos obtenidos utilizando métodos estadísticos y, finalmente, se extraen las conclusiones respectivas.

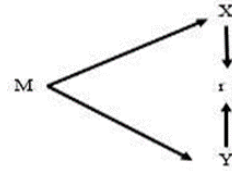
4.2 Tipo de investigación

La realización del estudio se tuvo que guiar mediante el tipo de investigación denominada como básica. Dado que describe a las variables Clases virtuales y satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis- 2021. Según Hernández et al. (2014), este tipo de investigaciones se caracteriza por tener un origen teórico y busca incrementar el conocimiento respecto a las variables utilizadas sin que se realice alguna contrastación en la práctica.

4.3 Nivel de investigación

Según Guevara et al. (2020), el fin primordial de la investigación descriptiva consiste en detallar las propiedades esenciales de un conjunto homogéneo de fenómenos mediante la aplicación de criterios sistemáticos. Este proceso posibilita identificar el comportamiento y la estructura del fenómeno estudiado, al proporcionar datos sistemáticos que se pueden usar para compararlos con otras fuentes. El papel del investigador en este nivel de investigación varía desde ser solo observadores completos, tener una observación participante, observar a un participante o tener un rol más activo como participantes activos.

Además, el estudio adoptó un enfoque correlacional al buscar establecer o identificar una relación, ya sea directa o indirecta, basándose en un patrón predecible para una muestra o población (Hernández et al., 2014).



M: Muestra

X: Clases virtuales

Y: Satisfacción de los estudiantes

r: Relación entre X y Y

4.4 Diseño de investigación

Esta investigación hace uso del diseño de investigación no experimental. Estos estudios tienen como fin el solo observar la problemática o fenómeno investigado dentro de su contexto sin realizar ningún cambio o influir en el.

Para Hernández et al. (2014), las investigaciones no experimentales son aquellas en las que no existe una manipulación intencional de variables. Se enfocan en la observación y descripción de la problemática o fenómeno tal como se dan en su ámbito natural. Si bien hace uso de técnicas de recolección de datos como las entrevistas, análisis de documentos y distintos tipos de observación el objetivo de estas investigaciones es lograr una comprensión lo más completa posible de lo estudiado.

El estudio es de corte transversal, según Hernández et al. (2014), se denominan así porque son estudios observacionales, donde se realizan un análisis de datos recogidos de una población o muestra dentro de un determinado periodo de tiempo.

4.5 Población

Al respecto según los autores Sánchez et al. (2018), la población está definida como el conjunto formado por todos los elementos que comparten características comunes. Resultando de la suma de un grupo de instancias, sean estos individuos, objetos o eventos, que poseen ciertos rasgos en común; y que se identifican en un área de interés para una investigación, formando parte en la hipótesis de investigación.

Para la investigación se consideró como población a los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca – Canchis, cuyo número es de 404.

Tabla 2
Población

	Sección A	Sección B	Sección C	Sección D	Sección E	Total
1°	17	18	18	18	17	88
2°	18	17	19	18	-	72
3°	19	19	19	18	-	75
4°	18	18	19	20	-	75
5°	19	18	19	18	20	94
TOTAL						404

Nota: Datos obtenidos del SIAGE.

4.6 Muestra

Los especialistas Hernández et al. (2014), consideran que la muestra es todo subconjunto que representa a una población de interés. Esta muestra no solo debe ser representativa, también debe estar definida con precisión y limitada con antelación.

Se consideró un muestreo no probabilístico intencional de tipo censal el cual estuvo compuesta por 198 estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Libertadores de América, Pitumarca – Canchis, 2021.

Tabla 3
Muestra

Grado	Total	%
1°	47	23.74 %
2°	31	15.66 %
3°	34	17.17 %
4°	34	17.17 %
5°	52	26.26 %
Total	198	100%

Nota: Datos obtenidos del SIAGE.

4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1 Técnica

La técnica usada y empleada en la recolección de datos es la encuesta, la cual permitió conocer la percepción y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Libertadores de América, respecto a las dimensiones e indicadores relacionados con las Clases virtuales y satisfacción de los estudiantes.

4.7.2 Instrumento

Para el recojo de datos se usó como instrumento el cuestionario que fue previamente elaborado. Actualmente este tipo de instrumentos son masivamente utilizados en la investigación científica. Constan de un grupo de preguntas listadas contenidas en una tabla con varias posibles respuestas a las que los encuestados deben responder (Arias & Covinos, 2021). El cuestionario utilizado en esta investigación contenía ítems sistematizados de manera objetiva, los cuales usaron para evaluar y valorar el proceso de sucesión, una escala Likert.

Baremación del instrumento

Tabla 4

Baremación General

Baremo	
Variable Clases virtuales	
Nivel	Rango
Muy bueno	(117-137)
Bueno	(96-116)
Regular	(75-95)
Malo	(54-74)
Pésimo	(33-53)
Cálculo del Baremo	
Max	137
Min	33
Niveles	5
Variable Satisfacción de los estudiantes	
Nivel	Rango
Alto	(136-183)
Regular	(88-135)
Bajo	(40-87)
Cálculo del Baremo	
Max	183
Min	40
Niveles	3

Nota: Herramienta estadística SPSS v. 26

4.8 Procesamiento de datos

Tras la aplicación del instrumento, se procedió con el procesamiento de datos. El paso previo a este procesamiento se hizo con la finalidad de obtener la data cuantitativa y consistió en la aplicación del instrumento. Para la tabulación de datos se hizo de Microsoft Excel y procesado en si se hizo uso del programa IBM-SPSS, versión 26; teniendo en cuenta que las variables de estudio son de carácter ordinal.

4.9 Análisis e interpretación de la información

En el análisis de datos se hizo uso de dos métodos, en primera, el denominado método descriptivo, el cual hizo un análisis de las características de los individuos y, en segunda, el método inferencial, que permitió realizar la respectiva prueba de hipótesis.

En ese sentido la estadística descriptiva, como método de análisis de datos, resulto útil y necesario en la evaluación de frecuencias, además de posibilitar la caracterización adecuada de las dimensiones tomadas en cuenta por cada variable.

Por otro lado, el análisis cuantitativo como proceso hace uso de la estadística y el tratamiento numérico. Es así que la elaboración de las tablas de frecuencia permite el análisis y la descripción de los resultados de una investigación que genero la extracción de datos de una muestra

Las tablas de distribución de frecuencias absolutas y porcentuales hacen mención del empleo de la estadística inferencial como método de análisis de datos. Finalmente, el test de Rho de Spearman analizo la relación existente entre las variables de estudio, lo cual además permito comprobar la hipótesis formulada. El nivel de significancia utilizada fue menor al 0.05 con un IC del 95% y un margen de error del 5%.

Capítulo V

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

5.1.1 Nivel de variable Clases virtuales

Tabla 5

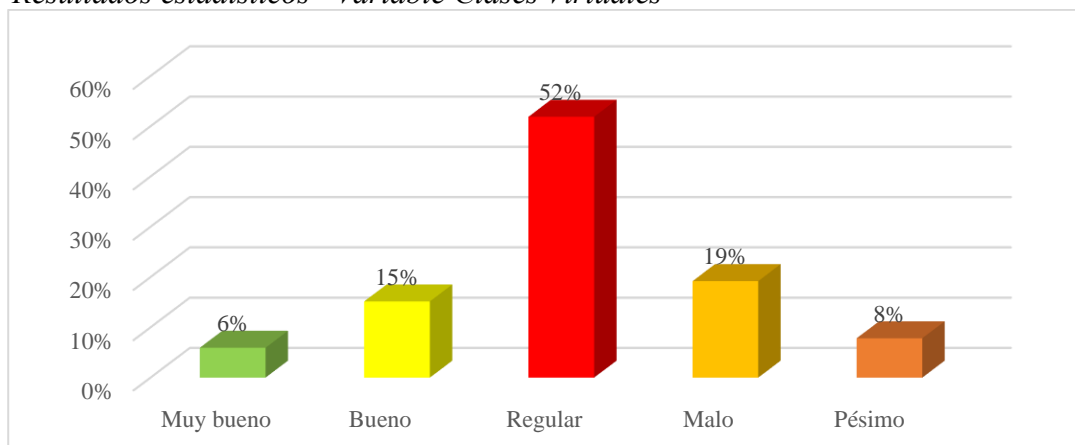
Resultados estadísticos - Variable Clases Virtuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	12	6%	6%	6%
Bueno	30	15%	15%	21%
Regular	103	52%	52%	73%
Malo	38	19%	19%	92%
Pésimo	16	8%	8%	100%
Total	198	100%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Figura 1

Resultados estadísticos - Variable Clases Virtuales



Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Análisis e interpretación de los resultados:

En la tabla y posterior figura, respecto al resultado de la variable clases virtuales, el 52% de los estudiantes indicaron que es regular su percepción de las clases virtuales que se imparten en su centro educativo, por otro lado, el 19% menciona que es mala la continuidad de las clases virtuales, el 15% menciona que son buenas las sesiones de clases virtuales, y solo el 6% indicó que son muy buenas las clases virtuales que se imparten en su centro educativo.

De acuerdo al análisis previo, se puede afirmar que una buena parte de los estudiantes de la Institución Educativa Libertadores de América consideran regulares las clases virtuales.

