



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL

TESIS

SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ENSEÑANZA EN MODALIDAD REMOTA

EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN

INICIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y

HUMANIDADES, IQUITOS 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN EDUCACIÓN INICIAL

PRESENTADO POR:

MANUELA IRIS ZAPATA TAPULLIMA

ASESOR:

Lic. WALTER LUIS CHUCOS CALIXTO, Dr.

IQUITOS, PERÚ

2023



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°275-CGT-FCEH-UNAP-2023

En Iquitos, en el auditorio de la **Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades** a los **24** días del mes de **Julio** de **2023** a horas **09.00. a.m.**, se dio inicio a la sustentación pública de la Tesis titulada: **SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ENSEÑANZA EN MODALIDAD REMOTA EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES, IQUITOS 2020**, aprobado con R.D. N° 1345-2023-FCEH-UNAP del 17/07/23 presentado por la bachiller **MANUELA IRIS ZAPATA TAPULLIMA**, para optar el Título Profesional de **Licenciada en Educación Inicial** que otorga la Universidad Nacional de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado Calificador y dictaminador designado mediante R.D. N°446-2023-FCEH-UNAP, del 07/03/23, está integrado por:

Dra. DORIS SANCHEZ BARDALES	Presidente
Mgr. MAYA FABABA RODRIGUEZ	Secretaria
Mtro. ATILIO ABULIO MINEZ TELLO	Vocal

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

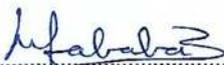
El Jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis ha sido aprobada con la calificación Buena

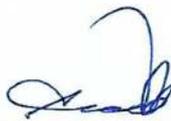
Estando la bachiller apta para obtener el Título Profesional de **Licenciada en Educación Inicial**

Siendo las 10:30 hrs se dio por terminado el acto sustentatorio


Dra. DORIS SANCHEZ BARDALES
Presidente


Mgr. MAYA FABABA RODRIGUEZ
Secretaria


Mtro. ATILIO ABULIO MINEZ TELLO
Vocal


Dr. WALTER LUIS CHUCOS CALIXTO
Asesor

JURADOS Y ASESOR



Lic. DORIS SÁNCHEZ BARDALES, Dra.
Presidenta



Lic. MAYA FABABA RODRÍGUEZ, Mgr.
Secretaria



Lic. ATILIO ABULIO MINEZ TELLO, Mtro.
Vocal



Lic. WALTER LUIS CHUCOS CALIXTO, Dr.
ASESOR

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS - ZAPATA TAPULLIMA MANUELA
IRIS.pdf**

RECuento DE PALABRAS

8590 Words

RECuento DE CARACTERES

44523 Characters

RECuento DE PÁGINAS

35 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.6MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 20, 2023 11:04 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 20, 2023 11:04 AM GMT-5

● 17% de similitud general

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

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

Resumen

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia por permanecer presente en estos momentos importantes, mostrando sus apoyos incondicionales y alentarme a cumplir mis metas. Demostrando que con responsabilidad y esfuerzo puedo alcanzar a grandes cosas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darme salud y trabajo permitiéndome continuar con la elaboración de mi tesis. Igualmente expreso mi agradecimiento a la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por permitir llegar a sus estudiantes de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la especialidad de inicial a través de cuestionarios para la realización del diseño muestral, permitiendo aplicar el trabajo de investigación de la mejor manera posible.

A mi asesor por brindarme la información y conocimientos durante el proceso y desarrollo del trabajo de investigación.

ÍNDICE

	Páginas
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACION	ii
JURADOS Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1. Antecedentes	6
1.2. Bases Teóricas	8
1.3. Definición de términos básicos.	18
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	21
2.1. Formulación de la hipótesis	21
2.2. Variables y su Operacionalización	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño	25
3.2. Diseño muestral	26

3.3. Procedimientos de recolección de datos	27
3.4. Procesamiento y análisis de los datos	28
3.5. Aspectos éticos	28
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	29
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	37
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	39
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	40
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	41
ANEXOS	44
01: Matriz de consistencia	45
02: Instrumentos de recolección de datos	48
03: Informe de validez y confiabilidad	52

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1 Nivel de satisfacción y calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020.	29
Tabla 2 Nivel de satisfacción con la enseñanza remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020.31	
Tabla 3 Calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020	32
Tabla 4 Relación entre de satisfacción y calidad de la enseñanza en modalidad remota. en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020.	33
Tabla 5 Valores e interpretación del coeficiente de correlación	34
Tabla 6 Normalidad según Kolmogórov-Smirnov	35

Tabla 7 Relación entre el nivel de satisfacción del estudiante y calidad de enseñanza remota en estudiantes de Educación Inicial de la FCEH-UNAP, Iquitos, 2020

36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico 1 Nivel de satisfacción y calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020.	29
Gráfico 2 Nivel de satisfacción con la enseñanza remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020.	31
Gráfico 3 Calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020	32
Gráfico 4 Relación entre de la satisfacción del estudiante y calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial de la FCEH-UNAP, Iquitos, 2020.	33

RESUMEN

Se presentan resultados de la investigación que busca determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades en Iquitos durante el año 2020. Se tuvo como población y muestra a 348 estudiantes. Se consideró el diseño de corte transversal de campo y bivariado para ejecutar el estudio. Para la colecta de los datos se elaboraron dos cuestionarios sujetos a validación por expertos utilizando la encuesta como técnica. La investigación es de tipo relacional. Además, se encontró que la relación entre la variable satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota es positiva muy alta; es decir, a mayor satisfacción del estudiante mayor calidad de la enseñanza remota. Además, se infiere que existe relación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción del estudiante y calidad de enseñanza remota porque $\rho=0.980^{**}$; Sig. < 0.000., valores que permiten demostrar la hipótesis de la investigación: “Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020.”

Palabras clave: Satisfacción del estudiante, calidad de enseñanza remota, estudiantes educación inicial.

ABSTRACT

The research results are presented to determine the relationship between the level of satisfaction and the quality of remote teaching in students at the Professional School of Initial Education of the Faculty of Education and Humanities Sciences in Iquitos during the year 2020. The population and sample consisted of 348 students. The cross-sectional design of field and bivariate was considered to carry out the study. Two questionnaires were developed for data collection, which were subject to validation by experts using the survey as a technique. The research is relational. In addition, it was found that the relationship between the variable satisfaction and the quality of remote teaching is very high positive; that is, the higher the student's satisfaction, the higher the quality of remote teaching. It is also inferred that there is a statistically significant relationship between student satisfaction variable and remote teaching quality because $\rho=0.980^{**}$; Sig. < 0.000., values that allow demonstrating the research hypothesis: "There is a significant relationship between the level of satisfaction and the quality of remote teaching in students of the Professional School of Initial Education of the Faculty of Education and Humanities Sciences, Iquitos, 2020"

Keywords: Student satisfaction, quality of remote teaching, initial education students.

INTRODUCCIÓN

La pandemia Covid 19 ha causado cambios significativos en todas las actividades humanas incluyendo la educación. Actualmente, las clases presenciales han sido reemplazadas por clases remotas o virtuales. La flexibilidad del proceso educativo es una ventaja importante de la enseñanza remota ya que permite a los estudiantes administrar su tiempo de estudio según sus horarios diarios.

Además, el aprendizaje remoto eficaz requiere el uso de infraestructuras y tecnologías para apoyar el aprendizaje como plataformas compartidas basadas en la nube, bibliotecas virtuales y archivos académicos accesibles por internet las 24 horas del día durante todo el año. La accesibilidad es crucial para el éxito del aprendizaje remoto.

Las tecnologías como la videoconferencia y la Web 2.0 permiten que los estudiantes estén conectados al proceso educativo desde cualquier lugar del mundo y también permiten que los profesores se comuniquen con sus estudiantes sincrónica o asincrónicamente. La tecnología no sólo mejora el aprendizaje, sino que también ayuda a profesores y estudiantes a adquirir una perspectiva global lo que les proporciona una ventaja competitiva en su campo.

La satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota son aspectos relevantes para el aprendizaje de los estudiantes, especialmente en el contexto de la pandemia por COVID-19, que ha obligado a una transición abrupta y masiva hacia el e-learning. Diversos estudios han explorado los factores que influyen en la percepción de los estudiantes y los docentes sobre el desempeño académico, el servicio, el rol del profesor y el

sistema de e-learning, así como las competencias digitales y las interacciones online que se generan en este entorno (Keržič et al., 2021; Pérez-Villalobos et al., 2021).

Estos estudios han encontrado que la calidad del e-learning tiene un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes y los docentes, y que esta a su vez media el efecto sobre el rendimiento académico. Asimismo, se ha observado que existen diferencias según el país, el género, el campo y el nivel de estudio, lo que sugiere la necesidad de adaptar las estrategias de e-learning a las características y necesidades de cada contexto (Keržič et al., 2021). Sin embargo, aún hay pocos estudios que comparen la satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota entre diferentes países y regiones, especialmente en América Latina, donde se han presentado mayores desafíos para implementar el e-learning debido a las brechas de acceso y conectividad (UNESCO, 2020). Por ello, esta investigación analiza la relación entre la satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de diferentes países latinoamericanos, con el fin de identificar los factores que favorecen o dificultan el aprendizaje online en esta región.

En la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades (FCEH) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), se ha implementado la continuidad del servicio educativo, que implica realizar la planeación de las actividades académicas a desarrollar durante el periodo de suspensión de clases y actividades presenciales, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación (2019), con el fin de obtener la aprobación de cambio de calendario académico, reprogramación y/o

respectivo plan de recuperación de clases o adecuación no presencial respecto de uno o varios cursos.

