



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL APRENDIZAJE REMOTO EN
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA
PERUANA, IQUITOS 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON ESPECIALIDAD EN
IDIOMAS EXTRANJEROS CON MENCIÓN EN INGLÉS-FRANCÉS**

PRESENTADO POR:

JOGGER PAUL CHUMBE PACAYA

ASESOR:

Lic. EDGAR GUZMAN CORNEJO, Dr.

IQUITOS, PERÚ

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°124-CGT-FCEH-UNAP-2022

En Iquitos, en el auditorio de la **Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades** a los **25 días** del mes de **abril** de **2022** a horas **08.00 a.m.**, se dio inicio a la sustentación pública de la Tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL APRENDIZAJE REMOTO EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, IQUITOS 2020**, aprobado con R.D. N°438-2022-FCEH-UNAP del 19/04/22, presentado por el bachiller **JOGGER PAUL CHUMBE PACAYA**, para optar el Título Profesional de **Licenciado en Educación Secundaria con especialidad en Idiomas Extranjeros con mención en Inglés-Francés**, que otorga la Universidad Nacional de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado Calificador y dictaminador designado mediante R.D. N° 389-2022-FCEH del 04/04/22, está integrado por:

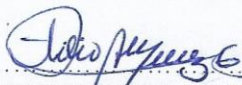
Mtro. ATILIO ABULIO MINEZ TELLO	Presidente
Mgr. MARY RUTH MACEDO GRANDEZ	Secretaria
Mgr. JANNY SELENA CASTRO PEREZ	Vocal

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: *Satisfactoriamente*


El Jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido *Aprobado* con la calificación *Muy Buena*.
Estando el bachiller apto para obtener el Título Profesional de **Licenciado en Educación Secundaria con especialidad en Idiomas Extranjeros con mención Inglés-Francés**.

Siendo las *9:25 am* se dio por terminado el acto *de sustentación*


Mtro. ATILIO ABULIO MINEZ TELLO
Presidente


Mgr. MARY RUTH MACEDO GRANDEZ
Secretaria


Mgr. JANNY SELENA CASTRO PEREZ
Vocal


Dr. EDGAR GUZMAN CORNEJO
Asesor

2. JURADO Y ASESOR



.....
Lic. ATILIO ABULIO MINEZ TELLO, Mgr.
Presidente



.....
Lic. MARY RUTH MACEDO GRANDEZ, Mgr.
Secretario



.....
Lic. JANNY SELENA CASTRO PEREZ, Mgr.
Vocal

ASESOR



.....
Lic. EDGAR GUZMÁN CORNEJO, Dr.

3. DEDICATORIA

Dedicado a mi madre Teolinda, por su motivación y sus constantes plagarías. A mi hermana Miluska por su apoyo incondicional y creer en mí.

4. AGRADECIMIENTO

A todas las maestras y maestros de la especialidad de idiomas extranjeros por su entrega y cariño en la enseñanza de idiomas, por contribuir en la formación académica, ética y moral de cada uno de nosotros sus estudiantes.

Agradecer especialmente al Dr. Edgar Guzmán Cornejo, por su sacrificio y entrega total en su aporte irreprochable para que esta investigación pueda ser posible.

A todos los docentes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

5. ÍNDICE

	Página
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	7
1.1. Antecedentes	7
1.2. Bases teóricas	13
1.3. Definición de términos básicos	26
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	28
2.1. Formulación de hipótesis	28
2.2. Variables y su operacionalización	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño	30
3.2. Diseño muestral	30
3.3. Procedimientos de recolección de datos	34
3.4. Procesamiento y análisis de datos	36
3.5. Aspectos éticos	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	37

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	87
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	93
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	95
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	97
ANEXOS	105
1. Matriz de consistencia	105
2. Instrumento de recolección de datos	106
3. Informe de validez y confiabilidad.	113

6. ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Media y desviación estándar de la satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	37
Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de la satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	39
Tabla 3. Media y desviación estándar de las dimensiones de la satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	40
Tabla 4. Frecuencia y porcentaje de la dimensión infraestructura del aprendizaje-enseñanza remoto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	45
Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de la dimensión manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	47
Tabla 6. Frecuencia y porcentaje de la dimensión metodologías aprendizaje-enseñanza remoto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	49
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de la dimensión evaluación de los aprendizajes remotos de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	51
Tabla 8. Media y desviación estándar de los indicadores de las dimensiones.	53

Tabla 9. Frecuencia y porcentaje del indicador tipos de plataformas para el aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	56
Tabla 10. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador equipos de acceso.	58
Tabla 11. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador ambiente físico.	60
Tabla 12. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador mobiliario.	62
Tabla 13. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Moodle.	64
Tabla 14. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Zoom/Skype.	66
Tabla 15. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador google meet/Jitsi meet.	68
Tabla 16. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador WhatsApp	70
Tabla 17. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Facebook/Messenger.	72
Tabla 18. Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador método asincrónico.	74

Tabla 19.	Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador método sincrónico.	76
Tabla 20.	Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador método B learning.	79
Tabla 21.	Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador evaluación formativa.	80
Tabla 22.	Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador evaluación sumativa.	82
Tabla 23.	Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador criterios de evaluación cipp.	84

7. ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico 1. Caja y bigote de la mediana de la satisfacción del aprendizaje remoto de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	38
Gráfico 2. Porcentajes de las categorías de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	39
Gráfico 3. Cajas y bigotes de las medianas de las dimensiones de la satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	42
Gráfico 4. Caja y bigote de la mediana de la dimensión infraestructura existente del aprendizaje-enseñanza remoto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	44
Gráfico 5. Porcentajes de las categorías de satisfacción de la dimensión infraestructura del aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	45
Gráfico 6. Caja y bigote de la mediana de la dimensión del manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	46
Gráfico 7. Porcentajes de las categorías de satisfacción de la dimensión manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	47

Gráfico 8. Caja y bigote de la mediana de la dimensión metodologías aprendizaje-enseñanza remoto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	48
Gráfico 9. Porcentajes de las categorías de satisfacción de la dimensión metodologías aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	49
Gráfico 10. Caja y bigote de la mediana de la dimensión evaluación de los aprendizajes remotos de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	50
Gráfico 11. Porcentajes de las categorías de satisfacción de la dimensión evaluaciones de los aprendizajes remotos en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	52
Gráfico 12. Cajas y bigotes de las medianas de los indicadores de las dimensiones.	54
Gráfico 13. Caja y bigote de la mediana del indicador tipos de plataformas para el aprendizaje-enseñanza remoto de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	55
Gráfico 14. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador de tipos de plataformas para el aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.	57

Gráfico 15. Caja y bigote de la mediana del indicador equipos de acceso.	58
Gráfico 16. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador equipos de acceso.	59
Gráfico 17. Caja de la mediana del indicador ambiente físico.	60
Gráfico 18. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador ambiente físico.	61
Gráfico 19. Caja y bigote de la mediana del indicador mobiliario.	62
Gráfico 20. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador mobiliario.	63
Gráfico 21. Caja y bigote de la mediana del indicador Moodle.	64
Gráfico 22. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Moodle.	65
Gráfico 23. Caja y bigote de la mediana del indicador Zoom/Skype.	66
Gráfico 24. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Zoom/Skype.	67
Gráfico 25. Caja y bigote de la mediana del indicador google meet/Jitsi meet.	68
Gráfico 26. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador google meet/ Jitsi meet.	69

Gráfico 27. Caja y bigote de la mediana del indicador WhatsApp	70
Gráfico 28. Porcentajes de las categorías del indicador WhatsApp.	71
Gráfico 29. Caja y bigote de la mediana del indicador Facebook/Messenger.	72
Gráfico 30. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Facebook/Messenger.	73
Gráfico 31. Caja y bigote de la mediana del indicador métodos asincrónicos.	74
Gráfico 32. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador método asincrónico.	75
Gráfico 33. Caja y bigote de la mediana del indicador método sincrónico.	76
Gráfico 34. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador método sincrónico.	77
Gráfico 35. Caja y bigote de la mediana del indicador métodos B learning.	78
Gráfico 36. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador método B learning.	79
Gráfico 37. Caja y bigote de la mediana del indicador evaluación formativa.	80
Gráfico 38. Porcentajes de las categorías de satisfacción evaluación formativa.	81

Gráfico 39. Caja y bigote de la mediana del indicador evaluación sumativa.	82
Gráfico 40. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador evaluación sumativa.	83
Gráfico 41. Caja y bigote de la mediana del indicador criterios de evaluación cipp.	84
Gráfico 42. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador criterios de evaluación cipp.	85

8. RESUMEN

El objetivo de la investigación fue describir el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020. La presente investigación fue de tipo descriptivo, con diseño de campo, transeccional contemporáneo y univariable. La población de estudio estuvo conformada por 1,824 estudiantes, con una muestra estratificada con afijación proporcional de 317. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con escala Likert válido y confiable. El resultado muestra que la categoría mayor de la satisfacción del aprendizaje remoto fue “medianamente satisfecho” con el 58,4%. En las dimensiones se obtuvieron resultados similares: en “Infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto” se obtuvo la categoría mayor “medianamente satisfecho” con el 54,9%, “manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota”, el 54,6% estuvieron medianamente satisfecho, “metodologías aprendizaje-enseñanza remota”, el 55,2% estuvieron satisfecho y “evaluación de los aprendizajes remotos”, el 43,2% estuvieron medianamente satisfecho. En conclusión, la mayoría de los estudiantes de la población de estudio estuvieron medianamente satisfechos con respecto al aprendizaje remoto de emergencia.

Palabras clave: Infraestructura, plataformas, metodología, evaluación.

9. ABSTRACT

The aim of this research study was to describe the students' level of satisfaction about remote learning at the National University of the Peruvian Amazon, Iquitos 2020. The research was descriptive in type with field study, contemporary transectional and univariate designs. The study population consisted of 1,824 students with a randomized stratified sample of 317 with proportional affixation. The data collection tool was a valid and reliable Likert scale. Results show that the highest category of remote learning satisfaction was "moderately satisfied" with 58.4%. Similar results were obtained in its dimensions: Remote learning-teaching infrastructure: 54.9% moderately satisfied, LMS and online teaching tools skills: 54.6% moderately satisfied, online learning-teaching methodologies: 55.2% satisfied, and of learning assessment: 43.2% moderately satisfied. In conclusion, most students in the study population were moderately satisfied to emergency remote learning at the university.

Key words: Infrastructure, LMS, methodology, assessment.

10. INTRODUCCIÓN

Con la medida tomada de cerrar temporalmente las instituciones superiores para resguardar la salud pública, la UNESCO estima que este hecho afectó a 23,4 millones de estudiantes y 1,4 millones de profesores de educación superior en América Latina y el Caribe, es decir, el 98% de la comunidad educativa. Esta crisis permite replantear retos de crecimiento hacia una educación de calidad. Por tal motivo, la educación presencial mundial dio un giro inesperado para buscar alternativas en el aprendizaje, sin embargo, resulta complicado predecir lo que pueda suceder con la educación superior más adelante y está claro, que esta crisis, perjudica a todos los que están en formación académica. El ámbito social que muchas veces influye en el equilibrio socioemocional de cada estudiante, también se verá afectado, no se sabe hasta qué punto pueda ser perjudicial porque el ser humano por naturaleza es sociable y está acostumbrado a trabajar en equipo. Y se teme que este confinamiento traiga consigo un alto número de estudiantes con ansiedad y depresión. (IESALC & UNESCO, 2020).

En los Estados Unidos varias universidades han reprogramado sus planes para el próximo año académico. Muchas universidades piensan retomar las clases presenciales y otras universidades tales como: Bowdoin college, Maine, Amherst college y en Massachusetts vienen reduciendo la masa poblacional estudiantil en sus campus, dando habitaciones individuales y harán el cambio al aprendizaje remoto. Al igual que la universidad de Stanford piensa instalar la mitad de estudiantes de pregrado al campus y las clases serán de forma remota. Mientras de que Harvard realizará sus clases

en línea. La universidad Amherst tiene una idea particular de realizar sus clases al aire libre para permitir el distanciamiento social. (Gessen, 2020).

El aprendizaje remoto es una alternativa que tiene que reflejar autonomía en la población estudiantil para realizar sus actividades académicas independientemente. Y el compromiso de la comunidad educativa juega un rol muy importante en estos tiempos junto con la capacidad de pensamiento, creatividad y flexibilidad, esto implica mayor responsabilidad, mayor esfuerzo, teniendo en cuenta la situación y el contexto de la población. (Universidad de Chile, 2020). Para lograr el éxito del aprendizaje remoto el docente tiene que poner empeño en la interacción con los estudiantes y aplicar adecuadas metodologías en línea. En primer lugar, el profesorado tiene que saber el manejo de diversas plataformas virtuales y crear auténticos recursos educativos. Con una formación académica adecuada del docente y con la metodología y contenido conveniente, habría un resultado cercano a la educación presencial. (Sanz et al., 2020).

En el Perú las instituciones se han visto forzadas a recurrir a la enseñanza remota y a otras estrategias para continuar con el proceso académico, pero está claro que, esta medida pone en desventaja a miles de estudiantes que no cuentan con el servicio de internet ni mucho menos con una computadora en casa, como sucede en las regiones más pobres del país. Es ahora que la educación tiene que reinventarse dando más apertura al medio virtual pensando en futuras crisis como lo que estamos viviendo, de esa manera tener una armonía entre el abastecimiento de recursos educativos y los procesos de aprendizaje y enseñanza a distancia. (Ascencio Balbín et al., 2020). Hay que agregar que muchas universidades cuentan con un sistema

insuficiente para adaptarse a este nuevo cambio. Ahora es momento que las instituciones conformistas con el manejo tradicional tengan que priorizar el aprendizaje remoto como alternativa en el desarrollo integral de formación. (Pardo Kuklinski & Cobo, 2020).

La Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, actualmente viene utilizando la plataforma Moodle para la continuación del plan académico y de esa manera resguardar el nivel de aprendizaje de los estudiantes. Es por eso que, el motivo de la presente investigación es describir el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, y a raíz de los resultados sugerir propuestas de mejora de la calidad del servicio educativo.

Por todo lo expuesto, se formula el problema general de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020? El problema general libera cuatro problemas específicos que son: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la infraestructura existente para el aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del manejo de plataformas y sus herramientas de enseñanza remota en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las metodologías de aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020? Y por último ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las evaluaciones de los aprendizajes remotos en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020?

A raíz de los problemas señalados, se plantea el objetivo general y específicos. El objetivo general de la investigación es describir el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020. Los objetivos específicos de la investigación son: describir el nivel de satisfacción de la infraestructura existente para el aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana, Iquitos 2020, describir el nivel de satisfacción del manejo de plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, describir el nivel de satisfacción de las metodologías de aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana, Iquitos 2020 y describir el nivel de satisfacción de las evaluaciones de los aprendizajes remotos en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.

El estudio es importante realizarlo porque no existe información fehaciente del desarrollo de las actividades académicas remotas en las universidades públicas. Por lo tanto, la ley universitaria 30220, en el Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, afirma que “toda universidad debe brindar un servicio de calidad educativa.” (Ministerio de Educación, 2015, párr. 6). Por otro lado, las instituciones educativas se han visto forzadas a cambiar de modalidad de acuerdo a los informes N° 026-2020-SUNEDU-02-13 de la Dirección de Supervisión y el Informe N° 150-2020-SUNEDU-03-06 de la Oficina de Asesoría Jurídica que consideran: que, de acuerdo con lo señalado en el artículo 47 de la Ley universitaria la Sunedu autoriza la oferta de programas

de educación desarrollados a distancia, los cuales tengan como base entornos virtuales de aprendizaje y los mismos estándares de calidad que la prestación presencial. (El Peruano, 2020, párr. 6)

El estudio es relevante porque los beneficiarios serán las autoridades universitarias porque en base a los resultados, podrán implementar acciones de mejora. Indirectamente los estudiantes, porque la presente investigación se debe a que la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana viene realizando el primer semestre académico 2020 vía online a través de la plataforma Moodle y por tal motivo, la enseñanza remota debe ser una alternativa en el desarrollo integral de formación con las herramientas y metodologías necesarias.

La presente investigación es de tipo descriptivo. El diseño de la investigación según el contexto y la fuente, es de campo. Según la temporalidad, es contemporáneo transeccional. Con respecto a las variables es univariable. La población de estudio está conformada por 1,824 estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, 2020, con una muestra de 317 estudiantes.

El presente trabajo está estructurado por capítulos según lo acordado por el consejo de investigación del vicerrectorado de investigación. El capítulo I: marco teórico, contiene los antecedentes internacionales, nacionales y locales. Además, las bases teóricas y las definiciones de términos básicos. El capítulo II: Variables e hipótesis, contiene la variable y su operacionalización. El capítulo III: Metodología, contiene el tipo de investigación y diseño metodológico. El capítulo IV: Resultados, contiene los

resultados obtenidos mediante el software estadístico SPSS. El capítulo V: Discusión, contiene la contrastación de los resultados con los antecedentes. El capítulo VI: Conclusiones, contiene las conclusiones de acuerdo a los objetivos. Por último, en el capítulo VII: Recomendaciones, contiene las recomendaciones para facilitar futuras investigaciones. En capítulo VIII presenta las fuentes de información utilizadas, seguido de los anexos.

1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Internacionales

En el año 2016, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo con diseño no experimental, cuya población estuvo constituida por estudiantes de comercio y negocios internacionales en la universidad Simón Bolívar de barranquilla-Colombia. Resultados: El 90.2% de los estudiantes se mostraron satisfechos con la capacidad de comunicación de los docentes, mientras que el 27.5% afirman estar insatisfechos con la orientación y el apoyo que brinda el profesorado. Se concluye que los estudiantes perciben el conocimiento y capacidades de enseñanza de sus profesores con un alto nivel de satisfacción. Por otro lado, se observa que hay variables que deben ser reorganizadas de acuerdo al incremento de estudiantes insatisfechos. Variables como: metodología que aplica el docente, responsabilidad (cumplimiento de horarios o puntualidad) y orientación y apoyo que este le brinda al estudiante. (Figueroa et al., 2017)

En el año 2016, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo con diseño no experimental, cuya población estuvo constituida por 2086 estudiantes de la Universidad pública de Chile. Los resultados evidencian, con relación al servicio educativo, un alto nivel de satisfacción general y en cuanto a la percepción de reputación de la universidad y la participación del estudiantado en su proceso de aprendizaje. Por otro lado, se evidencia insatisfacción tanto en la calidad del servicio administrativo que supera el 10% en una escala de 0 a 20, y en equipamiento e infraestructura con una

insatisfacción de 16,4%. Concluye que toda universidad debe asumir el desafío de mejorar, innovando en el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje. (Palominos et al., 2016)

En el año 2015, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo, cuya población estuvo constituida por 214 y la muestra estuvo conformada por 39 estudiantes de III, IV Y V de psicopedagogía de la Universidad Laica Vicente, Guayaquil-Ecuador. Resultados: el estudio muestra evidencia de insatisfacción estudiantil en metodología de enseñanza y aprendizaje con 64%, en relación inconformidad docente-estudiante con 27%, en ausencia de objetivos de clases 39% y 33% por no motivación-trato preferencial. Concluye, que ante las diversas interpretaciones es necesario actualizar los métodos y técnicas de enseñanza. (Alava Mieles & Loor Delgado, 2017)

En el año 2015, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo, diseño transversal, cuya población estuvo constituida por 293 estudiantes, de 2 centros universitarios (63,1% Facultad de Ciencias de la Educación-FCCE y 36,9% de La Inmaculada-Escuela Universitaria adscrita a la UGR) situadas en Granada – España. Los resultados mostraron que los estudiantes en su último año, por lo general, están satisfechos con la calidad de desempeño de sus maestros. Concluye, que los estudiantes de Educación Física manifiestan sentirse mejor que otras especialidades en factores de movilidad, planificación e infraestructura. (Zurita Ortega et al., 2017)

Nacionales

En el año 2017, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo con diseño transversal y retrospectivo, cuya población estuvo constituida por 270 estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú. El estudio determinó que el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería con relación al Plan de Estudios fue de 35.7%, en cuanto con la Movilidad académica el nivel de satisfacción fue de 27.8%. Con relación a la Plana Docente Adecuada el nivel de satisfacción fue de 42.5%. Seguimiento al Desempeño de los Estudiantes tuvo un nivel de satisfacción de 20.3%, Responsabilidad Social tuvo un nivel de satisfacción de 47.6%, mientras que servicios de Bienestar Universitario tuvo 73.6%. Equipamiento y uso de la Infraestructura 26.7%. Mantenimiento de la infraestructura 28.1%, y en cuanto al Sistema de Información y Comunicación el nivel de satisfacción fue de 21.2%. el informe concluye, que el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería es de 36% con los servicios educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, este resultado confirma que la satisfacción estudiantil es menor al 50%. (Negron & Huallpamayta, 2020).

En el año 2017, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo y corte transversal, cuya población estuvo conformada por 257 estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú. Los resultados demostraron que el 53 % de estudiantes están en nivel medio de satisfacción por la formación profesional. Con relación a las dimensiones, el 59% tiene un nivel de satisfacción medio en Desarrollo Personal. En el

Proceso de Enseñanza el 83% también tienen un nivel medio satisfacción, esto significa que el 70% presentó un nivel medio. Dicho estudio concluye que el nivel de satisfacción por la formación profesional de los estudiantes de enfermería presenta un nivel medio, considerando las dimensiones del desarrollo personal, proceso de enseñanza-aprendizaje y la gestión del docente. (Polanco Sánchez, 2018)

En el año 2017, se desarrolló un trabajo de investigación tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal y diseño no experimental, cuya población estuvo constituida por 252 estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista-Chincha - Perú. El estudio determinó que la satisfacción respecto a la calidad educativa según sus dimensiones: proceso de enseñanza y aprendizaje con 44%, habilidades desarrolladas durante la formación con 50%, reconocimiento por el desempeño personal con 51%, identificación con la universidad con 47%, seguridad emocional por el trato afectuoso con 47% y condiciones de seguridad fue media con 39% respectivamente y en las dimensiones: Servicios de la universidad, consideración en el costo de los servicios y condiciones básicas de infraestructura la satisfacción baja en 47%, 61% y 53% respectivamente; obteniéndose de manera global satisfacción media en el 67% de estudiantes. Dicho estudio concluye que “la satisfacción en relación a la calidad educativa fue media en los estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista -Chincha octubre 2017.” (Hernández Arango, 2018).

En el año 2016, se desarrolló un trabajo de investigación, de diseño transversal no experimental, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, cuya población estuvo constituida por una muestra de 67 estudiantes de las carreras de alta demanda y 47 de las carreras de baja demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima. Para determinar el nivel de satisfacción utilizó la escala de Likert de 5 niveles. Indicando que las carreras de baja demanda y alta demanda se encuentran en el nivel de satisfacción estudiantil cerca de "satisfecho". Según el estudio realizado muestra que hay coincidencias de resultados en las dimensiones de la calidad de los servicios educativos. Incluso, considerando a los estudiantes separados por sexo o separados por grupos de edad. Concluye que, esta similitud de resultados encontrados refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la Calidad como la ISO 9001 versión 2008 o 2015, la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige. (Nobarino Moreno, 2018).

En el año 2015, se desarrolló un trabajo de investigación tipo descriptivo y corte transversal, cuya población estuvo constituida por 236 estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú. Los resultados muestran que el 75% del total de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con el desempeño docente, mientras que el 25% restante se encuentran insatisfechos. "Concluye que, los estudiantes de enfermería se encuentran satisfechos con relación al desempeño docente." (Alfaro Vargas & Pinedo Angulo, 2015)

Locales

En el año 2017, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, cuya población estuvo constituida por estudiantes de psicología de todo los niveles y edades de la Universidad Científica del Perú, Iquitos-Loreto. Resultados encontrados: En relación al método de enseñanza aprendizaje, los estudiantes expresaron estar satisfechos en un 64%, y con respecto a la dimensión evaluaciones obtuvo un 65% de estudiantes que expresaron estar satisfechos. Concluye que, la mayoría de estudiantes se encuentran satisfechos con la calidad de enseñanza-aprendizaje de dicha Universidad. Además, recomienda a futuros investigadores, que deben incrementar otras dimensiones respecto a la calidad educativa e incluir otras Facultades y correlacionarse para determinar el grado de significancia de los indicadores. (Del Águila Echevarría, 2018).

En el año 2017, se desarrolló un trabajo de investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, cuya población estuvo constituida por 920, con una muestra de 271 estudiantes de la escuela de postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos-Perú. Resultados: señala que el 48.71% de los estudiantes expresaron estar “Satisfechos a Medias” con el servicio recibido de la Escuela de Postgrado en términos generales, siendo ésta una respuesta con sesgo negativo. Mientras que el 38.38% manifestaron estar “Satisfechos” es decir 10 puntos porcentuales por debajo. Además, el estudio arroja como resultado que los factores: currículo y plan de estudios, plana docente, fomento a la investigación, horarios de clases, infraestructura y equipamiento; sí determinan la satisfacción de los estudiantes. Concluye, que existen otros aspectos que causan insatisfacción

a los estudiantes, tales como: no existe disponibilidad de internet para los estudiantes, carencia de un sistema virtual para las matrículas y pago de mensualidades, carencia de laboratorios modernos con simuladores de negocios, carencia en la exigencia en la enseñanza, entre otros. (Tuesta Valera, 2018).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Satisfacción del Aprendizaje Remoto

1.2.1.1. Satisfacción estudiantil

Gento citado por Pérez & Pereyra (2015) afirman que: “la satisfacción estudiantil es un indicador de la calidad educativa donde los estudiantes son los destinatarios de la educación impartida, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta para el mantenimiento y la existencia de las instituciones educativas”. (p. 5). Así mismo, Locke citado por Hannoun (2011) afirman que la satisfacción es un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que aparece cada vez que se cubre una necesidad insatisfecha de naturaleza física o psicológica. (p. 21). También Jiménez citado por Álvarez y colaboradores (2015) afirman que: “la satisfacción del estudiante es el elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que demuestra la eficiencia de los servicios administrativos y académicos, su satisfacción en interacciones con su profesor y compañeros, así mismo, con las instalaciones y el equipamiento”. (p. 6). En conclusión, es necesario recalcar si queremos que la satisfacción estudiantil sea exitosa se tiene que tomar mucho en cuenta la opinión de los entes educativos para bien de mejora.

1.2.1.2. Aprendizaje remoto

Según Dixon & Kirmes (2020) afirma que “El aprendizaje remoto es aprendizaje que ocurre fuera del salón de clases tradicional porque el estudiante y el maestro están separados por distancia y/o el tiempo. El aprendizaje remoto puede ser en tiempo real o con flexibilidad de tiempo, y puede o no implicar tecnología”. (p. 2). En muchas regiones del Perú el aprendizaje remoto universitario resultó ser un verdadero reto de adecuación donde los estudiantes tenían que conseguir una computadora o celular con internet para poder acceder a sus cursos, en este sentido, muchos se han visto perjudicado por no tener estas herramientas.