5.1.2 Nivel de la dimensión interactividad

Tabla 6

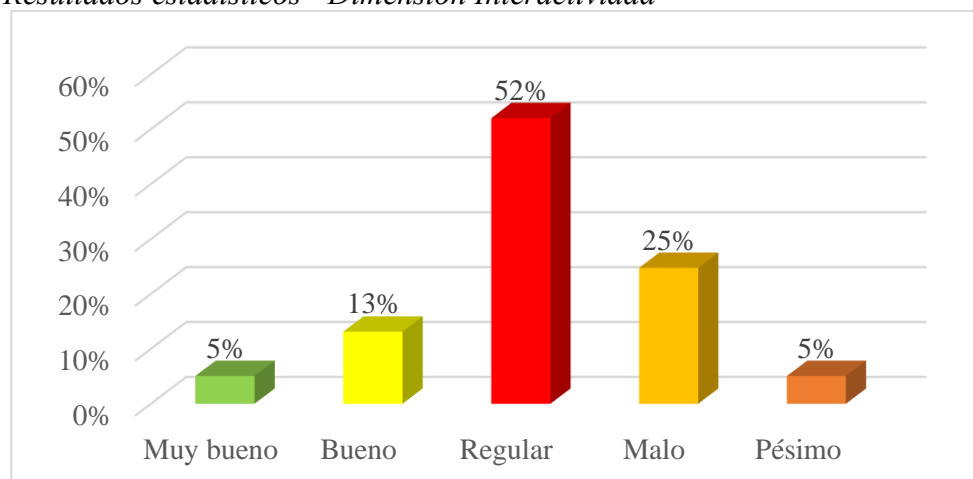
Resultados estadísticos - Dimensión interactividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	10	5%	5%	5%
Bueno	26	13%	13%	18%
Regular	103	52%	52%	70%
Malo	49	25%	25%	95%
Pésimo	10	5%	5%	100%
Total	198	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Figura 2

Resultados estadísticos - Dimensión Interactividad



Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Análisis e interpretación de los resultados:

En la tabla y posterior figura, respecto al resultado de la Dimensión interactividad, el 52% de los estudiantes indicaron que es regular el tema de la interactividad en el desarrollo de las clases virtuales que se imparten en su centro educativo, por otro lado el 25% menciona que es mala la interactividad en el desarrollo de las clases virtuales, el 13% menciona que es buena la interactividad en el desarrollo de las clases virtuales, y solo el 5% indicó que es muy buena la interactividad en el desarrollo de las clases virtuales.

De acuerdo al análisis previo, se puede afirmar que una buena parte de los estudiantes están regularmente conformes con la interactividad presente en las clases virtuales, esto debido al desconocimiento que tienen en el uso de las plataformas, a la poca comunicación y

participación que se da en estos espacios, por otro lado también a los contenidos digitales poco atractivos que proporcionan los docentes.

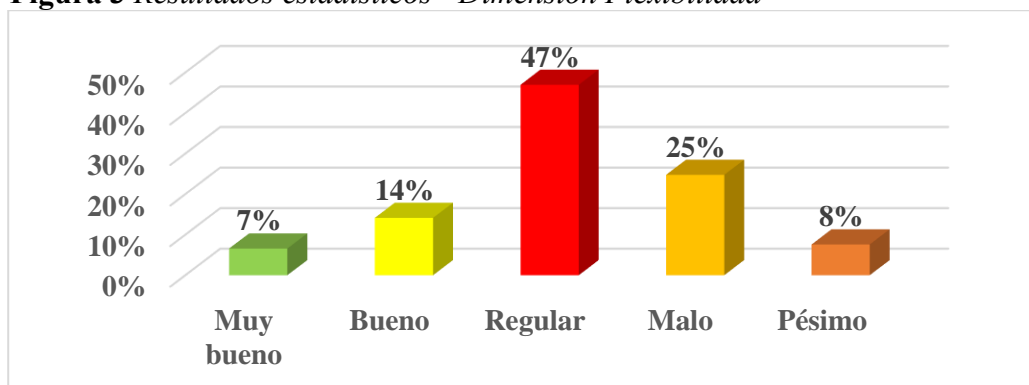
5.1.3 Nivel de la dimensión Flexibilidad

Tabla 7
Resultados estadísticos - Dimensión flexibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	13	7%	7%	7%
Bueno	28	14%	14%	21%
Regular	93	47%	47%	68%
Malo	46	25%	25%	92%
Pésimo	15	8%	8%	100%
Total	198	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Figura 3 *Resultados estadísticos - Dimensión Flexibilidad*



Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Análisis e interpretación de los resultados:

En la tabla y posterior figura, respecto al resultado de la Dimensión flexibilidad, el 47% de los estudiantes indicaron que es regular el tema de la flexibilidad en el desarrollo de las clases virtuales que se imparten en su centro educativo, por otro lado el 25% menciona que es mala la flexibilidad en el desarrollo de las clases virtuales, el 14% menciona que es buena la flexibilidad en el desarrollo de las clases virtuales, y solo el 7% indicó que es muy buena la flexibilidad en el desarrollo de las clases virtuales.

De acuerdo al análisis previo, se puede afirmar que una buena parte de los estudiantes tiene una regular flexibilidad para adaptarse a las clases virtuales, debido a que la funcionalidad de algunas plataformas virtuales no es intuitiva y requieren de un conocimiento previo, por otro lado, la adaptación al uso de las mismas ha sido progresiva en muchos casos.

De igual manera, la organización de los contenidos propuestos por los docentes ha jugado un papel importante en el desarrollo de las clases virtuales y su consecuente satisfacción de necesidades, al ser poco difícil de asimilar y trabajar.

5.1.4 Nivel de la dimensión escalabilidad

Tabla 8

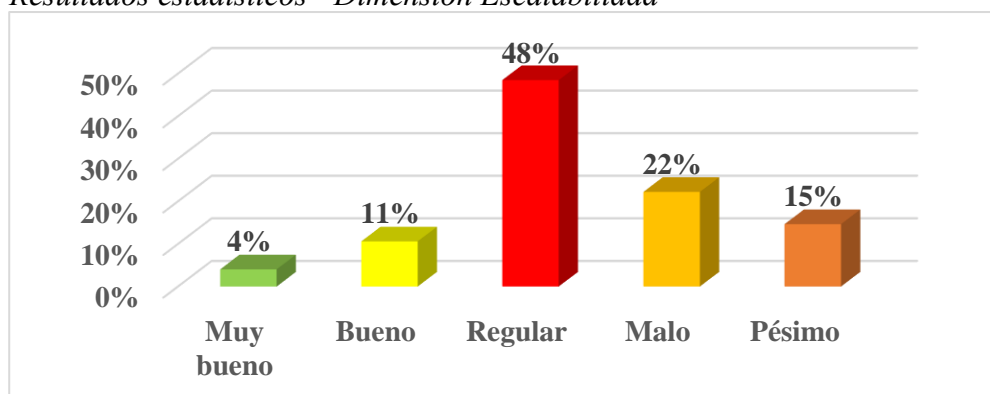
Resultados estadísticos -Dimensión escalabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	8	4%	4%	4%
Bueno	21	11%	11%	15%
Regular	96	48%	48%	63%
Malo	44	22%	22%	85%
Pésimo	29	15%	15%	100%
Total	198	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Figura 4

Resultados estadísticos - Dimensión Escalabilidad



Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Análisis e interpretación de los resultados:

En la tabla y posterior figura, respecto al resultado de la Dimensión escalabilidad, el 48% de los estudiantes indicaron que es regular el tema de la flexibilidad en el desarrollo de las clases virtuales que se imparten en su centro educativo, por otro lado el 22% mencionó que es malo los aspectos generales de la escalabilidad de las clases virtuales, el 11% mencionó que son buenos los aspectos generales de la escalabilidad de las clases virtuales, y solo el 4% indicó que son muy buenos los aspectos generales de la escalabilidad de las clases virtuales.

De acuerdo al análisis previo, se puede afirmar que una buena parte de los estudiantes considera regular la escalabilidad que presentan las clases virtuales. Esta percepción se puede

interpretar y nos dice que a pesar de que las plataformas pueden admitir un número variable de participantes ello no quiere decir que todos estos participen y se involucren en su manejo de manera activa.

5.1.5 Nivel de la dimensión estandarización

Tabla 9

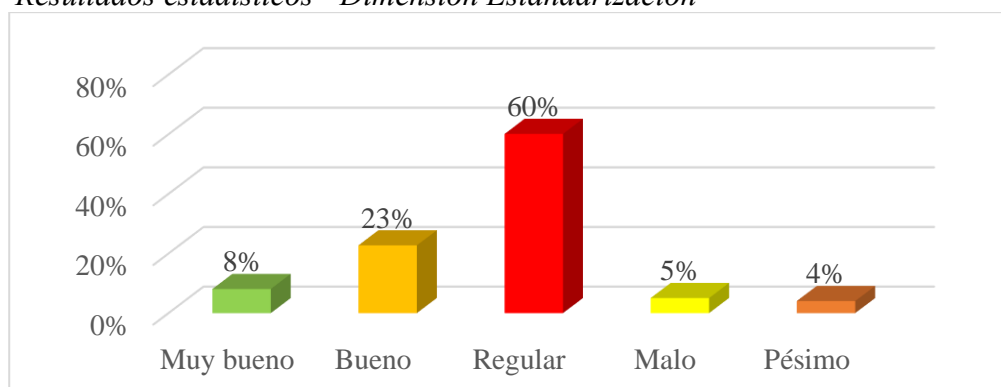
Resultados estadísticos - Dimensión estandarización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	16	8%	8%	8%
Bueno	45	23%	23%	31%
Regular	119	60%	60%	91%
Malo	10	5%	5%	96%
Pésimo	8	4%	4%	100%
Total	198	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Figura 5

Resultados estadísticos - Dimensión Estandarización



Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Análisis e interpretación de los resultados:

En la tabla y posterior figura, respecto al resultado de la Dimensión estandarización, el 60% de los estudiantes indicaron que es regular el tema de la estandarización de las clases virtuales que se imparten en su centro educativo, por otro lado el 23% menciona que es bueno la estandarización de las clases virtuales que se imparten en su centro educativo, el 8% menciona que es muy bueno la estandarización de las clases virtuales que se imparten en su centro educativo, y solo el 4% indicó que es pésima la estandarización de las clases virtuales que se imparten en su centro educativo.