En ese sentido, la universidad ha decidido que se lleven a cabo las actividades de formación vía remota, por medio de una plataforma denominada Moodle, mediante un proceso de inducción rápida a estudiantes y docentes. Si bien la plataforma es actual y cuenta con herramientas que pueden viabilizar procesos de enseñanza y aprendizaje, el sistema de internet que es el medio más importante para que fluya con normalidad estos procesos no es el adecuado. El acceso a Internet puede suponer un reto tanto para los profesores como para los estudiantes. Además, es importante tener en cuenta la disponibilidad del acceso a Internet para profesores y alumnos, así como el uso de una técnica de enseñanza en línea que tenga en cuenta la naturaleza del curso y garantice que los estudiantes adquieran las habilidades necesarias para el éxito a la luz de sus objetivos profesionales particulares.

El otro tema es que se ha procedido a realizar estas actividades formativas sin revisar y analizar los planes de estudio y sílabos de los cursos, que mejor se adapten al proceso de formación virtual; en el caso del programa educativo de nivel inicial se llevan o desarrollan todos los cursos, observándose insatisfacción por diversos motivos. Esta insatisfacción es notoria en los estudiantes, por no interactuar con sus docentes o con sus propios compañeros, teniendo como único medio de comunicación efectiva el celular y a veces el WhatsApp.

Es decir, no se utiliza mucho la plataforma virtual de la universidad, además que las formas de intervención del docente no son muy amigables, en el

sentido que no existe la debida explicación o no se puede bajar del sistema documentación en forma adecuada, o simplemente no se cuenta con ellas en el momento adecuado, dando la impresión de que el docente también se ha visto sorprendido por estos nuevos cambios por lo que la enseñanza que ellos imparten no es del toda satisfactorias. Además, se ha notado que la mayoría de los cursos cuentan con una guía de cómo desarrollarlos y de un cronograma para que el estudiante pueda establecer sus estrategias de aprendizaje en relación con el tiempo, aspecto que es fundamental en estos procesos por la cantidad de cursos que llevar vía remota.

De ese modo, el propósito de la investigación es determinar cuál es el grado o nivel de satisfacción del estudiante (SDE) en relación con la enseñanza remota que recibe el estudiante en el Programa de Educación Inicial en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades (FCEH), para que con los resultados se puedan proponer mejoras en las estrategias de enseñanza del docente en la modalidad remota. Con esos fines se planteó la siguiente interrogante de problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020?, y los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la enseñanza en modalidad remota en los estudiantes de Educación Inicial? ¿Cómo es la calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial? y ¿Cuál es la asociación entre el nivel de satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial?

El objetivo general la investigación fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020 y los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la enseñanza en modalidad remota, identificar la calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial y establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020.

Se justificó la investigación en forma amplia porque existía la necesidad de analizar y conocer cómo y cuál es el grado o nivel de satisfacción del estudiante (SDE) con la calidad de la enseñanza en modalidad remota (CEMR) en la Escuela Profesional de Educación Inicial (EPEI) de Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020, debido a que por efectos de la pandemia los procesos de formación fueron cambiados del modo presencial al modo virtual. Los directamente beneficiados con la investigación han sido los estudiantes en primera instancia, los docentes y las autoridades universitarias de la Escuela Profesional de Educación Inicial y de las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, porque ayuda a conocer que aspectos tienen que mejorar en favor de los estudiantes en sus procesos de formación académica.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el trabajo de investigación realizado en Huancayo- Perú, el 2015, sobre la satisfacción del estudiante (SDE) y calidad del servicio educativo en las universidades del Centro, la puntuación media de satisfacción del estudiante entre las cinco instituciones examinadas fue de 3,53 (70,6%). La calidad educativa de la infraestructura física de las escuelas e instituciones se evalúa con un 3,22 (64,4%), superada por la calidad del servicio educativo prestado por los administradores con un 3,84 (76,8%). (Tello, 2015).

En el 2017, en un trabajo de investigación realizado en Huancayo- Perú respecto a la satisfacción estudiantil y su relación con la calidad del servicio educativo de formación profesional en 7 carreras universitarias de la Facultad de Educación, El 72,5 por ciento de los estudiantes se declaran satisfechos con el servicio que reciben. Sin embargo, existen diferencias notables entre las carreras profesionales que tienen mayores porcentajes de preferencia y satisfacción, como las ciencias naturales y ambientales, y aquellas en las que los porcentajes son menores. (Franco, 2017).

En la investigación realizada en la ciudad de Lima – Perú en el 2017, titulada satisfacción del uso del aula virtual en estudiantes de segunda especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, cuyo objetivo general de esta investigación fue comparar, por grupo de edad y especialidad, el grado de satisfacción del estudiante (SDE) con el

uso del aula virtual entre los estudiantes del Instituto de Educación Tecnológica Superior del Ejército que cursan su segunda especialidad. Se utilizaron métodos de investigación no experimentales, transversales, descriptivos y comparativos. La población estuvo formada por 123 estudiantes de la institución pública de enseñanza técnica superior del Ejército. El instrumento elegido fue la versión en español de la Encuesta sobre Entornos de Aprendizaje en la Educación a Distancia (Sp-DELES). Desde el punto de vista descriptivo, una gran mayoría de los estudiantes (91%) está satisfecha con su experiencia en el aula en línea. La prueba de Kruskal-Wallis, con un nivel de significación del 5%, también descubrió diferencias significativas en la satisfacción con el uso del aula virtual en función de la edad y la ocupación. El grado de satisfacción del estudiante con la utilización del aula virtual también constata que existen distinciones pertinentes entre las tres especialidades establecidas. Esto indica que el campo de las comunicaciones es más satisfactorio que los campos de la telemática y la administración. (Boullosa, Bustamante y Juzcamaita, 2017).

En el 2014 en México se desarrolló un estudio de satisfacción estudiantil con la calidad de los servicios educativos (CSE) en Instituciones Privadas y Públicas, demostrando un nivel de satisfacción es de 3,12 que es la puntuación media de la satisfacción del estudiante (SDE) con niveles de satisfacción de 3,5 y 3,3, respectivamente, los estudiantes están en general satisfechos con los profesores en cuanto a su preparación y capacidad docente, así como con el grado de autorrealización de los estudiantes. Por otro lado, con puntuaciones de 2,76 y 2,97, respectivamente, la calidad educativa por infraestructura física y la calidad de los servicios educativos

administrativo son los elementos con un bajo grado de satisfacción del estudiante (SDE). Según las conclusiones, existen disparidades considerables entre los estudiantes que asisten a universidades privadas y públicas en lo que respecta a varios factores de estudio. (Álvarez, Chaparro, & Reyes 2014).

1.2. Bases Teóricas

1.2.1 Satisfacción del estudiante

De acuerdo con Robbins y Judge (2013) Cada vez que se atiende una necesidad física o psicológica insatisfecha, surge una sensación de bienestar conocida como satisfacción del estudiante (SDE), que se produce de acuerdo con los deseos o motivos. Puede comunicarse a través de procesos mentales de forma deliberada o involuntaria. Según la jerarquía o pirámide de necesidades de Maslow, una teoría psicológica establecida por Abraham Maslow en 1943, estos procesos producen implicación, una fuerza motriz psicológica que impulsa y guía el comportamiento de las personas hacia arriba o hacia abajo con el propósito de satisfacer deseos.

La teoría de las necesidades de Maslow (citado Robbins y Judge, 1943) representa una pirámide con cinco niveles distintos de necesidades que se ordenan cuidadosamente en una estructura piramidal. La seguridad y la pertenencia son las tres necesidades fundamentales o llamadas fisiológicas que se sitúan en primer lugar. Los dos superiores son las demandas de estima y autorrealización, y esta última hace hincapié en el progreso personal. Al avanzar por estas etapas, se alcanza la satisfacción del estudiante (SDE). Si

se abordan las deficiencias, el nivel de estrés del individuo puede reducirse mediante un ascenso o descenso dinámico.

Según Molina (2015), la felicidad es un estado mental provocado por la gratificación que uno siente al participar en actividades que son proporcionales a su grado de rendimiento. Esta dinámica ayuda a mantener la mente en una condición de ciclismo pacífico. Como no quieren perder el poco o mucho placer del que ya disfrutaban, también anima a los individuos a buscar nuevos y mejores métodos para estar satisfechos. Entonces se comprometen a trabajar todo lo que puedan para alcanzar el grado de felicidad deseado. Además, como la mente siempre está buscando nuevas expectativas, los estados de placer percibidos como la plenitud animan naturalmente a la mente a alcanzar mayores grados de satisfacción.

En el caso de la satisfacción del estudiante (SDE), Jiménez (citado por Álvarez, Chaparro y Reyes 2015) cree que la satisfacción de los estudiantes con las unidades de aprendizaje, las interacciones entre profesores y estudiantes, y las instalaciones físicas y el equipamiento deben servir como medida principal para calibrar la calidad del apoyo académico y administrativo prestado a los estudiantes. La visión de los estudiantes, basada en sus pensamientos, esperanzas y sueños, se utilizará como indicador para configurar y perfeccionar la infraestructura académica.

1.2.1.1. Niveles de satisfacción

Kotler y Armstrong (2016), nos dice que existen tres grados de satisfacción, que dependen de las expectativas del cliente (E) en comparación de la

calidad del servicio o producto (P) estos niveles son: La comparación de la impresión o rendimiento percibido por el cliente produce satisfacción. Si $P > E$, se está satisfecho; si $P = E$, se está satisfecho; y si $P < E$, se está insatisfecho.

Los clientes hablan del servicio o producto que han comprado en función de las expectativas que tenían depositadas en él en el pasado. Así, los clientes sienten psicológicamente placer tras la compra de un servicio, cuyo resultado influye en su fidelidad a una marca o empresa.

Para alcanzar estos puntos de referencia se tienen en cuenta los siguientes elementos: el profesor, la relación entre estudiantes y profesores, la tecnología y la interactividad, el contenido y con otros estudiantes, la percepción de la comunidad, la persistencia requerida para los desafíos de análisis independiente, la utilidad del uso de la computadora y la relación con el profesor, la existencia de enseñanza, cognitiva y social, el afán de los estudiantes, la tolerancia y el entusiasmo del profesor.