Enseñanza remota de emergencia.

Hodges y colaboradores (2020) afirman que “la enseñanza remota de emergencia (ERT) es un cambio temporal de la entrega de instrucción a un modo de entrega alternativo debido a circunstancias de crisis”. (p. 1) Así mismo Torres (2020) afirma que: “la enseñanza remota de emergencia se trata de un cambio temporal y abrupto de la pedagogía debido a circunstancias de crisis”. (párr. 3). La enseñanza remota hoy en día es un recurso esencial debido a la pandemia, por ende, cumple un rol importante en el proceso educativo para salvaguardar el aprendizaje de niños, jóvenes y adultos.

Por otro lado, Hodges y colaboradores (2020), señalan también que “los aprendizajes en línea bien planificados son significativamente diferentes de los cursos ofrecidos en línea en respuesta a una crisis o desastre”. (párr. 15). Si se quiere garantizar la enseñanza y la salud de los estudiantes es

necesario replantear el proceso de enseñanza presencial por la enseñanza remota y volver a las clases presenciales o combinadas cuando la crisis o la emergencia haya disminuido.

1.2.1.3 Tipos de aprendizaje remoto.

Según Classonlive, considera que actualmente “existen tipos de e-learning, y estos dependen del grado de presencialidad o incluso de los dispositivos utilizados para beneficiarse de este proceso de enseñanza”. Agrega que los más importantes son los siguientes: **B-Learning (Blended Learning)**: que es un sistema mixto o semipresencial, incluye actividades tanto presenciales o en línea. **M-Learning (Aprendizaje Móvil)**: la gran cantidad de dispositivos móviles y tabletas han llevado un alza a esta modalidad de aprendizaje basado en el uso de las TICs. Y por último **U-Learning (Aprendizaje Ubicuo)**: este sistema te permite acceder en cualquier momento y lugar, no se limita a la formación recibida a través de la computadora o móvil, este concepto los trasciende e incorpora cualquier medio tecnológico que permita recibir información y posibilite su incorporación y asimilación a las personas (videoconferencias, realidad aumentada). (Classonlive, 2019)

E-learning

Para classonlive (2019), “El e-learning es un proceso de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo a través de Internet mediante la utilización de medios electrónicos. Normalmente, se realiza a través de una plataforma de e-learning (campus virtual o LMS).” (párr. 4). También ITMadrid, (2019) define “e-Learning como el uso de la Internet y sus servicios y tecnologías asociadas en los procesos de enseñanza-aprendizaje”. Además, afirma que

en la actualidad se define como aprendizaje electrónico. En estos días de pandemia, dichos tipos de aprendizajes son necesarios conocer y aplicar para poder agilizar la vía del proceso enseñanza-aprendizaje remoto.

Características del e-learning

Para Velazco y colaboradores las características que más resaltan son: desaparecen las barreras espacio-tiempo. Formación flexible. La incursión de nuevos métodos y recursos empleados. Flexibilidad de la agenda: permite que un grupo de personas coincidan en tiempo y espacio. Aprendizaje permanente: permite mejorar rendimiento e innovar el proceso de aprendizaje de diferentes maneras. Interacción y colaboración con otros institutos: permiten al estudiante acceder a contenidos de aprendizaje en otros institutos o universidades. facilita el acceso a plataformas de enseñanza. (Velazco Flórez et al., 2017)

Ventajas y desventajas del e-learning

Según Dupouy las principales **ventajas** son: Permite conectarse dónde sea y cuándo sea. Mejor relación costo-beneficio, si se tiene una infraestructura informática eficaz, esto garantiza el proceso pedagógico. Interactividad: permite acceder a foros, debates, simulaciones y recursos multimedia. Mayor diversidad: permite trabajar o formar equipos con personas de otra índole cultural o diferencias individuales. **Desventajas:** el deficiente soporte técnico puede provocar incertidumbre para desarrollar los cursos. A veces, desarrollar un curso en línea puede ser un proceso lento, que consume tiempo y recursos. (Dupouy, 2020)

1.2.1.4. Dimensiones del aprendizaje remoto

a) Infraestructura de aprendizaje-enseñanza remota.

Tipos de plataformas:

1. Plataforma de Microsoft Team.

Para Softeng (2017) Microsoft Team “es un espacio de trabajo basado en chat de Office 365 diseñado para mejorar la comunicación y colaboración de los equipos de trabajo de las empresas, reforzando las funciones colaborativas de la plataforma en la nube, Office 365.”

Según la revista Inout, la versión educativa de Microsoft Teams proporciona un aula virtual para que todos puedan encontrar nuevas formas de seguir centrados en el aprendizaje. **Gratis para escuelas y universidades**, Teams integra conversaciones, videollamadas, contenido, tareas y aplicaciones en un mismo sitio, lo que permite a los docentes crear entornos de aprendizaje en directo, accesibles desde dispositivos móviles, tabletas, PC o navegador. (Inoutviajes, 2020) (párr. 4).

2. Moodle

Para Jiménez (2013) moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) “es la plataforma de formación con código abierto, con más prestigio y más usada, tanto por universidades como por centros de formación y empresas”. Es la plataforma que actualmente viene utilizando la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Características de la plataforma moodle

La misma Jiménez (2013) destaca “sus principales características: permite crear un banco de contenido, se actualiza y mejora de H5P, permite la integración de MoodleNet, permite grabar una clase, interacción a través

de cuestionarios o preguntas y se actualiza constantemente, esto permite adaptarse de acuerdo a los avances tecnológicos”.

Herramientas de Autor que se pueden incorporar en Moodle

Se puede incorporar algunas herramientas de contenidos, de actividades colaborativas y objetos de aprendizaje desarrolladas a través de:

Herramientas	Características
Prezi	Esta aplicación es similar a PowerPoint dinámica que permite hacer trabajos ponerle efectos como zoom, formato de letras, insertar imágenes y videos.
FreeMind	Es un software libre que permite la elaboración de mapas mentales o conceptuales.
Jclíc	Permite realizar trabajos multimedia, tales como: rompecabezas, asociaciones, ejercicios de texto, palabras cruzadas, etc.
Ardora	Permite a los maestros desarrollar sus propias actividades en documentos de HTML. Actividades tales como: crucigramas, sopas de letras, completar espacios, paneles gráficos, etc.
Educaplay	Es una plataforma on line que permite crear y compartir actividades educativas multimedia. Además permite coleccionar actividades esenciales.
Cuadernia	Permite crear materiales educativos digitales, como “cuadernos digitales” además permite compartir información y actividades.
iSpring	Es una herramienta más de PowerPoint, que podemos anexar a nuestro programa de Office ya instalado, está nos permite exportar nuestras presentaciones como archivos de Adobe Flash.
My Udutu	Es un software en línea que permite crear materiales educativos interactivos, además te permite descargar los contenidos comprimido con la posibilidad de usarla en una plataforma LMS mediante el recurso de SCORM
Audioboo Ivoox	Permiten escuchar, reproducir, descargar y compartir audios de todo tipo y géneros y compartirlo en la red. (Ruíz, 2016)

3. Canvas

Canvas LMS es un software de código abierto que funciona únicamente en la nube, hoy en día se utiliza primordialmente en la parte académica y corporativa del e-learning, representada por organizaciones e instituciones educativas respectivamente. Canvas se caracteriza por tener temas gráficos para integrar y personalizar, impulsa el aprendizaje colectivo y permite compartir contenidos. (Cavero Linares, 2020)

4. Chamilo LMS

“Es un software de código abierto y gratuito, es una plataforma o campus virtual útil para dar formación académica online/e-learning”. (Warnier et al., 2017)

5. Sakai

La plataforma Sakai está diseñada y orientada hacia la parte académica del e-learning, la cual se enfoca en instituciones educativas. Una de las características que más resalta de esta plataforma a diferencia de otras plataformas de código abierto es su enfoque hacia la investigación el cual la convierte en la mejor plataforma LMS orientada a investigaciones”. (Cavero Linares, 2019)

6. Claroline

La plataforma Claroline es un software de código abierto creado para administrar cursos y espacios de colaboración a través de la web. “Permite su descarga e instalación libre y gratuita bajo cualquier sistema operativo y en varios idiomas desde cualquier navegador web, compatible con LINUX, MAC, Windows, sin límites de usuarios, basado en herramientas y lenguajes libres como PHP y MySQL e integra estándares actuales como SCORM e

IMS/QTI para intercambiar contenidos”. (Fernández Naranjo & Rivero López, 2014).

7. SWAD (Sistema Web de Apoyo a la Docencia)

Esta plataforma e-learning es útil tanto para docentes y estudiantes, permite al docente realizar acciones de seguimiento y apoyo al aprendizaje remoto o presencial. “Se caracteriza por facilitar descargas de documentos o archivos, acceder a foros de discusión, asignación de tareas o prácticas, realizar evaluaciones y autoevaluaciones”. (Cañas Vargas, 2013).

8. ILIAS

Esta plataforma e-learning facilita la elaboración de cursos y recursos educativos de manera rápida y eficiente. Facilita herramientas para el proceso del aprendizaje. Además, posibilita la creación de cursos dentro de la propia plataforma, incluyendo imágenes, glosarios y libros digitales. “También, permite realizar chats, foros e intercambiar archivos o documentos entre los participantes”. (Morales, 2018).

Plataformas e-learning comerciales o de pago.

Entre las más conocidas están:

BlackBoard, eDucativa, FirstClass, Saba y NEO LMS.

b) Manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota.

Manejo de la plataforma Moodle

De acuerdo con Morales refiere que, para usar Moodle, se requieren habilidades básicas. Pero, si se quiere lograr que los estudiantes y docentes puedan tener éxito en el manejo de la plataforma Moodle y sus herramientas es necesario que las autoridades universitarias se capaciten de manera

amplia sobre el manejo de la plataforma y de esta manera ambas partes puedan sacar mejor provecho. (Morales, 2018)

Lo que debe conocer el docente acerca de Moodle:

En el área personal y en el perfil personal se encuentran las opciones para agregar herramientas. Para agregar una actividad dentro de un curso se describe en “descripción de un curso/Modo edición”. Es importante el manejo de la Gestión de ficheros y el selector de archivos. En la Gestión del curso, se agregan calificaciones, actividades y trabajos en equipo de los estudiantes. Además, permite agregar diferentes recursos tales como: archivos, etiquetas, páginas y libros digitales. “Las actividades son las que fortalecen el aprendizaje en Moodle, las principales son: los foros, chat, encuestas y consultas, y en cuanto a evaluaciones están las tareas, cuestionarios, talleres y SCORM”. (Conde et al., 2019, p. 3).

Lo que debe conocer el estudiante acerca de Moodle:

Moodle te permite conectarte vía online a tus clases de manera segura y acceder a contenidos educativos (PDF, documentos de texto, vídeos, audio, etc.) que los docentes cuelgan a disposición desde cualquier lugar sin importar el espacio temporal. Así mismo, permite la comunicación entre docente y estudiante a través de chat, foros, agendas, entre otros. Permite además acceder a un espacio para archivar documentos importantes y necesarios. (Femete, 2016, p. 3).

Otras herramientas de comunicación:

Zoom

“Zoom es un servicio de videoconferencia basado en la nube que puede usar para reunirse virtualmente con otros, ya sea por video o solo audio o ambos, todo mientras realiza chats en vivo, y le permite grabar esas sesiones para verlas más tarde.” (Tillman, 2020). Esta herramienta tiene ventajas que ayudan favorablemente al aprendizaje remoto, pero que dificulta el acceso es el costo para audiencias de mayor número.

Google Meet

“Es la aplicación de videoconferencias de Google, para navegadores web y dispositivos móviles, enfocada al entorno laboral”. (Vicent, 2020). Esta herramienta ha sido aprovechada por muchos profesores por ser de código abierto y gratuito temporalmente, pero en algunos lugares de acceso al internet es pésimo y esto dificulta la enseñanza.

Jitsi Meet

Según (Martínez, 2020) manifiesta que “Jitsi Meet es una excelente alternativa a los programas de videoconferencias. Esta aplicación puede usarse en navegador o instalarse en Android e iOS, cuenta con grabación de la video llamada y la opción de compartir nuestra pantalla.” Sin embargo, esta plataforma es poco utilizada o no tan conocida por los docentes en la región.

Entre las conocidas están:

Skype, WhatsApp, Messenger y twitter.

c) Metodologías de aprendizaje- enseñanza remota

López (2011) considera tres métodos más sobresalientes que son: **El método sincrónico:** es cuando 2 o más personas están conectados en un determinado tiempo, este método permite al estudiante sentirse acompañado de sus demás compañeros. Los medios que destaca son: Videoconferencias, videollamadas, Chat, chat de voz, audio y asociación en grupos virtuales. **El método asincrónico:** es cuando 2 o más personas no coinciden con el tiempo en una interacción, esto requiere de un servidor para recibir o enviar información o archivos. Los medios que destacan son: Email, foros de discusión, dominios web, textos, gráficos animados, audio, presentaciones interactivas, video, CD etc. **El método B-learning:** este método es la combinación entre el método sincrónico y asincrónico, esto hace que el proceso enseñanza-aprendizaje sea más dinámico y flexible.(López Ruiz, 2011, p. 5)

d) Evaluación de los aprendizajes remoto

Humberto (2020) afirma que la evaluación formativa se enfoca en el proceso de aprendizaje; sin embargo, el MINEDU plantea una evaluación sumativa porque propone evaluar los aprendizajes al retorno de clases presenciales, es decir, evaluar el final del proceso. Esto evidencia una clara contradicción del MINEDU sobre lo que le exige al docente (evaluación formativa) y lo que ellos promueven (evaluación sumativa). (Humberto, 2020), (párr. 5). Esta contradicción también se evidencia en las universidades donde el docente muchas veces define la aprobación de un curso a través de un examen final.

Por otro lado, Hodges y colaboradores (2020) proponen el modelo CIPP, que es un acrónimo que representa el **contexto** (donde se evalúan los problemas, necesidades y oportunidades), los **inputs** (se evalúan las estrategias y acciones), **el proceso** (se monitorea y se documenta), y **los productos** (se evalúa y se identifica los resultados). (Hodges et al., 2020)

1.2.1.5. Situación del internet en Iquitos (Loreto)

En el 2018, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) declaró viable el proyecto para que trajeran internet de banda ancha a Iquitos (Loreto), el cual desembolsó un monto de inversión de 306 millones de soles. Además, se implementaría una red de transporte de fibra óptica desde la ciudad de Yurimaguas hasta Iquitos, que incluye un tramo de 455 kilómetros de fibra subfluvial. Por otro lado, señala que el servicio de internet que tiene el oriente peruano es 100% más lento que el que recibe en Lima, aunque las tarifas en la Selva peruana son mucho más elevadas (cuatro veces más). (El Peruano, 2018, párr. 1). Hasta el día de hoy Loreto no cuenta con fibra óptica y esto implica molestia y atraso en el sector educación, ya que muchos maestros tratan de realizar sus clases remotas con mucha dificultad.

Por otro lado, en el diario pro&contra, 2020 el jefe de Imagen Institucional de la Dirección Regional de Salud de Loreto, Marco Antonio Díaz, afirmó que la diferencia de datos de contagiados en Loreto que difiere entre lo que entrega la DIRESA y el MINSA se debió a la lentitud del servicio de internet porque no pudieron ingresar los datos diariamente, según ha informado el Instituto Nacional de Salud al Instituto de Enfermedades Tropicales. (Pro&contra,

2020), (párr. 1). Esto es otro claro ejemplo de atraso por la falta de banda ancha en Loreto.

1.2.1.6. Alternativas de enseñanza-aprendizaje de bajo y alto ancho de banda

(Stanford, 2020) afirma que “las tecnologías de banda ancha funcionan muy bien para los estudiantes que tienen computadoras actuales, acceso a Internet rápido y confiable y planes de datos ilimitados”. Mientras los estudiantes que no cuentan con dichas comodidades pueden limitar su capacidad de participar y aprender. Esto puede poner en peligro el éxito en su proceso de aprendizaje y crear una sensación de vergüenza y ansiedad. Esto quiere decir que si en todo el Perú hubiera la banda ancha de internet accesible y económico tendríamos más oportunidades y mejor calidad educativa.

1.2.1.7. Criterios de la SUNEDU para supervisar la calidad de la educación no presencial.

La Sunedu (2020) destaca los siguientes criterios:

1. Las universidades pueden acoplar a sus cursos actividades no presenciales que cumplan con los requisitos de sus programas académicos.
2. Las universidades deben contar con sistemas basados en tecnologías y asegurar su conectividad con soporte técnico y efectivo para garantizar el desarrollo de los cursos remotos o virtuales.

3. Las universidades deben plantear sus objetivos concisos, las actividades académicas a realizarse teórico/práctico de manera virtual y las metodologías de aprendizaje.
4. Los estudiantes universitarios deben tener acompañamiento y seguimiento en todo momento que lo requiera, para cumplir con las actividades planteadas por la institución.
5. Las universidades deben disponer y facilitar los recursos necesarios que tengan disponibles.
6. También deben adaptar las evaluaciones a la forma virtual y que garantice el aprendizaje adquirido por los estudiantes.
7. En caso haya cursos que requieran de una instalación especializada, dado que no puede llevarse de forma remota, las universidades tienen la responsabilidad de ceder dicho ambiente bajo medidas sanitarias.
8. Las universidades deben buscar medidas para aliviar las desigualdades y que todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades de aprendizaje. (Sunedu, 2020).

1.3. Definición de términos básicos

Aprendizaje remoto: Proceso de aprendizaje por el cual el profesor y los estudiantes trabajan fuera del salón de clases convencional y puede ser desarrollado en tiempo real o con flexibilidad. Además, puede o no involucrar tecnología.

Enseñanza remota de emergencia: Proceso de enseñanza temporal fuera del salón de clases convencional debido a una situación de emergencia donde profesor y estudiante se encuentran separados de tiempo y espacio;

que puede ser desarrollado en tiempo real o con flexibilidad. Puede o no involucrar tecnología.

Evaluaciones de los aprendizajes remotos: Se enfoca en el proceso del aprendizaje remoto, tanto en el esfuerzo, desempeño y desenvolvimiento de los estudiantes.

Infraestructura de aprendizaje-enseñanza remota: Son las diferentes plataformas virtuales como también los equipos de acceso, el ambiente físico y el mobiliario. Estos factores permiten que el proceso de aprendizaje y enseñanza sea posible ante una situación de emergencia.

Manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota: Conocimiento del uso y manejo de las herramientas de diferentes plataformas virtuales, en especial de la plataforma moodle.

Metodologías de aprendizaje y enseñanza remota: Es el proceso de comunicación entre profesor y estudiante que a la vez se encuentran distantes de tiempo y espacio.

Satisfacción estudiantil: Bienestar estudiantil que surge cada vez que se mejora o resuelve una necesidad insatisfecha.

2. CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1. Formulación de hipótesis

No aplica por ser un estudio descriptivo univariable.

2.2. Variables y su operacionalización

2.2.1. Identificación de variables

Variable: Satisfacción del aprendizaje remoto.

2.2.2. Definición conceptual de variables

La satisfacción del aprendizaje remoto es un indicador de calidad educativa virtual, donde los usuarios del servicio educativo, proporcionan información relevante para que las autoridades educativas tomen en cuenta el buen uso de plataformas virtuales y de esa manera mejorar la calidad de enseñanza de la institución educativa.

2.2.3. Definición operacional de variables

La satisfacción del aprendizaje remoto se define operacionalmente en sus dimensiones de infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto, manejo de plataformas y sus herramientas de enseñanza remota, metodologías de aprendizaje-enseñanza remota y evaluación de los aprendizajes remotos, dichas dimensiones serán desagregadas en indicadores que tienen a su vez un número de ítems que serán medidos en un cuestionario de escala Likert.

2.2.4. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice o valor final	Instrumento
Satisfacción del aprendizaje remoto	Infraestructura existente de aprendizaje-enseñanza remoto	Tipos de plataformas.	1,2,18,19,20,21	Puntajes transformados a una escala de 100	
		Equipos de acceso.	3,4,5,6,7,8,9		
		Ambiente físico.	10,11,12,13,14		
		Mobiliario.	15,16,17		
	Manejo plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto	Moodle	22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33		
		Zoom/skype	34,35,36,37,38,46,47,48		
		Google meet/Jitsi meet	39,40,41,42,43,44,45		
		WhatsApp	49,50,51		
		Facebook/Messenger	52,53,54,55,56,57,58		
	Metodologías aprendizaje-enseñanza remoto	Método Asincrónico.	62,63,67,70,74,75,77,78,79,80,81		
		Método Sincrónico.	68,69,71,72,73,76,82		
		Método B-Learning	59,60,61,64,65,66,83,84		
	Evaluación de los aprendizajes remotos	Evaluación Formativa	85,86,87,88,89,91		
		Sumativa	92,93,95,96		
		Criterios de evaluación CIPP.	94,97,98,99		

Cuestionario de tipo Likert

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo porque tiene como objetivo describir el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020 dentro de un contexto de emergencia sanitaria. (Hurtado, 2010).

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño: De campo, es por la fuente, porque se recogió la información de fuentes vivas (estudiantes) en su contexto natural (casas). Contemporáneo transeccional porque se recogió la información en un solo momento en el presente. Univariable de caso, porque existe una sola variable y una sola población o institución involucrada. (Hurtado, 2010).

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población.

Cuadro de estudiantes por programas de estudios.

Facultad	Escuela	Programa de estudios	Total de estudiantes	
Ciencias Agronómicas	Agronomía	Agronomía	42	
	Ingeniería en gestión ambiental	Ingeniería en gestión ambiental	65	
Ciencias Económicas y de Negocios	Administración	Administración	80	
	Contabilidad	Contabilidad	89	
	Economía	Economía	73	
	Negocios internacionales y turismo	Negocios internacionales y turismo	31	
Ciencias Biológicas	Ciencias Biológicas	Ciencias Biológicas	62	
	Acuicultura	Acuicultura	46	
Ciencia de la Educación y Humanidades	Antropología Social	Antropología Social	38	
	Educación Física	Educación Física	34	
	Educación inicial	Educación inicial	83	
	Educación primaria	Educación primaria	68	
	Educación secundaria	Ciencias Naturales	Ciencias Naturales	32
		Ciencias Sociales	Ciencias Sociales	67
		Filosofía y Psicopedagogía	Filosofía y Psicopedagogía	36
		Idiomas Extranjeros	Idiomas Extranjeros	87
	Lengua y Literatura	Lengua y Literatura	53	
	Matemática e Informática	Matemática e Informática	37	
Ciencias Forestales	Ingeniería en ecología de bosques tropicales	Ingeniería en ecología de bosques tropicales	93	
	Ingeniería forestal	Ingeniería forestal	74	
Derecho y Ciencias Políticas.	Derecho y ciencias políticas.	Derecho y ciencias políticas.	72	
Enfermería.	Enfermería	Enfermería	76	
Farmacia y Bioquímica.	Farmacia y bioquímica	Farmacia y bioquímica	88	
Industrias Alimentarias.	Ingeniería en industrias alimentarias	Ingeniería en industrias alimentarias	64	
	Bromatología y nutrición humana	Bromatología y nutrición humana	86	
Ingeniería de sistemas e informática.	Ingeniería de sistemas e informática	Ingeniería de sistemas e informática	68	
Ingeniería Química	Ingeniería química	Ingeniería química	62	
Medicina Humana	Medicina humana	Medicina humana	63	
Odontología	Odontología	Odontología	55	
Población total			1824	

Fuente: Sistema de Gestión Académica de la UNAP.

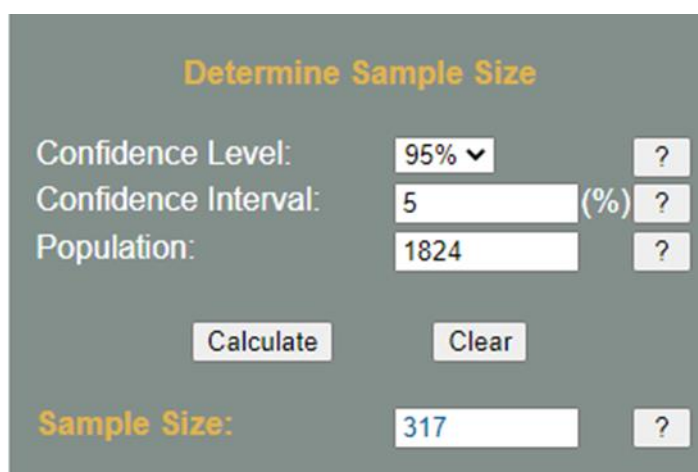
3.2.2. Muestra.

Facultad	Escuela	Programa de estudios	Total de estudiantes	Muestra proporcional	
Ciencias Agronómicas	Agronomía	Agronomía	42	7	
	Ingeniería en gestión ambiental	Ingeniería en gestión ambiental	65	11	
Ciencias Económicas y de Negocios	Administración	Administración	80	14	
	Contabilidad	Contabilidad	89	15	
	Economía	Economía	73	13	
	Negocios internacionales y turismo	Negocios internacionales y turismo	31	5	
Ciencias Biológicas	Ciencias Biológicas	Ciencias Biológicas	62	11	
	Acuicultura	Acuicultura	46	8	
Ciencia de la Educación y Humanidades	Antropología Social	Antropología Social	38	7	
	Educación Física	Educación Física	34	6	
	Educación inicial	Educación Inicial	83	14	
	Educación primaria	Educación secundaria	Educación Primaria	68	12
			Ciencias Naturales	32	6
			Ciencias Sociales	67	12
			Filosofía y Psicopedagogía	36	6
			Idiomas Extranjeros	87	15
			Lengua y Literatura	53	9
Matemática e Informática	37	6			
Ciencias Forestales	Ingeniería en ecología de bosques tropicales	Ingeniería en ecología de bosques tropicales	93	16	
	Ingeniería forestal	Ingeniería forestal	74	13	
Derecho y Ciencias Políticas.	Derecho y ciencias políticas.	Derecho y ciencias políticas.	72	13	
Enfermería.	Enfermería	Enfermería	76	13	
Farmacia y Bioquímica.	Farmacia y bioquímica	Farmacia y bioquímica	88	15	
Industrias Alimentarias.	Ingeniería en industrias alimentarias	Ingeniería en industrias alimentarias	64	11	
	Bromatología y nutrición humana	Bromatología y nutrición humana	86	15	
Ingeniería de sistemas e informática.	Ingeniería de sistemas e informática	Ingeniería de sistemas e informática	68	12	
Ingeniería Química	Ingeniería química	Ingeniería química	62	11	
Medicina Humana	Medicina humana	Medicina humana	63	11	
Odontología	Odontología	Odontología	55	10	
Población total/muestra total			1,824	317	

3.2.3. Muestreo.

El tipo de muestreo fue probabilístico estratificado con afijación proporcional.