De acuerdo al análisis previo, se puede afirmar que una buena parte de los estudiantes tienen una percepción regular con la estandarización que presentan las clases virtuales, ya que estas permiten que los estudiantes puedan utilizar cursos ya existentes, hacer uso de plataformas que están disponibles en todo momento y a los cuales es posible acceder desde distintos dispositivos y cuyo contenido estará siempre presente para el estudiante. Por otro lado, permitiendo también el siguiente por parte del docente.

5.1.6 Nivel de la variable satisfacción de los estudiantes

Tabla 10

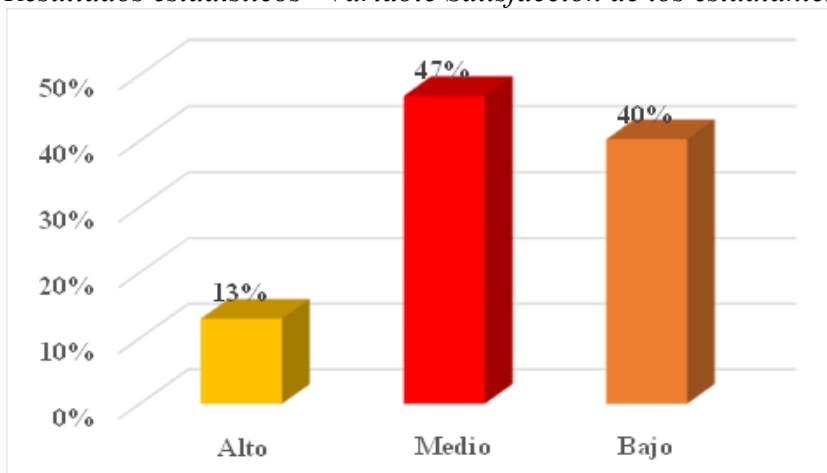
Resultados estadísticos - Variable Satisfacción de los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	26	13%	13%	12%
Medio	93	47%	47%	59%
Bajo	80	40%	40%	99%
Total	198	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Figura 6

Resultados estadísticos - Variable Satisfacción de los estudiantes



Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Análisis e interpretación de los resultados:

En la tabla y posterior figura, respecto al resultado de la variable satisfacción de los estudiantes, el 47% de los estudiantes indicaron un nivel medio respecto a la satisfacción de los estudiantes en su centro educativo, por otro lado, el 40% mencionó que está en un nivel bajo respecto a la satisfacción de los estudiantes en su centro educativo, y solo el 13% indicó que el nivel de satisfacción de los estudiantes en su centro educativo es alto.

De acuerdo al análisis previo, se puede afirmar que una buena parte de los estudiantes de la Institución Educativa Libertadores de América tienen un nivel bajo de satisfacción con las clases virtuales.

5.1.7 Nivel de la dimensión calidad de la institución

Tabla 11

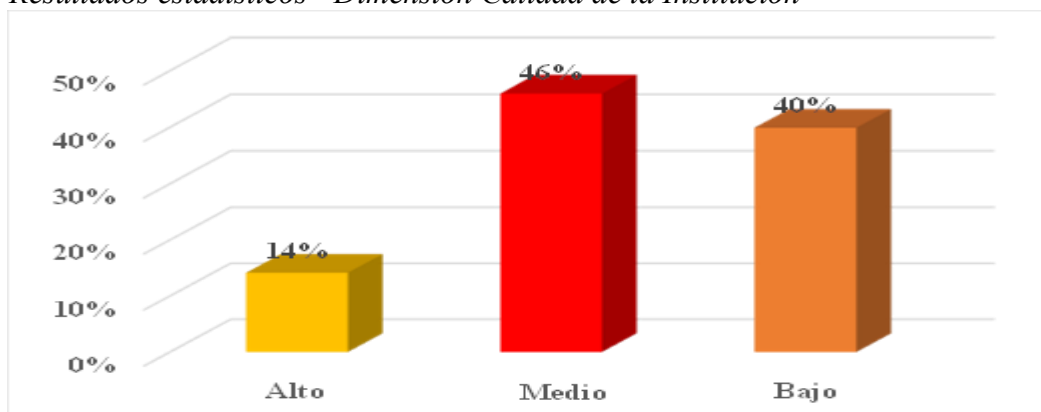
Resultados estadísticos - Dimensión Calidad de la Institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	28	14%	14%	12%
Medio	91	46%	46%	58%
Bajo	79	40%	40%	98%
Total	198	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Figura 7

Resultados estadísticos - Dimensión Calidad de la Institución



Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Análisis e interpretación de los resultados:

En la tabla y posterior figura, respecto al resultado de la dimensión satisfacción de los estudiantes, el 46% de los estudiantes indicaron que la calidad de la Institución en los procesos educativos tiene un nivel medio, por otro lado, el 40% menciono que la calidad de la institución en los procesos educativos es bajo, y solo el 14% de los encuestados dijo que la calidad de la institución en los procesos educativos tiene un nivel alto.

De acuerdo al análisis previo, se puede afirmar que una buena parte de los estudiantes considera bajo la calidad de la Institución, debido a que el entorno y las condiciones en las que se ha llevado las clases virtuales no han sido favorables para su ejecución, además de que las plataformas usadas por lo docentes al ser poca variadas han propiciado frustración,

aburrimiento, distracción, etc., lo que ha generado una percepción poco favorable sobre la calidad de la Institución Educativa.

5.1.8 Nivel de la dimensión expectativas del estudiante

Tabla 12

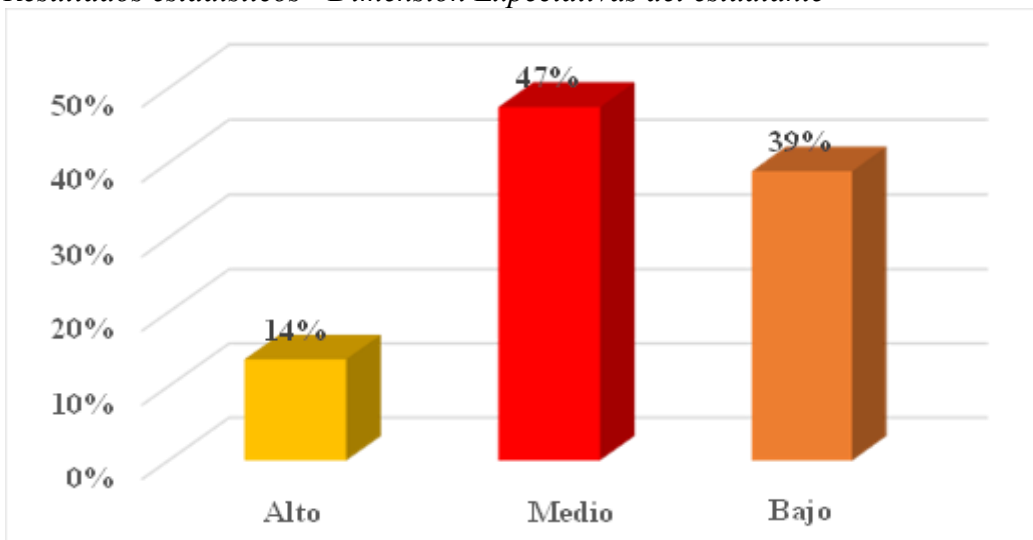
Resultados estadísticos - Dimensión Expectativas del estudiante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	27	14%	14%	12%
Medio	94	47%	47%	59%
Bajo	77	39%	39%	98%
Total	198	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Figura 8

Resultados estadísticos - Dimensión Expectativas del estudiante



Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Análisis e interpretación de los resultados:

En la tabla y posterior figura, respecto al resultado de la dimensión expectativas del estudiante, el 47% de los estudiantes indicaron que las expectativas del estudiante dentro del centro educativo tienen un nivel medio, por otro lado, el 39% menciona que las expectativas del estudiante dentro del centro educativo tienen un nivel bajo, y solo el 14% de los encuestados indicó que las expectativas del estudiante dentro del centro educativo tienen un nivel alto.

De acuerdo al análisis previo, se puede afirmar que la gran mayoría de los estudiantes posee bajas expectativas con las clases virtuales, debido a que no realizan sus clases de manera presencial y por la falta de conocimientos acerca de los nuevos formatos virtuales (plataformas

virtuales), además de que las dudas respecto a estas plataformas no resueltas por lo docentes al no considerarlas importantes en su labor.

5.1.9 Nivel de la dimensión enseñanza

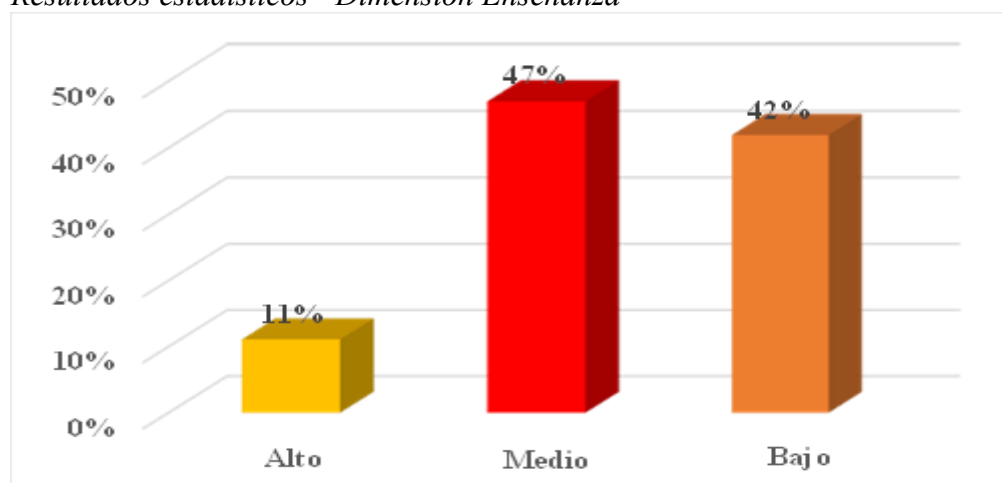
Tabla 13 Resultados estadísticos - Dimensión Enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Alto	22	11%	11%	12%
Medio	93	47%	47%	59%
Bajo	83	42%	42%	101%
TOTAL	198	100%	100%	

Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico.

