

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Escuela de Posgrado**

**MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**

**LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN  
DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CLASES VIRTUALES DE  
LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

**JORGE BASADRE GROHMANN**

**DE TACNA, AÑO 2021**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**CATHERYNE DAFNE MONTEJO ALBARRACÍN**

**Para optar el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)  
CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**

**TACNA – PERÚ**

**2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN****ESCUELA DE POSGRADO****MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA****LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN  
DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CLASES VIRTUALES DE  
LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA, AÑO 2021**

Tesis sustentada y aprobada el 25 de octubre del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : .....

Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

SECRETARIO : .....

Dr. Ricardo Leónidas Mendoza Salas

MIEMBRO : .....

Dr. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui

ASESOR : .....

Dr. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui

### CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui, en mi condición de asesora acreditada con Resolución de Escuela de Posgrado N° 11875-2022-ESPG/UNJBG, del trabajo de tesis titulado: *“La Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Estudiantes en las Clases Virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021”*, presentado por la Srta. Catheryne Dafne Montejo Albarracín, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 8%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

Tacna, 12 de agosto 2024

FIRMA ASESOR

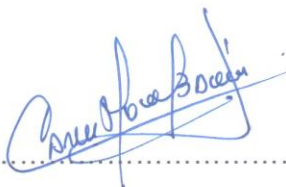
.....  


Nombres y apellidos

Dr.CPC. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui  
DNI N° 04638501



FIRMA TESISTA

.....  


Nombres y apellidos

Srta. Catheryne Dafne Montejo Albarracín  
DNI N° 40152583



## Dedicatoria

*“Dedico mi tesis principalmente a Dios y a mi Virgencita de las Peñas, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.”*

*“A mis padres, por todo su amor, comprensión y motivación a seguir adelante.”*

*“A mis sobrinas Vannya y Valeska, por su apoyo incondicional, espero les sirva de ejemplo que todo se puede lograr.”*

## Agradecimiento

*“Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a mi Asesor de tesis, el Dr. Alexis Alpaca, su experiencia, paciencia y comprensión han contribuido a mi estudio en esta investigación. Su guía constante me ha motivado alcanzar mis objetivos, no tengo palabras para expresar mi gratitud por su inmenso apoyo durante este tiempo.”*

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	3
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	3
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	3
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	5
<b>1.2.1 Problema general</b> .....	5
<b>1.2.2 Problemas específicos</b> .....	5
<b>1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	5
<b>1.3.1 Justificación práctica</b> .....	6
<b>1.3.2 Justificación teórica</b> .....	6
<b>1.3.3 Justificación metodológica</b> .....	6
<b>1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES</b> .....	7
<b>1.5 OBJETIVOS</b> .....	7
<b>1.5.1 Objetivo general</b> .....	7
<b>1.5.2 Objetivos específicos</b> .....	7
<b>1.6 HIPÓTESIS</b> .....	8
<b>1.6.1 Hipótesis general</b> .....	8
<b>1.6.2 Hipótesis específicas</b> .....	8
<b>CAPÍTULO II</b> .....	9
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	9
<b>2.1 Antecedentes del estudio</b> .....	9
<b>2.1.1 Antecedentes internacionales</b> .....	9
<b>2.1.2 Antecedentes nacionales</b> .....	12
<b>2.1.3 Antecedentes locales</b> .....	14
<b>2.2 Bases teóricas</b> .....	16
<b>2.2.1. Calidad del servicio educativo</b> .....	16
<b>2.2.2. Satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales</b> .....	30