1. Para determinar el tamaño de la muestra global se utilizó la página web Macorr research solutions (<https://macorr.com/sample-size-calculator.htm>) y lo único que se tuvo que colocar en el cuadro fue el nivel de confianza que ya viene establecido con un 95%. Se trabajó con un 5% de intervalo de confianza y el número de población que fue de 1,824 y calculando nos da el número de muestra de 317. Tal como se demuestra en el siguiente cuadro.



The image shows a web-based calculator titled "Determine Sample Size". It has a dark grey background with white text and input fields. The fields are: "Confidence Level" with a dropdown menu set to "95%" and a question mark icon; "Confidence Interval" with a text input field containing "5" and a "(%)" label, and a question mark icon; "Population" with a text input field containing "1824" and a question mark icon. Below these fields are two buttons: "Calculate" and "Clear". At the bottom, there is a label "Sample Size:" in orange, followed by a text input field containing "317" and a question mark icon.

2. Para determinar el tamaño de la muestra por estrato, primero se tuvo que sacar el coeficiente, es decir que se tuvo que dividir entre la muestra y población ($317/1824$) y este nos da un coeficiente de 0.17379386. Luego para calcular la subpoblación de cada programa de estudios; se multiplicó el coeficiente con el total de estudiantes de cada programa. Por ejemplo, el programa de estudio de Agronomía tiene un total de 42 estudiantes y este número se multiplica con el coeficiente (0.17379386×42) dando como resultado una muestra proporcional de 7 estudiantes. (fíjese en el cuadro de la muestra. Pág. 32)

3.3. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Procedimientos de recolección de datos.

Solicitud de autorización, elaboración de instrumentos, validación y confiabilidad de instrumentos, aplicación de instrumentos y sistematización de datos.

3.3.2. Técnicas de recolección de datos.

La técnica que se utilizó fue un cuestionario online adaptado en la aplicación Google Forms, la cual permitió recolectar datos sobre el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020,

De acuerdo con Chiner, (2011) afirma que “con encuestas podemos conocer opiniones, actitudes, creencias, intenciones de voto, hábitos sexuales, condiciones de vida, etc.” (Chiner, 2011, p. 2). La encuesta permitió analizar detalladamente los resultados del presente estudio.

Se utilizó un cuestionario online debido a la emergencia sanitaria. Esta técnica permitió el distanciamiento entre el encuestador y el encuestado.

3.3.3. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó un cuestionario tipo Likert. El instrumento se aplicó para medir el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

El instrumento estuvo estructurado de la siguiente manera: la variable satisfacción del aprendizaje remoto tiene cuatro (4) dimensiones, el primero es “Infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto”. Esta dimensión tiene

cuatro (4) indicadores que son: Tipos de plataformas (medido por seis ítems), Equipos de acceso (medido por siete ítems), Ambiente físico (medido por cinco ítems) y Mobiliario (medido por tres ítems). La segunda dimensión es “Manejo plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto”. Esta dimensión tiene cinco (5) indicadores que son: Moodle (medido por doce ítems), Zoom/Skype (medido por ocho ítems), Google meet/Jitsi meet (medido por siete ítems), WhatsApp (medido por tres ítems) y Facebook/Messenger (medido por siete ítems). La tercera dimensión es “Metodologías aprendizaje-enseñanza remoto”. Esta dimensión tiene tres (3) indicadores que son: Método asincrónico (medido por once ítems), Método sincrónico (medido por siete ítems), y el Método B-learning (medido por ocho ítems). Y la cuarta dimensión es “Evaluación de los aprendizajes remotos”. Esta última dimensión tiene tres (3) indicadores que son: Evaluación formativa (medido por seis ítems), Evaluación sumativa (medido por cuatro ítems), y Criterios de evaluación CIPP (medido por cuatro ítems).

Dicho instrumento se adaptó con las mismas características a la plataforma Google Forms para que sea aplicado de manera fácil y rápida. Tuvo cinco (05) alternativas con sus respectivos puntajes: 0 = Completamente insatisfecho, 1 = insatisfecho, 2 = medianamente satisfecho, 3 = satisfecho y 4 = completamente satisfecho.

Los instrumentos fueron validados por tres (3) expertos en la línea de la investigación, los cuales fueron: Mgr. Johana Patricia Yalta Mera, Mgr. Harvey Enrique Panduro Urrelo y la Lic. Breny Tatiana Rodríguez Soto. De acuerdo a los instrumentos revisados por los jueces se obtuvo una validez del **94.33%**, encontrándose dentro del parámetro del intervalo establecido.

Para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a una muestra similar, cuyos resultados fueron sometidos a la prueba de intercorrelación de ítems de Alfa de Cronbach.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

3.4.1. Procesamiento de datos.

Se utilizó los softwares Excel y SPSS del cual se obtuvieron la base de datos, para posteriormente obtener las tablas con el porcentaje.

3.4.2. Análisis de datos.

El análisis descriptivo se realizó a través de medidas de resumen como la media y de dispersión como la desviación estándar. Los resultados fueron presentados en tablas, gráficos y de manera textual.

3.5. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación se realizó respetando los principales valores éticos de autonomía y confidencialidad de los estudiantes y de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana respetando su prestigio y dignidad.

El investigador fue responsable, de respetar los derechos de autor al referenciar correctamente usando el estilo APA de todas las fuentes consultadas.

4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Análisis de los resultados

A continuación, se presentan los análisis correspondientes a los diferentes objetivos específicos de la investigación.

Análisis de la satisfacción del aprendizaje remoto

Este análisis corresponde al objetivo general de la investigación, el cual consistía en describir la satisfacción del aprendizaje remoto en la muestra objeto de estudio. Se presenta primero el análisis global y luego el análisis por dimensiones e indicadores.

Análisis global de la satisfacción del aprendizaje remoto

Para el análisis global de la satisfacción del aprendizaje remoto se utilizó el puntaje bruto y el puntaje transformado a 100. A continuación, se muestra el cuadro de la media, la desviación estándar y el gráfico de caja de la variable.

Tabla 1. Media y desviación estándar de la satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

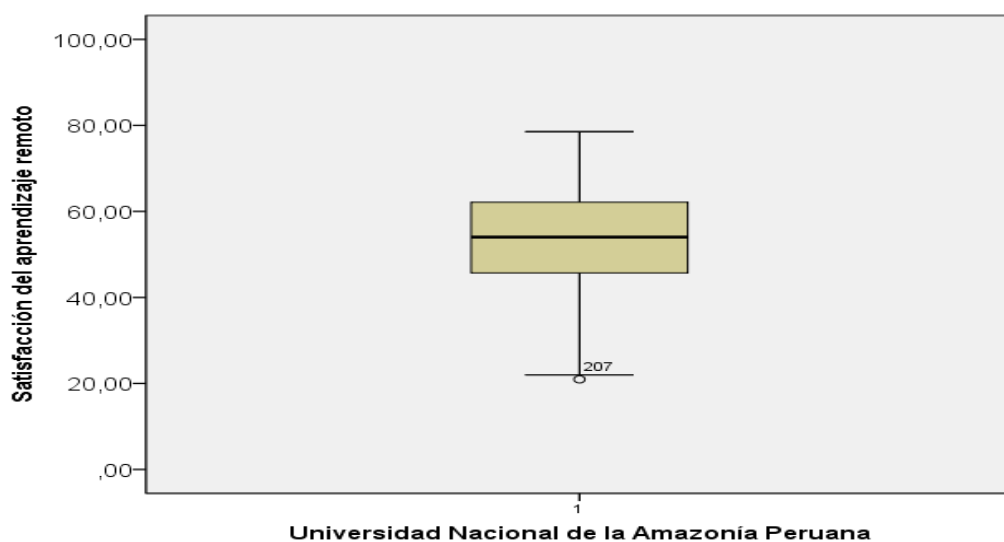
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Satisfacción del aprendizaje remoto	317	20,96	78,54	53,3537	11,43171
N válido (por lista)	317				

Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico SPSS.

La tabla señala que la media de la satisfacción del aprendizaje remoto general del grupo constituido por 317 casos de los 29 programas de estudios, estudiadas en el primer semestre 2020 de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, fue de un mínimo de 20,96 y máximo de 78,54 con una media de 53,35 puntos en una escala de 0 a 100 puntos, este puntaje se

ubica en la categoría “Medianamente satisfecho” del cuadro de interpretación de puntajes del instrumento.

Gráfico 1. Caja y bigote de la mediana de la satisfacción del aprendizaje remoto de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss.

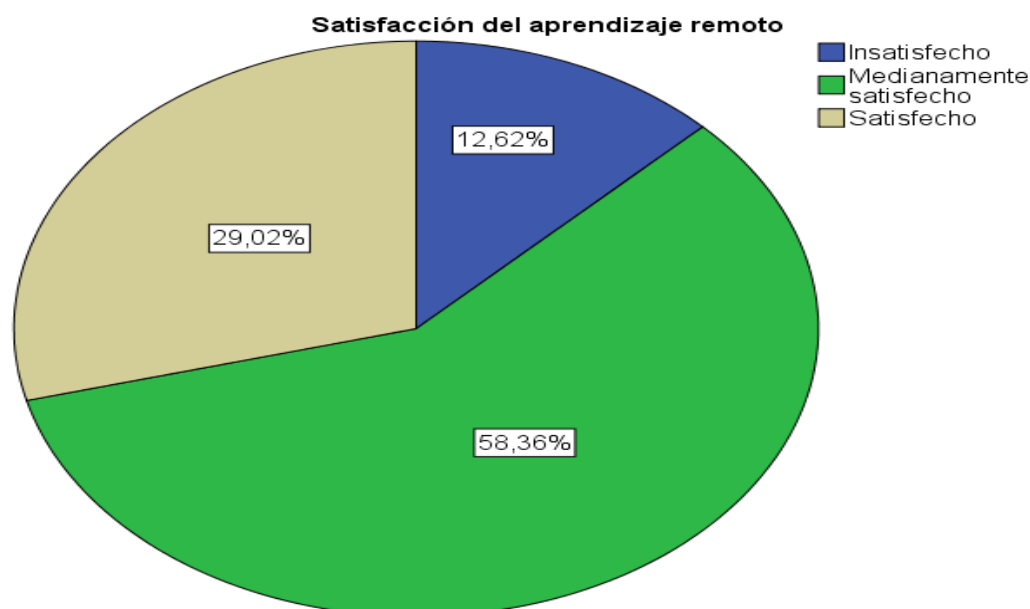
Se evidencia, por el gráfico de caja, que la mediana es de 54 puntos aproximadamente, en una escala de 0 a 100, este puntaje se ubica en la categoría “Medianamente satisfecho”. Además, se observa que la caja tiene una distribución simétrica y un caso atípico que está por debajo del bigote inferior. Esto significa que, la mayoría de casos que están entre el Q1 y Q3, expresaron sentirse medianamente satisfechos con el aprendizaje remoto aplicado por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, es decir, que en términos generales no se sintieron cómodos ni satisfechos de cómo se dieron las clases remotas y también por las inconveniencias de los medios utilizados para realizar las clases remotas.

A continuación, se presenta la tabla y el gráfico correspondientes.

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de la satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	40	12,6
Medianamente satisfecho	185	58,4
Satisfecho	92	29,0
Total	317	100,0

Gráfico 2. Porcentajes de las categorías de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss.

La tabla y el gráfico señalan la frecuencia y el porcentaje de la satisfacción del aprendizaje remoto. Según la tabla muestra que la categoría mayor es “medianamente satisfecho” con 185 casos que equivale el 58,4%, seguido de “satisfecho” con 92 casos que equivale el 29% y por ultimo “insatisfecho” con 40 casos equivalente al 12,6%. Esto significa que la mayoría de estudiantes expresaron sentirse medianamente satisfechos con el aprendizaje remoto aplicado por la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Análisis de las dimensiones de la satisfacción del aprendizaje remoto

Este evento está conformado por 4 dimensiones que fueron analizados seguidos de sus indicadores:

1. Infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto (Tipos de plataformas, Equipos de acceso, Ambiente Físico, Mobiliario).
2. Manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota (Moodle, Zoom/Skype, Google meet/Jitsi meet, WhatsApp, Facebook/Messenger).
3. Metodologías aprendizaje-enseñanza remota (Método asincrónico, Método sincrónico, Método B learning).
4. Evaluación de los aprendizajes remotos (Evaluación formativa, Evaluación sumativa y Criterios de evaluación cipp).

A continuación, se presenta la media, la desviación estándar y los gráficos de las cajas por dimensiones.

Tabla 3. Media y desviación estándar de las dimensiones de la satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1. Infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto	317	10,71	85,71	48,7607	14,05251
2. Manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota	317	10,81	80,41	49,4991	12,41195
3. Metodologías aprendizaje-enseñanza remota	317	19,23	91,35	61,4808	14,30983
4. Evaluación de los aprendizajes remotos	317	11,67	88,33	55,2208	15,41458

N válido (por lista)	317				
----------------------	-----	--	--	--	--

Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss.

La tabla señala las medias por dimensiones constituidos por 317 casos de los 29 programas de estudios, estudiadas en el primer semestre 2020 de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, son:

1. Infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto, esta dimensión alcanzó un mínimo de 10,71 y un máximo de 85,71 puntos, con una media de 48,76 en una escala de 0 a 100 puntos, Este puntaje se ubica en la categoría “medianamente satisfecho” del cuadro de interpretación de puntajes del instrumento.

Esto significa que los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana se sintieron medianamente satisfechos con la infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto.

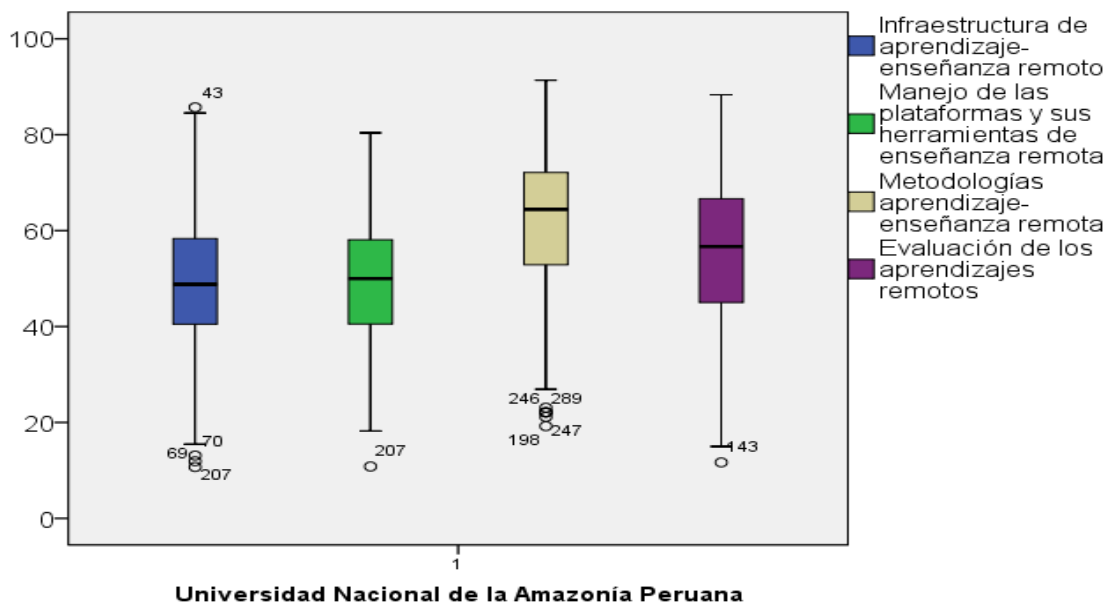
2. Manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto, esta dimensión alcanzó un mínimo de 10,81 y un máximo de 80,41 puntos, con una media de 49,49 en una escala de 0 a 100 puntos, Este puntaje se ubica también en la categoría “medianamente satisfecho” del cuadro de interpretación de puntajes del instrumento. Esto significa que los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana se sintieron medianamente satisfechos con el manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto.

3. Metodologías aprendizaje-enseñanza remoto, esta dimensión alcanzó un mínimo de 19,23 y un máximo de 91,35 puntos, con una media de 61,48 en una escala de 0 a 100 puntos, Este puntaje se ubica en la categoría

“satisfecho” del cuadro de interpretación de puntajes del instrumento. Esto significa que hay un grupo mayor de estudiantes de la Universidad de la Amazonía Peruana, que se sintieron satisfechos por las metodologías de aprendizaje-enseñanza remoto.

4. Evaluación de los aprendizajes remotos, esta dimensión alcanzó un mínimo de 11,67 y un máximo de 88,33 puntos, con una media de 55,22 en una escala de 0 a 100 puntos, Este puntaje se ubica en la categoría “medianamente satisfecho” del cuadro de interpretación de puntajes del instrumento. Esto significa que los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana se sintieron medianamente satisfechos con las evaluaciones de los aprendizajes remotos.

Gráfico 3. Cajas y bigotes de las medianas de las dimensiones de la satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



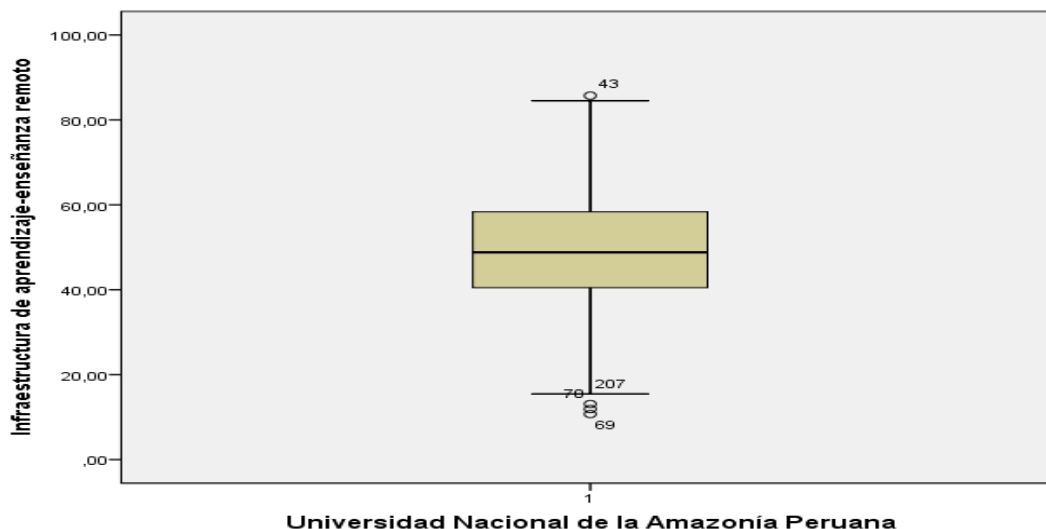
Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss.

La tabla y el gráfico anteriores muestran que existe variedad en las medianas de cada dimensión. Las mismas se describen de acuerdo a su valor ascendente, la mediana de la dimensión “infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto” es de 49 sobre 100 puntos. La de “manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto” es de 50, la de “evaluación de los aprendizajes remotos” es de 56 y de “metodologías aprendizaje-enseñanza remoto” es de 66, en escala de 100 puntos. Esto significa que la dimensión “infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto”, es la más débil, mientras la que más aporta es “metodologías aprendizaje-enseñanza remoto” es decir que la mayoría de estudiantes se sintieron satisfechos con las metodologías aplicadas por los docentes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

A continuación, se analizan las cajas de las medianas de las dimensiones, las tablas de frecuencias y porcentajes y los gráficos correspondientes.

Análisis de la dimensión “Infraestructura existente del aprendizaje-enseñanza remoto”

Gráfico 4. Caja y bigote de la mediana de la dimensión infraestructura existente del aprendizaje-enseñanza remoto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

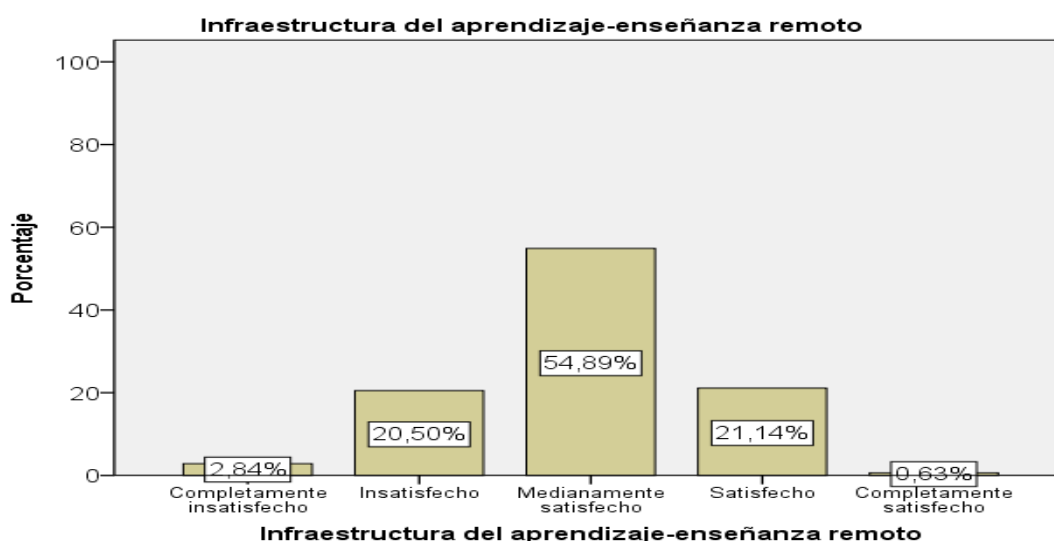
El gráfico de caja anterior señala que la mediana de la primera dimensión es de 49 puntos de 100, que representa el nivel “medianamente satisfechos” en la escala de interpretación. Los casos típicos están ubicados entre 15 y 85 puntos. Se observa, que, de acuerdo a la distribución de los casos, hay un grupo mayor (por una mínima diferencia) de casos por encima de la mediana entre 49 y 59 puntos (Q3). También se observa la existencia de un caso atípico por encima del bigote superior, esto quiere decir que existe un caso por encima de los 85 puntos y 3 casos atípicos por debajo de los 15 puntos. Esta dimensión es la que menos aporta a la satisfacción del aprendizaje remoto. Es decir que hay un mayor número de casos que expresaron sentirse medianamente satisfechos con relación a la infraestructura aprendizaje-enseñanza remota.

A continuación, se expresan en tabla y gráfico la frecuencia y el porcentaje de las categorías de satisfacción de la dimensión infraestructura del aprendizaje-enseñanza remoto.

Tabla 4. Frecuencia y porcentaje de la dimensión infraestructura del aprendizaje-enseñanza remoto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	9	2,8
Insatisfecho	65	20,5
Medianamente satisfecho	174	54,9
Satisfecho	67	21,1
Completamente satisfecho	2	,6
Total	317	100,0

Gráfico 5. Porcentajes de las categorías de satisfacción de la dimensión infraestructura del aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



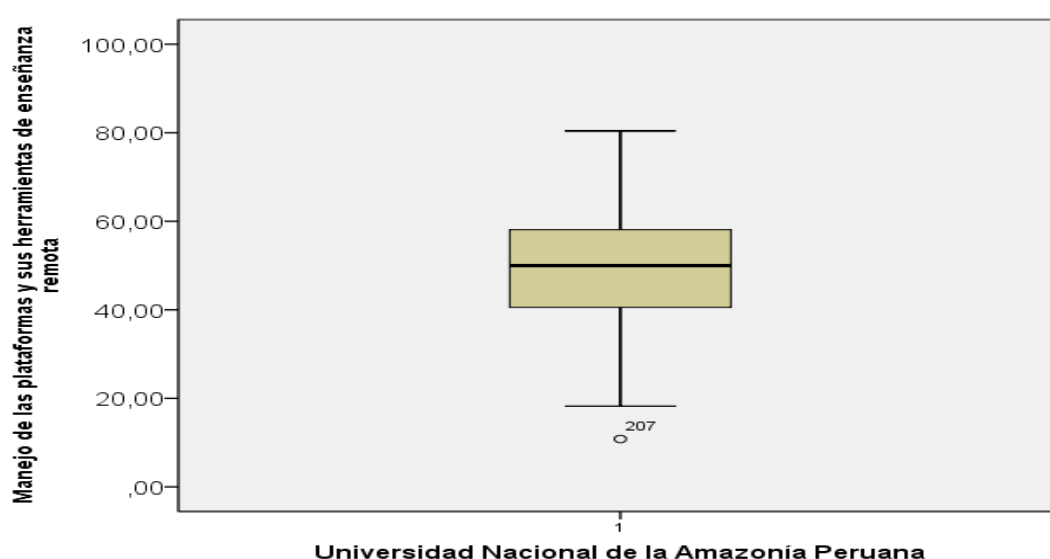
Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos de la dimensión “Infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto”, donde la categoría “medianamente satisfecho” es la más alta, con 174 casos (54,9%), seguido de “satisfecho” con 67 casos (21,14%), “insatisfecho” con 65 casos (20,50%), “completamente insatisfecho” con 9 casos (2,8%) y “completamente satisfecho” con 2 casos (0,6%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

se sintieron medianamente satisfechos con relación a la infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto.

Análisis de la dimensión “Manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto”

Gráfico 6. Caja y bigote de la mediana de la dimensión del manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana de la siguiente dimensión es de 50 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación. Los casos típicos están ubicados entre 18 y 81 puntos. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos, que la caja es simétrica, es decir que la distribución de la caja es igualitaria. También se observa un caso atípico por debajo del bigote inferior, es decir por debajo de los 18 puntos.

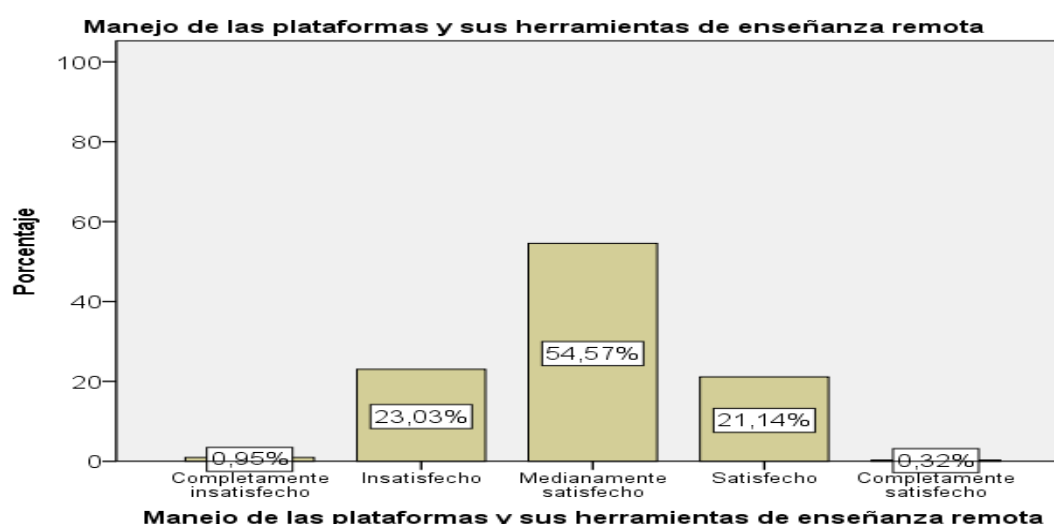
Esta dimensión no es homogénea, pues posee la caja con menor dispersión de casos, es decir con menor variabilidad de casos.