Figura 9

Resultados estadísticos - Dimensión Enseñanza



Nota: Datos obtenidos del procesamiento con software estadístico

Análisis e interpretación de los resultados:

En la tabla y posterior figura, respecto al resultado de la dimensión enseñanza, el 47% de los estudiantes indicaron que la enseñanza que imparten en el centro educativo tiene un nivel medio, por otro lado, el 42% menciona que la enseñanza que se imparten en el centro educativo tiene un nivel bajo, y solo el 11% comentó que la enseñanza que imparten en el centro educativo, tiene un nivel alto.

De acuerdo al análisis previo, se puede afirmar que la gran mayoría de los estudiantes considera bajas las enseñanzas recibidas en las clases virtuales, debido a que la adquisición de conocimientos resulta muy difícil y requiere de un trabajo más autónomo, lo que por otro lado influye en la asimilación y comprensión de la información.

5.2 Pruebas de hipótesis por el coeficiente de correlación de rangos de Spearman

5.2.1 Prueba de hipótesis general

- Ho: Las clases virtuales no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021
- Ha: Las clases virtuales se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021

Tabla 14

Correlación - Clases Virtuales y Satisfacción de los estudiantes

		Correlaciones		
			Clases virtuales	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Clases virtuales	Coefficiente de correlación	1,000	0,805
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	198	198
	Satisfacción de los estudiantes	Coefficiente de correlación	0,805	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	198	198

Nota: Datos obtenidos del software estadístico.

Rho de Spearman =0,805

Esta correlación para Hernández et al (2014, p.305), correspondería a una correlación positiva fuerte al encontrarse en el rango de 0,75 a 0,89.

Análisis e interpretación:

El valor p (0) es menor (0,000) que el nivel de significación habitual de 0,05, por lo que confirma la determinación anterior. Se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna Ha: Las clases virtuales se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021. Establecida esta decisión, se estima que el siguiente coeficiente 0,805 se ubica en el rango de 0,75 a 0,89, representando una correlación positiva fuerte. Dado este resultado, es posible indicar que a medida que los aspectos generales de las clases virtuales vayan a mejorar o aumenten también mejorara la satisfacción estudiantil. La mejora de las clases virtuales y el

consiguiente aumento de la satisfacción de los estudiantes dependerá de los esfuerzos que realicen los docentes para potenciar la forma de enseñanza virtual.

5.2.2 Prueba de hipótesis específica 1

- Ho: La interactividad no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021.
- Ha: La interactividad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021

Tabla 15

Correlación - Interactividad y Satisfacción de los Estudiantes

		Correlaciones		
			Interactividad	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Interactividad	Coefficiente de correlación	1,000	0,745
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	198	198
	Satisfacción de los estudiantes	Coefficiente de correlación	0,745	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	198	198

Nota: Datos obtenidos del software estadístico.

Rho de Spearman =0,745

Esta correlación para Hernández et al (2014, p.305), correspondería a una correlación positiva media al encontrarse en el rango de 0,50 a 0,74.

Análisis e interpretación

El valor p (0) es menor (0,000) que el nivel de significación habitual de 0,05, por lo que confirma la determinación anterior. Se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna Ha: La interactividad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021. Establecida esta decisión, se estima que el siguiente coeficiente 0,745 se encuentra en el rango de 0,50 a 0,74, representando una correlación positiva media. De este resultado se puede indicar, que la interactividad que los alumnos puedan generar al momento de aplicar las clases virtuales, son relevantes al momento de mejorar la satisfacción de los alumnos, en ese sentido

el docente debe ser mucho más práctico y generar un espacio en el que se propicie la interactividad docente – alumno.

5.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

- Ho: La flexibilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021
- Ha: La flexibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca- Canchis-2021

Tabla 16

Correlación - Flexibilidad y Satisfacción de los estudiantes

		Correlaciones		
			Flexibilidad	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Flexibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,872
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	198	198
	Satisfacción de los estudiantes	Coefficiente de correlación	0,872	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	198	198

Nota: Datos obtenidos del software estadístico.

Rho de Spearman =0,872

Esta correlación para Hernández et al (2014, p.305), correspondería a una correlación positiva fuerte al encontrarse en el rango de 0,75 a 0,89.

Análisis e interpretación

El valor p (0) es menor (0,000) que el nivel de significación habitual de 0,05, por lo que confirma la determinación anterior. Se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna Ha: La flexibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021. Establecida esta decisión, se estima que el siguiente coeficiente 0,872 se encuentra en el rango de 0,75 a 0,89, representando una correlación positiva fuerte. De este resultado, se puede indicar que la flexibilidad al momento de impartir las clases virtuales es vital para poder generar mayor conocimiento por medio de la satisfacción al momento de recibir la enseñanza por este medio.

5.2.4 Prueba hipótesis específica 3

- Ho: La escalabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021
- Ha: La escalabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021

Tabla 17
Correlación - Escalabilidad y Satisfacción de los estudiantes

		Correlaciones		
			Escalabilidad	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Escalabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,796
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	198	198
	Satisfacción de los estudiantes	Coefficiente de correlación	0,796	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	198	198

Nota: Datos obtenidos del software estadístico.

Rho de Spearman =0,796

Esta correlación para Hernández et al (2014, p.305), correspondería a una correlación positiva fuerte al encontrarse en el rango de 0,75 a 0,89.

Análisis e interpretación

El valor p (0) es menor (0,000) que el nivel de significación habitual de 0,05, por lo que confirma la determinación anterior. Se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna Ha: La escalabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021. Establecida esta decisión, se estima que el siguiente coeficiente 0,796 se encuentra en el rango de 0,75 a 0,89, representando una correlación positiva fuerte. Dicho resultado muestra que el tema de la escalabilidad es crucial al momento de implantar una nueva tecnología y mucho más si tiene que ver con la educación y como esta potencie sus acciones en la enseñanza.

5.2.5 Prueba de hipótesis específica 4

- Ho: La estandarización no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021
- Ha: La estandarización se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021

Tabla 18

Correlación - Estandarización y Satisfacción de los estudiantes

		Correlaciones		
			Estandarización	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Estandarización	Coefficiente de correlación	1,000	0,836
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	198	198
	Satisfacción de los estudiantes	Coefficiente de correlación	0,836	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	198	198

Nota: Datos obtenidos del software estadístico.

Rho de Spearman =0,836

Esta correlación para Hernández et al (2014, p.305), correspondería a una correlación positiva fuerte al encontrarse en el rango de 0,75 a 0,89.

Análisis e interpretación:

El valor p (0) es menor (0,000) que el nivel de significación habitual de 0,05, por lo que confirma la determinación anterior. Se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna Ha: La estandarización se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021. Establecida esta decisión, se estima que el siguiente coeficiente 0,836 se ubica en el rango de 0,75 a 0,89, representando una correlación positiva fuerte. Este resultado muestra que la estandarización es un tema que se debe tener en cuenta al sumar esfuerzos para mejorar la educación por medio de herramientas tecnológicas, ya que se debe crear espacios en los que se tengan herramientas similares para que puedan tener el mismo nivel al momento de tener una conexión inalámbrica.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con base en los resultados obtenidos para el objetivo general se llega a determinar que las clases virtuales se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca- Canchis-2021, debido a que se calcula que el coeficiente de 0,805 se ubica en el rango de 0,75 a 0,89, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, el valor $p(0)$ es menor (0,000) que el nivel de significación habitual de 0,05, lo que corrobora la determinación anterior. Se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Los hallazgos presentados son análogos y coinciden con la investigación de Calderón et al. (2023), la cual demuestra que la relación mencionada es directamente proporcional, ya que ambos factores se complementan de manera similar. Además, se observa un coeficiente de determinación (r^2) de 0,978, indicando que el 97,8% de la satisfacción del aprendizaje está vinculado a la forma en que se emplean las TIC. A ello se le suman lo indicado en el estudio de Chávez (2023), donde existe relación entre la Educación virtual y la satisfacción académica en estudiantes de medicina de una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2023; obteniéndose un $p < 0,05$ y $Rho = 0.768$, infiriendo al respecto, que al mejorar la percepción de la Educación virtual, su nivel de satisfacción académica se incrementará. Además, en el estudio de Sandoval (2021), se determinó que el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la Educación virtual es ligeramente alto (51,03%). Esto implica que también hay una minoría significativa (48,97%) que se siente insatisfecha con la Educación virtual. Por lo expuesto, se tienen tres estudios que permiten hacer una comparación de los resultados a pesar de que la unidad de análisis sea diferente. Se concluye que las clases virtuales son significativas en la formación de cada uno de los estudiantes por lo que estos demuestran su satisfacción o insatisfacción con el fin de que se mejoren diferentes aspectos académicos.