Para Gento y Vivas (2003), (citado en Gonzales, et. al., 2017), en el contexto de la educación, el público objetivo está constituido por los estudiantes, y el grado de satisfacción de estos con su experiencia depende de la medida en que el proceso educativo, así como que la institución satisfaga sus necesidades (p.19).

Según Elliott y Healy (2001), (citado en Dos Santos, 2016), dijeron que la satisfacción del estudiante (SDE) es a menudo visto como una actitud

transitoria que se desarrolla a partir de la evaluación de un estudiante de su experiencia educativa y tiene un impacto positivo cuando el rendimiento real del estudiante cumple o inclusive supera sus expectativas (p.83).

1.2.1.2. Dimensiones de satisfacción

Se considera las siguientes dimensiones.

1.2.1.2.1. Implementación

De acuerdo con Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), dijeron que: Para que una empresa siga siendo competitiva, la calidad es un componente crucial. Sin embargo, disponer de los métodos adecuados para evaluar la calidad es esencial, ya que se trata de un rasgo tan dinámico y único para cada industria. Las universidades, en particular, necesitan un sistema de evaluación y acreditación que les permita participar en la globalización de la educación. (p.8)

La forma en que la institución ha previsto la realización de los procesos de enseñanza y aprendizaje en el entorno virtual, incluyendo las facilidades para la interacción con la plataforma, su disponibilidad y la existencia o necesidad de formas de comunicación entre el usuario y el proveedor del servicio, son ejemplos de esta característica o dimensión, asimismo se debe tener previsto una serie de herramientas que se puedan usar sin limitación alguna, que tenga guías y cursos de inducción vía videos u otros medios, y que esté disponible una evaluación o encuesta con el propósito de saber si el usuario está listo para continuar con los procesos.

Según Lee y Kim (2014) (citado en Dos Santos, 2016), calidad y las instalaciones pueden considerarse aspectos físicos importantes, distintivos y objetivos que están al alcance del alumno. A pesar de que la calidad es un concepto polifacético, el entorno físico es crucial, ya que afecta a la satisfacción de los clientes, su fidelidad, su inclinación a sugerir y visitar el establecimiento y su satisfacción con el servicio. (pp.82-83)

1.2.1.2.2. Enseñanza

Como nos indican Álvarez, Chaparro y Reyes (2015):

Cada vez son más las personas interesadas en conocer lo que los estudiantes universitarios prevén que mejorará su experiencia educativa. La investigación realizada en este ámbito puede dividirse en dos categorías: la investigación sobre las expectativas generales de los estudiantes respecto a su institución y la investigación sobre las expectativas específicas de los estudiantes respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje. (p.9)

En cuanto al segundo punto de Álvarez, los alumnos planifican la gestión del desarrollo de las tareas de aprendizaje impartidas por los tutores, incluyendo los foros, los trabajos prácticos y la facilidad de comunicación que esperan conseguir con su tutor a lo largo del curso. Esto se debe a que la percepción del "nivel" del curso por parte del participante se forma a través de estas actividades y de la interacción resultante, que es lo que en última instancia les permite obtener el denominado satisfacción del estudiante (SDE).

En este sentido, en esta dimensión se tiene en cuenta que herramientas utiliza el docente, los cuales le sirven de modelo, es decir el docente enseña con la práctica, además de combinar las herramientas en forma adecuada con la

metodología que utiliza, la capacidad de respuesta adecuada a los usuarios, dando la sensación al usuario en este caso el estudiante que se encuentra preparado para desarrollar los contenidos además con actividades que son viables y pertinentes de lograr con cierta facilidad aprendizajes.

1.2.1.2.3. Aprendizaje

Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), consideran cómo varios aspectos de la experiencia universitaria de un estudiante, como el calibre de sus profesores y la forma en que facilitan el aprendizaje, así como su desarrollo académico, profesional y personal, influyen en su felicidad con su educación. (p.10)

En esta dimensión, tiene que ver como los recursos que se utilizan ayudan al estudiante a gestionar sus propios aprendizajes, además de que el estudiante aprende a manejar diversas maneras de interacción para aprender con sus compañeros y en forma individual, como la forma de usar los foros, chats, y formas de comunicación que permiten viabilizar aprendizajes, técnicas pedagógicas distintas de las utilizadas en las modalidades presenciales, para que los participantes puedan comprobar claramente su competencia en este ámbito, su dominio de la materia académica impartida, su dominio del uso de la tecnología y su dominio de la comunicación.

1.2.2. Calidad de enseñanza remota

Al diseñar para el aprendizaje en línea, donde la actividad es central, los profesores deben considerar primero qué tipo de actividades necesitarán completar los estudiantes para demostrar su dominio del material del curso.

Una vez seleccionada una tarea, es hora de empezar a pensar en los espacios y recursos que necesitarán para llevarla a cabo con éxito. Al poner el énfasis en el alumno a la hora de diseñar los escenarios y entornos de aprendizaje, se puede desplazar la atención hacia la forma más eficaz de impartir los conocimientos. Para diseñar el aprendizaje en un entorno virtual, primero hay que considerar la actividad de aprendizaje del alumno desde diversas perspectivas.

La educación virtual se basa en tres características principales: a) el acceso a una variedad de materiales de instrucción, b) la oportunidad de que los estudiantes trabajen juntos, y c) una comunidad de personas dispuestas a proporcionar ayuda cuando sea necesario. (pp. 18-19)

UNESCO (2013), afirma que los avances en tecnología tienen el potencial de aumentar la disponibilidad de la educación, impulsar su calidad y garantizar su inclusividad para todos. Cuando se trata de educación y formación, Debido a la facilidad con la que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) permiten compartir ideas e información entre los educadores y sus alumnos, esto ya es una realidad (p.20).

Se ha argumentado que la educación es un proceso social de comunicación influenciado por un contexto y por las cosmovisiones de sus actores Guzmán (citado por Arras, Gutiérrez y Bordas, 2016), los profesores y educandos, asimismo, se moderniza constantemente con la introducción de nuevos modos de socialización e intercambio de información.

1.2.2.1 Paradigmas de enseñanza virtual

La unificación electrónica del mundo se ha hecho cada vez más patente en el

siglo XXI. Las TIC han transformado el mundo en una red de lugares virtuales donde las personas pueden ahora crear conocimiento, participar en interacciones y conectarse entre sí de formas que antes eran impensables. A medida que a los ordenadores se han ido añadiendo dispositivos como teléfonos móviles, tabletas y libros electrónicos, esta forma de tecnología está cada vez más presente en las actividades cotidianas de la sociedad. Los métodos con los que las personas se relacionan entre sí han cambiado como consecuencia de todo ello. (p.111)

Al respecto, Barroso y Cabero (2013), Afirman que la omnipresencia de las TIC está alterando nuestras concepciones del tiempo y el espacio, permitiéndonos aprender de expertos donde quiera que nos encontremos y facilitando la conexión instantánea con alumnos y educadores de otros lugares. (p.24)

Según Meléndez, Montalvo, Rama y Calcaño (2014), La educación superior se está viendo afectada por el actual estado de creciente cobertura y por las TIC, con sus diversas y subsiguientes oleadas digitales a través de la creación de nuevos soportes para las industrias culturales que favorecen los cambios pedagógicos y, en última instancia, dan lugar a una reelaboración de la educación a distancia que beneficia la globalización de la educación virtual. (p. 13)

De acuerdo con Arboleda y Rama (2013), en el contexto de diversas resistencias vinculadas a las dinámicas educativas tradicionales y a la forma en que las innovaciones tecnológicas se introducen de manera socialmente

segmentada, La educación virtual, un tipo de educación posible gracias al auge de las TIC y la comunicación, está ganando popularidad rápidamente en toda América Latina. Además de su eficacia pedagógica, el énfasis de esta dinámica está puesto en cómo la incorporación de las dinámicas económicas está cambiando como resultado de las TIC digitales. Según la CEPAL, está surgiendo un nuevo clima económico en América Latina y el Caribe caracterizado por la proliferación de redes y productos digitales centrados en internet y la necesidad de adaptar los métodos tradicionales de regulación económica y protección de la propiedad intelectual a los entornos digitales y virtuales. (p. 27)

1.2.2.2 Dimensiones de la calidad de enseñanza virtual

Se dan las siguientes.

1.2.2.2.1. Planificación

Según Gros (2011), acotó: Los recursos de aprendizaje incluyen documentos y herramientas tanto textuales como multimedia, información en línea extraída directamente de otros sitios web, materiales generados por los estudiantes y materiales educativos producidos específicamente para apoyar e impartir conceptos de aprendizaje.

Dado que el campus virtual proporciona un entorno para que los estudiantes se relacionen con los materiales del curso y con otros estudiantes, puede considerarse un instrumento educativo complementario. El aula virtual representa un entorno único en el que el profesor, los alumnos y los materiales que facilitan la presencia física del profesor, la presencia social de los alumnos y la presencia intelectual de los alumnos (contenidos y recursos, compañeros

y el profesor) se unen e interactúan.

Al tomar en cuenta estos detalles, el docente tiene que realizar procesos de planificación como en la fase presencial con la diferencia de que esta vez debe tomar en cuenta recursos para viabilizar los materiales atractivos, sílabos debidamente organizados, material viable, socialización con el estudiante desde el inicio y contar con un cronograma que ayude a ambos: docente y usuario.

1.2.2.2.2. Proceso

El campus virtual debe proporcionar un ambiente acogedor para los estudiantes y servir como área de recursos para el proceso educativo. Dado que podemos mezclarlo con otros recursos, este hecho no significa que todas las actividades educativas deban tener lugar necesariamente dentro del entorno del aula virtual. (pp. 19-20)

Amigable en todos los procesos de comunicación, sea en fase síncrono como asíncrono, utilizar los medios o plataformas más prácticas, siempre adicionando en el proceso recursos como videos, pdf, ppt, y una metodología que motive y ayude al estudiante, con una guía y buen uso de los foros y chats hará que el usuario, es decir, el estudiante se sienta más que complacido.