2.3 Definición de términos .....	41
<b>CAPÍTULO III</b> .....	44
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	44
3.1 Caracterización o tipo del diseño de investigación.....	44
3.2 Población .....	44
3.3 Muestra .....	45
3.4 Materiales y/o instrumentos .....	48
3.5 Tratamiento de datos (análisis estadístico) .....	48
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	49
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	49
5.1 Características de los estudiantes .....	49
5.2 Calidad del servicio educativo .....	52
5.3 Satisfacción de los estudiantes.....	57
5.4 Prueba de Normalidad de las variables .....	67
5.5 Prueba de hipótesis .....	68
5.6 Para calidad del servicio educativo .....	73
5.7 Para satisfacción de los estudiantes.....	75
<b>DISCUSIÓN</b> .....	79
<b>CONCLUSIONES</b> .....	82
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	84
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	85
<b>ANEXOS</b> .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Paralelismo entre los tipos de planificación, 2005	19
Tabla 2	Población	45
Tabla 3	Cálculo de la muestra	46
Tabla 4	Distribución de frecuencia porcentual del sexo de los estudiantes de la ESCF	49
Tabla 5	Distribución de frecuencia y porcentual de la edad de los estudiantes de la ESCF	50
Tabla 6	Distribución de frecuencia y porcentual del año que cursa la edad de los estudiantes de la ESCF	51
Tabla 7	Distribución de frecuencia porcentual de la calidad del servicio educativo de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	52
Tabla 8	Distribución de frecuencia y porcentual de la organización académica de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	53
Tabla 9	Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño docente de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	55
Tabla 10	Distribución de frecuencia y porcentual del recurso para el aprendizaje de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	56
Tabla 11	Distribución de frecuencia y porcentual de la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	57
Tabla 12	Distribución de frecuencia y porcentual del aspecto académico de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	58
Tabla 13	Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño del estudiante de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	59
Tabla 14	Distribución de frecuencia y porcentual de competencias logradas de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	60
Tabla 15	Distribución de frecuencia y porcentual de la calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de ESCF	61
Tabla 16	Distribución de frecuencia y porcentual de la organización académica y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	63

Tabla 17	Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño docente y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	64
Tabla 18	Distribución de frecuencia y porcentual de los recursos para el aprendizaje virtual y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales ESCF	66
Tabla 19	Prueba de la normalidad de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	67
Tabla 20	Correlación calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de la ESCF	68
Tabla 21	Correlación de la organización académica en la satisfacción de los estudiantes de la ESCF	70
Tabla 22	Correlación del desempeño docente en la satisfacción de los Estudiantes de la ESCF	71
Tabla 23	Correlación de los recursos para el aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes de la ESCF	72
Tabla 24	Resumen de procesamiento de casos	73
Tabla 25	Estadística de fiabilidad	73
Tabla 26	Estadística de elemento	74
Tabla 27	Estadística de escala	75
Tabla 28	Resumen de procesamiento de casos	75
Tabla 29	Estadísticas de fiabilidad para satisfacción de los estudiantes	75
Tabla 30	Estadísticas de elemento para satisfacción de los estudiantes	77
Tabla 31	Estadística de escala para satisfacción de los estudiantes	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema de mejora de procesos ciclo Shewart – Deming, 2005	17
Figura 2	Esquema de la planificación, 2005	20
Figura 3	Logro de resultados, 2005	26
Figura 4	Herramientas del aula virtual,2016	27
Figura 5	Distribución de frecuencia y porcentual del sexo de los Estudiantes de la ESCF	49
Figura 6	Distribución de frecuencia y porcentual de la edad de los Estudiantes de la ESCF	50
Figura 7	Distribución de frecuencia y porcentual del año que cursa la edad de los estudiantes de la ESCF	51
Figura 8	Distribución de frecuencia porcentual de la calidad del servicio educativo de los estudiantes en las clases Virtuales de la ESCF	52
Figura 9	Distribución de frecuencia y porcentual de la organización académica de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	54
Figura 10	Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño docente de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	55
Figura 11	Distribución de frecuencia y porcentual del recurso para el aprendizaje de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	56
Figura 12	Distribución de frecuencia y porcentual de la Satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	57
Figura 13	Distribución de frecuencia y porcentual del aspecto académico de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	58
Figura 14	Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño del estudiante de los estudiantes en las clases virtuales	59

	de la ESCF	
Figura 15	Distribución de frecuencia y porcentual de competencias logradas de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	60
Figura 16	Distribución de frecuencia y porcentual de la calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	62
Figura 17	Distribución de frecuencia y porcentual de la organización académica y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	63
Figura 18	Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño docente y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	65
Figura 19	Distribución de frecuencia y porcentual de los recursos para el aprendizaje virtual y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF	66