Con base en los resultados obtenidos para el objetivo específico 1 se llega a establecer que la interactividad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca- Canchis-2021, debido a que se calcula que el coeficiente de 0,745 se ubica en el rango de 0,50 a 0,74, lo que indica una correlación positiva media. Además, el valor $p(0)$ es menor (0,000) que el nivel de significación habitual de 0,05, lo que corrobora la determinación anterior. Se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Estos resultados son congruentes y concuerdan con la investigación de Chávez (2023), que revela una conexión entre las

habilidades tecnológicas y sociales de los docentes y la satisfacción académica de los estudiantes de medicina en una universidad privada de Lima Metropolitana en 2023. El índice de significancia fue inferior a 0,05 y el coeficiente Rho fue de 0,606, destacando la importancia la preparación y competencia tecnológica del profesorado. Al respecto se tiene el estudio de Llanga et al. (2021), constataron que la presencia de problemas de conectividad en las clases virtuales de los estudiantes de la Facultad de Salud Pública, genera interferencias y complicaciones en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por lo mencionado, la interactividad según Allen (2016), las clases virtuales han democratizado el acceso a la educación, permitiendo que personas de todas las edades y antecedentes accedan a programas educativos de calidad, incluso en regiones remotas o desfavorecidas. En conclusión, es necesario que se cuente con todas las herramientas digitales para acceder de forma correcta a las actividades académicas.

Con base en los resultados obtenidos para el objetivo específico 2 se llega a describir que la flexibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca- Canchis-2021, debido a que se calcula que el coeficiente de 0,872 se ubica en el rango de 0,75 a 0,89, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, el valor $p(0)$ es menor (0,000) que el nivel de significación habitual de 0,05, lo que corrobora la determinación anterior. Se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Las conclusiones obtenidas son semejantes y se alinean con la investigación de Chávez (2023), quien evidencia una relación entre el diseño del curso y la satisfacción académica de los estudiantes de medicina en una universidad privada de Lima Metropolitana en 2023. Con un índice de significancia menor a 0,05 y un Rho de 0,788, se infiere que la presentación del curso en línea está directamente asociada con la satisfacción académica del estudiante. Además, en el estudio de Florez & Cárdenas (2020), se puntualiza que el Desempeño Laboral de los Docentes desempeña un papel crucial en la determinación del grado de satisfacción de los estudiantes. La correlación positiva, con un índice de 0.70, sugiere que una mejora en el Desempeño Laboral de los Docentes se traduce directamente en un aumento en el nivel de satisfacción del estudiante. Para el autor Allen (2016), las clases virtuales ofrecen flexibilidad en términos de horarios de estudio, lo que permite a los estudiantes equilibrar el aprendizaje con otras responsabilidades, como el trabajo y la vida familiar. Por lo expuesto, la dimensión de flexibilidad tomo un papel importante para el alumno quien requiere organizarse en sus tiempos y a nivel personal, familiar y académico.

Con base en los resultados obtenidos para el objetivo específico 3 se llega a analizar que la escalabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca- Canchis-2021, debido a que se calcula que el coeficiente de 0,796 se ubica en el rango de 0,75 a 0,89, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, el valor $p(0)$ es menor (0,000) que el nivel de significación habitual de 0,05, lo que corrobora la determinación anterior. Se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Los resultados presentados son análogos y coinciden con la investigación de Chávez (2023), la cual señala una relación entre las características de las clases y la satisfacción académica de los estudiantes de medicina en una universidad privada de Lima Metropolitana en 2023. Con un valor de $p= 0,000$ y un Rho de 0,740, se destaca que unas mejores características de las clases generan una mayor satisfacción académica en el estudiante. A ello se le suma lo manifestado por Allen (2016) quien indica que los profesionales deben de actualizar sus habilidades sin tener que abandonar sus trabajos, lo que mejora su empleabilidad y les permite mantenerse relevantes en un mundo laboral cambiante. A ello se le suma lo expuesto por Calderón et al. (2023), quien ahonda en el “uso de las TIC como fuente de información y recursos” se relaciona significativamente y en un nivel alto de 0,898 con la variable satisfacción del aprendizaje. Por lo expuesto, se tiene que la escalabilidad está presente en el pensamiento de los alumnos quienes tienen la tarea de preocuparse por su futuro y su vida académica.

Con base en los resultados obtenidos para el objetivo específico 4 se llega a precisar que la estandarización se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América Pitumarca-Canchis-2021, debido a que se calcula que el coeficiente de 0,836 se ubica en el rango de 0,75 a 0,89, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, el valor $p(0)$ es menor (0,000) que el nivel de significación habitual de 0,05, lo que corrobora la determinación anterior. Se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Estos resultados son semejantes y concuerdan con la investigación de Chávez (2023), la cual muestra una relación entre la calidad de la enseñanza y la satisfacción académica de los estudiantes de medicina en una universidad privada de Lima Metropolitana en 2023. Con un valor de $p < 0,05$ y un Rho de 0,636, se deduce que un nivel elevado de satisfacción académica en la educación virtual está vinculado a una buena calidad de enseñanza en estos entornos. Al respecto Allen (2016), da a conocer que los estudiantes con discapacidades pueden acceder a recursos de aprendizaje adaptados y participar en clases virtuales, lo que promueve la inclusión en el sistema educativo. Por otro lado, Oto (2021), uso

el cuestionario Sp-DELES que indica que, a pesar del cambio abrupto de la modalidad presencial a virtual, los estudiantes de primero de bachillerato muestran un nivel de satisfacción satisfactorio con las clases virtuales. Este ajuste positivo se atribuye a estrategias innovadoras implementadas por los docentes para facilitar el proceso de enseñanza- aprendizaje. Se realiza esta última comparación con el estudio presente debido a que se muestra resultados del cambio de modalidad d enseñanza donde tanto los alumnos como los docentes han sido afectados, es ahí donde resalta la estandarización orientada a considerar o incluir a todos los estudiantes en la nueva modalidad con el fin de que ningún estudiante se deslinde de las actividades académicas.

CONCLUSIONES

Primera: con base en los resultados obtenidos para el objetivo general se concluyó que efectivamente las clases virtuales se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América, lo cual se explica debido a que el coeficiente 0,805 se sitúa el rango de 0,75 a 0,89, representando una correlación positiva fuerte.

Segunda: con base en los resultados obtenidos para el objetivo específico 1, se concluyó que efectivamente la interactividad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América, lo cual se explica debido a que el coeficiente 0,745 se sitúa el rango de 0,50 a 0,74, representando una correlación positiva media.

Tercera: con base en los resultados obtenidos para objetivo específico 2, se concluyó que la flexibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América, lo cual se explica debido a que el coeficiente 0,872 se sitúa en el rango de 0,75 a 0,89, representando una correlación positiva fuerte.

Cuarta: con base en los resultados obtenidos para objetivo específico 3, se concluyó que la escalabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América, lo cual se explica debido a que el coeficiente 0,796 se sitúa en el rango de 0,75 a 0,89, representando una correlación positiva fuerte.

Quinta: con base en los resultados obtenidos para objetivo específico 4, se concluyó que la estandarización se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa Libertadores de América, lo cual se explica debido a que el coeficiente 0,836 se sitúa en el rango de 0,75 a 0,89, representando una correlación positiva fuerte.

RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda a la dirección y a la plana docente de la Institución Educativa Libertadores de América, realizar iniciativas de mejora enfocados a los recursos tecnológicos, habilitar plataformas y herramientas educativas que estén al alcance del estudiante, e involucrar a los padres de familia para que puedan habilitar un espacio adecuado en su vivienda, en el que desarrollen las clases virtuales, con la finalidad de tener estudiantes mucho más satisfechos

Segunda: se recomienda al director y plana docente de la Institución Educativa Libertadores de América, mantener comunicación constante con el grupo estudiantil para absolver dudas, mediante el uso de WhatsApp, medir frecuentemente la participación de los estudiantes en las clases virtuales y su nivel de actividad, para acorde a ello, se pueda brindar apoyo a los estudiantes menos activos ya que la inactividad de estos, puede ser un indicador de dificultades para el uso adecuado de las plataformas virtuales por ello se recomienda seguimiento constante.

Tercera: se recomienda al director y plana docente de la Institución Educativa Libertadores de América, diseñar adecuadamente las clases virtuales, de modo que cada estudiante tenga acceso con los medios con los que cuenta, las clases virtuales se pueden dar a través de textos, audios, videos, etc., teniendo en cuenta que no todos los estudiantes cuentan con los mismos aparatos tecnológicos, ni acceso a la red de manera constante.

Cuarta: se recomienda al director y plana docente de la Institución Educativa Libertadores de América, realizar las clases virtuales implementando progresivamente los medios virtuales, es decir iniciar con plataformas sencillas como el WhatsApp, Facebook, con mensajes audios y videos, y posteriormente con plataformas de mayor complejidad como Zoom o Meet de clases en vivo.

Quinta: se recomienda al director y plana docente de la Institución Educativa Libertadores de América, gestionar materiales que sirvan al estudiante para mayor equidad y mejor acceso a las clases virtuales, se puede pedir a las autoridades la compra de tablets, habilitar espacios con acceso a redes de manera gratuita, etc., para así tener grupos más homogéneos.