1.2.2.2.3. Evaluación

Según Gros (2011), El profesor tiene la tarea de desempeñar el papel de guía u orientador, animando y reforzando al alumno en su esfuerzo por dominar

el material y, en última instancia, lograr alcanzar los objetivos del curso. Facilitar que las personas pongan en común sus recursos y construyan las mejores redes posibles de cooperación y dedicación para que sus objetivos de aprendizaje puedan alcanzarse en cualquier situación, es también un ejemplo de la noción de evaluación con acompañamiento. (p.21)

Dado que la acción primordial del tutor consiste en dar al alumno acceso a recursos didácticos y guiarle hacia las respuestas que le lleven a una educación significativa, la labor de acompañamiento adquiere mayor relevancia como consecuencia del cambio del papel tradicional del profesor de exposición de conocimientos al de tutor.

De manera que el estudiante perciba, que es el centro de atención del docente porque es permanentemente retroalimentado, por medio de la plataforma virtual y otros medios de comunicación como el WhatsApp, aprende a usar herramientas por medio del cual se realiza las evaluaciones, que sus logros o evidencias son sujetas a mejora y a motivación, que participa en los procesos de evaluación con sus compañeros y siempre esté dispuesto a participar, es el producto de un buen acompañamiento evaluativo a tomar en cuenta en esta modalidad de enseñanza virtual.

1.3. Definición de términos básicos.

Satisfacción del estudiante

La satisfacción del estudiante es percepción y valoración del servicio que recibe en la modalidad remota, si esta cubre sus expectativas y necesidades

desde la parte administrativa, al proceso real de enseñanza y aprendizaje, sus interacciones con el profesor y otros estudiantes, así como el entorno y las herramientas.

Niveles de satisfacción del estudiante

Es el grado de percepción de los estudiantes con relación a la calidad de enseñanza virtual que recibe, es decir si está satisfecho con los servicios académicos y administrativos, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, sus evaluaciones en decir con su aprendizaje, así como con las instalaciones y el equipamiento.

Aprendizaje

Es el proceso que realiza el estudiante en forma inherente con el propósito de obtener conocimientos por medio de procedimientos cognoscitivos, de procedimientos y actitudinales de manera virtual o remota de acuerdo a los procesos de interacción propuestos por el facilitador.

Aprendizaje remoto

Es la practica a distancia de trasladar un proceso de aprendizaje en línea, generalmente de manera temporal. En donde se intercambia de una enseñanza presencial a una sala digital, espacio al que se accede de manera remota. En este aprendizaje los docentes buscan actividades para trabajar con estrategias de enseñanza en línea para obtener óptimos aprendizajes del estudiante. Para los estudiantes representa una nueva herramienta para

adquirir su aprendizaje. Siendo una manera temporal para que el aula permanezca unida y continúe aprendiendo.

Enseñanza remota

Es el proceso que realiza el profesor por medio de herramientas tecnológicas conocidas como telecomunicación e informática, así como (Googlee meet, Zoom, Moodle, WhatsApp) para llevar a cabo actividades de formación educativa que se realiza en forma remota con el objetivo de impartir educación en tiempo de pandemia y en clases online, utilizando entre ellas las fases denominadas síncronas y asíncronas con los estudiantes.

Evaluación remota

Es un sistema que utiliza el profesor para obtener información sobre los proceso y resultado del aprendizaje por parte de los estudiantes, esta se refleja mediante la emisión de los juicios de valor en la toma de decisiones en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Teniendo en cuenta que tiene características comunes respecto a los objetivos, técnicas, instrumentos, estrategias y herramientas, estas pueden ser en fases denominadas síncronas y asíncronas con los estudiantes.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

2.1.1 Hipótesis principal

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020

2.1.2. Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020

2.2. Variables y su Operacionalización

Variable X: Nivel de satisfacción del estudiante

Variable Y: Calidad de la enseñanza en modalidad remota

Definiciones conceptuales

Variable (X): Nivel de satisfacción del estudiante

Es el grado de percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP con relación a la calidad de

enseñanza virtual que recibe, es decir si está satisfecho con los servicios académicos y administrativos, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, sus evaluaciones en decir con su aprendizaje, así como con las instalaciones y el equipamiento.

Variable (Y): Calidad de la enseñanza en modalidad remota

Es el nivel de procesos adecuados de enseñanza que el docente proporciona y genera aprendizajes en línea y que el estudiante percibe en algún grado de satisfacción; siendo la actividad el núcleo central del diseño formativo, partiendo de una planificación adecuada que deben realizar para que los estudiantes logren alcanzar conocimientos y competencias previstos, donde la acción docente focaliza el diseño de espacios y situaciones de aprendizaje, partiendo de una interacción amigable, dentro de un entorno virtual.

Definiciones operacionales:

Variable (X): Nivel de satisfacción del estudiante

La variable X se mide teniendo en cuenta los indicadores de las dimensiones: implementación, enseñanza y aprendizajes que a la vez tienen ítems en el cuestionario en donde estas son calificadas en una la escala de medición ordinal del 1 al 3.

Variable (Y): Calidad de la enseñanza en modalidad remota

La variable Y se mide considerando los indicadores de las dimensiones: planificación, proceso y evaluación que a la vez tienen ítems en el cuestionario en donde estas son calificadas en una la escala de medición ordinal del 1 al 3.

2.3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Satisfacción del estudiante	Es el grado de percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAP con relación a la calidad de enseñanza virtual que recibe, es decir si está satisfecho con los servicios académicos y administrativos, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, sus evaluaciones en decir con su aprendizaje, así como con las instalaciones y el equipamiento.	La variable se mide teniendo en cuenta los indicadores de las dimensiones de implementación, enseñanza y aprendizajes que a la vez tienen ítems en el cuestionario estas son calificadas en una la escala de medición ordinal del 1 al 3.	Implementación	La plataforma virtual facilita las indicaciones necesarias.	1	Encuesta
				La plataforma virtual está disponible para acceder a ella.	2	
				Se desarrolla las actividades dentro de un entorno propicio.	3	
				La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.	4	
				Utilizas todos los aplicativos disponibles de la plataforma virtual.	5	
				Recibes capacitación en forma permanente para dominar todas las aplicaciones.	6	
				Llenas una encuesta de parte de la institución para saber sobre tu dominio de diversas herramientas tecnológicas.	7	
			Enseñanza	Te gusta los nuevos aplicativos que el docente utiliza para enseñar.	8	Cuestionario
				Te sientes contento(a) por las respuestas que el docente ofrece en relación al curso.	11	
				El docente se encuentra correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.	12	
				El contenido del curso es pertinente con las actividades que desarrolla de manera virtual.	13	
			Aprendizaje	Te gusta que el docente comparta información que se encuentra en internet en relación al curso.	14	
				Los recursos que recibes por parte del docente favorecen la gestión de tu propio aprendizaje.	15	
				Te encanta aprender otras maneras de usar el WhatsApp.	16	
				Logras aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual.	17	
				Las observaciones que realiza el docente a tus participaciones son claras y útiles.	18	
				Accedes a los chats que te resultan útiles para aclarar tus inquietudes.	19	
				Te gusta usar los foros para dar tus puntos de vista.	20	
			Los aplicativos te ayudan bastante para tus aprendizajes.	21		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Calidad de Enseñanza remota	Es el nivel de procesos adecuados de enseñanza que el docente proporciona y genera aprendizajes en línea y que el estudiante percibe en algún grado de satisfacción; siendo la actividad el núcleo central del diseño formativo, partiendo de una planificación adecuada que deben realizar para que los estudiantes logren alcanzar conocimientos y competencias previstos, donde la acción docente focaliza el diseño de espacios y situaciones de aprendizaje, partiendo de una interacción amigable, dentro de un entorno virtual.	La variable Y se mide considerando los indicadores de las dimensiones: planificación, proceso y evaluación que a la vez tienen ítems en el cuestionario en donde estas son calificadas en una la escala de medición ordinal del 1 al 3.	Planificación	Los materiales o recursos virtuales presentados por el docente son atractivos y actuales.	1	Encuesta
				Los sílabos consideran estrategias adecuadas para la enseñanza virtual.	2	
				Se dispone de videos, ppt, pdf o word en la plataforma virtual con contenidos antes del inicio de clases	3	
				El docente socializa desde el inicio lo que vamos a hacer en clases en la modalidad virtual	4	
				El docente informa sobre cómo es la evaluación del curso desde el inicio.	5	
				El docente comparte instrumentos de evaluación a usarse a través de la plataforma virtual.	6	
				El docente comparte un cronograma de actividades académicas a realizar en el periodo lectivo.	7	
			Proceso	Utiliza la comunicación sincrónica y asincrónica en la enseñanza virtual como el WhatsApp, Moodle unap, correos, etc.	8	Cuestionario
				La calidad de tecnología empleada es el más adecuado para su enseñanza.	9	
				El docente presenta recursos adicionales de aprendizaje (pdf, videos, etc) en la fase síncrona.	10	
				Usa herramientas pedagógicas basadas en una metodología para la enseñanza de clases no presenciales	11	
				Realiza el seguimiento y monitoreo de las actividades de enseñanza en forma virtual	12	
				Cada curso cuenta con una guía de aprendizaje que orienta para lograr los aprendizajes.	13	
				El docente usa tiempo para el debate, foros o chats mediante la plataforma virtual.	14	
			Evaluación	Existe una retroalimentación por el docente por medio de la plataforma virtual.	15	
				El docente se ofrece a dar retroalimentación personalizada por medio del WhatsApp.	16	
				El docente usa espacios de evaluación individuales o entrega de evaluaciones en la plataforma virtual.	17	
				El docente realiza retroalimentación personalizada cuando se le solicita.	18	
				Requiere cada cierto tiempo de mostrar evidencias de aprendizaje que toma en cuenta para las evaluaciones.	19	
				Se evalúa las propias tareas y la de los demás compañeros de clases.	20	
				Evalúa nuestras actitudes a partir de nuestra puntualidad y cumplimiento a las normas establecidas a mantener durante todo el curso.	21	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) el propósito de este tipo de estudios es relacionar el grado en que una variable (en este ejemplo, el uso de la satisfacción del estudiante por parte del docente en la enseñanza virtual) se relaciona o correlaciona con otra. La investigación relacional se fundamenta en observar y determinar las características que muestran las variables en estudio para establecer una posible relación, como la que existe entre la satisfacción del estudiante y la enseñanza virtual del docente en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades en 2020.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, de campo, bivariado y transversal.