A continuación, se expresan en tabla y gráfico la frecuencia y el porcentaje de las categorías de la dimensión manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota.

Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de la dimensión manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	3	,9
Insatisfecho	73	23,0
Medianamente satisfecho	173	54,6
Satisfecho	67	21,1
Completamente satisfecho	1	,3
Total	317	100,0

Gráfico 7. Porcentajes de las categorías de satisfacción de la dimensión manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



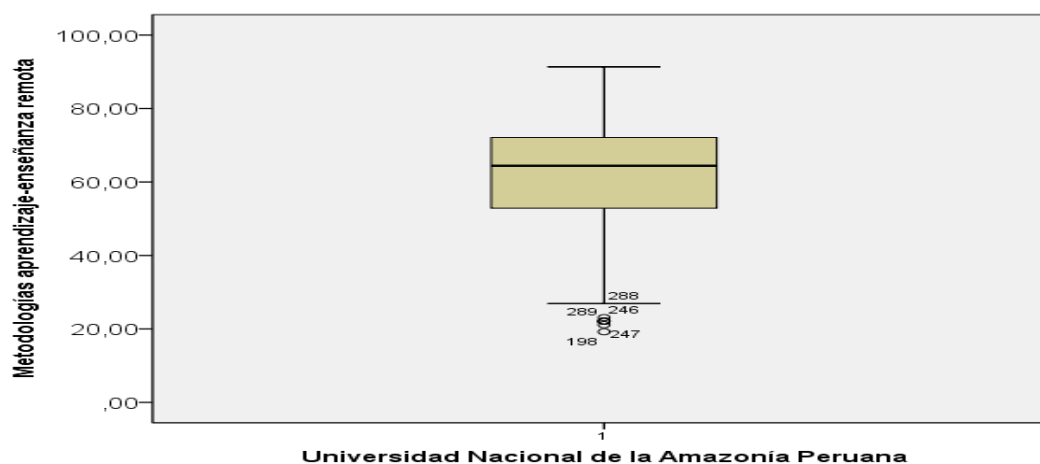
Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos de la dimensión “manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota”, donde la categoría “medianamente satisfecho” es la

más alta, con 173 casos (54,6%), seguido de “insatisfecho” con 73 casos (23,0%), “satisfecho” con 67 casos (21,1%), “completamente insatisfecho” con 3 casos (0,9%) y “completamente satisfecho” con 1 casos (0,3%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana se sintieron medianamente satisfechos con relación al manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota.

Análisis de la dimensión “Metodologías aprendizaje-enseñanza remoto”

Gráfico 8. Caja y bigote de la mediana de la dimensión metodologías aprendizaje-enseñanza remoto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

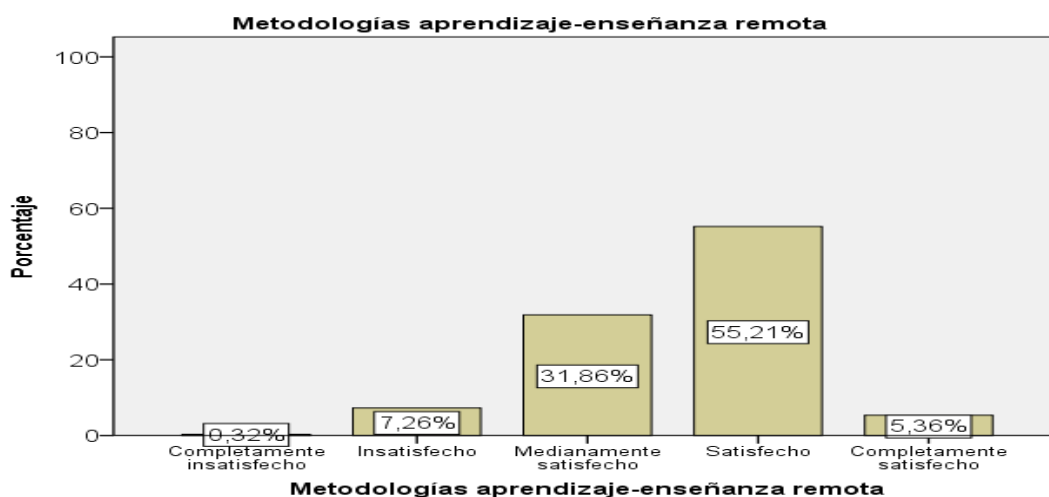
El gráfico de caja anterior señala que la mediana de la siguiente dimensión es de 66 puntos sobre 100, que representa el nivel “satisfecho” en la escala de interpretación. Los casos típicos están ubicados entre 26 y 90 puntos. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, una asimetría negativa, esto significa que la media es menor que la mediana. Es decir que hay un mayor número de casos por debajo de la mediana entre los puntos 50 y 62 (Q1). También se observan casos atípicos por debajo del bigote

inferior, es decir por debajo de los 25 puntos. Esta dimensión no es homogénea, pues posee la caja más alta de todas las dimensiones. Esta dimensión es el componente que más aporta a la satisfacción del aprendizaje remoto, es decir que las metodologías aprendizaje-enseñanza remota, de acuerdo a la mediana es que más satisface a los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. A continuación, se expresan en tabla y gráfico la frecuencia y el porcentaje de las categorías de la dimensión metodologías aprendizaje-enseñanza remota.

Tabla 6. Frecuencia y porcentaje de la dimensión metodologías aprendizaje-enseñanza remoto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	1	,3
Insatisfecho	23	7,3
Medianamente satisfecho	101	31,9
Satisfecho	175	55,2
Completamente satisfecho	17	5,4
Total	317	100,0

Gráfico 9. Porcentajes de las categorías de satisfacción de la dimensión metodologías aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

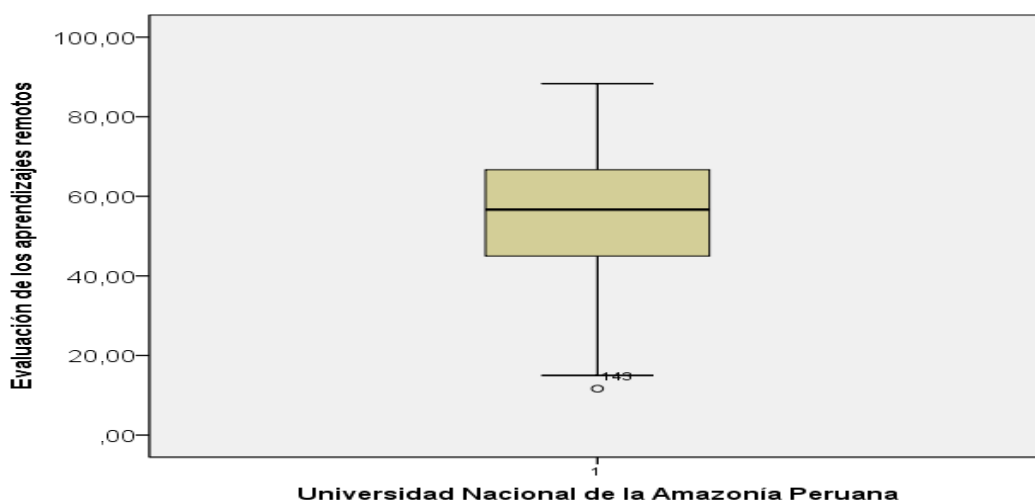


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos de la dimensión “metodologías aprendizaje-enseñanza remota”, donde la categoría “satisfecho” es la más alta, con 175 casos (55,2%), seguido de “medianamente satisfecho” con 101 casos (31,8%), “insatisfecho” con 23 casos (7,3%), “completamente satisfecho” con 17 casos (5,4%) y “completamente insatisfecho” con 1 casos (0,3%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana se sintieron satisfechos con relación a las metodologías aprendizaje-enseñanza remota.

Análisis de la dimensión “Evaluación de los aprendizajes remotos”

Gráfico 10. Caja y bigote de la mediana de la dimensión evaluación de los aprendizajes remotos de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana de la siguiente dimensión es de 56 puntos sobre 100, que representa el nivel “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación. Los casos típicos están ubicados

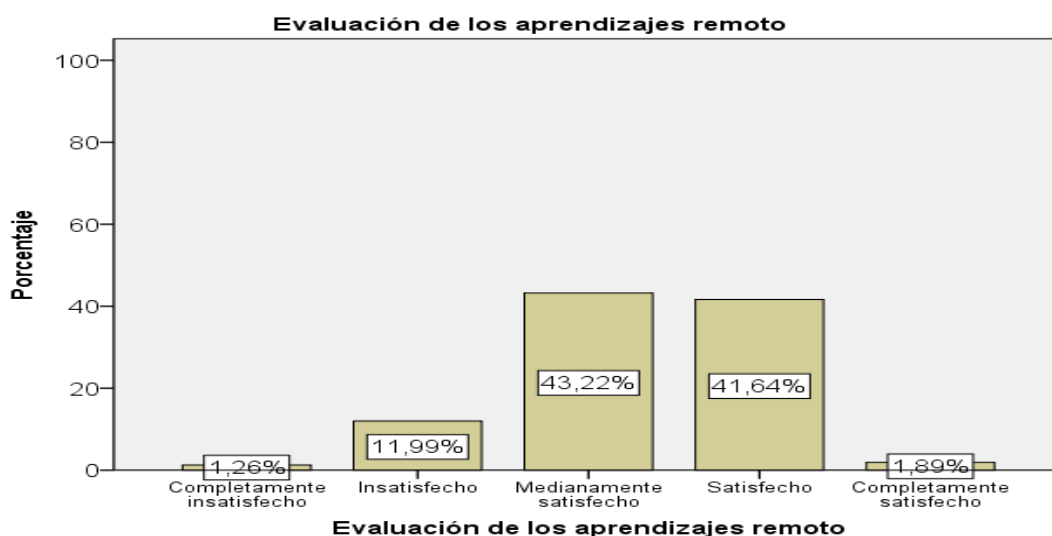
entre 14 y 89 puntos. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, hay una mínima diferencia de casos mayor por debajo de la mediana entre 44 y 56 puntos (Q1), esto significa que la categoría “medianamente satisfecho” es mayor por una mínima diferencia a la categoría “satisfecho”. También se observa un caso atípico por debajo de los 14 puntos.

A continuación, se expresan en tabla y gráfico la frecuencia y el porcentaje de las categorías de la dimensión evaluación de los aprendizajes remotos.

Tabla 7. Frecuencia y porcentaje de la dimensión evaluación de los aprendizajes remotos de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	4	1,3
Insatisfecho	38	12,0
Medianamente satisfecho	137	43,2
Satisfecho	132	41,6
Completamente satisfecho	6	1,9
Total	317	100,0

Gráfico 11. Porcentajes de las categorías de satisfacción de la dimensión evaluaciones de los aprendizajes remotos en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos de la dimensión “evaluación de los aprendizajes remotos”, donde la categoría “medianamente satisfecho” es la más alta, con 137 casos (43,2%), seguido de “satisfecho” con 132 casos (41,6%), “insatisfecho” con 38 casos (11,9%), “completamente satisfecho” con 6 casos (1,9%) y “completamente insatisfecho” con 4 casos (1,3%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana se sintieron medianamente satisfechos con relación a las evaluaciones de los aprendizajes remotos.

Análisis de los indicadores de las dimensiones

Los indicadores de las dimensiones son 15 que son: tipos de plataformas, equipos de acceso, ambiente físico, mobiliario, moodle, zoom/Skype, google meet/Jitsi meet, WhatsApp, Facebook/Messenger, método asincrónico, método sincrónico, método B learning, evolución formativa, evaluación

sumativa y criterios de evaluación cipp. Para análisis de los indicadores de las dimensiones.

A continuación, se presenta la tabla de las medias y desviación estándar y el gráfico de cajas de las medianas respectivamente.

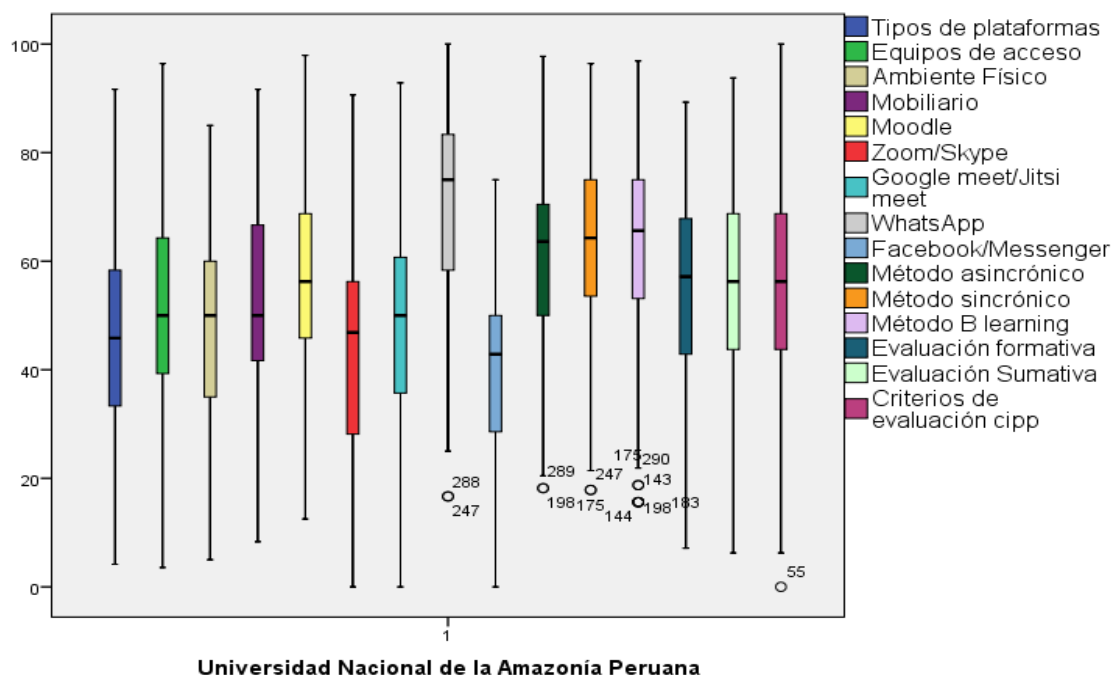
Tabla 8. Media y desviación estándar de los indicadores de las dimensiones.

Indicadores	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Tipos de plataformas	317	4,17	91,67	46,2802	17,11288
Equipos de acceso	317	3,57	96,43	50,9126	17,52667
Ambiente Físico	317	5,0	85,0	47,271	17,1843
Mobiliario	317	8,33	91,67	51,1830	21,42417
Moodle	317	12,50	97,92	55,3496	16,38650
Zoom/Skype	317	,00	90,63	43,8190	18,28508
Google meet/Jitsi meet	317	,00	92,86	47,2735	16,68298
WhatsApp	317	16,67	100,00	72,3449	18,29361
Facebook/Messenger	317	,00	75,00	38,3957	17,23289
Método asincrónico	317	18,18	97,73	60,7757	15,00209
Método sincrónico	317	17,86	96,43	61,9198	15,51410
Método B learning	317	15,63	96,88	62,0662	16,61787
Evaluación formativa	317	7,14	89,29	55,3290	16,93509

Evaluación Sumativa	317	6,25	93,75	54,9685	17,40165
Criterios de evaluación cipp	317	,00	100,00	55,2839	18,28750
N válido (por lista)	317				

Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss.

Gráfico 12. Cajas y bigotes de las medianas de los indicadores de las dimensiones.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

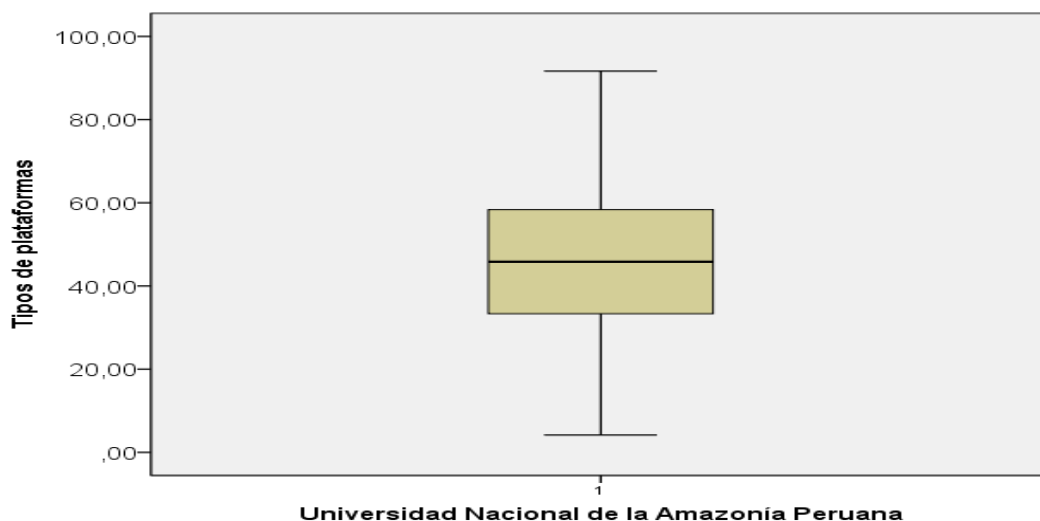
La tabla y el gráfico anterior muestra que existe variedad de las medias de cada indicador, las mismas se describen de acuerdo a su valor ascendente, la media de la dimensión Facebook/Messenger es de 38,39 sobre 100 puntos. De Zoom/Skype es de 43,81, de Tipos de plataformas es de 46,28, la de Ambiente físico es de 47,27, de Google meet/Jitsi meet es de 47,27, de Equipos de acceso es de 50,91, de Mobiliario es de 51,68, de Evaluación sumativa es de 55,304, de Moodle es de 51,18, de Evaluación sumativa es de 54,96, de Evaluación de criterios Cipp es de 55,28, de Evaluación formativa es de 55,32, de Moodle es de 55,34, de Método asincrónico es de 60,77, de Método sincrónico es de 61,91, de Método B learning es de 62,06

y de WhatsApp es de 72,34. Esto significa que la dimensión Facebook/Messenger es la más débil con menos puntaje, mientras que el indicador con mayor puntaje es WhatsApp. Esto quiere decir que los estudiantes se sintieron insatisfechos con el uso de Facebook y Messenger, mientras que, con la utilización de la aplicación WhatsApp se sintieron satisfechos.

A Continuación, se expone el análisis de cada uno de los indicadores de las dimensiones. Para el análisis de los indicadores se presenta el gráfico de caja de las medianas, las tablas de las frecuencias y porcentajes con sus gráficos respectivos.

Análisis del indicador “tipos de plataformas”

Gráfico 13. Caja y bigote de la mediana del indicador tipos de plataformas para el aprendizaje-enseñanza remoto de los estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del indicador tipos de plataformas es de 47 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación.

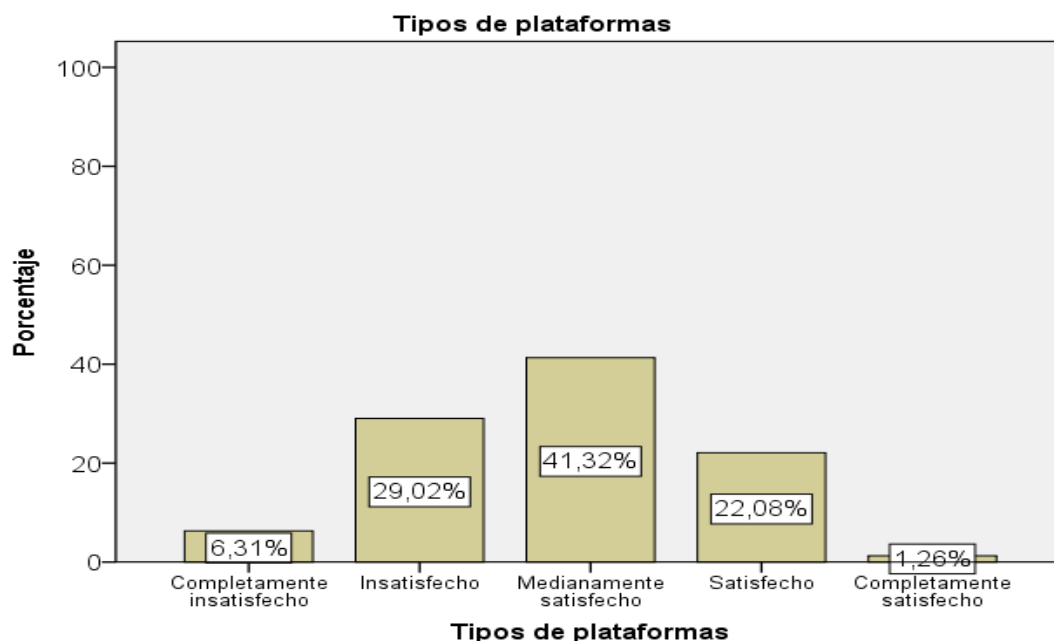
Los casos típicos están ubicados entre 3 y 92 puntos. Se observa que, de acuerdo a la distribución de los casos, la caja está dividido simétricamente entre los puntos 34 y 58 que corresponden a los cuartiles 1 y 3. Esto quiere decir que hay un mayor número de casos que se sintieron medianamente satisfechos con relación a los tipos de plataformas virtuales.

A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador tipos de plataformas.

Tabla 9. Frecuencia y porcentaje del indicador tipos de plataformas para el aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	20	6,3
Insatisfecho	92	29,0
Medianamente satisfecho	131	41,3
Satisfecho	70	22,1
Completamente satisfecho	4	1,3
Total	317	100,0

Gráfico 14. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador de tipos de plataformas para el aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

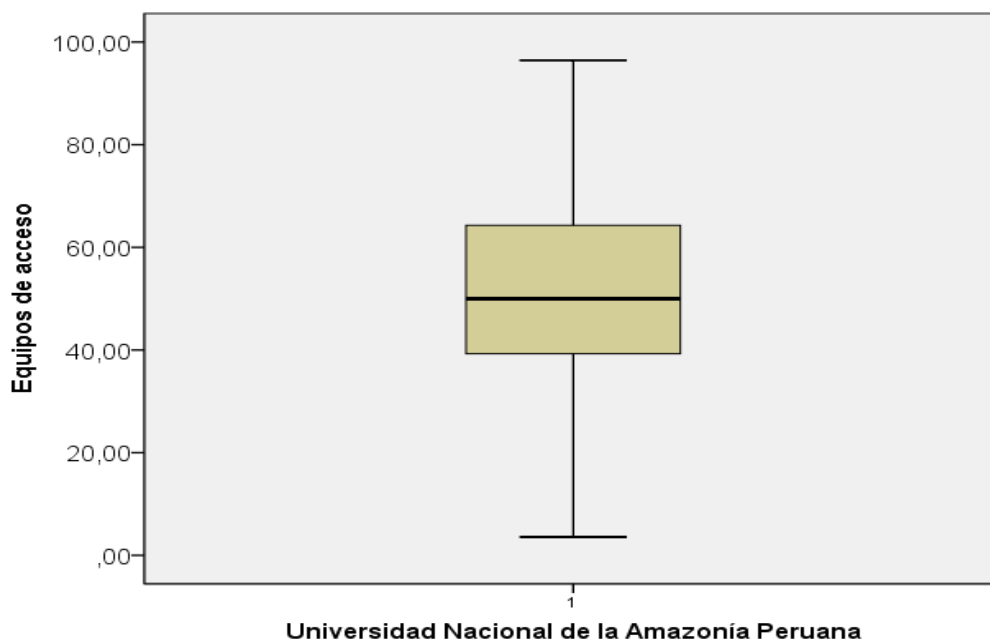


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “tipos de plataformas”, donde la categoría “medianamente satisfecho” es la más alta, con 131 casos (41,3%), seguido de “insatisfecho” con 92 casos (29%), “satisfecho” con 70 casos (22%), “completamente insatisfecho” con 20 casos (6,3%) y “completamente satisfecho” con 4 casos (1,3%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse medianamente satisfechos con los tipos de plataformas virtuales que utilizaron.

Análisis del indicador, equipos de acceso.

Gráfico 15. Caja y bigote de la mediana del indicador equipos de acceso.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador equipos de acceso es de 50 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación. Los casos típicos están ubicados entre 2 y 96 puntos. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, una asimetría positiva. Esto significa que la media es mayor a la mediana. Esto quiere decir que hay un mayor número de casos por encima de la mediana.

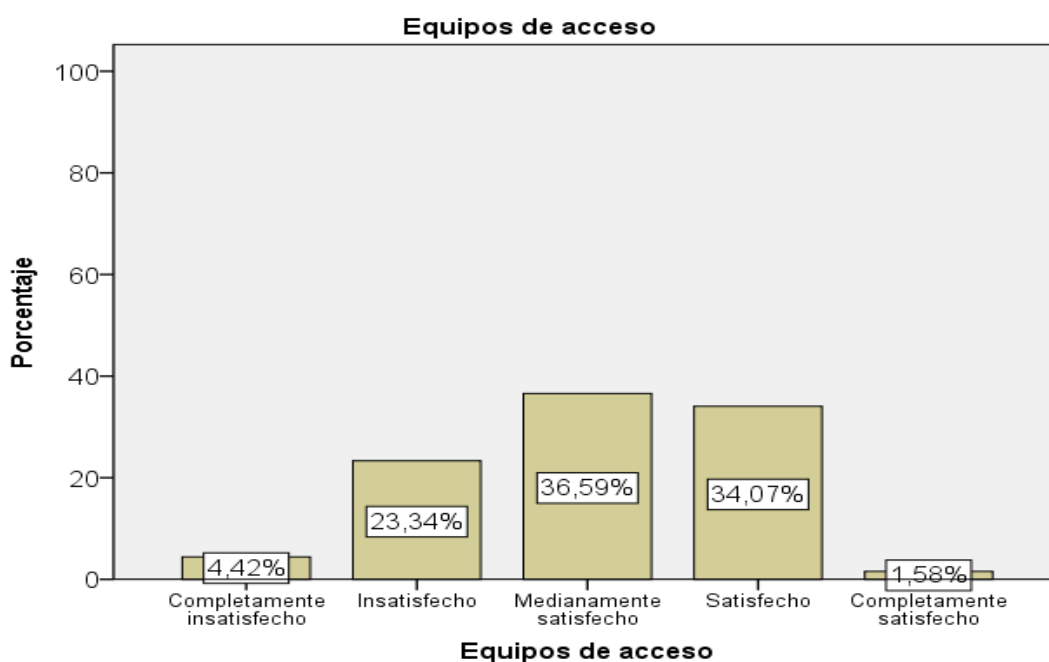
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador equipos de acceso.