BIBLIOGRAFÍA

- Allen, E. (2016). Online Report Card: Tracking Online Education in the United States. *Babson Survey Group*.
- Allen, I., & J.Seaman. (2018). Online Report Card: Tracking Online Education in the United States. *Babson Survey Group*.
- Alvarez, G. (2020). *Creciendo juntos: la importancia de un software ERP escalable*. MBA3 ERP.
- Angelaina, S., & Jimoyiannis, A. (2015). Towards a Framework for Understanding 3D Virtual Environments as Pedagogical Tools. *Interactive Learning Environments*.
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting EIRL
- Bates, A. (2015). Teaching in a Digital Age: Guidelines for Designing Teaching and Learning. *Tony Bates Associates Ltd*.
- Calderón, T., Novoa, R., & Vara, C. (2023). *Uso de las TIC y satisfacción del aprendizaje en la Institución Educativa 32159 "Divino Maestro" Huánuco-2022*. Tesis de Postgrado, Universidad Nacional Hemilio Valdizán, Huánuco.
- Cano. (2018). *La Calidad En El Ámbito De La Educación*. Universidad Veracruzana.
- Casacuberta, D. (2019). *Interactividad*. Realización editorial: FUOC.
- Chávez, R. (2023). *Educación virtual y satisfacción académica en estudiantes de Medicina de una Universidad privada de Lima Metropolitana, 2023*. Tesis de Postgrado, Lima.
- Conde, R., Deaño, M., Pinto, A., Iglesias, V., Alfonso, S., Garcia, M., . Tellado, F. (2017). Expectativas académicas y planificación. Claves para la interpretación del fracaso y el abandono académico. *INFAD Revista de Psicología*.
- Deci, E., & Ryan, R. (2000). *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.

- Dillenbourg, P. (1999). What Do You Mean by 'Collaborative Learning'?. In P. Dillenbourg (Ed.). *Collaborative-learning: Cognitive and Computational Approaches* (pp. 1-19). Elsevier.
- Ferreira, S. (2016). *La Flexibilidad Didáctica En Entornos Virtuales De Aprendizaje*. Universidad EAN.
- Florez, C., & Cárdenas, C. (2020). *determinación del grado de satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Profesionales de Economía, Administración y Contabilidad en relación al servicio educativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019*. Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Fredricks, J., & Blumenfeld, P. (2004). School engagement: Potential of the concept, state of the evidence. *Review of Educational Research*.
- Fuentes, M. (2021). *Modalidades Del Aprendizaje Virtual*. Universidad Ricardo Palma.
- Morrison, G. & Ross, S. (2011). *esigning Effective Instruction*. John Wiley & Sons.
- González, M., Pino, M., & Penado, M. (2018). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 243-260.
- Guevara, G., Arguello, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*.
- Guzmán, M., Albornoz, E. & Alvarado, R. (2022) La didáctica en los entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Metropolitana De Ciencias Aplicadas*, 5(1), 96-102. <https://doi.org/10.62452/15kq0321>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill. doi:ISBN 978-1-4562-2396-0

- INEI. (2021, marzo 22). Retrieved from <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-942-de-la-poblacion-de-6-a-11-anos-de-edad-matriculados-en-educacion-primaria-recibieron-clases-virtuales-12384/>
- Jonassen, D. (1999). Designing Constructivist Learning Environments. *Educational Technology*.
- Llanga, E., Guacho, M., Andrade, C., & Guacho, M. (2021). Dificultades de conectividad en clases virtuales. *Imaginario Social*, 170-180.
- Lupi3n, T. (2021, Agosto). Para qu3 sirven las plataformas educativas. *Global Marketing*.
- Mej3as, A., & Martinez, D. (2009) *Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacci3n Estudiantil en Educaci3n Superior*. Colombia: Universidad de Carabobo.
- Means, B., & Yama, Y. (2013). The Effectiveness of Online and Blended Learning: A Meta-Analysis of the Empirical Literature. *Teachers College Record*.
- MINEDU. (2020, Octubre). *Aprendo en casa*. Retrieved from ¿Qu3 se entiende por experiencia de aprendizaje?: <https://sites.minedu.gob.pe/orientacionesdocentes/2020/10/07/que-se-entiende-por-experiencia-de-aprendizaje/>
- MINEDU (1 de abril de 2020). Resoluci3n Ministerial N.º 160-2020. *Normas legales*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/466108-160-2020-minedu>
- Morales, J. (2020, Julio). *Diccionario TIC*. Retrieved from Interactividad: <https://e-lexia.com/diccionario-tic/interactividad/>
- Noriega, A. (2014, Febrero). Tecnolog3a en educaci3n virtual. Dise2o de la Instrucci3n.
- Ochoa, E. (2022). *La Ense2anza Y El Aprendizaje Desde La Perspectiva Del Maestro*. Instituci3n educativa Luis Carlos Gal3n Sarmiento.

- Oto, J. (2021). *La educación virtual y el rendimiento académico durante la pandemia del Covid-19 en los estudiantes de primero bachillerato de la unidad educativa "San Alfonso"*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Palacios, Y. (2021). *Uso de las Tic y estrategias de aprendizaje en estudiantes de una Universidad de Huancayo, 2021*. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Américas.
- Picciano, A. (2017). *Online Education: Foundations, Planning, and Pedagogy*. Routledge.
- Plieshakov, A. (2023, Diciembre 15). ¿Qué es y qué tipos de conectividad de redes existen? *Infocomputer*.
- Robbins, S., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Saldaña, L. (2020). *Adaptación conductual a las clases virtuales en estudiantes de secundaria de Instituciones Educativas De Lima Metropolitana*. Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Salinda, I., Lalitha, R., & Fernando, S. (2018). Students' Satisfaction in Higher. Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*.
- Sánchez, C. H., Romero, C. R., & Mejía, S. K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica*. Lima: Universidad Ricardo Palma. doi:ISBN N° 978-612-47351-4-1
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.
- Sandoval, A. (2021). *Satisfacción de los estudiantes de 5.º grado de secundaria con relación a la educación virtual en el Colegio María Reina Marianistas del distrito de San Isidro, Lima, 2020*. Tesis de Post grado, Universidad de Piura, Lima.
- Siemens, G. (2015). Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*.

- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2011). Teacher job satisfaction and motivation to leave the teaching profession: Relations with school context, feeling of belonging and emotional exhaustion. *Teaching and Teacher Education*.
- Suldo, S., & Huebner. (2004). The role of life satisfaction in the relationship between authoritative parenting dimensions and adolescent problem behavior. *Social Indicators Research*, 66(1-2), 165-195.
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 9-26.
- SYDLE. (2023, Octubre 02). *Transformación Digital*. Retrieved from Entorno Virtual de Aprendizaje ¿qué es y por qué utilizarlo?: <https://www.sydle.com/es/blog/entorno-virtual-de-aprendizaje-6446f3ed46c98068e15a2c6f>
- Tecnológico Boliviano Alemán FH. (18 de mayo del 2024). *Satisfacción Estudiantil: Impulsando la Calidad Educativa*. <https://web.tecba.tech/blog/2024/05/18/satisfaccion-estudiantil-impulsando-la-calidad-educativa/#:~:text=En%20el%20panorama%20educativo%20actual,cubiertas%20por%20la%20instituci%C3%B3n%20educativa>.
- UNAV. (2021, Agosto). Recursos digitales. *Rubic*.
- Universidad de Palermo. (2021, Octubre). ¿Qué es la educación a distancia? *Educación*.
- Wang, M., & Holcombe, R. (2010). Adolescents' perceptions of school environment, engagement. *American Educational Research Journal*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera las clases virtuales se relacionan con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar de que manera las clases virtuales se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Las clases virtuales se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Clases virtuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interactividad • Flexibilidad • Escalabilidad • Estandarización 	<p><u>Enfoque</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p><u>Alcance</u></p> <p>Correlacional</p> <p><u>Diseño</u></p> <p>No experimental</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera la interactividad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer de qué manera la interactividad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La interactividad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021.</p>			<p><u>Población</u></p> <p>Los 404 estudiantes de la institución educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>Los 198 estudiantes de la institución educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021</p>
<p>¿De qué manera la flexibilidad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis- 2021?</p>	<p>Describir de qué manera la flexibilidad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021</p>	<p>La flexibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción de los estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la institución • Expectativas del estudiante • Enseñanza 	<p><u>Técnica</u></p> <p>Encuesta</p>
<p>¿De qué manera la escalabilidad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución</p>	<p>Analizar de qué manera la escalabilidad se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución</p>	<p>La escalabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución</p>			<p><u>Instrumento</u></p> <p>Cuestionario</p>

Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021?	Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021.	Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021
¿De qué manera la estandarización se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021?	Precisar de qué manera la estandarización se relaciona con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021.	La estandarización se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes en la Institución Educativa “Libertadores de América” Pitumarca-Canchis-2021.

Anexo 2: Matriz de instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Clases virtuales	Interactividad	Plataformas	Los docentes de la Institución Educativa dieron a conocer alguna herramienta virtual como Google Meet, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc., para que los estudiantes asistan a las sesiones de clase remota.	1 Totalmente de acuerdo 2 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 En desacuerdo 5 Totalmente en desacuerdo
		Comunicación	Los docentes de la Institución Educativa hacen uso de herramientas virtuales como Google Meet, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc., para poder comunicarse con los estudiantes y realizar las sesiones de clases remotas.	
		Contenidos digitales	Los docentes de la Institución Educativa hacen uso de alguna plataforma educativa virtual para compartir algún contenido digital durante las sesiones de clase remotas.	
		Participación	Los docentes de la Institución Educativa hacen uso de alguna herramienta virtual como Google Meet, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc., para fomentar la participación durante las sesiones de clases remotas.	
	Flexibilidad	Funcionalidades	Tiene conocimiento de las funcionalidades de las distintas herramientas virtuales como Google Meet, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc., y plataformas educativas como Class Room.	
		Adaptación	Ha sido posible adaptarse a la forma de aprendizaje de las clases virtuales.	
		Organización de contenidos	Ha sido posible organizarse con los distintas áreas, tareas y asignaciones en el contexto de las clases virtuales.	
		Satisfacción de necesidades	Las clases virtuales satisfacen todas las necesidades académicas.	
	Escalabilidad	Cantidad de participantes	Las clases virtuales se implementan de manera efectiva para todos los estudiantes.	
		Expansión de clases	Las clases virtuales son efectivas en adaptarse al número de participantes.	
		Aumento de capacidad	El empleo de herramientas virtuales como Google Meet, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc., ha sido efectivas en incluir y tomar en cuenta a todos los estudiantes.	