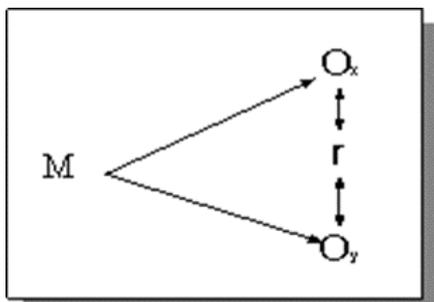
La falta de modificación de los eventos explicativos y la limitada capacidad del investigador para ejercer control lo hicieron no experimental (Hurtado de Barrera.2010, pág. 148).

De acuerdo con la fuente de los datos, el material del estudio fue recolectado de fuentes directas en su ambiente normal o natural, por lo que es de campo (Hurtado, 2015)

Según Supo J. (2010), ha sido transversal: Los estudios transversales son aquellos que pretenden evaluar los fenómenos en un breve periodo de tiempo, un punto en el tiempo, por lo que a veces se denominan

estudios de corte y fue bivariado porque se investigó a dos variables: la satisfacción del estudiante y la enseñanza virtual del docente en estudiantes.

El diagrama del diseño fue el siguiente:



En el cual:

M = Muestra de estudiantes participantes

O_y = Medición de la enseñanza virtual del docente.

O_x = Medición de satisfacción del estudiante.

r = Relación de las variables estudiadas.

3.2. Diseño muestral

3.1.1 Población

La población estuvo conformada para la investigación presente, por todos los estudiantes que pertenecen a la EPEI de la FCEH en el año 2020, distribuidos de la siguiente manera:348

N°	NIVEL	CICLO 2020 I		
		Número de estudiantes matriculados		
		SEMESTRE	H	M
1	Primer	1		23
		2	1	10
2	Segundo	3		25
		4	1	27
3	Tercer	5		22
		6	1	14
4	Cuarto	7	47	104
		8	7	13
5	Quinto	9	1	47
		10		5
TOTAL			58	290
			348	

Fuente. Elaboración propia

Muestreo

Por conveniencia, el muestreo se realizó con un enfoque no probabilístico, tomando los grupos tal y como estaban establecidos.

Muestra: n=348

La muestra estuvo conformada por el total de estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades en el año 2020.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas de recolección de datos

En la investigación se ha utilizado la encuesta como técnica de recolección de datos.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Para recopilar los datos se utilizaron dos cuestionarios, una sobre el nivel de satisfacción del estudiante en modalidad remota y sobre la calidad de la enseñanza en modalidad remota.

Estas herramientas han sido sometidas a revisión profesional y a pruebas de fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los expertos verificaron la exactitud de los instrumentos: Dra. Gladys Marlene Vásquez Pinedo, Mgr Silvia Raquel Ríos Mendoza y Dr. Anunciación Hernández Grández dándole validez del 94.04%, Dado que el alfa de Cronbach, una medida de fiabilidad, fue de 0,91, la encuesta puede considerarse fiable.

3.4. Procesamiento y análisis de los datos

3.4.1. Procesamiento de datos

Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 27 en español, y para llevar un control de todas las respuestas a la encuesta se creó una base de datos en Excel.

3.4.2. Análisis de datos

Para el análisis y la interpretación de los datos se emplearon estadísticas descriptivas como la frecuencia, la media (\bar{x}) y el porcentaje, mientras que para la comprobación de las hipótesis se utilizaron estadísticas inferenciales como la prueba no paramétrica de distribución libre Rho de Spearman.

3.5. Aspectos éticos

El estudio tuvo en consideración el derecho de los estudiantes participantes en la investigación como es el respeto de los datos que aportó, lo cual se realizó porque solo se utilizó la información para los fines estadísticos, guardando de manera estricta en el anonimato la identidad de los estudiantes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los resultados según el objetivo general

Tabla 1

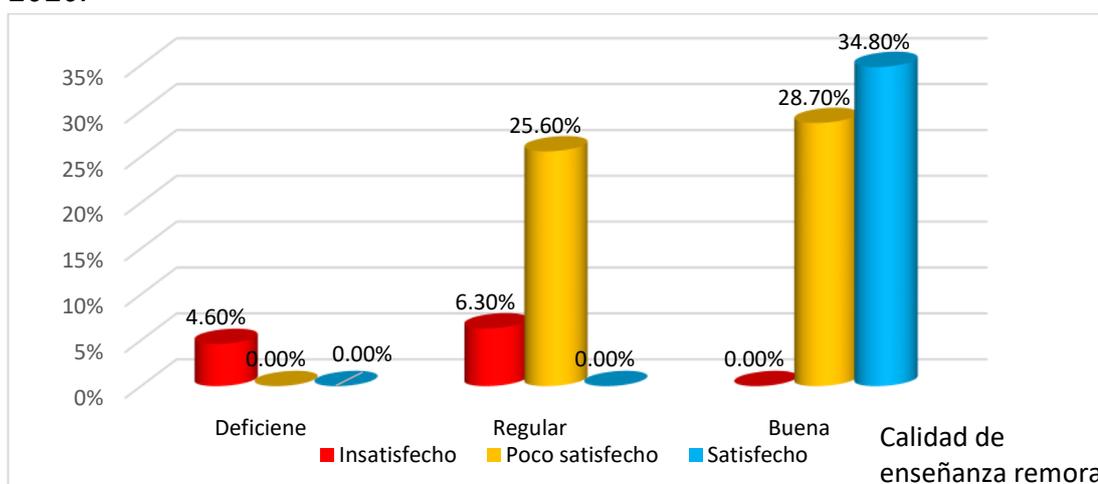
Nivel de satisfacción y calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020.

Nivel de satisfacción		Calidad de Enseñanza Remota			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Insatisfecho	fi	16	22	0	38
	%	4,6%	6,3%	0,0%	10,9%
Poco satisfecho	fi	0	89	100	189
	%	0,0%	25,6%	28,7%	54,3%
Satisfecho	fi	0	0	121	121
	%	0,0%	0,0%	34,8%	34,8%
Total	fi	16	111	221	348
	%	4,6%	31,9%	63,5%	100,0%

Fuente. Cuestionarios de satisfacción del estudiante (SDE) y calidad de enseñanza remota aplicados a estudiantes de Educación Inicial de la FCEH-UNAP durante el 2020 - Programa SPSS versión 27 en español

Gráfico 1

Nivel de satisfacción y calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020.



Fuente. Cuestionarios de satisfacción del estudiante (SDE) y de la calidad de enseñanza en modalidad remota aplicados a estudiantes de Educación Inicial de la FCEH-UNAP durante el 2020 - Programa SPSS versión 27 en español

En visto la tabla y gráfico 1, correspondiente a la relación entre el nivel de satisfacción del estudiante y la calidad de enseñanza en la modalidad remota en 348 (100,0%) estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, de Iquitos durante el año 2020, observamos que, de los 16 (4,6%) estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial manifestaron tener un nivel de calidad de enseñanza remota deficiente, todos ellos se encontraban insatisfechos con la enseñanza remota, no hubo estudiante poco satisfecho y satisfecho con la enseñanza remota respectivamente. De los 111 estudiantes de Educación Inicial (31,9%) con la calidad de enseñanza remota regular, el 6,3% (n=22) estudiantes se encontraban insatisfechos con la enseñanza remota, 25,6% (n=89) de ellos pocos satisfechos con la enseñanza remota, no hubo estudiante de inicial que se encontraron satisfechos con la enseñanza remota. Los 221 (63,5%) estudiantes de Educación Inicial manifestaron tener un nivel de calidad de enseñanza remota buena, el 28,7% (n=100) de los estudiantes de Educación Inicial se mostraron poco satisfechos y el 34,8% (n=121) de ellos presentaron satisfacción del estudiante con la calidad de enseñanza en modalidad remota, no hubo estudiante de Educación Inicial que se encontraran insatisfechos con la enseñanza remota. Podemos observar cierta relación de orden que es notoria entre ambas variables del estudio, esta posible relación debe ser contrastada con una prueba de hipótesis de relación respectiva.

4.1.2 Análisis e interpretación de los resultados de los objetivos específicos

Tabla 2

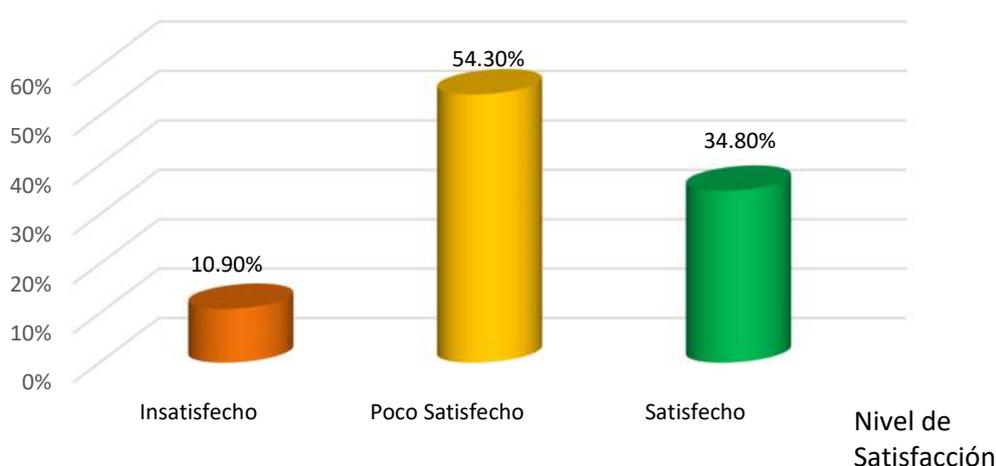
Nivel de satisfacción con la enseñanza remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020.