Tabla 10. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador equipos de acceso.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	14	4,4

Insatisfecho	74	23,3
Medianamente satisfecho	116	36,6
Satisfecho	108	34,1
Completamente satisfecho	5	1,6
Total	317	100,0

Gráfico 16. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador equipos de acceso.

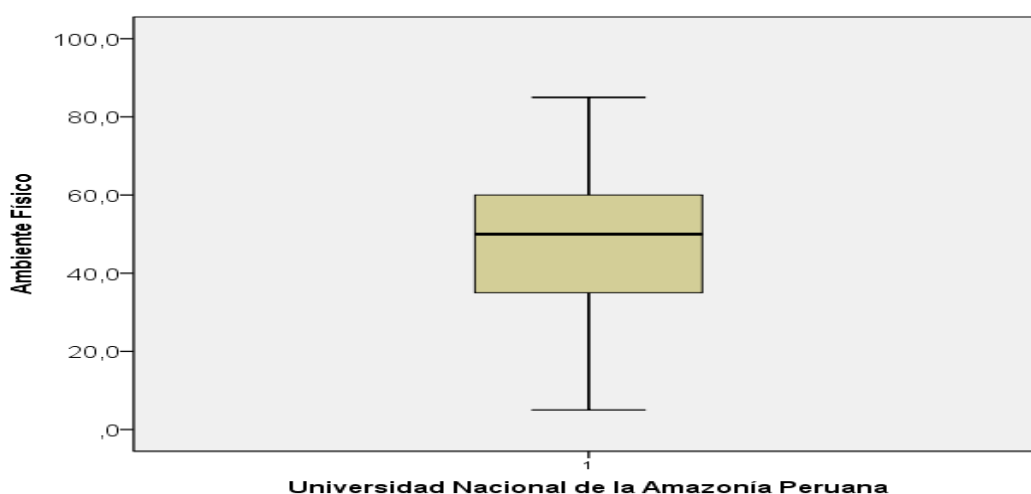


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “equipos de acceso”, donde la categoría “medianamente satisfecho” es la más alta, con 116 casos (36,6%), seguido de “satisfecho” con 108 casos (34,1%), “insatisfecho” con 74 casos (23,3%), “completamente insatisfecho” con 14 casos (4,4%) y “completamente satisfecho” con 5 casos (1,6%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse medianamente satisfechos con los equipos de acceso que utilizaron en sus clases remotas o virtuales.

Análisis el indicador, ambiente físico.

Gráfico 17. Caja de la mediana del indicador ambiente físico.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador ambiente físico es de 50 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación. Los casos típicos están ubicados entre 3 y 84 puntos. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, una asimetría negativa (Q1), esto quiere decir que la media es menor que la mediana. También se observa que la mediana es homogénea a la mediana del indicador equipos de acceso.

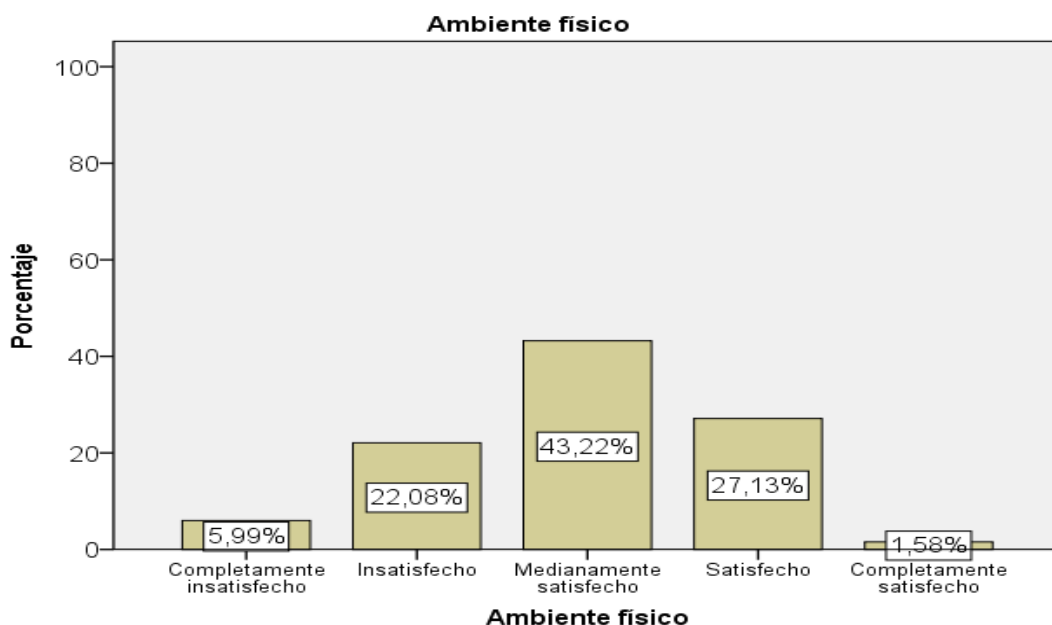
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador ambiente físico.

Tabla 11. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador ambiente físico.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	19	6,0
Insatisfecho	70	22,1
Medianamente satisfecho	137	43,2

Satisfecho	86	27,1
Completamente satisfecho	5	1,6
Total	317	100,0

Gráfico 18. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador ambiente físico.

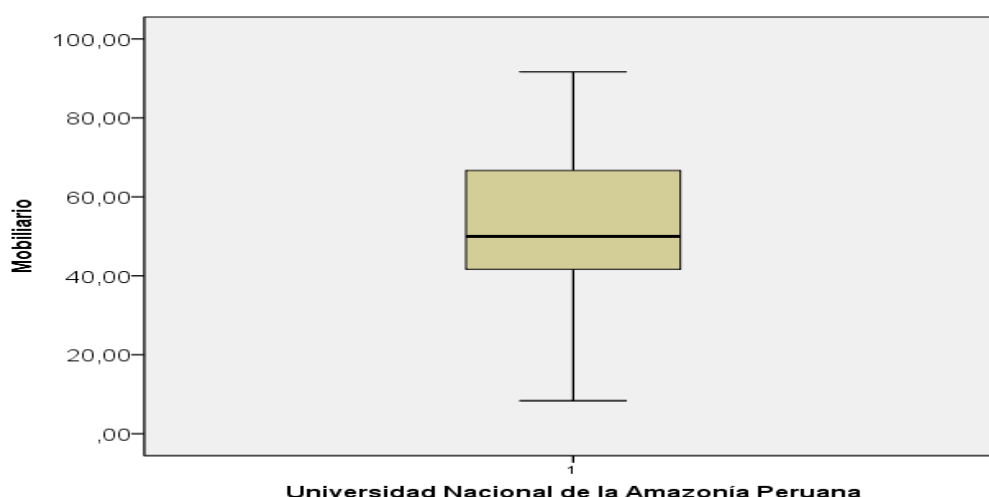


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “ambiente físico”, donde la categoría “medianamente satisfecho” es la más alta, con 137 casos (43,2%), seguido de “satisfecho” con 86 casos (27,1%), “insatisfecho” con 70 casos (22,1%), “completamente insatisfecho” con 19 casos (6%) y “completamente satisfecho” con 5 casos (1,6%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse medianamente satisfechos con el ambiente físico donde vienen realizando sus clases remotas.

Análisis del indicador, mobiliario.

Gráfico 19. Caja y bigote de la mediana del indicador mobiliario.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador mobiliario es de 49 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación. Los casos típicos están ubicados entre 8 y 90 puntos. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, una asimetría positiva. Esto significa que la media es mayor a la mediana. Eso quiere decir que hay un mayor número de casos por encima de la mediana entre los puntos 48 y 66 (Q3).

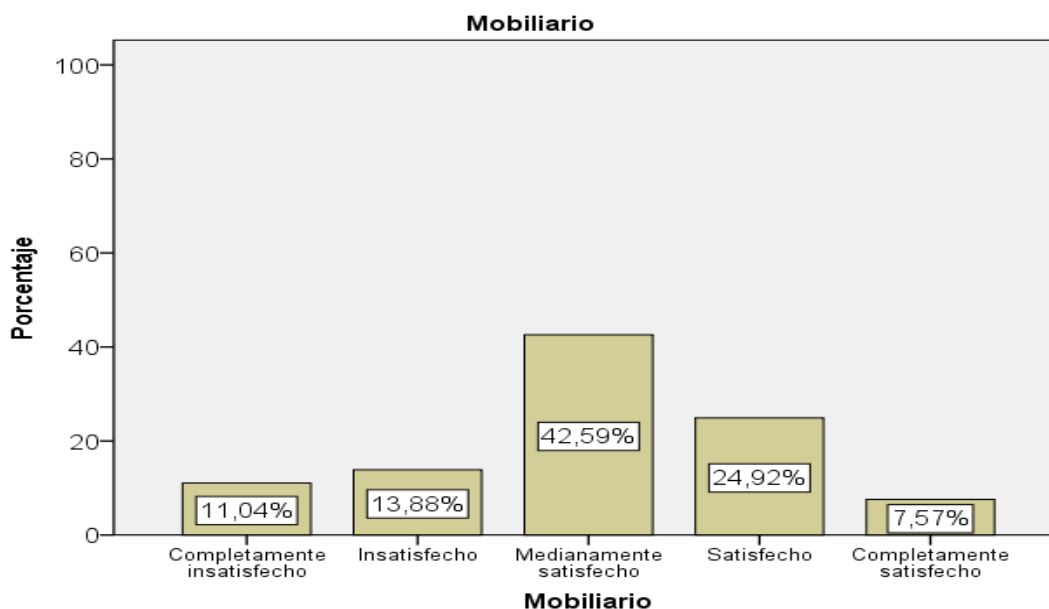
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador mobiliario.

Tabla 12. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador mobiliario.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	35	11,0
Insatisfecho	44	13,9
Medianamente satisfecho	135	42,6
Satisfecho	79	24,9

Completamente satisfecho	24	7,6
Total	317	100,0

Gráfico 20. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador mobiliario.

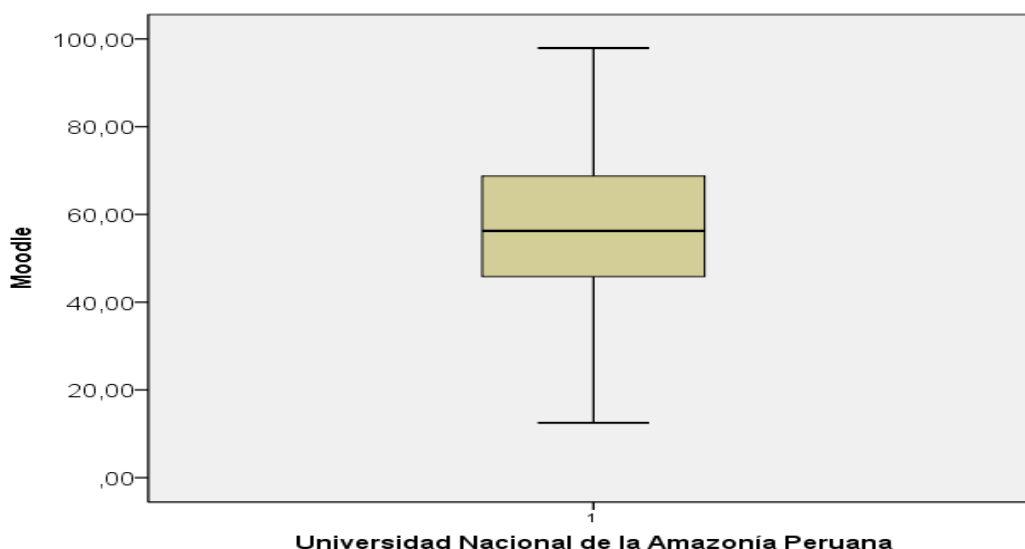


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “mobiliario”, donde la categoría “medianamente satisfecho” es la más alta, con 135 casos (42,6%), seguido de “satisfecho” con 79 casos (24,9%), “insatisfecho” con 44 casos (13,9%), “completamente insatisfecho” con 35 casos (11%) y “completamente satisfecho” con 24 casos (7,6%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse medianamente satisfechos con el mobiliario donde realizan sus clases remotas.

Análisis del indicador, Moodle.

Gráfico 21. Caja y bigote de la mediana del indicador Moodle.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador Moodle es de 56 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación. Los casos típicos están ubicados entre 10 y 98 puntos. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, una asimetría positiva. Esto significa que la media es mayor a la mediana. Esto quiere decir que hay un mayor número de casos por encima de la mediana entre los puntos 56 y 68 (Q3).

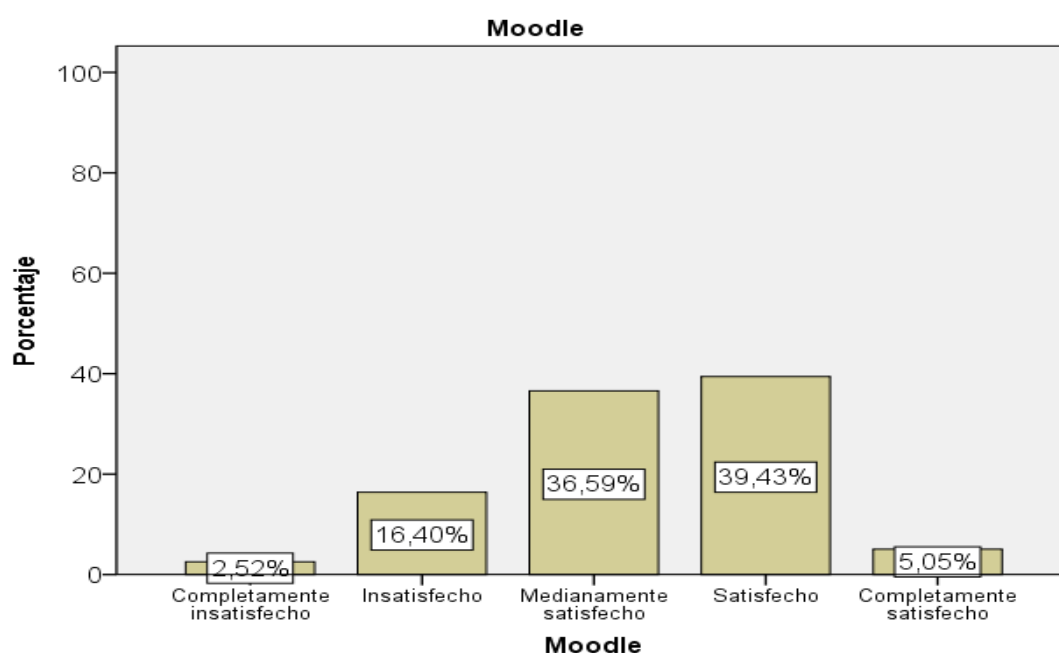
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador Moodle.

Tabla 13. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Moodle.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	8	2,5
Insatisfecho	52	16,4
Medianamente satisfecho	116	36,6

Satisfecho	125	39,4
Completamente satisfecho	16	5,0
Total	317	100,0

Gráfico 22. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Moodle.

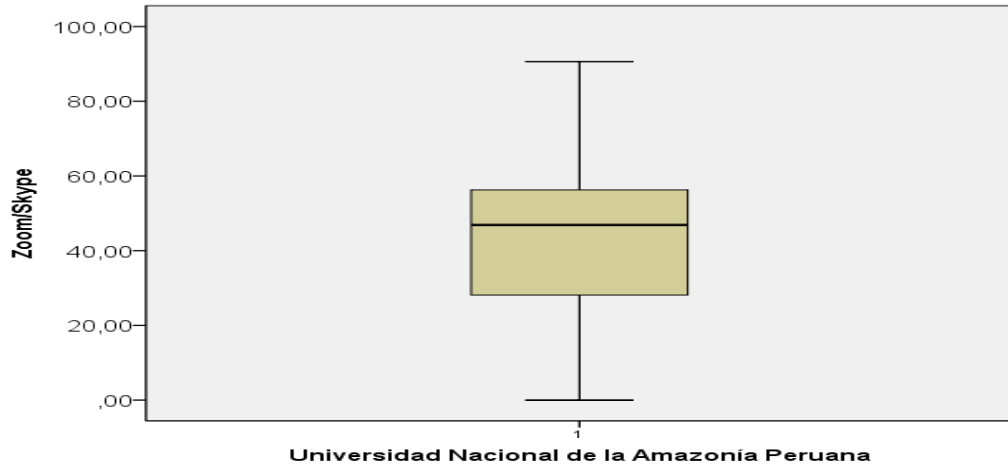


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “Moodle”, donde la categoría “satisfecho” es la más alta, con 125 casos (39,4%), seguido de “medianamente satisfecho” con 116 casos (36,6%), “insatisfecho” con 52 casos (16.4%), “completamente satisfecho” con 16 casos (5%) y “completamente insatisfecho” con 8 casos (2,5%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana expresaron sentirse satisfechos con la plataforma Moodle que actualmente dicha Universidad viene utilizando como medio de enseñanza-aprendizaje. Se observa también que la categoría “medianamente satisfecho” se asemeja a la categoría “satisfecho” solo se diferencian de 3 puntos.

Análisis del indicador, Zoom/Skype.

Gráfico 23. Caja y bigote de la mediana del indicador Zoom/Skype.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador Zoom/Skype es de 46 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación.

Los casos típicos están ubicados entre 0 y 90 puntos. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, una asimetría negativa. Esto significa que la media es menor a la mediana. Esto quiere decir que hay un mayor número de casos por debajo de la mediana. Cabe mencionar que este indicador posee la mayor dispersión de casos.

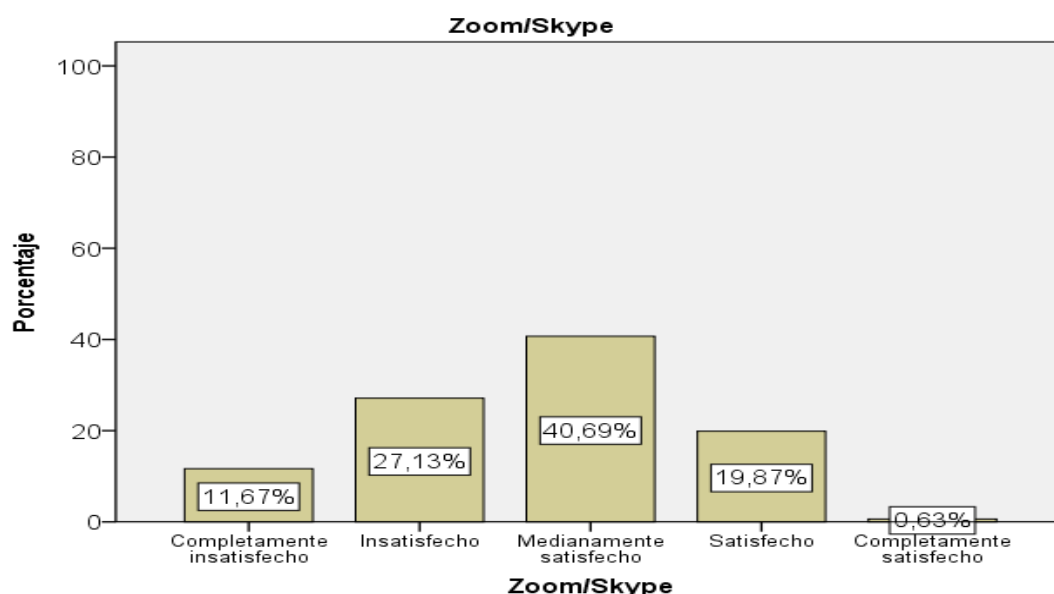
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador Zoom/Skype.

Tabla 14. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Zoom/Skype.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	37	11,7
Insatisfecho	86	27,1

Medianamente satisfecho	129	40,7
Satisfecho	63	19,9
Completamente satisfecho	2	,6
Total	317	100,0

Gráfico 24. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Zoom/Skype.

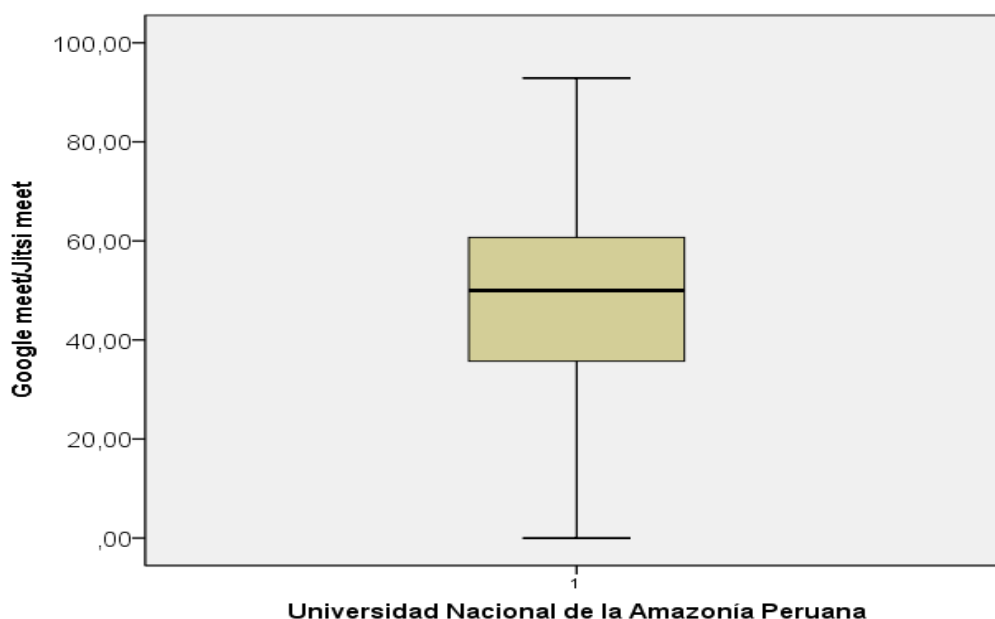


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “Zoom/Skype”, donde la categoría “medianamente satisfecho” es la más alta, con 129 casos (40,7%), seguido de “insatisfecho” con 86 casos (27,1%), “satisfecho” con 63 casos (19,9%), “completamente insatisfecho” con 37 casos (11,7%) y “completamente satisfecho” con 2 casos (0,6%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse medianamente satisfechos con el uso de las plataformas Zoom y Skype en el desarrollo de sus clases remotas.

Análisis del indicador, Google meet/Jitsi meet.

Gráfico 25. Caja y bigote de la mediana del indicador google meet/Jitsi meet.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador google meet/ Jitsi meet es de 49 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación.

Los casos típicos están ubicados entre 0 y 94 puntos. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, una asimetría negativa. Esto significa que la media es menor a la mediana. Esto quiere decir que hay un mayor número de casos por debajo de la mediana.

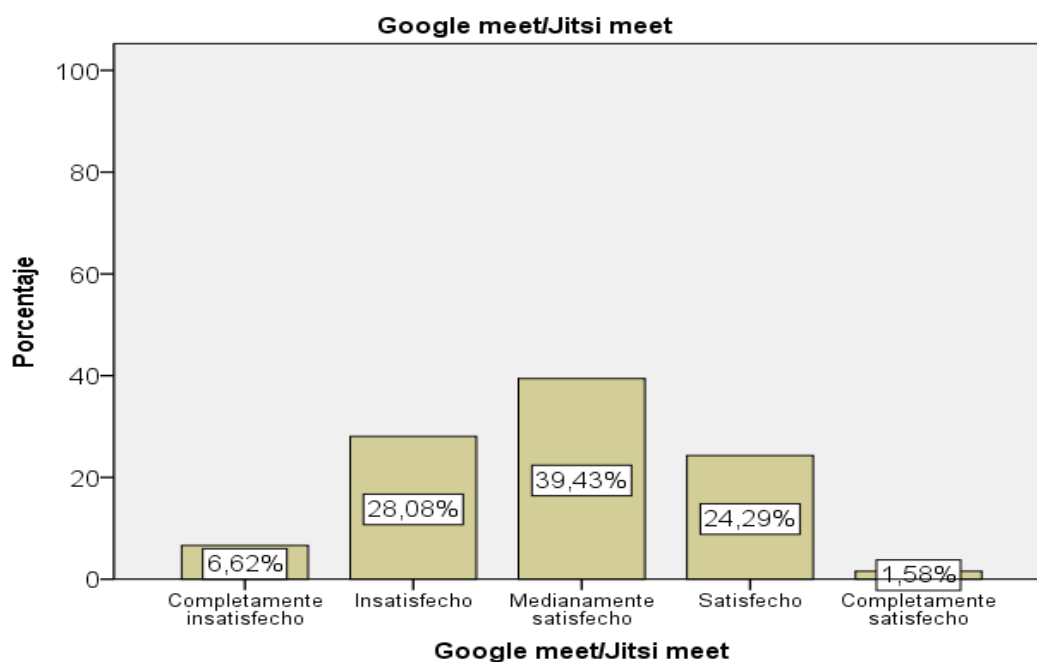
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador google meet/Jitsi meet.

Tabla 15. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador google meet/Jitsi meet.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	21	6,6

Insatisfecho	89	28,1
Medianamente satisfecho	125	39,4
Satisfecho	77	24,3
Completamente satisfecho	5	1,6
Total	317	100,0

Gráfico 26. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador google meet/ Jitsi meet.

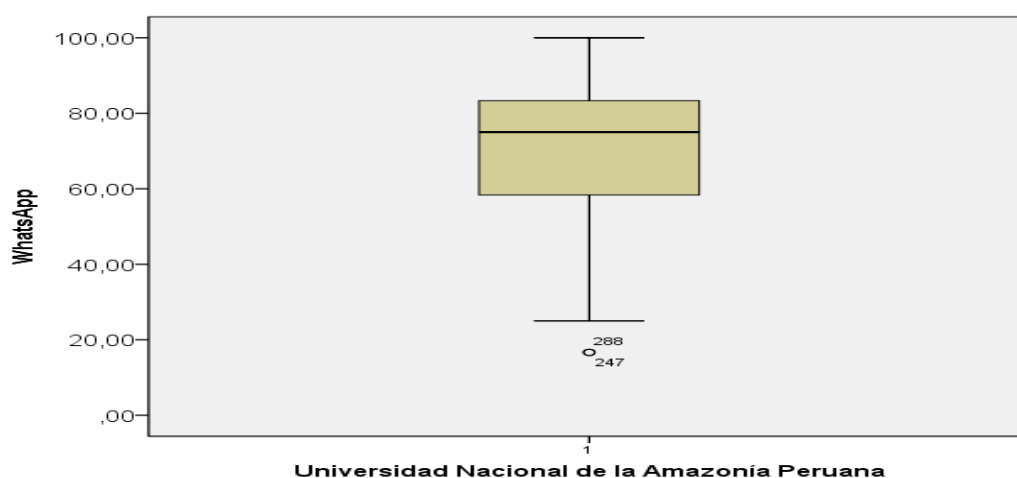


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “google meet/Jitsi meet”, donde la categoría “medianamente satisfecho” es la más alta, con 125 casos (39,4%), seguido de “insatisfecho” con 89 casos (28,1%), “satisfecho” con 77 casos (24,3%), “completamente insatisfecho” con 21 casos (6,6%) y “completamente satisfecho” con 5 casos (1,6%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse medianamente satisfechos con el uso de las plataformas Google meet y Jitsi meet en el desarrollo de sus clases remotas.