	Estandarización	Utilizar cursos existentes	Los recursos educativos que emplean los docentes se adecuan a todos los estudiantes.	
		Disponibilidad	Los recursos educativos que los docentes emplean están disponibles durante las sesiones de clase remotas.	
		Durabilidad	Los recursos educativos que los docentes emplean están disponibles después de las sesiones de clase remotas.	
		Seguimiento	Los recursos educativos empleados por los docentes en las sesiones de clase remotas generan mayor involucramiento o participación por parte de los estudiantes.	
Satisfacción de los estudiantes	Calidad de la institución	Instalaciones	La calidad de las instalaciones es adecuada para las clases virtuales.	1 Totalmente de acuerdo 2 De acuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 En desacuerdo 5 Totalmente en desacuerdo
		Infraestructura	La calidad de la infraestructura es adecuada.	
		Servicios de apoyo	El apoyo académico y orientación están disponibles para estudiantes en el colegio.	
		Entorno propicio	El entorno y los ambientes del colegio son los más adecuados.	
		Plataformas virtuales	La Institución Educativa tiene instalaciones de calidad.	
	Expectativas del estudiante	Foros calificados	El docente hace uso de herramientas virtuales para apoyar en todo momento al estudiante.	
		Trabajo aplicativo	El docente complementa las clases virtuales con visitas presenciales a cada estudiante.	
		Nuevos formatos virtuales	El docente utiliza una variedad de formatos virtuales con los estudiantes.	
		Resolución de dudas	El docente absuelve las dudas de los estudiantes.	
	Enseñanza	Adquisición de conocimiento	La adquisición de conocimiento mejora con las clases virtuales.	
		Asimilación de información	La asimilación de conocimiento mejora con las clases virtuales.	
		Comprensión	La comprensión de conocimiento mejora con las clases virtuales.	
Equipos		El trabajo en equipo mejora la calidad de clases virtuales.		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD

DEL CUSCO

FACULTAD DE EDUCACIÓN



CUESTIONARIO

Estimado(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de **“CLASES VIRTUALES Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “LIBERTADORES DE AMÉRICA” PITUMARCA-CANCHIS-2021.”**

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con **“X”** en una sola casilla de las siguientes alternativas:

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Variable: Clases Virtuales					
	Interactividad					
1	Los docentes de la institución educativa dieron a conocer alguna herramienta virtual como Google Meet, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc., para que los estudiantes asistan a las sesiones de clase remota.					
2	Los docentes de la institución educativa hacen uso de herramientas virtuales como Google Meet, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc., para poder comunicarse con los estudiantes y realizar las sesiones de clases remotas.					
3	Los docentes de la institución educativa hacen uso de alguna plataforma educativa virtual para compartir algún contenido digital durante las sesiones de clase remotas.					
4	Los docentes de la institución educativa hacen uso de alguna herramienta virtual como Google Meet, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc., para fomentar la participación durante las sesiones de clases remotas.					
	Flexibilidad					
5	Tiene conocimiento de las funcionalidades de las distintas herramientas					

	virtuales como Google Meet, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc., y plataformas educativas como Class Room.				
6	Ha sido posible adaptarse a la forma de aprendizaje de las clases virtuales.				
7	Ha sido posible organizarse con los distintas áreas, tareas y asignaciones en el contexto de las clases virtuales.				
8	Las clases virtuales satisfacen todas las necesidades académicas.				
	Escalabilidad				
9	Las clases virtuales se implementan de manera efectiva para todos los estudiantes.				
10	Las clases virtuales son efectivas en adaptarse al número de participantes.				
11	El empleo de herramientas virtuales como Google Meet, Zoom, WhatsApp, Telegram, etc., ha sido efectivas en incluir y tomar en cuenta a todos los estudiantes.				
	Estandarización				
12	Los recursos educativos que emplean los docentes se adecuan a todos los estudiantes.				
13	Los recursos educativos que los docentes emplean están disponibles durante las sesiones de clase remotas.				
14	Los recursos educativos que los docentes emplean están disponibles después de las sesiones de clase remotas.				
15	Los recursos educativos empleados por los docentes en las sesiones de clase remotas generan mayor involucramiento o participación por parte de los estudiantes.				
	Variable: Satisfacción de los estudiantes				
	Calidad de la institución				
16	La calidad de las instalaciones es adecuada para las clases virtuales.				
17	La calidad de la infraestructura es adecuada.				
18	El apoyo académico y orientación están disponibles para estudiantes en el colegio.				
19	El entorno y los ambientes del colegio son los más adecuados.				
20	La institución educativa tiene instalaciones de calidad.				
	Expectativas del estudiante				
21	El docente hace uso de herramientas virtuales para apoyar en todo momento al estudiante.				
22	El docente complementa las clases virtuales con visitas presenciales a cada estudiante.				
23	El docente utiliza una variedad de formatos virtuales con los estudiantes.				
24	El docente absuelve las dudas de los estudiantes.				
	Enseñanza				
25	La adquisición de conocimiento mejora con las clases virtuales.				
26	La asimilación de conocimiento mejora con las clases virtuales.				
27	La comprensión de conocimiento mejora con las clases virtuales.				
28	El trabajo en equipo mejora la calidad de clases virtuales.				

Anexo 4: Instrumentos aplicados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE EDUCACIÓN



CUESTIONARIO

Estimado(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de "CLASES VIRTUALES Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "LIBERTADORES DE AMÉRICA" PITUMARCA-CANCHIS-2021."

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con "X" en una sola casilla de las siguientes alternativas:

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
	Variable: Clases Virtuales					
	Interactividad					
1	¿Existe alguna plataforma que brinde la institución educativa para las sesiones de clase?				X	
2	¿Existe alguna herramienta virtual para la comunicación en la institución educativa para las sesiones de clase?			X		
3	¿Existe alguna herramienta virtual para los contenidos digitales en la institución educativa para las sesiones de clase?		X			
4	¿Existe alguna herramienta virtual para la participación en la institución educativa para las sesiones de clase?			X		
	Flexibilidad					
5	¿Conoces cuáles son las funcionalidades de las clases virtuales?			X		
6	¿Podrías adaptarte a las clases virtuales?			X		
7	¿Podrías organizar los contenidos de los cursos con las clases virtuales?				X	
8	¿Podrías satisfacer tus necesidades académicas con las clases virtuales?					X
	Escalabilidad					
9	¿Crees que las clases virtuales se puedan hacer para todos tus			X		

	compañeros?					
10	¿Crees que las clases virtuales se puedan expandirse para todos tus compañeros?				X	
11	¿Crees que las clases virtuales se puedan aumentar la capacidad para todos tus compañeros?			X		
Estandarización						
12	¿Los recursos existentes se poder organizar de mañerea única?		X			
13	¿Consideras que los recursos educativos son disponibles en las sesiones de clase?			X		
14	¿Consideras que los recursos educativos son durables en las sesiones de clase?			X		
15	¿Consideras que los recursos educativos son seguidos en las sesiones de clase?	X				
Variable: Satisfacción de los estudiantes						
Calidad de la institución						
16	¿La calidad de las instalaciones del colegio es adecuada?			X		
17	¿La calidad de la infraestructura del colegio es adecuada?				X	
18	¿Existe servicios de apoyo para estudiantes en el colegio?	X				
19	¿El entorno y ambientes del colegio son adecuados?			X		
20	¿La calidad de las instalaciones del colegio es adecuada?					X
Expectativas del estudiante						
21	¿Existe foros calificados de apoyo para estudiantes en el colegio?			X		
22	¿Existe trabajo aplicativo de apoyo para estudiantes en el colegio?				X	
23	¿Existe nuevos formatos virtuales para estudiantes en el colegio?					X
24	¿Existe resolución de dudas para estudiantes en el colegio?			X		
Enseñanza						
25	¿Consideras que la adquisición de conocimiento mejora con las clases virtuales?			X		
26	¿Consideras que la asimilación de conocimiento mejora con las clases virtuales?	X				
27	¿Consideras que la comprensión de conocimiento mejora con las clases virtuales?			X		
28	¿Consideras que se tiene que equipos para las clases virtuales?					X

Anexo 5: Fichas de validación de instrumentos de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE EDUCACION Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: "Clases virtuales y satisfacción de los estudiantes de la I.E. Libertadores de América Pitumarca – Canchis – 2021"

Nombre del instrumento: cuestionario para las clases virtuales y satisfacción de los estudiantes.

Investigadores: Br. Alvaro Mendoza, Hermila y Br. Luna Aranguri, Deissy Rosmeri

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				✓	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					✓
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. LUEGO DE REVISARLO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

89%

Debe corregirse

Firma del experto informante

Dr. Ricardo Sanchez
Docente UNSAAC - PEO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE EDUCACION Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: "Clases virtuales y satisfacción de los estudiantes de la I.E. Libertadores de América Pitumarca – Canchis – 2021"

Nombre del instrumento: cuestionario para las clases virtuales y satisfacción de los estudiantes.