Nivel de SDE	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	38	10,9%
Poco satisfecho	189	54,3%
Satisfecho	121	34,8%
Total	348	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción del estudiante aplicado a estudiantes de Educación Inicial en el 2020

Gráfico 2

Nivel de satisfacción con la enseñanza remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020.



Fuente: Cuestionario de Satisfacción del estudiante (SDE) aplicado a estudiantes de Educación Inicial en el 2020. Programa SPSS versión 27 en español

De la tabla y gráfico 2, en relación al nivel de satisfacción del estudiante con la calidad de enseñanza en modalidad remota en 348 (100,0%) estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial durante el año 2020, se observa que el 10,9% (n=38) estudiantes se encontraban insatisfechos, el 54,3% (n=189) estuvieron pocos satisfechos y el 34,8% (n=121) estaban satisfechos con la calidad de enseñanza en modalidad remota correspondientemente.

Tabla 3

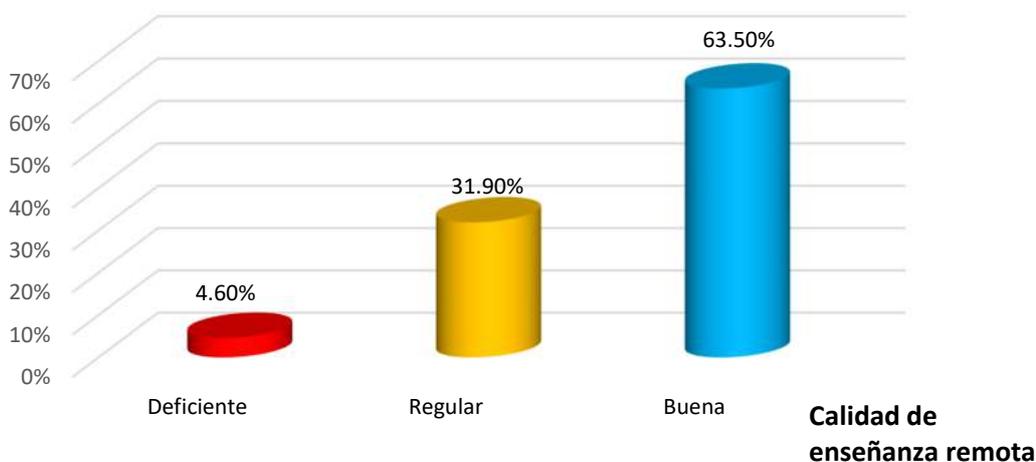
Calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020

Calidad de Enseñanza Remota	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	4,6%
Regular	111	31,9%
Buena	221	63,5%
Total	348	100,0%

Fuente: Cuestionario de calidad de enseñanza en modalidad remota aplicado a estudiantes de Educación Inicial de la FCEH en 2020.

Gráfico 3

Calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020



Fuente: Cuestionario de enseñanza remota aplicado a estudiantes de EINI de la FCEH el 2020. Programa SPSS versión 27 en español

De lo visto en la tabla y gráfico 3, sobre la calidad de la enseñanza en modalidad remota en los 348 (100,0%) estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de Iquitos durante el año 2020, apreciamos que, el 4,6% (n=16) estudiantes evaluaron a la calidad de enseñanza en modalidad remota como deficiente, el 31,9% (n=111) de ellos como calidad regular y el 63,5% (n=221) en una calidad de buena correspondientemente.

Tabla 4

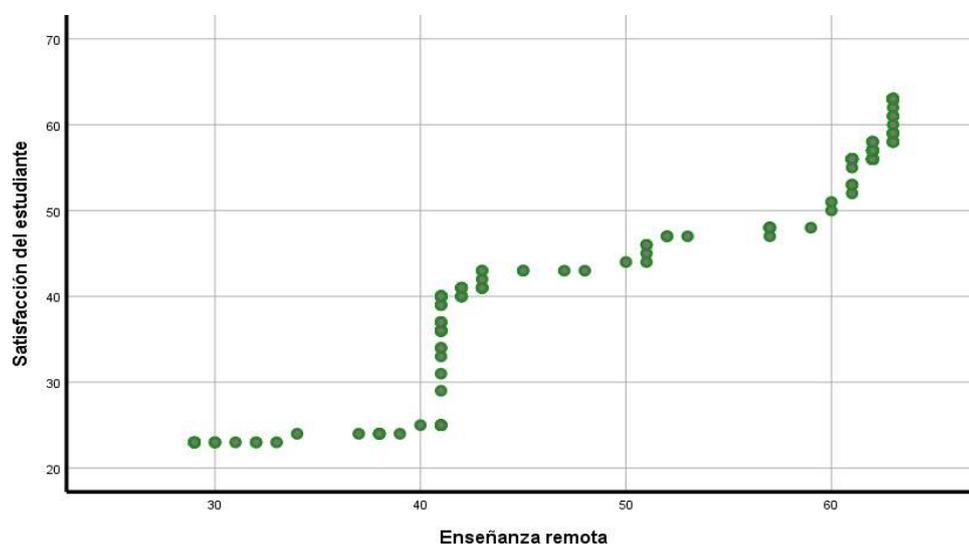
Relación entre de satisfacción y calidad de la enseñanza en modalidad remota. en estudiantes de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, 2020.

Relación	Satisfacción del estudiante	Calidad de enseñanza remota
Satisfacción del estudiante	1,000	0,980
Calidad de enseñanza remota	0,980	1,000

Fuente: Data de satisfacción del estudiante y calidad de Enseñanza en modalidad remota.

Gráfico 4

Relación entre de la satisfacción del estudiante y calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de Educación Inicial de la FCEH-UNAP, Iquitos, 2020.



Fuente: Programa SPSS versión 27 en español / Data de SDE y Enseñanza remota

Tabla 5

Valores e interpretación del coeficiente de correlación

Interpretación	Valores
Correlación negativa y perfecta	- 1
Correlación negativa y muy alta	Valores entre -0,9 a -0,99
Correlación negativa y alta	Valores entre -0,7 a -0,89
Correlación negativa y moderada	Valores entre -0,4 a -0,69
Correlación negativa y baja	Valores entre -0,2 a -0,39
Correlación negativa y muy baja	Valores entre -0,01 a -0,19
No existe correlación	0
Correlación positiva y pero muy baja	Valores entre 0,01 a 0,19
Correlación positiva pero baja	Valores entre 0,2 a 0,39
Correlación positiva pero moderada	Valores entre 0,4 a 0,69
Correlación positiva alta	Valores entre 0,7 a 0,89
Correlación positiva muy alta	Valores entre 0,9 a 0,99
Correlación positiva y perfecta	1

Nota. Escalafones para interpretar los resultados de la correlación.

Visto la tabla 4, 5 y gráfico 4, en cuanto a la relación y su interpretación de la variable satisfacción del estudiante y la calidad de la enseñanza en modalidad remota de los 348 (100,0%) estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial durante el año 2020, apreciamos que el coeficiente de correlación **rho de Spearman (r_s) = 0,980**, nos indica de acuerdo a los valores de la tabla 5 que existe entre ambas variables una relación positiva muy alta, confirmada esta relación en el gráfico de dispersión que sugiere una línea recta con pendiente positiva, esta relación debe ser confirmada con la prueba de hipótesis para ver la significancia de esta visible relación de ambas variables del estudio.

4.3. Análisis inferencial

Para la verificación de la posible normalidad entre ambas variables del estudio, necesaria para la utilización de pruebas paramétricas de relación y en la validación de la hipótesis planteada en la investigación, Para determinar el valor que con el que se validó el nivel de significación se utilizó Kolmogórov-Smirnov, que se emplea en muestras superiores a 50 y que en nuestro caso fue de 348. El razonamiento de esta elección se expone a continuación.

Para aceptar la normalidad, se requiere un valor de $p > 0,05$.

Cuando el valor resultante es inferior a 0,05, se rechaza la normalidad.

Tabla 6

Normalidad según Kolmogórov-Smirnov

Variables	Estadístico	Grados de libertad	Sig.	Normal
Satisfacción del estudiante	0,262	348	0,000	No
Calidad enseñanza remota	0,340	348	0,000	No

Fuente. Data de Satisfacción del estudiante y Enseñanza remota

Según tabla 6, se observa que las significancias asintóticas bilaterales para las variables de la satisfacción del estudiante (SDE) con la modalidad remota virtual y se deduce que los valores de la calidad de enseñanza en modalidad remota (CMRE) no proceden de una población con distribución normal, ya que son inferiores a 0,05 ($p=0,000$). En consecuencia, sometemos a prueba la hipótesis de asociación mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman de distribución libre.

Tabla 7

Relación entre el nivel de satisfacción del estudiante y calidad de enseñanza remota en estudiantes de Educación Inicial de la FCEH-UNAP, Iquitos, 2020

Rho de Spearman		Satisfacción del estudiante	Calidad enseñanza remota
Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	1,000	0,980**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	348	86
Calidad enseñanza remota	Coeficiente de correlación	0,980**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	348	94

Fuente. Elaboración propia / Data de satisfacción del estudiante (SDE) y calidad de enseñanza en modalidad remota (CEMR)

En visto la tabla 7, podemos inferir que existe relación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción del estudiante y la calidad de enseñanza en modalidad remota en los estudiantes en estudio durante el año 2020, (**rho=0.980****; **Sig. < 0.000**). Lo que equivale decir que a mayor satisfacción del estudiante mayor calidad de enseñanza en modalidad remota percibida y viceversa. Esto nos permite demostrar la hipótesis de la investigación, “Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del estudiante y la calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencia de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020.”