Análisis del indicador, WhatsApp.

Gráfico 27. Caja y bigote de la mediana del indicador WhatsApp



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador WhatsApp es de 74 puntos sobre 100, que representa el nivel “satisfecho” en la escala de interpretación. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, una asimetría negativa. Esto significa que la media es menor a la mediana. Eso quiere decir que hay un mayor número de casos por debajo de la mediana. También se observaron 2 casos atípicos por debajo de los 20 puntos.

El grupo no es homogéneo, posee la caja más alta de todos los indicadores. El uso de WhatsApp es el componente que más aporta a la satisfacción del aprendizaje remoto, es decir que es una herramienta útil en las clases virtuales o remotas.

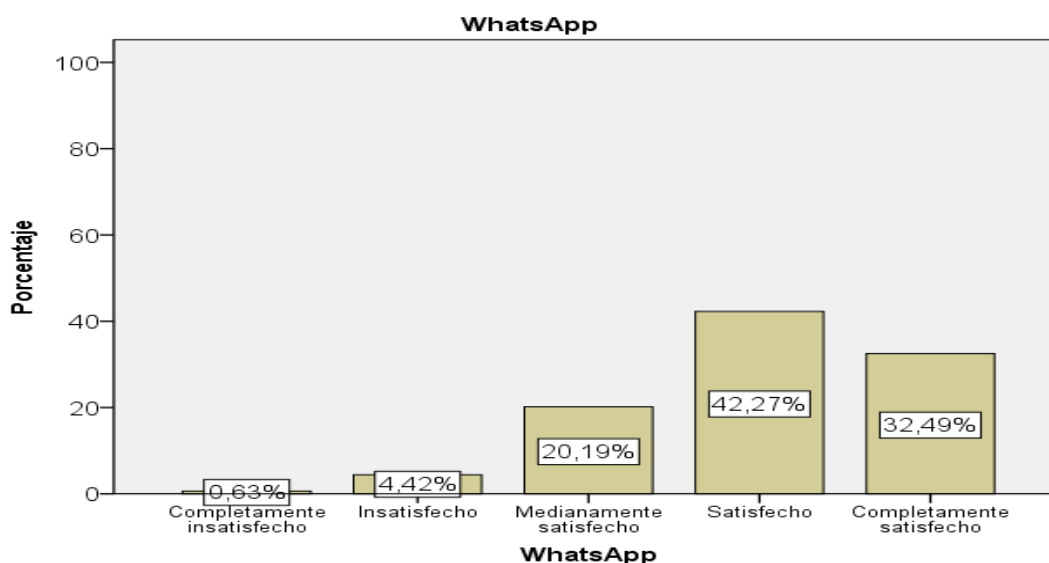
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador WhatsApp.

Tabla 16. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador WhatsApp

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
----------------------------	------------	------------

Completamente insatisfecho	2	,6
Insatisfecho	14	4,4
Medianamente satisfecho	64	20,2
Satisfecho	134	42,3
Completamente satisfecho	103	32,5
Total	317	100,0

Gráfico 28. Porcentajes de las categorías del indicador WhatsApp.

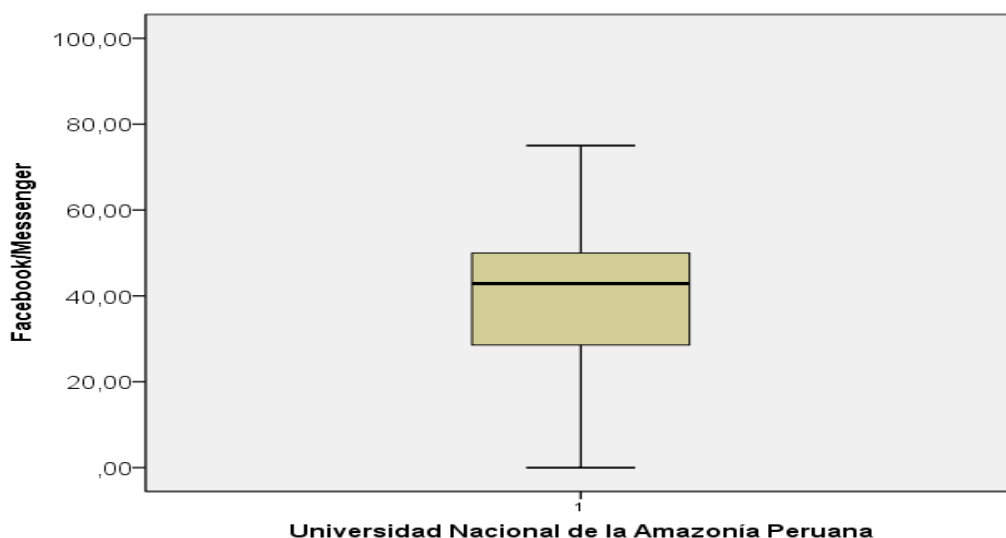


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “WhatsApp”, donde la categoría “satisfecho” es la más alta, con 134 casos (42,3%), seguido de “completamente satisfecho” con 103 casos (32,5%), “medianamente satisfecho” con 64 casos (20.2%), “insatisfecho” con 14 casos (4,4%) y “completamente insatisfecho” con 2 casos (0,6%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse satisfechos con el uso de la aplicación WhatsApp para estar al tanto de sus clases remotas y poder realizar sus actividades académicas.

Análisis del indicador, Facebook/Messenger.

Gráfico 29. Caja y bigote de la mediana del indicador Facebook/Messenger.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador Facebook/Messenger es de 42 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación. Los casos típicos están ubicados entre 0 y 75 puntos. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, una asimetría negativa (Q1). Esto significa que la media es menor a la mediana. Esto quiere decir que hay un mayor número de casos por debajo de la mediana. El grupo no es homogéneo, posee la caja más baja de todos los indicadores. El uso de Facebook o Messenger es el componente que menos aporta a la satisfacción del aprendizaje remoto, es decir que es una herramienta no tan útil o no tan usada en las clases remotas.

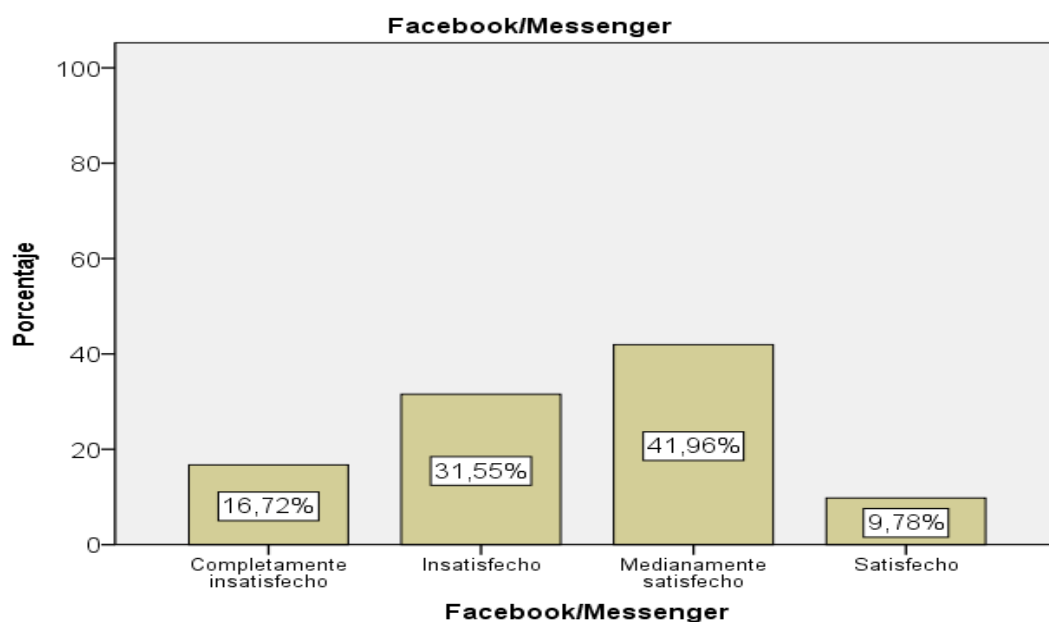
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador Facebook/Messenger.

Tabla 17. Frecuencia y porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Facebook/Messenger.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
----------------------------	------------	------------

Completamente insatisfecho	53	16,7
Insatisfecho	100	31,5
Medianamente satisfecho	133	42,0
Satisfecho	31	9,8
Total	317	100,0

Gráfico 30. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador Facebook/Messenger.

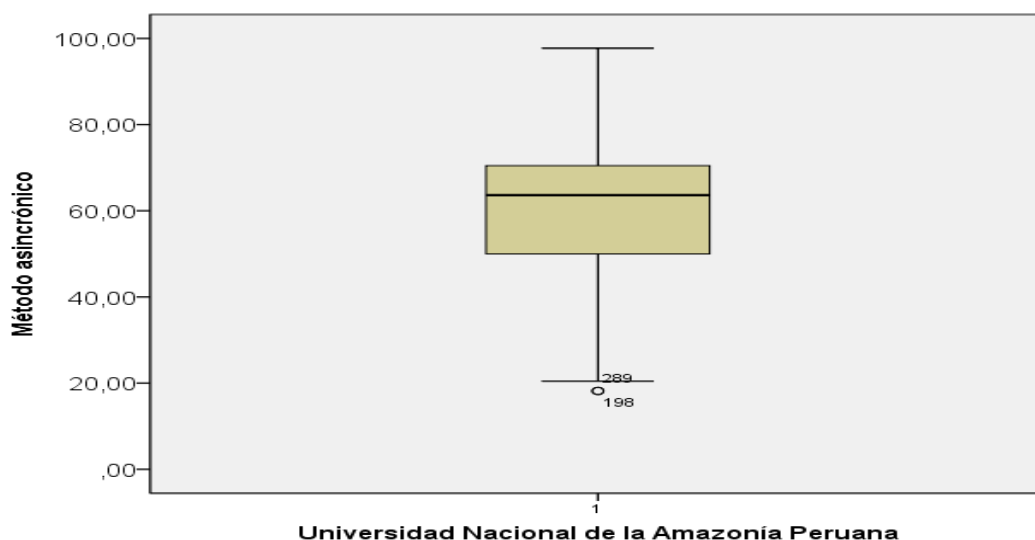


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “Facebook/Messenger”, donde la categoría “medianamente satisfecho” es la más alta, con 133 casos (41,9%), seguido de “insatisfecho” con 100 casos (31,5%), “completamente insatisfecho” con 53 casos (16,7%), “satisfecho” con 31 casos (9,8%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse medianamente satisfechos con el uso de Facebook o Messenger en sus clases remotas. Es decir que son las aplicaciones que menos utilizan en sus clases remotas.

Análisis del indicador, método asincrónico.

Gráfico 31. Caja y bigote de la mediana del indicador métodos asincrónicos.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador método asincrónico es de 62 puntos sobre 100, que representa a la categoría “satisfecho” en la escala de interpretación.

Los casos típicos están ubicados entre 20 y 98 puntos y dos casos atípicos por debajo del bigote inferior. Se observa, de acuerdo a la distribución de los casos de la caja, una asimetría negativa. Esto significa que la media es menor a la mediana. Esto quiere decir que hay un mayor número de casos por debajo de la mediana. Cabe mencionar que este indicador posee la menor dispersión de casos.

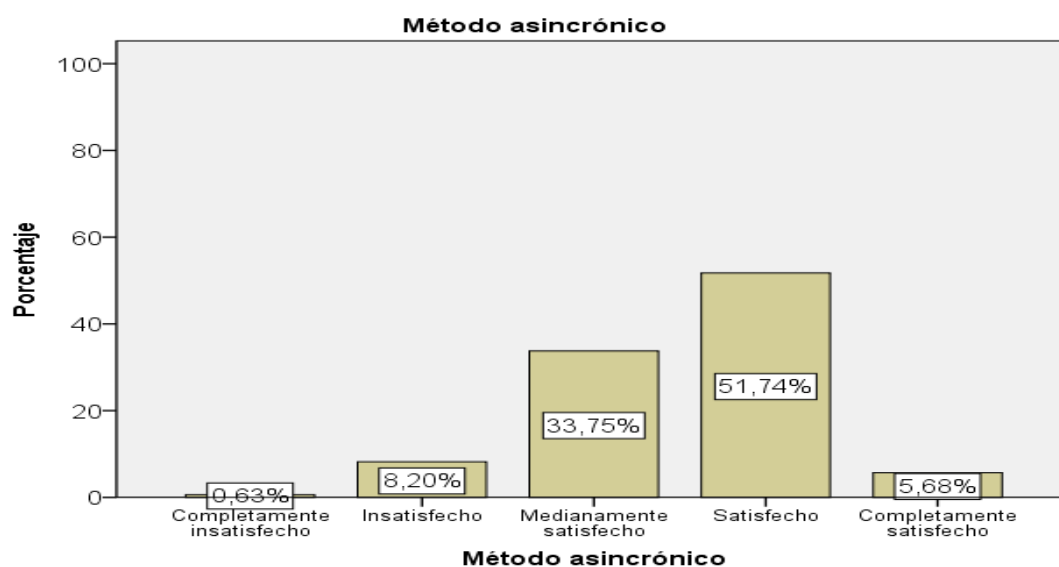
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador método asincrónico.

Tabla 18. Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador método asincrónico.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	2	,6

Insatisfecho	26	8,2
Medianamente satisfecho	107	33,8
Satisfecho	164	51,7
Completamente satisfecho	18	5,7
Total	317	100,0

Gráfico 32. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador método asincrónico.

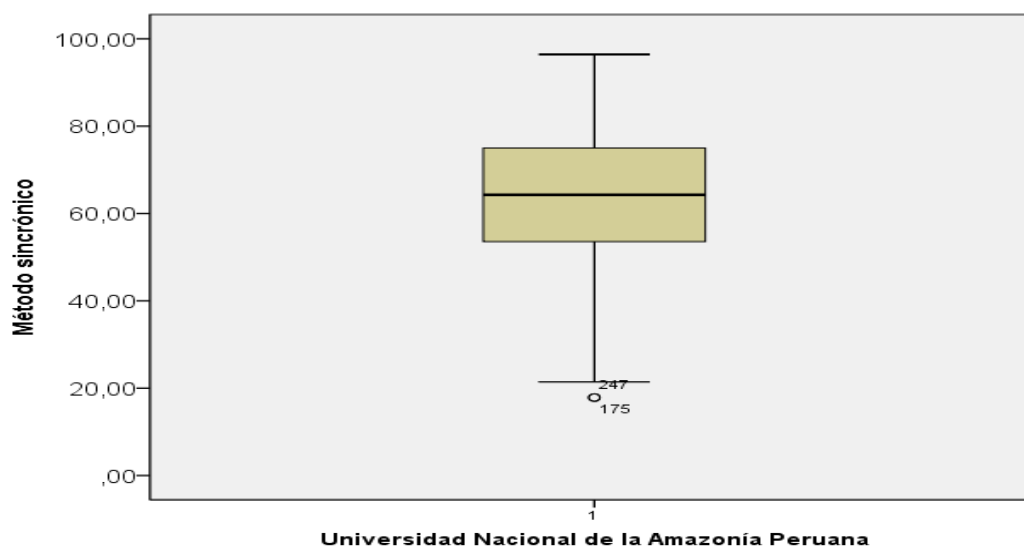


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “método asincrónico”, donde la categoría “satisfecho” es la más alta, con 164 casos (51,7%), seguido de “medianamente satisfecho” con 107 casos (33,8%), “insatisfecho” con 26 casos (8.2%), “completamente satisfecho” con 18 casos (5,7%), “completamente insatisfecho” con 2 casos (0,6). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse satisfechos con el método asincrónico en sus clases remotas.

Análisis del indicador, método sincrónico.

Gráfico 33. Caja y bigote de la mediana del indicador método sincrónico.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador método sincrónico es de 64 puntos sobre 100, que representa el nivel “satisfecho” en la escala de interpretación.

Los casos típicos están ubicados entre 20 y 96 puntos y dos casos atípicos por debajo del bigote inferior. Se observa que, de acuerdo a la distribución de la caja, hay una distribución simétrica.

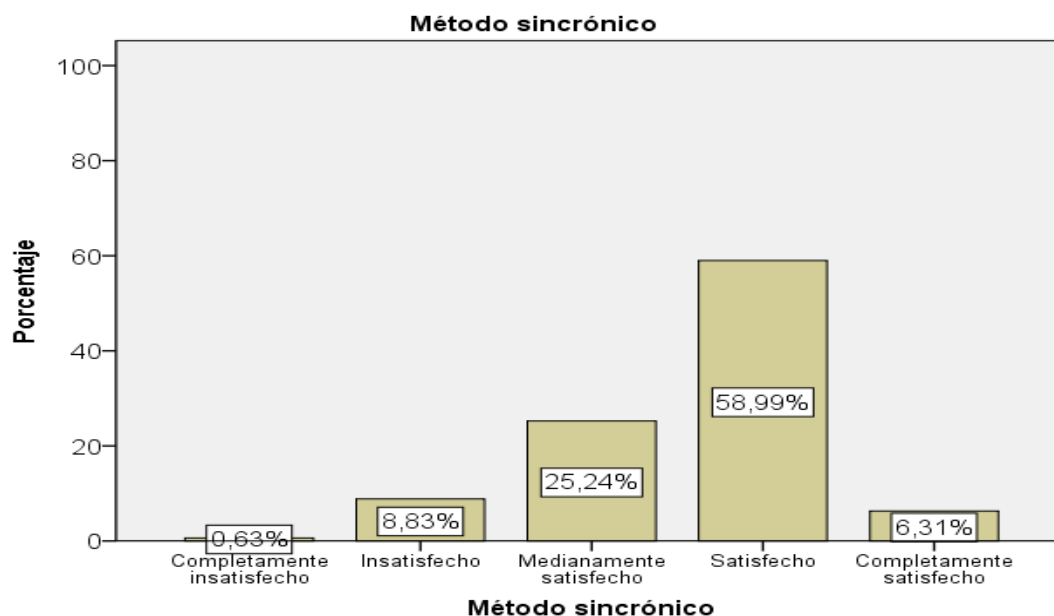
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador método sincrónico.

Tabla 19. Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador método sincrónico.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	2	,6
Insatisfecho	28	8,8
Medianamente satisfecho	80	25,2
Satisfecho	187	59,0

Completamente satisfecho	20	6,3
Total	317	100,0

Gráfico 34. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador método sincrónico.

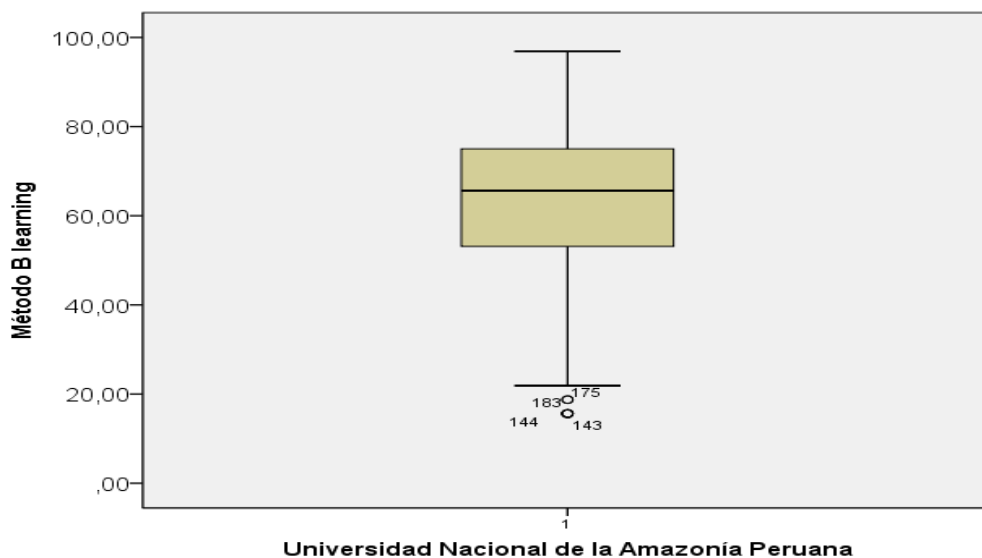


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “método sincrónico”, donde la categoría “satisfecho” es la más alta, con 187 casos (59%), seguido de “medianamente satisfecho” con 80 casos (25,2%), “insatisfecho” con 28 casos (8.8%), “completamente satisfecho” con 20 casos (6,3%), “completamente insatisfecho” con 2 casos (0,6%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse satisfechos con el método sincrónico en sus clases remotas.

Análisis del indicador, método B learning.

Gráfico 35. Caja y bigote de la mediana del indicador métodos B learning.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador método b learning es de 64 puntos sobre 100, que representa el nivel “satisfecho” en la escala de interpretación.

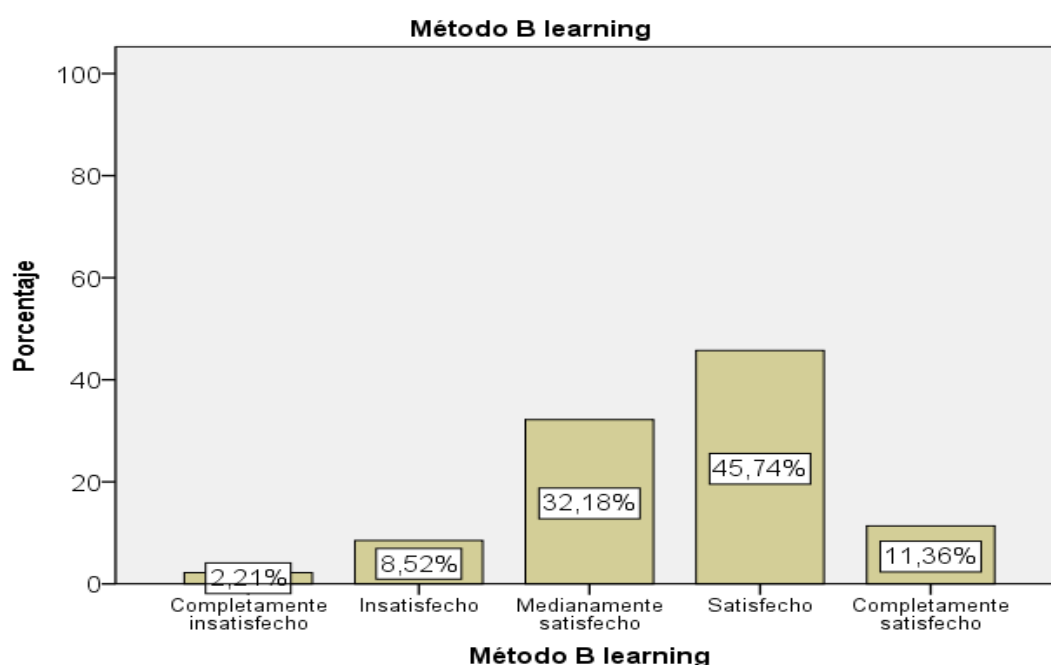
Los casos típicos están ubicados entre 22 y 96 puntos y cuatro casos atípicos por debajo del bigote inferior. Se observa, de acuerdo a la distribución de la caja, hay una asimetría negativa. Esto significa que la media es menor a la mediana. Esto quiere decir que hay un mayor número de casos por debajo de la mediana. Se observa también de acuerdo a la mediana, que el indicador método B learning es homogéneo al indicador método sincrónico.

A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador método b learning.

Tabla 20. Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador método B learning.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	7	2,2
Insatisfecho	27	8,5
Medianamente satisfecho	102	32,2
Satisfecho	145	45,7
Completamente satisfecho	36	11,4
Total	317	100,0

Gráfico 36. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador método B learning.



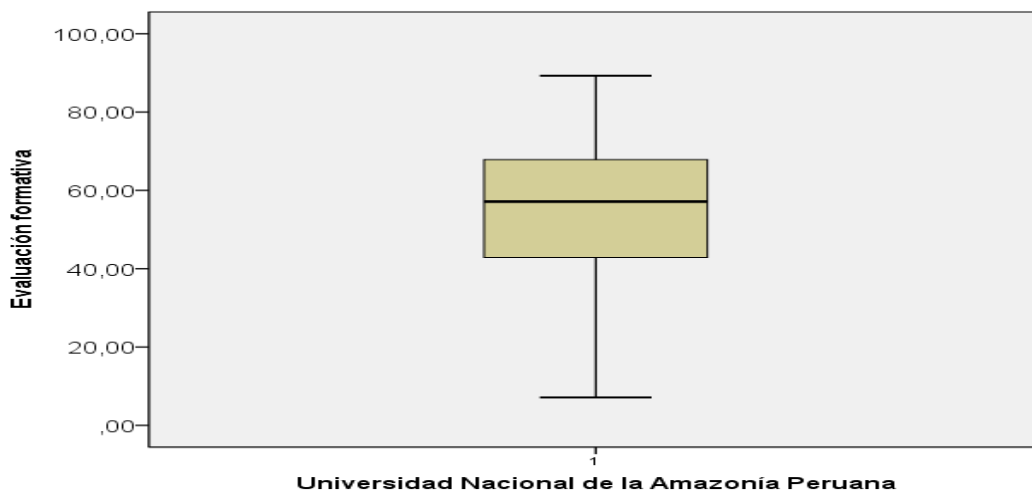
Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “método B learning”, donde la categoría “satisfecho” es la más alta, con 145 casos (45,7%), seguido de “medianamente satisfecho” con 102 casos (32,2%), “completamente satisfecho” con 36 casos (11,4%), “insatisfecho” con 27 casos (8,5%), “completamente insatisfecho” con 7 casos (2,2%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse satisfechos con el

método B learning en sus clases remotas. Los tres últimos indicadores muestran un aporte favorable en la satisfacción del aprendizaje remoto.

Análisis del indicador, evaluación formativa.

Gráfico 37. Caja y bigote de la mediana del indicador evaluación formativa.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador evaluación formativa es de 55 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación.