Investigadores: Br. Alvaro Mendoza, Hermila y Br. Luna Aranguri, Deissy Rosmeri

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				/	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					/
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					/
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					/
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				/	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				/	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				/	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					/
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				/	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				/	

II. LUEGO DE REVISARLO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

85% / 10

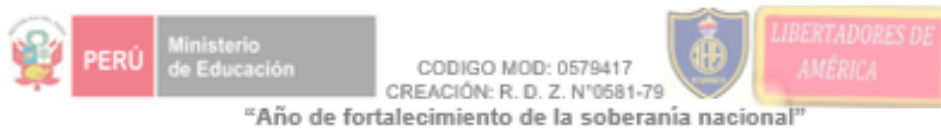
Debe corregirse

Firma del experto informante

DNI 23814097

Dr. Luis Canal
Docente UNSAAC - FEO.

Anexo 6: Constancia de aplicación del instrumento



CONSTANCIA DE APLICACIÓN

El director de la institución educativa "LIBERTADORES DE AMÉRICA" del distrito de Pitumarca, suscribe:

HACE CONSTAR:

Que los bachilleres: **Hermila Álvaro Mendoza** y **Deissy Rosmeri Luna Aranguri** han realizado la aplicación del trabajo de investigación titulado "CLASES VIRTUALES Y SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES EN LA INSTITUCION EDUCATIVA "LIBERTADORES DE AMÉRICA PITUMARCA- CANCHIS 2021, del cual damos constancia que fueron desarrollados de manera programada los días 26 y 27 de agosto del presente año.

Se expide la presente constancia de los interesados, para los fines que estime conveniente.

Pitumarca, 27 de agosto del 2021

DR: WILFREDO QUISPE LÓPEZ
DNI:

Anexo 7: Evidencias fotografías



Aplicación del instrumento de cuestionario para la recolección de datos a los estudiantes de la institución educativa los Libertadores de América – Pitumarca – Canchis



Estudiantes respondiendo el cuestionario de investigación en la institución educativa los Libertadores de América – Pitumarca – Canchis

Anexo 8: Propuesta

PROPUESTA

Título: Google Classroom para mejorar la experiencia de enseñanza - aprendizaje.

Descripción

La propuesta se desarrollará mediante el uso de la plataforma Classroom que es una herramienta de Google de fácil acceso, su creación requerirá únicamente de un correo electrónico por parte de los estudiantes y maestros, los docentes crearan paginas principales con sus áreas correspondientes, en cada uno de estos grupos el docente publicara tareas, clases desarrolladas, en formatos de video audio o texto, los estudiantes por otro lado podrán interactuar en tiempo real con otros estudiantes así como con sus maestros, como realizar ediciones simultaneas en este caso con el uso del Google Drive que se encuentra en relación directa con el Classroom, convirtiendo al estudiante en el protagonista de la adquisición de sus propios aprendizajes.

Justificación

La educación virtual ha ganado gran importancia en los últimos años gracias a su capacidad de enriquecer el proceso de aprendizaje y enseñanza., además las herramientas virtuales han transformado la educación al proporcionar a los estudiantes la capacidad de aprender con una manera más flexible, interactiva y personalizada. En ese sentido la incorporación de herramientas virtuales como el Google Classroom en las tablets proporcionadas por el MINEDU en el contexto de COVID- 19 permitirá a los docentes y estudiantes de la I.E Libertadores de América comunicarse en tiempo real o de manera asincrónica. Por otra parte, estos podrán realizar una gran variedad de tareas, colaborar, aprender y comunicarse de manera virtual. Tanto con compañeros y docentes.

Todo esto con la intención de mejorar la calidad de enseñanza y aprendizaje y hacer un uso eficiente y provechoso de las tablets.

Objetivos

- Iniciar al usuario sin experiencia alguna, en las funciones básicas de la aplicación
- Mostrar no solamente la visión del docente, sino también mostrar como los estudiantes utilizan la aplicación.

- Mejorar los procesos de enseñanza en el salón de clase.

Encargados

- Director de la Institución Educativa.
- Docente del área de EPT informática.

Sustento teórico

Google Classroom es una plataforma del aprendizaje desarrollada por Google que se utiliza en entornos educativos para facilitar la administración y el seguimiento de las clases en línea.

De acuerdo con la idea anterior Pincay 2016, Google Classroom es una plataforma diseñada para el proceso de enseñanza y aprendizaje que se utiliza con fines educativos, accediendo a una comunicación constante entre estudiantes y docentes en cualquier momento y lugar. Dicho de otra manera, Google Classroom es una plataforma educativa de aprendizaje semipresencial. Que está formado por una página principal, a partir de ello los docentes pueden ir creando sus clases donde participan un grupo indicado de estudiantes también, es posible subir material con diferentes formatos (textos, imágenes, sonidos, videos, etc.), otorgar tareas, cargar contenidos, enviar y recibir mensajes, realizar evaluaciones, entre otras posibilidades.

Plan de actividades

Momentos	Actividades/ Estrategias	Mecanismos	Recursos y materiales	Responsables	Tiempo y espacios
Antes	Realizar una minuciosa revisión de las tablets entregadas por el Ministerio de educación.	- Aplicarlo en el área de tutoría y EPT.	- Guías o manuales sobre el uso de Google Classroom	- Personal docente, director de la I.E, administrativos.	Calendarización escolar Ambientes de la Institución Educativa (aulas).
	Convocatoria de padres de familia y plana docente. - Sensibilización en el buen uso de las tablets y la implementación del Google Classroom	-Patio central de la I.E Libertadores de América.	Grupos de WhatsApp de padres de familia. Comunicados emitidos por dirección.	Padres de familia, personal docente y director de la I. E	Calendarización escolar Ambientes de la Institución Educativa (aulas).
	Orientación para el uso de tablets e instalación de aplicaciones.	Aulas de Tutoría y EPT	Tablets, computadoras y útiles de escritorio	Personal docente y el apoyo del director	Calendarización escolar Ambientes de la Institución Educativa (aulas).
Durante	Orientación para el uso del aplicativo Google Classroom	- Introducción del aplicativo Google Classroom	Útiles de escritorio, tablets	Docente de EPT	
	Emplear estrategias de trabajo con los estudiantes con introducción al aplicativo Google Classroom.	- Motivación, explicación y propósito sobre el uso del Google Classroom.	- Ficha de asistencia	- Coordinador pedagógico y personal docente	Calendarización escolar Ambientes de la Institución Educativa (aulas).
	Monitoreo de las actividades programadas en la experiencia de aprendizaje.	-Desarrollo de la experiencia de aprendizaje planificado cumpliendo con	- Ppts -Videos instructivos Útiles de escritorio Tablets		Calendarización escolar Ambientes de la Institución Educativa (aulas).

		<p>Reposo de los conceptos aprendidos en la experiencia de aprendizaje y énfasis en la importancia del uso de Google Classroom</p>	<p>critérios e instrumentos establecidos.</p> <p>- Precisamos la experiencia de aprendizaje Planificada con tareas asignadas por el docente.</p>	<p>- Ficha de recojo de información</p>	<p>Calendarización escolar Ambientes de la Institución Educativa (aulas).</p>
		<p>Procesamiento y retroalimentación de la información recabada en la experiencia de aprendizaje.</p>	<p>- Llenado de Ficha metacognición</p>	<p>- Dependiendo la actividad proporcionada por la experiencia de aprendizaje.</p>	<p>- Coordinador pedagógico y personal docente</p> <p>Calendarización escolar Ambientes de la Institución Educativa (aulas).</p>
Después		<p>Los estudiantes completan una pequeña encuesta de retroalimentación Los estudiantes tendrán una base sólida para usar Google Classroom.</p>	<p>- Llenado de la ficha de encuesta. - Los estudiantes tendrán conocimiento del aplicativo</p>	<p>-Ficha de encuesta de retroalimentación -Tablets -Computadoras.</p>	<p>Calendarización escolar Ambientes de la Institución Educativa (aulas).</p>

Presupuesto

Rubro	Precio	Cantidad	Total
A. RECURSOS HUMANOS			
Técnico en plataformas virtuales	S/. 1200.00	1	S/. 800.00
(transitorio)	S/. 1200.00	1	S/ 1200.00
Ing. Sistemas	S/. 1300.00	1	S/ 1300.00
Docente informático (permanente)			
Total de Recursos Humanos			S/. 3300.00
B. BIENES			
Cañón multimedia	S/. 70.00	1	S/. 70.00
Papelógrafos	S/. 20.00	1	S/. 20.00
Total de bienes			S/. 90.00
C. SERVICIOS			
Impresiones	S/. 50.00	1	S/. 50.00
Fotocopias	S/. 20.00	1	S/. 20.00
Movilidad	S/. 30.00	1	S/. 30.00
Otros	S/. 100.00	1	S/. 100.00
Total de servicios			S/. 200.00
TOTAL			S/. 3590.00

Resultados

La implementación de la plataforma virtual elevaría la participación de los estudiantes, así mismo la interacción entre estos se evidenciaría considerablemente, pues se gestionan los trabajos más rápidamente, en tiempo real y con mayor facilidad, permitiendo a los estudiantes comunicar rápidamente insatisfacciones o dudas, la satisfacción de los estudiantes aumentaría por la posibilidad de tener acceso constante a clases tareas y trabajos anteriores lo cual les facilitaría el aprendizaje en caso de rezagos, el uso de la plataforma virtual también influenciara en los estudiantes con menos participaciones por la incomodidad de alzar la voz en público como en el caso de plataformas audiovisuales, pues al escribir desde casa los invita a participar más cómodamente, así mismo el ritmo de aprendizaje se estandarizaría por ser de acceso general, pues a diferencia de otras plataformas que son más pesadas, o requieren aparatos más sofisticados, y conexiones más con mayor velocidad, no son de acceso a todos los estudiantes, sin embargo el Classroom es una herramienta gratuita de Google de acceso a un porcentaje más amplio de estudiantes.