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los análisis de los resultados de la investigación con la finalidad de encontrar respuestas a la problemática planteada, a los objetivos e hipótesis del estudio, y además contrastar esos hallazgos con otras investigaciones. En ese orden de ideas se tiene como problemática: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y la calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020?, y como objetivo: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020.

Los hallazgos en relación al nivel de satisfacción de la enseñanza remota en 348 (100,0%) estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial durante el año 2020, se tiene al 10,9% (n=38) insatisfechos, al 54,3% (n=189) pocos satisfechos y al 34,8% (n=121) satisfechos, lo que muestra que el 65,2% se encuentra disconformes con la enseñanza remota.

Al analizar los resultados sobre la calidad de enseñanza en modalidad remota (CEMR) en los 348 (100,0%) estudiantes de la Escuela Profesional de la Facultad de Educación Inicial de Iquitos durante el año 2020, se aprecia que, el 4,6% (n=16) estudiantes evaluaron a la calidad de enseñanza en modalidad remota como deficiente, el 31,9% (n=111) como calidad regular y el 63,5% (n=221) como calidad buena, lo que evidencia que la calidad de la enseñanza que realizan los docentes en esta modalidad según la mayoría de los estudiantes sea percibida como buena.

En cuanto a la relación de la variable satisfacción del estudiante (SDE) y la calidad de enseñanza en modalidad remota (CEMR) de los 348 (100,0%) estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial, se tiene que el coeficiente de correlación **rho de Spearman (r_s) = 0,980**, indica que existe una relación positiva muy alta, confirmada esta relación en el gráfico de dispersión o nube de puntos que sugiere una línea recta con pendiente positiva. A mayor satisfacción de enseñanza (SDE) mayor la calidad de enseñanza en modalidad remota (CEMR).

Dado que $\rho=0,980^{**}$; Sig. $< 0,000$, podemos concluir que existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables satisfacción del estudiante y calidad de enseñanza remota, apoyando la premisa del estudio: “Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del estudiante (SDE) y la calidad de enseñanza en modalidad remota (CEMR) en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020.”

En comparación con hallazgos de otras investigaciones se tiene a Tello, (2015), quien concluye que la satisfacción de enseñanza en las instituciones encuestadas es de 3,53 (70,6%), siendo la calidad del servicio educativo del profesor la faceta mejor valorada (con una puntuación de 3,84) debido a la destreza del profesor en el aula. Boullosa, Bustamante y Juzcamaita, (2017), reveló que el 91% de los estudiantes encuestados se mostraron satisfechos con su experiencia en el aula virtual. En esta investigación se muestra que los estudiantes están poco satisfechos con la enseñanza en modalidad remota, sin embargo, una mayoría menciona que la calidad de la enseñanza es buena.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. Que, el nivel de satisfacción del estudiante (SDE) de la enseñanza remota en los 348 (100,0%) estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial durante el año 2020, es insatisfecha en el 10,9% (n=38), poco satisfecho en el 54,3% (n=189) y satisfecho en el 34,8% (n=121).
2. Que, el nivel de la calidad de enseñanza en modalidad remota (CEMR) según los 348 (100,0%) estudiantes, es deficiente para el 4,6% (n=16), regular para el 31,9% (n=111) y buena para el 63,5% (n=221).
3. Que, la relación de la variable de satisfacción del estudiante (SDE) y la calidad de enseñanza en modalidad remota (CEMR) se tiene el coeficiente de correlación rho de Spearman (r_s) = 0,980, lo que indica que existe una relación positiva muy alta, confirmada esta relación en el gráfico de dispersión o nube de puntos que sugiere una línea recta con pendiente positiva, es decir a mayor satisfacción del estudiante mayor calidad de enseñanza remota.
4. Que según los resultados se puede inferir que existe relación estadísticamente significativa entre la variable de satisfacción del estudiante (SDE) y la calidad de enseñanza en modalidad remota (CEMR) porque $\rho=0.980^{**}$; Sig. < 0.000., valores que permiten demostrar la hipótesis de la investigación: “Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del estudiante y la calidad de enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Iquitos, 2020.”

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directores de escuela y docentes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana a realizar los esfuerzos necesarios para cambiar la insatisfacción manifestada de sus estudiantes porque el 65,2% se encuentra disconformes con la enseñanza remota.
2. Se recomienda a los directores de escuela y docentes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, continuar realizando actividades con diversas estrategias de formación en el uso de herramientas digitales para mantener y mejorar la calidad de la enseñanza que realizan los docentes en esta modalidad porque según la mayoría de los estudiantes la calidad es percibida como buena.
3. Se recomienda a las demás instituciones educativas de la localidad y de la región continuar con las capacitaciones en el uso de herramientas digitales adecuadas para la enseñanza y aprendizaje en la modalidad remota, la preparación es fundamental para no dejar de atender a la sociedad en cualquier coyuntura como lo sucedido con el covid 19.
4. Se recomienda a los investigadores a continuar profundizando y fortaleciendo esta investigación sobre temas vinculados a la educación desde la virtualidad para contribuir a mejorar el proceso y calidad de enseñanza, así como el uso adecuado de las plataformas virtuales en favor de los estudiantes en sus procesos de formación académica.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca*. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Boullosa, C. Bustamante, P. Juzcamaita, H. (2017). *Satisfacción del uso del Aula Virtual en Estudiantes de Segunda Especialización del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército*. (Tesis de Maestría En Docencia Y Gestión Universitaria). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú.
- Franco, Y. (15 de 03 de 2017). *Satisfacción de Estudiantes Frente al Servicio de Formación Profesional en la Facultad de Educación*. (Tesis de la Universidad Nacional del Centro Perú). Recuperado de [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cu icapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cu%20icapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación*, Sypal, Caracas Venezuela.
- Mamani, H. (2019) *Uso de whatsapp en la comunicación entre docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, en el primer semestre 2019* Tesis de pre grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa-Perú.

- Molina, L. C. (2016). *Síndrome Dr. House*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=arObCwAAQBAJ&lpg=PP4&ots=ThyU1qKZpg&dq=sindrome%20dr%20house%20Molina&pg=PP4#v=onepage&q=sindrome%20dr%20house%20Molina&f=false>
- Docentes 2.0, Mujica-Sequera, R. M. EL APRENDIZAJE REMOTO; Grupo Docentes 2.0. <https://blog.docentes20.com/2021/02/%E2%9C%8D-que-es-el-aprendizaje-remoto-docentes-2-0/>
- Diario Gestión, *Aprendo en Casa: Rol de acompañar a los hijos recae hasta cinco veces más que en los padres*. Diario Gestión, 20 julio 2020 Lima Perú.
- Mc Millan, J y Schumacher, S. (2005), *Investigación Educativa*, Editorial Pearson, Quinta edición, Impreso en España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. P., & Timothy, J. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. Recuperado de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wpcontent/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15ediRobbins.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998) *Metodología y diseños en la investigación*. Editorial Universitaria. Lima.
- Tello, R. (15 de setiembre de 2015). *Satisfacción Estudiantil y Calidad Educativa* en las Universidades del Consejo Regional del Centro. (Tesis de la Universidad Nacional del centro del Perú). Recuperado de

http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/279/TEDU_29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrillo y Cornejo, C. P. R. (Ed.). (2022). Vista de Evaluación remota desde la perspectiva de los estudiantes universitarios de Lima Metropolitana: Vol. n 6 (número 22). Horizontes.

<https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/445/911>

Keržič, D., Alex, J. K., Pamela Balbontín Alvarado, R., Bezerra, D. d. S., Cheraghi, M., Dobrowolska, B., ... & Faris, M. A. E. (2021). *Academic student satisfaction and perceived performance in the e-learning environment during the COVID-19 pandemic: Evidence across ten countries*. PloS one, 16(10), e0258807. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0258807>

Pérez-Villalobos, C., Ventura-Ventura, J., Spormann-Romeri, C., Melipillán, R., Jara-Reyes, C., Paredes-Villarroel, X., ... & Matus-Betancourt, O. (2021). *Satisfaction with remote teaching during the first semester of the COVID-19 crisis: Psychometric properties of a scale for health students*. PloS one, 16(4), e0250739. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250739>

UNESCO (2020). *La educación superior en América Latina y el Caribe ante COVID-19: Una oportunidad para repensar su futuro*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374678_spa

ANEXOS

01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO	VARIABLES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ENSEÑANZA EN MODALIDAD REMOTA EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES, IQUITOS, 2020	Problema Principal ¿De qué manera el programa educativo nacional virtual “Aprendo en Casa” influyó en el desarrollo de la expresión oral en los niños de 5 años de la institución educativa inicial N° 312 Grillito Iquitos 2021?	Objetivo General Diagnosticar de qué manera el programa educativo nacional virtual “Aprendo en Casa” influyó en el desarrollo de la expresión oral en los niños de 5 años de la institución educativa inicial N° 312 Grillito Iquitos 2021.	Hipótesis general Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de la enseñanza en modalidad remota en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial de la Facultad de Ciencias de la Educación y	Tipo: Cuantitativo Nivel: Relacional Diseño: No experimental, de campo, correlacional y transeccional	Unidad de estudio: Estudiante Población: N=348 Muestra: No probabilística, por conveniencia n = 348	Variable X: Nivel de satisfacción Variable Y: Calidad de la enseñanza remota	Se utilizará la técnica de encuesta y como instrumento de recolección de datos: Cuestionario

	<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el Área de aprendizaje más vista por los niños de 5 años de la institución educativa inicial N° 312 Grillito Iquitos 2022?</p> <p>¿Con qué frecuencia visualizan el programa educativo nacional virtual “Aprendo en Casa” los niños de 5 años de la institución educativa inicial N° 312 Grillito Iquitos 2021?</p>	<p>Objetivos Especificos</p> <p>Determinar si el Área de Aprendizaje más vista, ayudan al desarrollo de la expresión oral vista por los niños de 5 años de la institución educativa inicial N° 312 Grillito Iquitos 2021.</p> <p>Calcular la frecuencia de visualización del programa educativo nacional virtual “Aprendo en Casa” para determinar el nivel de</p>	Humanidades, Iquitos, 2020				
--	---	---	----------------------------	--	--	--	--

	<p>¿Como es el control de aprendizaje del programa educativo nacional virtual “Aprendo en Casa” en los niños de 5 años de la institución educativa inicial N° 312 Grillito Iquitos 2021?</p>	<p>Aprendizaje en los niños de 5 años de la institución educativa inicial N° 312 Grillito Iquitos 2021.</p> <p>Conocer el método del control de aprendizaje del programa educativo nacional virtual “Aprendo en casa” en los niños de 5 años de la institución educativa inicial N° 312 Grillito Iquitos 2021.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN MODALIDAD REMOTA

Ciclo y Nivel de estudios:

INSTRUCCIONES:

Estimado/a estudiante: se le presenta algunas afirmaciones con la finalidad de conocer su grado o nivel de satisfacción en relación a la enseñanza vía virtual o remota que viene recibiendo en el presente ciclo de estudios. Marque con una equis (X) en el casillero que estime conveniente.