Los casos típicos están ubicados entre 5 y 90 puntos. Se observa que, de acuerdo a la distribución de la caja, hay una distribución asimétrica inferior. Esto quiere decir que hay un mayor número de casos por debajo de la mediana.

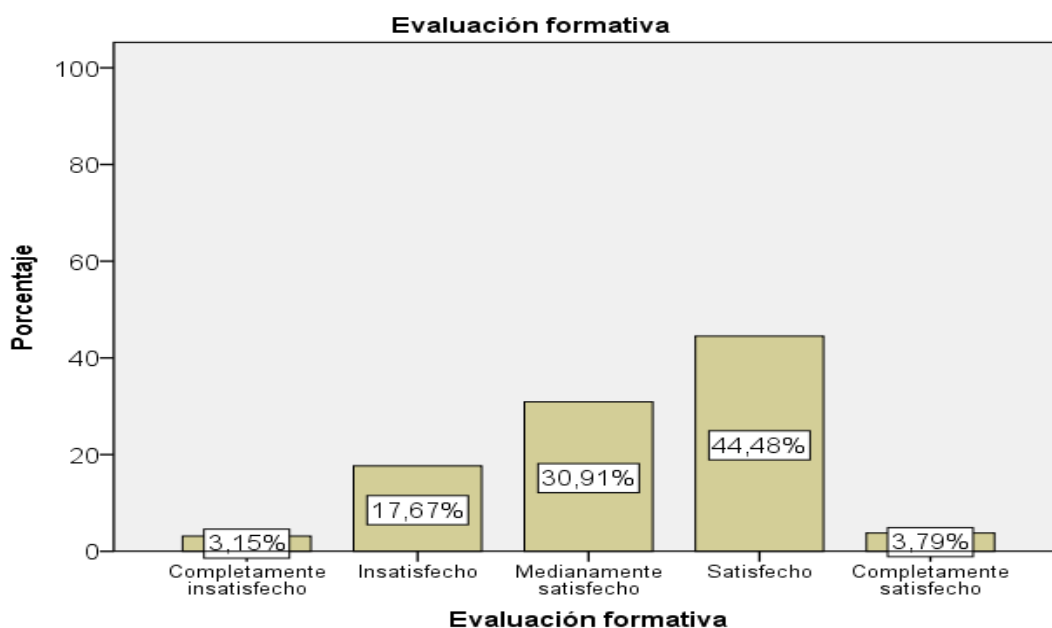
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador “evaluación formativa.”

Tabla 21. Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador evaluación formativa.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
----------------------------	------------	------------

Completamente insatisfecho	10	3,2
Insatisfecho	56	17,7
Medianamente satisfecho	98	30,9
Satisfecho	141	44,5
Completamente satisfecho	12	3,8
Total	317	100,0

Gráfico 38. Porcentajes de las categorías de satisfacción evaluación formativa.

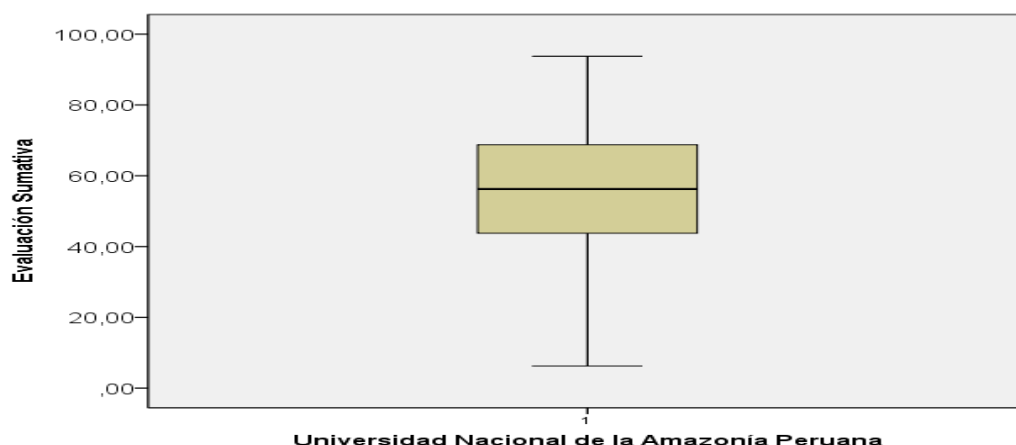


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador "evaluación formativa", donde la categoría "satisfecho" es la más alta, con 141 casos (44,5%), seguido de "medianamente satisfecho" con 98 casos (30,9%), "insatisfecho" con 56 casos (17,7%), "completamente satisfecho" con 12 casos (3,8%), "completamente insatisfecho" con 10 casos (3,2%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse satisfechos con la evaluación formativa aplicada por los docentes en sus clases remotas.

Análisis del indicador, evaluación sumativa.

Gráfico 39. Caja y bigote de la mediana del indicador evaluación sumativa.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador evaluación sumativa es de 55 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación.

Los casos típicos están ubicados entre 5 y 98 puntos. Se observa que, de acuerdo a la distribución de la caja, hay una distribución simétrica.

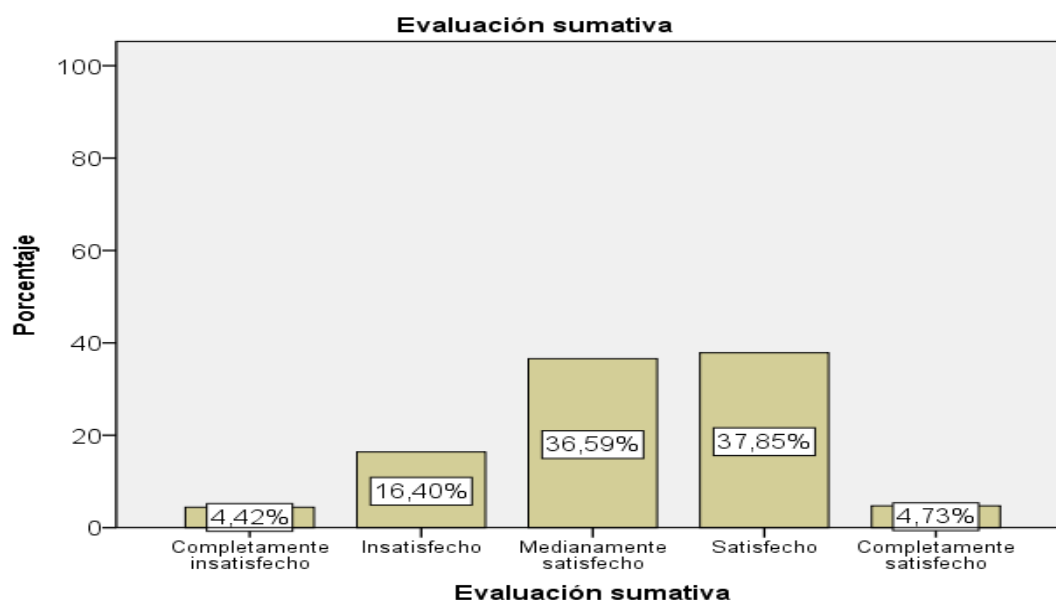
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador evaluación sumativa.

Tabla 22. Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador evaluación sumativa.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	14	4,4
Insatisfecho	52	16,4
Medianamente satisfecho	116	36,6
Satisfecho	120	37,9
Completamente satisfecho	15	4,7

Total	317	100,0
-------	-----	-------

Gráfico 40. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador evaluación sumativa.

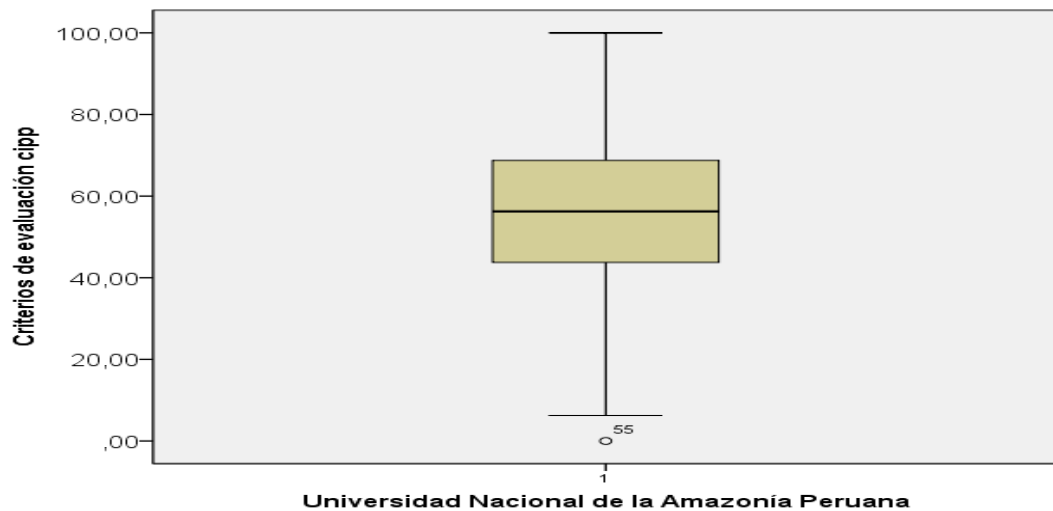


Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “evaluación formativa”, donde la categoría “satisfecho” es la más alta, con 120 casos (37,8%), seguido de “medianamente satisfecho” con 116 casos (36,6%), “insatisfecho” con 52 casos (16.4%), “completamente satisfecho” con 15 casos (4,7%), “completamente insatisfecho” con 14 casos (4,4%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse satisfechos con la evaluación sumativa aplicada por los docentes en sus clases remotas. La categoría “medianamente satisfecho” y “satisfecho” son casi homogéneas, esto quiere decir que por una mínima diferencia la categoría satisfecho es mayor.

Análisis del indicador, evaluación de criterios cipp.

Gráfico 41. Caja y bigote de la mediana del indicador criterios de evaluación cipp.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

El gráfico de caja anterior señala que la mediana del siguiente indicador criterios de evaluación cipp es de 55 puntos sobre 100, que representa a la categoría “medianamente satisfecho” en la escala de interpretación.

Los casos típicos están ubicados entre 5 y 100 puntos y un caso atípico por debajo del bigote inferior. Se observa que, de acuerdo a la distribución de la caja, hay una distribución casi simétrica al igual que el indicador anterior.

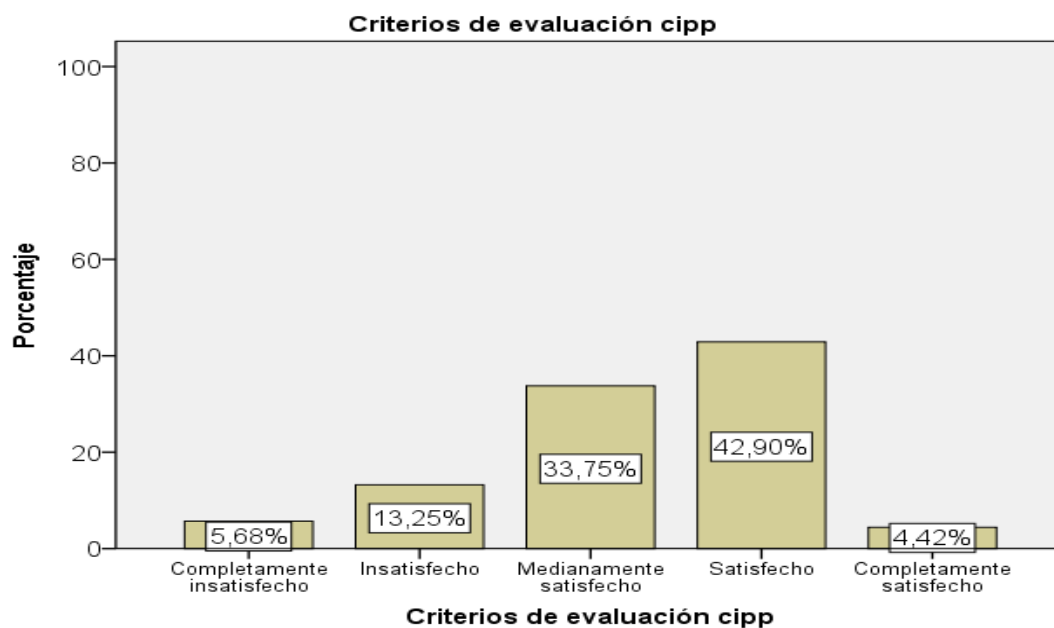
A continuación, se presenta la tabla de la frecuencia y porcentaje y el gráfico de porcentaje de las categorías del indicador criterios de evaluación cipp.

Tabla 23. Frecuencia y porcentaje de las categorías de satisfacción del indicador criterios de evaluación cipp.

Categorías de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completamente insatisfecho	18	5,7
Insatisfecho	42	13,2

Medianamente satisfecho	107	33,8
Satisfecho	136	42,9
Completamente satisfecho	14	4,4
Total	317	100,0

Gráfico 42. Porcentajes de las categorías de satisfacción del indicador criterios de evaluación cipp.



Fuente: Base de datos del estudio procesados con el software estadístico Spss

La tabla y el gráfico anterior exponen el porcentaje y la frecuencia de casos del indicador “criterios de evaluación cipp”, donde la categoría “satisfecho” es la más alta, con 136 casos (42,9%), seguido de “medianamente satisfecho” con 107 casos (33,7%), “insatisfecho” con 42 casos (13,2%), “completamente insatisfecho” con 18 casos (5,7%), “completamente satisfecho” con 14 casos (4,4%). Esto significa que la mayoría de estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana expresaron sentirse satisfechos con los criterios de evaluación cipp. En cuanto a los últimos tres indicadores (que tienen que ver con evaluación) muestran un aporte favorable en la satisfacción del aprendizaje remoto. También se

evidencia que existe homogeneidad en las medianas de los tres últimos indicadores.

5. CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación es describir el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, con el fin de sugerir propuestas de mejora a las autoridades universitarias.

Con respecto a los resultados estadísticos el presente estudio concluyó que la satisfacción del aprendizaje remoto está en la categoría “medianamente satisfecho” con el 58,4%, en una escala de 0 a 100. Esto quiere decir que, al parecer los estudiantes de la Universidad Nacional Amazonía Peruana, no se interesan por la calidad de la educación que reciben porque la mayoría está en el rango de medianamente satisfecho. Estos resultados se comparan con los resultados de los antecedentes de la siguiente manera:

Los resultados del presente estudio coinciden en algunos aspectos con los siguientes resultados: El estudio de (Negrón & Huallpamayta, 2020) quienes aplicaron un cuestionario con 45 ítems acerca de la satisfacción estudiantil a una población de 270 estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco del 2° al 9° semestre de la Escuela Profesional de Enfermería, Cusco - Perú, 2019, donde obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción estudiantil es de 36% equivalente a la categoría insatisfecho, este resultado no coincide con los resultados del presente estudio. Sin embargo, ambos estudios coinciden en que ambos fueron aplicados en una universidad pública, pero el estudio en mención aplicó el instrumento en una sola escuela profesional que a diferencia del presente estudio aplicó a todas las escuelas o programas educativos de todos los niveles.

También, los resultados del presente estudio coinciden con algunos aspectos de los resultados de estudio de (Polanco Sánchez, 2018) por ejemplo aplicó un instrumento escala tipo Likert a una población de 257 estudiantes de la escuela de enfermería del 3° y 5° nivel de una Universidad pública, Lima 2017, donde obtuvo como resultado que la satisfacción estudiantil es de 53% que representa al nivel medio en una escala de 0 a 100. Este resultado es similar al porcentaje del presente estudio, sin embargo, el estudio en mención aplicó el instrumento a una sola escuela profesional.

A diferencia de (Hernández, 2018) quien aplicó un cuestionario a una muestra de 252 estudiantes de enfermería de la Universidad Privada-Chincha-Perú, 2017, obtuvo como resultado que la satisfacción estudiantil es de 67% que representa al nivel de satisfacción medio. El estudio en mención a diferencia del presente estudio tiene tres categorías de satisfacción que son: nivel bajo, medio y alto. Este resultado coincide en cierto aspecto con el presente estudio en que ambos estudios están en un rango de satisfacción medio o mediano. Pero no coinciden en cuanto a las categorías.

Los resultados del presente estudio coinciden en algunos aspectos con los resultados de estudio de (Tuesta Valera, 2018) quien aplicó un cuestionario a una muestra de 271 estudiantes de una población de 920 estudiantes de la escuela de postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2017. Obteniendo como resultado que la satisfacción estudiantil es de 48,71% este representa a la categoría de satisfecho a medias. Esto quiere decir que la mayoría de estudiantes están por debajo de la categoría "satisfecho". En conclusión, para el autor existen otros aspectos además que

causan insatisfacción a los estudiantes, tales como: el horario de las oficinas administrativas no coincide con el horario de clases, no existe disponibilidad de internet para los estudiantes, carencia de un sistema virtual para las matrículas y pagos, carencia de laboratorios modernos con simuladores de negocios, carencia en la exigencia en la enseñanza, entre otros.

Por otro lado, los resultados del presente estudio contradicen el resultado de estudio de (Álava Mielles & Llor Delgado, 2017) ya que en la dimensión metodología de enseñanza-aprendizaje dicho estudio obtuvo un 64% de estudiantes no satisfechos, mientras que el presente estudio obtuvo un 55,21% de satisfacción en cuanto a metodología enseñanza-aprendizaje remoto. El estudio en mención tuvo una población constituida por 214 y una muestra que estuvo conformada por 39 estudiantes de psicopedagogía de la Facultad de Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Así mismo, los resultados del presente estudio contradicen el resultado global de estudio de (Palominos et al., 2016) quien obtuvo como resultado una alta satisfacción general con respecto al servicio educativo, basado en la percepción de reputación de la universidad y un alto involucramiento del usuario en su proceso de aprendizaje. A diferencia del presente estudio la categoría medianamente satisfecha obtuvo un global de 58,4%. Sin embargo, también obtuvieron insatisfacción tanto en la calidad del servicio administrativo que supera el 10% en una escala de 0 a 20, y en equipamiento e infraestructura con una insatisfacción de 16,4%. El estudio en mención aplicó un cuestionario a una muestra de 2086 estudiantes de una Universidad pública de Chile. El estudio en mención concluye que la

universidad debe asumir el desafío de mejorar, modificando prácticas docentes innovadoras que desarrollen la enseñanza y aprendizaje.

También, los resultados del presente estudio contradicen los resultados de (Nobarino, 2018) quien tuvo una población de 724 estudiantes, aplicó un cuestionario a una muestra de 114 estudiantes de una carrera técnica de Lima-Perú, esto a la vez utilizó la técnica de muestreo aleatorio estratificado con asignación proporcional. Obteniendo como resultado que el nivel de satisfacción estudiantil está en la categoría “satisfecho” con 77%. Así mismo (Del Águila Echevarría, 2018) quien aplicó un cuestionario a estudiantes de la escuela de psicología de la Universidad Científica del Perú. Obtuvo como resultado que el 65% perciben estar satisfechos. A diferencia del presente estudio el nivel de satisfacción está en la categoría “medianamente satisfecho” en relación a todas las escuelas o programas de estudios.

Además, los resultados del presente estudio contradicen los resultados de (Zurita Ortega et al., 2017) quien aplicó un cuestionario a 293 estudiantes para el grado de maestros de la Universidad de Granada-España. El estudio afirma que la satisfacción estudiantil se encuentra en la categoría “satisfecho” destacando en la realización y desempeño de trabajos en equipo y la calidad de los docentes”. El estudio concluye, que los estudiantes de Educación Física manifiestan encontrarse más satisfechos que el resto de especialidades en relación a movilidad, planificación y de infraestructura. Cabe mencionar los tres últimos estudios en mención han sido realizados con clases presenciales al igual que la aplicación del instrumento, a diferencia del presente estudio que fue con clases remotos y con la aplicación del instrumento de manera virtual.

Las fortalezas que más destacan en el presente estudio es el muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional y el análisis amplio descriptivo, donde se analizaron los resultados por dimensiones e indicadores y estos resultados se contrastaron con las bases teóricas.

De acuerdo a los resultados por dimensiones, la dimensión “Infraestructura de aprendizaje-enseñanza remoto” es la que menos aporta en la satisfacción del aprendizaje remoto con 54,9% de estudiantes que expresaron sentirse medianamente satisfechos, este resultado no corrobora con Jiménez citado por Álvarez y colaboradores (2011) quien afirma que: “La satisfacción del estudiante es el elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que demuestra la eficiencia de los servicios administrativos y académicos y su satisfacción con las instalaciones y el equipamiento”. (p. 6). Por el contrario, la dimensión que más aporta en la satisfacción del aprendizaje remoto es “metodologías aprendizaje-enseñanza remota” con 55,2% de estudiantes que expresaron sentirse satisfechos, este resultado corrobora con Gento citado por Pérez & Pereyra (2015) quien afirma que: “La satisfacción estudiantil es un indicador de la calidad educativa donde los estudiantes son los destinatarios de la educación impartida, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta para el mantenimiento y la existencia de las instituciones educativas”. (p. 5).

De acuerdo a los indicadores: El indicador que menos aporta en la satisfacción del aprendizaje remoto es “Facebook/Messenger” con 41,9% de estudiantes que expresaron sentirse medianamente satisfechos y el 31,5% de estudiantes expresaron sentirse insatisfechos. Esto quiere decir que estas aplicaciones en mención no fueron de mucha utilidad en las clases

remotos. Mientras que el indicador que más aporta es “WhatsApp” con 42,3% de estudiantes que expresaron sentirse satisfechos y el 32,5% de estudiantes expresaron sentirse completamente satisfechos. Esto quiere decir que dicha aplicación es de mucha utilidad en las clases remotos. Este último resultado corrobora las afirmación de Locke citado por Hannoun (2011) afirma que la satisfacción es un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que aparece cada vez que se cubre una necesidad insatisfecha de naturaleza física o psicológica. (p. 21)

Implicancias de las limitaciones: El presente informe por ser descriptivo, solamente describe los hechos de acuerdo a los resultados estadísticos. Mas no analiza, ni compara, ni explica o mejora, ni mucho menos soluciona los problemas. En cuanto a la recolección de datos, por la pandemia se forzó el diseño muestral estratificado en cierta medida, porque se tenía que ver la disponibilidad de tiempo de los estudiantes para que puedan formar parte de la muestra voluntariamente. Sin embargo, el presente estudio no permite generalizar los resultados a nivel de ciudad, región o país.

Para finalizar, el trabajo de investigación puede tomarse como referencia para otros estudios que busquen medir la calidad del aprendizaje remoto. Para la futuras investigaciones si se quiere saber las razones del por qué la mayoría de estudiantes se encuentran en la categoría medianamente satisfecho, se podría usar instrumentos no estructurados o técnicas como la sesión en profundidad.

6. CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

El presente estudio, se realizó con estudiantes de todas escuelas o programas de estudios, en el primer semestre 2020. Tuvo como prioridad describir el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto, en base a los resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de satisfacción estudiantil sobre el aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, se encuentra en la categoría “medianamente satisfecho” con 58,4%, que significa que la mayoría de estudiantes expresaron sentirse medianamente satisfechos con relación al aprendizaje remoto.
2. Así mismo, el nivel de satisfacción en relación a la infraestructura existente para el aprendizaje-enseñanza remota en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana, Iquitos 2020, se encuentra en la categoría “medianamente satisfecho” con 54,9%, que significa que la mayoría de estudiantes expresaron sentirse medianamente satisfechos con los equipos de acceso que utilizan, con el ambiente físico donde desarrollan sus clases remotas y como también con el mobiliario.
3. También, el nivel de satisfacción en relación al manejo de plataformas y sus herramientas de enseñanza remota en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana, Iquitos 2020, se encuentra en la categoría “medianamente satisfecho” con 54,6%, lo que significa que los estudiantes expresaron sentirse medianamente satisfechos, esto sucede por varios motivos uno de ellos es por no haber recibido capacitación para el uso y manejo de plataformas virtuales.

4. Por lo contrario, el nivel de satisfacción en relación a las metodologías virtuales de aprendizaje-enseñanza en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana, Iquitos 2020, se encuentra en la categoría “satisfecho” con 55,2%, pero dicho porcentaje se encuentra en el rango de “medianamente satisfecho”. Esto quiere decir que dicha dimensión aporta consideradamente en la satisfacción estudiantil pero que aún hay mucho por mejorar para llegar al rango de completamente satisfecho.
5. Por último, el nivel de satisfacción en relación a las evaluaciones de los aprendizajes virtuales en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020, se encuentra en la categoría “medianamente satisfecho” con 43,2%, qué quiere decir que la mayoría de estudiantes expresaron sentirse medianamente satisfechos con la evaluación docente.

7. CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados del presente estudio, se plantean las siguientes recomendaciones que van dirigidos a futuros investigadores y a las autoridades universitarias:

1. A futuros investigadores, se recomienda hacer un estudio descriptivos o comparativos del nivel de satisfacción del aprendizaje en todos los niveles educativos y diferentes tipos de gestión.
2. Realizar un estudio explicativo con diseño, multivariantes para explicar las razones de satisfacción del aprendizaje remoto en instituciones de educación superior en general.
3. Realizar estudios evaluativos con el aprendizaje electrónico móvil (e-learning/m-learning) en colegios o universidades públicas y privadas para mejorar la satisfacción del aprendizaje y el aprendizaje mismo.
4. Realizar un estudio evaluativo con diseño experimental para mejorar los aprendizajes en laboratorios virtuales, especialmente en las carreras de ciencias médicas e ingenierías.
5. A las autoridades universitarias, según la División de Educación del Banco Interamericano de Desarrollo, recomienda la “educación híbrida” que es una combinación de educación presencial y remoto mediada por tecnología. Según el modelo sirve para responder al distanciamiento social, esto a la vez exige un proceso de adecuación digital en la educación con mayor calidad, inclusión y flexibilidad. (Arias et al., 2020).
6. El Tecnológico de Monterrey, recomienda el Modelo Flexible y Digital (MFD) que combina estrategias didácticas innovadoras y tecnologías de vanguardia, de carácter flexible y digital, con componentes didácticos

tales como: contenidos, interacciones, actividades de aprendizaje, herramientas tecnológicas y evaluación. (Tecnológico de Monterrey, 2020).

7. Para tener una mayor conectividad debe haber un convenio entre la Universidad y alguna compañía de telefonía móvil para que el estudiantado pueda acceder a un plan de internet de alta velocidad y a bajo costo. De esta manera se puedan desarrollar las clases remotas con menos incomodidad.
8. Capacitación amplia sobre el manejo de la plataforma Moodle y sus herramientas y otras plataformas que contribuyan con el aprendizaje remoto; tanto para docentes y estudiantes.
9. Implementación de laboratorios virtuales en las diferentes facultades o programas de estudios donde sea de mucha importancia.

8. CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alava Mieles, J. L., & Loor Delgado, E. A. (2017). La satisfacción de los estudiantes de Psicopedagogía con la metodología docente: un estudio diagnóstico. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 16(Vol. 17 Núm. 16 (2017)), 18. <https://doi.org/10.47189/rcct.v17i16.132>
- Alfaro Vargas, D. C., & Pinedo Angulo, J. M. (2015). Satisfacción del estudiante de la escuela profesional de enfermería con el desempeño docente. Universidad Privada Antenor Orrego, 2015 [Universidad Privada Antenor Orrego]. En *Universidad Privada Antenor Orrego*. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1665>
- Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E., & Reyes Pérez, D. (2015, mayo). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(Calidad y eficacia en educación), 1-22. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788/3003>
- Arias, E., Brechner, M., Pérez, M., & Vásquez, M. (2020). De la educación a distancia a la híbrida: 4 elementos clave para hacerla realidad. *Educrea*. https://educrea.cl/de-la-educacion-a-distancia-a-la-hibrida-4-elementos-clave-para-hacerla-realidad/?utm_source=Educrea&utm_medium=Email&utm_content=pid126366&utm_campaign=Boletin+15+MAR+2021
- Ascencio Balbín, K., Iparraguirre Saldívar, E., García Fernández, M., Ruiz Torres, C., & Uchuya Lagos, C. (2020, mayo). Covid19 Gestión Pública en tiempos de crisis. *Escuela Nacional de Administración Pública - ENAP*, 2(Gestión Pública en tiempo de crisis), 1-19. https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Contexto2_ENAP_2020.pdf?fbclid=IwAR2pooaKtqtSPu7LD1AJwPr7eteH1gi5np4OhITb5ezh4Dnkch0ytFeusbl
- Cañas Vargas, A. (2013, noviembre). Plataforma swad Sistema Web de

- Apoyo a la Docencia. *Universidad de Granada*, 1-13.
<https://swad.ugr.es/info/historia/swad5.11.13/>
- Cavero Linares, J. (2019). *Sakai LMS*. bit4learn.
<https://bit4learn.com/es/lms/sakai/amp/>
- Cavero Linares, J. (2020). *Canvas LMS*. bit4learn.
<https://bit4learn.com/es/lms/canvas-lms/#:~:text=La plataforma Canvas es un,instituciones educativas y organizaciones respectivamente.>
- Chiner, E. (2011). Tema 8-Encuestas. En *Tema 8. Investigación descriptiva mediante encuestas* (Vol. 1, Número 1).
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema 8-Encuestas.pdf%0Ahttp://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema 8-Encuestas.pdf>
- Classonlive. (2019). ¿Qué es e-learning? Definición, características y tipos de e-learning. *15 de enero*. <https://www.classonlive.com/blog/Que-es-eelearning-Definicion-del-concepto>
- Conde, J., García, D., Hermiz, A., Moreno, J. J., Muñoz, P., Osorio, A., & Ramos, H. (2019). Manual moodle 3.5 para el profesor. En B. de Teleeducación (Ed.), *Universidad Politécnica de Madrid* (Vol. 53, Número 9). Gate. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Del Águila Echevarría, L. M. (2018). Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, Iquitos-2018 [Universidad Científica del Perú]. En *Universidad Científica del Perú*. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/602>
- Dixon, B. M., & Kirmes, J. L. (2020, marzo). Recomendaciones de aprendizaje remoto durante la emergencia de covid-19. *illinois state board of educaction*, 1-67. <https://www.isbe.net/Documents/RL-Recommendations-Spanish.pdf>
- Dupouy, L. F. T. (2020, agosto). E-learning: consumo vinculado a la transformación digital personal, las nuevas tendencias, escuelas tradicionales vs. escuelas digitales. *OBS Business school*, 1-54.

[http://marketing.onlinebschool.es/Prensa/Informes/Informe_e-Learning_2020_OBS Business School.pdf](http://marketing.onlinebschool.es/Prensa/Informes/Informe_e-Learning_2020_OBS_Business_School.pdf)

El Peruano. (2018). Impulsan internet de banda ancha en Iquitos. *el peruano*.
<https://www.elperuano.pe/noticia-impulsan-internet-banda-ancha-iquitos-68424.aspx>

El Peruano. (2020). "Criterios para la supervisión de la adaptación de la educación no presencial, con carácter excepcional, de las asignaturas por parte de universidades y escuelas de posgrado como consecuencia de las medidas para prevenir y controlar el COVID-19". *EL Peruano, Criterios para la supervisión de la adaptación de la educación no presencial*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-los-criterios-para-la-supervision-de-la-adaptacion-resolucion-n-039-2020-sunedu-cd-1865206-1/>

Femete. (2016). Manual de moodle para el alumno. *federacion provincial de empresarios del metal y nuevas tecnologias de santa cruz*, 1(1), 1-16.
http://femete.education/pluginfile.php?file=%2F52%2Fmod_resource%2Fcontent%2F1%2FManual_Moodle.pdf

Fernández Naranjo, A., & Rivero López, M. (2014). Las plataformas de aprendizajes, una alternativa a tener en cuenta en el proceso de enseñanza aprendizaje. *Revista Cubana de Informática Médica*, 6(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592014000200009

Figuroa, G., Miranda, M., Castro, S., & Cazallo, A. M. (2017). *Grado de satisfacción de los estudiantes de 6° y 7° semestre de comercio y negocios internacionales en la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla respecto a su plan de estudio*. (Vol. 1, Número Satisfacción estudianti) [Universidad Simon Bolivar de barranquilla].
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3259>

Gessen, M. (2020). What Do College Students Think of Their Schools' Reopening Plans? *the new yorker, reopening plans*.
<https://www.newyorker.com/news/our-columnists/what-do-college->

students-think-of-their-schools-reopening-plans

- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. *Universidad Nacional de Cuyo*, 5, 102.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández Arango, E. J. (2018). *Satisfacción respecto a la calidad educativa en estudiantes de enfermería de la Universidad Privada San Juan Bautista filial Chíncha octubre 2017* [Universidad Privada San Juan Bautista]. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1888>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (2020, marzo). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. *Educause review*. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Humberto, L. (2020, agosto). ¿Cómo se evaluará y calificará los aprendizajes remotos de los estudiantes de Educación Básica? *reforma.pe*. <https://www.reforma.pe/como-se-evaluara-y-calificara-los-aprendizajes-remotos-de-los-estudiantes-de-educacion-basica/>
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quiron ediciones (ed.); 4°). Quiron.
- IESALC, & UNESCO. (2020, abril). COVID-19 y educación superior : De los efectos inmediatos al día después Análisis de impactos , respuestas políticas y recomendaciones. *Unesco, educacion superior*, 1-44.
<http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-060420-ES-2.pdf>
- Inoutviajes. (2020). *Aprendizaje remoto en centros educativos de forma rápida con Microsoft Teams Por Redacción*.
<https://www.inoutviajes.com/noticia/12046/tecnologia/aprendizaje-remoto-en-centros-educativos-de-forma-rapida-con-microsoft-teams.html>
- ITMadrid. (2019). *Qué es el e-Learning 2020*. 18 de abril.
<https://www.itmadrid.com/que-es-el-e-learning-2019/>

- Jiménez, V. (2013). Combinando las herramientas en Moodle para mejores resultados de aprendizaje. *Escuela Politécnica*, 1-15.
http://www.virtualepn.edu.ec/moodleday/descargar/presentacion_VJimenez.pdf
- López Ruiz, M. (2011). metodologias-aula-virtual. *Aula virtual*, 1-7.
<https://www.monografias.com/trabajos85/metodologias-aula-virtual/metodologias-aula-virtual.zip>
- Martínez, F. (2020). *¿ Por qué la educación debe adoptar el software libre ?* (pp. 1-6).
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64611791/educación_software_libre.pdf?1602004124=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPor_que_la_educacion_debe_adop tar_el_so.pdf&Expires=1619591291&Signature=fIF4OTtIpGUIZhIT99KUjN~08grTDvyQHKZSdvlJ5qgK
- Ministerio de Educación. (2015). Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. *Ministerio de Educación*, 1-36.
<http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>
- Morales, E. (2018). *Características, tipos y plataformas elearning más utilizadas*. Fo&co. <https://fococonsultores.es/caracteristicas-plataformas-elearning/>
- Negron, G., & Huallpamayta, Y. (2020). *Nivel de satisfacción con los servicios educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en estudiantes del 2° al 9° semestre de la escuela profesional de enfermería, cusco – Perú, 2019*. [universidad nacional de san antonia de abad].
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/5264>
- Nobarino Moreno, M. C. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda en una Institución Superior Tecnológico de Lima. [universidad Peruana Cayetano Heredia]. En *Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia*.

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J., & Lippi, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamerica de Educación Superior*, vii, 13. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v7n18/2007-2872-ries-7-18-00130.pdf>

Pardo Kuklinski, H., & Cobo, C. (2020). Expandir la universidad más allá de la enseñanza remota de emergencia. *outliers school, enseñanza remota de emergencia*, 1-74.

<http://outliersschool.net/project/universidadpostpandemia/>

Pérez, I., & Pereyra, E. (2015, julio). Satisfacción estudiantil: Un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV. *Revista de Pedagogia*, 36(99), 1-22.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65945575008>

Polanco Sánchez, E. C. (2018). Nivel de satisfacción por la formación profesional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería en una universidad pública - 2017 [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. En *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/7689>

Pro&contra. (2020, marzo 29). la diferencia de cifras es por la conectividad mala de internet en Iquitos. *Pro&contra*. <http://proycontra.com.pe/la-diferencia-de-cifras-es-por-la-conectividad-mala-de-internet-en-iquitos/>

Ruíz, N. (2016, junio). *17 Herramientas de Autor para Crear Actividades Interactivas*. Oese.

<https://educacionyempresa.com/news/herramientas-para-crear-actividades-educativas-interactivas/>

Sanz, I., Sáinz Gonzales, J., & Capilla, A. (2020). Efectos de la crisis del coronavirus sobre la educación. *Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura*, 1-12.

<https://www.oei.es/Ciencia/Noticia/oei-analiza-como-afectara-el-cierre-colegios-coronavirus>

- Softeng. (2017). *Microsoft Teams: La herramienta de colaboración de Office 365 para grupos de trabajo*. 19/ 09. <https://www.softeng.es/es-es/blog/microsoft-teams-la-nueva-herramienta-de-colaboracion-de-office-365.html#:~:text=Microsoft Teams es un espacio,en la nube%2C Office 365.&text=Ver el contenido y el historial de chat en cualquier momento>.
- Stanford, D. (2020, marzo). Videoconferencing Alternatives: How Low-Bandwidth Teaching Will Save Us All. *iddblog*. <https://www.iddblog.org/videoconferencing-alternatives-how-low-bandwidth-teaching-will-save-us-all/#more-4323>
- Sunedu. (2020). *Sunedu supervisará educación no presencial de universidades ante las medidas de control y prevención del covid-19*. 30 de marzo. <https://www.sunedu.gob.pe/sunedu-supervisara-educacion-no-presencial-universidades-medidas-control-prevencion-covid-19/>
- Tecnológico de Monterrey. (2020). Modelo de flexible y digital para la continuidad académica. *Observatorio de innovación educativa*. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/modelo-flexible-digital-tec-de-monterrey>
- Tillman, M. (2020). *¿Qué es Zoom y cómo funciona? Más consejos y trucos*. 5 de agosto. <https://www.pocket-lint.com/es-es/aplicaciones/noticias/151426-que-es-el-zoom-y-como-funciona-ademas-de-consejos-y-trucos>
- Torres Burriel, D. (2020). *Criterios para la evaluación de experiencias de Enseñanza Remota en Emergencias (ERT)*. 21 de abril. <https://www.torresburriel.com/weblog/2020/04/21/criterios-para-la-evaluacion-de-experiencias-de-ensenanza-remota-en-emergencias-ert/>
- Tuesta Valera, D. E. (2018). Nivel de satisfacción de los estudiantes de la escuela de postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, noviembre 2017 [Universidad Nacional de la Amazonía Peruna]. En *Mathematics Education Journal* (Vol. 1, Número 1). <https://doi.org/10.29333/aje.2019.423a>

- Universidad de Chile. (2020). Orientaciones generales para la docencia remota en línea. *universidad de chile*, 3-4.
<https://educacionsuperior.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/49/2020/04/orientaciones-docencia-online-vaa.pdf>
- Velazco Flórez, S. Y., Abuchar Porras, A., Castilla, I., & Rivera, K. (2017). e-Learning: Rompiendo fronteras. *Redes de Ingeniería*, 0(0), 1-100.
<https://doi.org/10.14483/2248762X.12480>
- Vicent, J. (2020). *Qué es Google Meet y cómo usarlo*. 27 de abril.
<https://www.trecebits.com/2020/04/27/que-es-google-meet-y-como-usarlo/>
- Warnier, Y., Guirao Rodríguez, L., & Orizales Iglesias, N. (2017). *Chamilo LMS*. Chamilo. <https://chamilo.org/es/chamilo/>
- Zurita Ortega, F., Viciano Garofano, V., Padial Ruz, R., & Cepero González, M. (2017). Niveles de satisfacción hacia el grado de maestro en alumnos de último curso. *Profesorado*, 21(1), 20.
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56750681017.pdf>

9. ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.

Preguntas de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Metodología
<p>General: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020?</p> <p>Específicos: 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la infraestructura existente para el aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del manejo de plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020? 3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las metodologías de aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020? 4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las evaluaciones de los aprendizajes remotos en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020?</p>	<p>General: Describir el nivel de satisfacción del aprendizaje remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020.</p> <p>Específicos: a) Describir el nivel de satisfacción de la infraestructura existente para el aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana con el aprendizaje remoto, Iquitos 2020. b) Describir el nivel de satisfacción del manejo de plataformas y sus herramientas de enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana con el aprendizaje remoto, Iquitos 2020. c) Describir el nivel de satisfacción de las metodologías de aprendizaje-enseñanza remoto en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana con el aprendizaje remoto, Iquitos 2020. d) Describir el nivel de satisfacción de las evaluaciones de los aprendizajes remotos en estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos 2020</p>	<p>No aplica por ser un estudio descriptivo univariable.</p>	<p>Unidad de estudio: Estudiante</p> <p>Tipo de estudio: descriptivo</p> <p>Diseño: de campo contemporáneo transeccional y univariable</p> <p>Población: 1,824 Estudiantes.</p> <p>Muestra: 317 estudiantes.</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo Likert</p>

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Autor: Jogger Paul Chumbe Pacaya.

En primer lugar, saludarle cordialmente, esperando que se encuentre bien de salud. Soy de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades (FCEH), especialidad Idiomas Extranjeros, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El cuestionario tiene como propósito medir el nivel de Satisfacción del Aprendizaje Remoto del semestre I-2020, y con los resultados sugerir a las autoridades universitarias para que puedan tomar acciones de mejora. Por lo que solicito a Ud. su colaboración para responder de manera sincera los siguientes enunciados, agradeciendo de antemano su valiosa participación.

DATOS PERSONALES: Completa la información.

1. Nombres y Apellidos:
2. Fecha de nacimiento:
3. Facultad:
4. Carrera profesional:
5. Nivel: Teléfono celular:

INSTRUCCIONES

Recordarle que sus respuestas y datos personales serán de carácter confidencial. A continuación, se presenta una serie de enunciados relacionados con los factores que medirán su satisfacción respecto al aprendizaje remoto brindado por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Marque la alternativa que Ud. crea conveniente para indicar cuán satisfecho está de acuerdo con lo mencionado.

A	B	C	D	E
Completa- mente satisfecho	Satisfecho	Mediana- mente satisfecho	Insatisfecho	Completa- mente insatisfecho

Infraestructura de aprendizaje-enseñanza remota. Ocurre lo siguiente y cuán satisfecho está con:	A	B	C	D	E
1. La rapidez e interactividad del aula virtual.					
2. La rapidez para descargar contenidos de la plataforma.					
3. El uso de su computadora, laptop o Tablet en sus clases remotas.					
4. El uso de su teléfono celular en su clase remota.					
5. El servicio de internet de su línea móvil.					
6. El internet (wifi o modem) de su operadora.					
7. El audio o alta voz de su equipo celular, laptop, tablet, etc.					
8. El uso de su micrófono de su equipo celular, laptop, tablet, etc.					
9. La cámara de su equipo celular, laptop, tablet, etc.					
10. La realización de su clase remota en la sala de su casa.					
11. La realización de sus clases remotas en el interior de su habitación.					
12. La realización de sus clases remotas en casa de un familiar, vecino, amigo, etc.					
13. La realización de sus clases remotas al aire libre (plaza, parque, campo, etc.)					
14. El ambiente donde realiza sus clases remotas. (si es ventilado, tranquilo, silencioso).					
15. El escritorio o mesa para realizar sus clases remotas.					
16. La silla o asiento para realizar sus clases remotas.					
17. Cuenta con un escritorio o biblioteca en casa.					
18. Pasar de 6 a 10 horas frente a una computadora, tablet o celular puede causar daños en su salud.					
19. Están propensos de sufrir estrés los docentes que pasan de 6 a 10 horas frente a un ordenador.					

20. La flexibilidad de las clases remotas (si se adapta a sus necesidades).					
21. Las plataformas virtuales le permiten desarrollar su talento personal.					
Manejo de las plataformas y sus herramientas de enseñanza remota. Ocurre lo siguiente y cuán satisfecho está con:					
22. La sencillez del uso de la plataforma moodle.					
23. Accedes de manera fácil y segura a tus clases remotas.					
24. El docente sube contenidos en moodle (PDF, documentos de textos, presentaciones, etc.) relacionado con su curso.					
25. El desarrollo y cumplimiento del contenido de los cursos en la plataforma moodle.					
26. El docente crea carpeta de archivos, Etiquetas, Páginas, URL(enlace a una página web), Libros, etc.					
27. Puedes encontrar de manera sencilla contenidos, apartados, información en moodle.					
28. El docente sube a la plataforma moodle contenido actualizado.					
29. Creaste un diario personal público en moodle(blogs).					
30. Editaste de manera sencilla tu perfil en la plataforma moodle.					
31. El cambio de su contraseña en la plataforma moodle es segura.					
32. La sencillez para descargar contenidos (PDF, documentos de textos, presentaciones, etc.) de la plataforma moodle.					
33. La originalidad de los contenidos (PDF, documentos de textos, presentaciones, etc.) ofrecidos en sus clases remotas.					
34. El uso de Zoom en sus clases remotas.					
35. Zoom te permite graduar la calidad de video según la situación de internet donde te encuentres.					
36. Zoom es más dinámico que moodle.					
37. Zoom es más versátil y práctico que moodle.					
38. Zoom te permite hacer tus clases					

remotas sin interferencias.					
39. El uso de la plataforma Google meet en sus clases remotas.					
40. Google Meet te permite hacer tus clases remotas sin interferencias.					
41. La plataforma Google Meet te permite graduar la calidad de video según la situación de internet donde te encuentres.					
42. El uso de la plataforma Jitsi meet en sus clases remotas.					
43. La plataforma Jitsi Meet te permite graduar la calidad de video según la situación de internet donde te encuentres.					
44. Jitsi Meet te permite hacer tus clases remotas sin interferencias.					
45. Jitsi Meet te permite hacer videoconferencia desde tu celular.					
46. El uso de Skype en tus clases remotas.					
47. Skype te permite hacer tus clases remotas sin interferencias.					
48. Skype te permite hacer videoconferencia desde tu celular.					
49. El WhatsApp es una herramienta de comunicación fácil y útil.					
50. El WhatsApp te permite hacer tus clases remotas sin interferencias.					
51. El WhatsApp te permite obtener videos, documentos, presentaciones, informaciones y actividades de tus clases remotas.					
52. El Facebook te permite buscar información relevante.					
53. El docente utiliza el Facebook para enlazar videos relacionados con sus clases remotas.					
54. El docente hace transmisiones en vivo en Facebook para realizar su clase remota.					
55. La transmisión en vivo de Facebook es sencilla y útil.					
56. El Messenger te permite intercambiar archivos.					
57. El Messenger te permite realizar llamadas gratuitas.					
58. El Messenger te permite realizar video llamadas.					

Metodologías de aprendizaje- enseñanza remota.					
<i>Ocurre lo siguiente y cuán satisfecho está con:</i>					
59. El docente incentiva la participación de los estudiantes y el trabajo colaborativo durante el desarrollo de su clase remota.					
60. La orientación didáctica personalizada del docente cuando se le solicita.					
61. El nivel de exigencia académica.					
62. Participas en foros sobre temas de discusión o debate.					
63. Realizas presentaciones interactivas o exposiciones en tus clases remotas.					
64. El docente brinda explicación ante la existencia de alguna inquietud o consulta.					
65. Los profesores realizan sus clases remotas con puntualidad.					
66. El aprendizaje remoto es en función de las demandas profesionales actuales.					
67. El docente realiza videoconferencia con pizarra para el desarrollo de su clase remota.					
68. El docente realiza videoconferencia con material didáctico para el desarrollo de su clase remota.					
69. El docente realiza exitosamente a través del chat su clase remota.					
70. Obtienes información del curso oportunamente a través de mensajes textos o redes sociales.					
71. Tus conversaciones vía chat te ayudan estar al tanto de tus clases remotas.					
72. Los mensajes de voz ayudan con la rapidez en una conversación de chat.					
73. Tienes grupos de chat de coordinación para cada curso.					
74. El email es necesario para tus clases remotas.					
75. Los foros de discusión en las clases remotas.					
76. Los debates en tus clases remotas te ayudan a comprender mejor el tema.					

77. Los profesores realizan presentaciones interactivas en su clase remota.					
78. El profesor realiza su clase remota con gráficos animados.					
79. Realizas tareas con gráficos animados.					
80. Realizas trabajos monográficos.					
81. Intercambias trabajos monográficos desde tu celular, computadora o laptop, etc.					
82. Los materiales audiovisuales guardados en la plataforma moodle.					
83. El docente informa oportunamente sobre la implementación de nuevos planes.					
84. Los docentes te motivan a seguir esforzándote.					
Evaluación de los aprendizajes remoto.					
<i>Ocurre lo siguiente y cuán satisfecho está con:</i>					
85. Las calificaciones de trabajo individual y en equipo.					
86. El profesor planifica y respeta la fecha de entrega de alguna actividad, examen o tarea.					
87. Las actividades entregadas por el estudiante son calificadas y realimentadas oportunamente.					
88. El uso Safe Exam Browser (para realizar un examen o cuestionario).					
89. Los reforzamientos son por cada actividad entregada.					
90. El docente identifica tus dificultades para luego reforzarlo con sugerencias.					
91. Las explicaciones del docente para realizar las tareas o actividades.					
92. El puntaje por cada tarea o actividad.					
93. Los resultados obtenidos de forma sumativa en cada actividad, tarea, exposición, etc.					
94. Las evaluaciones son de acuerdo a tus necesidades, problemas u oportunidades.					
95. Las evaluaciones de los aprendizajes adquiridos son necesarias cada mes.					
96. Es conveniente solo un examen al					

finalizar el curso.					
97. El docente monitorea las actividades mediante mensaje de texto, chat, llamadas, etc.					
98. Las evaluaciones son dinámicas.					
99. El docente identifica y evalúa los costos y resultados de cada actividad o tarea.					

3. Informe de validez y confiabilidad.

INFORME ESTADÍSTICO DE VALIDEZ

La validez de los instrumentos se determinó mediante el juicio de jueces/expertos o método Delphi. Los jueces fueron: Johana Patricia Yalta Mera, Harvey Enrique Panduro Urrelo y Breny Tatiana Rodríguez Soto. Los resultados de la revisión se muestran en la tabla de criterios para determinar la validez de un instrumento de recolección de datos, para este caso el mismo que debe alcanzar como mínimo 0.80 en el coeficiente de correlación calculado:

Criterios de evaluación para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a través del juicio de jueces/expertos

N°	EXPERTO	INSTRUMENTO	
		Ítems Correctos	%
1	Johana Patricia Yalta Mera	99	93
2	Harvey Enrique Panduro Urrelo	99	95
3	Breny Tatiana Rodríguez Soto	99	95
			94

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL = $283/3$
= **94%**

Interpretación de la validez: de acuerdo a los instrumentos revisados por los jueces se obtuvo una validez del **94.33%**, encontrándose dentro del parámetro del intervalo establecido; considerándose como Validez Elevada.

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

La confiabilidad para el cuestionario, se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el Alfa de Cronbach, luego de una prueba piloto; los resultados obtenidos se muestran a continuación.

Estadísticos de confiabilidad para el cuestionario de satisfacción estudiantil.

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.946	99

La confiabilidad del cuestionario, coeficiente Alfa de Cronbach es 0,946 (o 94.6%) que es considerado confiable para su aplicación.



UNAP

Universidad Nacional de la
Amazonia Peruana
Facultad de Ciencias de la
Educación y Humanidades

Constancia de validación

Yo, **Johana Patricia Yalta Mera**, DNI 44004210, de profesión docente, y ejerciendo actualmente como docente contratada, en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento **Cuestionario de Satisfacción Estudiantil**, diseñado por el investigador Jogger Paul Chumbe Pacaya, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem- dimensión		X	
Amplitud de contenidos		X	
Redacción de los ítems		X	
Precisión de los ítems		X	
Ortografía		X	
Presentación		X	

En la ciudad de Iquitos, a los 21 días del mes agosto de 2020

Firma digital del experto validador

Adaptado de Hurtado de Barrera (2010)



UNAP

Universidad Nacional de la
Amazonia Peruana
Facultad de Ciencias de la
Educación y Humanidades

Constancia de validación

Yo, **Harvey Enrique Panduro Urrelo**, con DNI 05377079 de profesión licenciado en Educación, y ejerciendo actualmente como docente contratado a tiempo parcial, en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento **Cuestionario de Satisfacción Estudiantil**, diseñado por el investigador Jogger Paul Chumbe Pacaya, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión		x	
Amplitud de contenidos		x	
Redacción de los ítems		x	
Precisión de los ítems		x	
Ortografía		x	
Presentación			x

En la ciudad de Iquitos, a los 23 días del mes agosto de 2020.

Firma digital del experto validador

Adaptado de Hurtado de Barrera (2010)



UNAP

Universidad Nacional de la
Amazonia Peruana
Facultad de Ciencias de la
Educación y Humanidades

Constancia de validación

Yo, **Breny Tatiana Rodríguez Soto** DNI 70426522 de profesión docente, y ejerciendo actualmente como docente, en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano, hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento **Cuestionario de Satisfacción Estudiantil**, diseñado por el investigador Jogger Paul Chumbe Pacaya, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem- dimensión		x	
Amplitud de contenidos		x	
Redacción de los ítems		x	
Precisión de los ítems		x	
Ortografía		x	
Presentación		x	

En la ciudad de Iquitos, a los 23 días del mes agosto de 2020.

Firma digital del experto validador

Adaptado de Hurtado de Barrera (2010)