N°	Indicadores	Baja (01)	Media (02)	Alta (03)
	Dimensión: Implementación			
1	La plataforma virtual facilita las indicaciones necesarias.			
2	La plataforma virtual está disponible para acceder a ella.			
3	Se desarrolla las actividades dentro de un entorno propicio.			
4	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.			
5	Utilizas todos los aplicativos disponibles de la plataforma virtual.			
6	Recibes capacitación en forma permanente para dominar todas las aplicaciones.			
7	Llenas una encuesta de parte de la institución para saber sobre tu dominio de diversas herramientas tecnológicas.			
	Dimensión: Enseñanza			
8	Te gusta los nuevos aplicativos que el docente utiliza para enseñar.			
9	Cada docente muestra habilidades de buen uso de la plataforma para interactuar con los estudiantes.			
10	Las metodologías que usa el docente son apropiadas para el proceso de enseñanza, propuestos en el sílabo.			
11	Te sientes contento(a) por las respuestas que el docente ofrece en relación al curso.			

12	El docente se encuentra correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.			
13	El contenido del curso es pertinente con las actividades que desarrolla de manera virtual.			
14	Te gusta que el docente comparta información que se encuentra en internet en relación al curso.			
	Dimensión: Aprendizaje			
15	Los recursos que recibes por parte del docente favorece la gestión de tu propio aprendizaje.			
16	Te encanta aprender otras maneras de usar el WhatsApp.			
17	Logras aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual.			
18	Las observaciones que realiza el docente a tus participaciones son claras y útiles.			
19	Accedes a los chats que te resultan útiles para aclarar tus inquietudes.			
20	Te gusta usar los foros para dar tus puntos de vista.			
21	Los aplicativos te ayudan bastante para tus aprendizajes.			

2. CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA EN MODALIDAD REMOTA

Ciclo y Nivel de estudios:

INSTRUCCIONES:

Estimado estudiante, se presenta a continuación afirmaciones con la finalidad de conocer su opinión en relación a la calidad de enseñanza en modo virtual o remoto que la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana viene efectuando a través de plataformas virtuales. Marque con una equis (X) en el casillero que estime conveniente.

N°	Indicadores	Baja (01)	Media (02)	Alta (03)
	Dimensión: Planificación			
1	Los materiales o recursos virtuales que utiliza el docente son atractivos y actuales.			
2	Los sílabos consideran estrategias adecuadas para la enseñanza virtual.			
3	Se dispone de videos, Ppt, Pdf o Word en la plataforma virtual con contenidos antes del inicio de clases.			
4	El docente socializa desde el inicio lo que va a hacer en clases en la modalidad virtual.			
5	El docente informa sobre cómo es la evaluación del curso desde el inicio.			
6	El docente comparte instrumentos de evaluación a usarse a través de la plataforma virtual.			
7	El docente comparte un cronograma de actividades académicas a realizar en el periodo lectivo.			
	Dimensión: Proceso			
8	Utiliza la comunicación sincrónica y asincrónica en la enseñanza virtual como el WhatsApp, Moodle unap, correos, etc.			
9	La calidad de tecnología empleada es el más adecuado para su enseñanza.			
10	El docente presenta recursos adicionales de aprendizaje (pdf, videos, etc.) en la fase síncrona.			
11	Usa herramientas pedagógicas basadas en una metodología para la enseñanza de clases no presenciales.			
12	Realiza el seguimiento y monitoreo de las actividades de enseñanza en forma virtual.			

13	Cada curso cuenta con una guía de aprendizaje que orienta para lograr los aprendizajes.			
14	El docente usa tiempo para el debate, foros o chats mediante la plataforma virtual.			
	Dimensión: Evaluación			
15	Existe una retroalimentación por el docente por medio de la plataforma virtual.			
16	El docente se ofrece a dar retroalimentación personalizada por medio del WhatsApp.			
17	El docente usa espacios de evaluación individuales o entrega de evaluaciones en la plataforma virtual.			
18	El docente realiza retroalimentación personalizada cuando se le solicita.			
19	Requiere cada cierto tiempo de mostrar evidencias de aprendizaje que toma en cuenta para las evaluaciones.			
20	Se evalúa las propias tareas y la de los demás compañeros de clases.			
21	Evalúa nuestras actitudes a partir de nuestra puntualidad y cumplimiento a las normas establecidas a mantener durante todo el curso.			

03: INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La validez de los instrumentos se determinó mediante el juicio de jueces/expertos o método Delphi. Los expertos fueron: Dra. Gladys Marlene Vásquez Pinedo, Mgr Silvia Raquel Rios Mendoza y Dr. Anunciación Hernández Grández. Los resultados de la revisión se muestran en la tabla de criterios para determinar la validez de un instrumento de recolección de datos, el cual debe alcanzar como mínimo 0.75 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°	JUECES O EXPERTOS	INSTRUMENTOS	
		Valoración	%
1	Dra. Gladys Marlene Vásquez Pinedo	26 de 28	92.85
2	Mgr. Silvia Raquel Rios Mendoza	28 de 28	100.00
3	Dr. Anunciación Hernández Grández	25 de 28	89.28
Promedio			94.04

VALIDEZ DE LOS CUESTIONARIOS = $282.13/3 = 94.04\%$

Interpretación de la validez: de acuerdo con las valoraciones realizadas por los expertos los instrumentos obtuvieron validez del 94.04%, encontrándose dentro del parámetro del intervalo considerado como validez elevada.

CONFIABILIDAD DE LOS CUESTIONARIOS

La confiabilidad para los cuestionarios se realizó por medio del método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el Alfa de Cronbach y luego de una prueba piloto; los resultados obtenidos se muestran a continuación.

Estadísticos de confiabilidad para los cuestionarios

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.910	42

La confiabilidad del cuestionario, coeficiente Alfa de Cronbach es 0,910 (o **91.0%**) que se considera confiable para la aplicación respectiva.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
 ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Rios Mendoza Silvia Regal
 1.2. DNI: 05.3.2.2.3.6.6
 1.3. Grado académico: Maestra
 1.4. Cargo e institución donde labora: IES ANAP MARIA REICHE
 1.5. Título e investigación: **SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ENSEÑANZA EN MODALIDAD REMOTA EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES, IQUITOS, 2020.**
 1.6. Nombre del instrumento: Cuestionario

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento "RECOLECCIÓN DE DATOS" que será aplicado en el mes de noviembre 2020 – diciembre 2020, en el desarrollo de la investigación de la alumna Manuela Iris Zapata Tapullima.

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.				4
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar.				4
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la investigación.				4
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.				4
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión.				4
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión.				4
7	En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información.				4

1=Deficiente 2=Regular 3=Buena 4=Excelente

Observaciones:

Iquitos, 14 de enero de 2021.


 DIRECTORA
 LEJUANAP Maria Reiche



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
 ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: VÁSQUEZ PINEDO, Gladys Marlene
 1.2. DNI: 05279334
 1.3. Grado académico: Maestría en Docencia e Investigación
 1.4. Cargo e institución donde labora: Directora de Escuela (FEEH-UNAP)
 1.5. Título e investigación: **SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ENSEÑANZA EN MODALIDAD REMOTA EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES, QUITOS, 2020.**
 1.6. Nombre del instrumento: Cuestionario

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento "RECOLECCIÓN DE DATOS" que será aplicado en el mes de noviembre 2020 – diciembre 2020, en el desarrollo de la investigación de la alumna Manuela Iris Zapata Tapallima.

Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.			X	
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar.			X	
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la investigación.				X
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.				X
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión.				X
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión.				X
7	En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información.				X

1=Deficiente 2=Regular 3=Buena 4=Excelente

Observaciones: La situación problemática que describe, refleja una realidad con fibra óptica y acceso, más ágil, que sería lo ideal.

Iquitos, 14 de enero de 2021.

Grisquespino



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
 ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: HERNÁNDEZ GRANDEZ, ANITA
- 1.2. DNI: 05222975
- 1.3. Grado académico: DOCTOR
- 1.4. Cargo e institución donde labora: DOCENTE PRINCIPAL A. D. E.
- 1.5. Título e investigación: SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ENSEÑANZA EN MODALIDAD REMOTA EN ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES, IQUITOS, 2020.
- 1.6. Nombre del instrumento: Cuestionario

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento "RECOLECCIÓN DE DATOS" que será aplicado en el mes de noviembre 2020 – diciembre 2020, en el desarrollo de la investigación de la alumna Manuela Iris Zapata Tapullina. Luego de hacer las verificaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.				X
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar.				X
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la investigación.				X
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.				X
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión.			X	
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión.			X	
7	En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información.			X	

1=Deficiente 2=Regular 3=Bueno 4=Excelente

Observaciones:

MANTENER EL TIEMPO DE LOS VERBOS EN LA REDACCIÓN DE LOS INDICADORES

Iquitos, 17 de noviembre de 2020.