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo demostrar como incide la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021. El presente estudio es básico porque busca por medio de la recolección de datos profundizar el conocimiento existente en la realidad. El nivel de la investigación es descriptivo explicativo con un diseño no experimental transversal con un enfoque cuantitativo. La población se conformó por 366 estudiantes de la cual se obtuvo una muestra de 188 alumnos seleccionados mediante la probabilística estratificada, obteniéndose un nivel de significancia de 0,000, lo cual es menor a 0,005 por lo que con relación a la calidad del servicio educativo se demostró que este incide significativamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, año 2021.

**Palabras clave:** Calidad del servicio educativo, satisfacción de las clases virtuales, organización académica, desempeño docente.

## ABSTRACT

The objective of this research is to demonstrate how the quality of the educational service affects the satisfaction of students in the virtual classes of the Professional School of Accounting and Financial Sciences of the Jorge Basadre Grohmann National University of Tacna, year 2021. The present study is basic because it seeks to deepen existing knowledge in reality through data collection. The level of research is descriptive and explanatory with a non-experimental cross-sectional design with a quantitative approach. The population was made up of 366 students from which a sample of 188 students selected through stratified probalistics was obtained, obtaining a significance level of 0.000, which is less than 0.005 in relation to the quality of the educational service. It was shown that this significantly affects student satisfaction in the virtual classes of the School of Accounting and Financial Sciences of the Jorge Basadre Grohmann National University, 2021.

**Keywords:** Quality of educational service, satisfaction with virtual classes, acadꝑ organization, teaching performance.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia a la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes de las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

La crisis sanitaria que se enfrentó como producto del COVID – 19 fue un periodo de muchos desafíos que impactaron sin excepción en todos los niveles educativos a nivel mundial (Álvarez et al.,2020, p.3), teniendo en cuenta que la educación superior tuvo que ser suspendida de manera presencial en todas las instituciones para contener la propagación de la pandemia, afectando de esta manera a cientos de estudiantes y docentes, lo cual significó un reto para las instituciones de educación superior. En este aspecto es que la presente investigación tiene como objetivo demostrar cómo incide la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes a distancia y de esta forma evaluar las características y criterios para fortalecer la teoría de la calidad del servicio educativo en beneficio de los estudiantes.

Se empleó el método científico utilizando instrumentos de investigación para medir las variables de estudio calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes con las dimensiones organización académica, desempeño docente, recursos para el aprendizaje, aspecto académico, desempeño del estudiante y competencias logradas utilizándose como indicadores la planificación, currículo, servicio administrativo, la capacitación de los docentes, proceso de enseñanza aprendizaje, logros de resultados, aula virtual, plataforma de video conferencias, bibliotecas virtuales, capacitación a estudiantes.

El cambio a la educación virtual promovió a que los docentes replantearan los contenidos y métodos de enseñanza, así como adecuarse a las nuevas plataformas digitales, lo cual generó desafíos en distintos niveles, que serán evaluados mediante esta investigación donde se tomará la percepción del estudiante en esta nueva etapa y se conocerá la realidad de nuestra comunidad universitaria ante estos nuevos retos de aprendizaje en línea.

Para plantear esta investigación, la tesis se estructura con los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, en este capítulo se explica el problema que se está abordando en la investigación y su relevancia en la actualidad.

Capítulo II: Marco Teórico, donde se revisan los antecedentes internacionales y locales, los conceptos y teorías fundamentales sobre la calidad del servicio, satisfacción de los estudiantes, sus dimensiones e indicadores que fueron utilizados en la investigación.

Capítulo III: Marco metodológico, en este capítulo se describe el diseño de investigación, la muestra empleada y los instrumentos utilizados.

Capítulo IV: Resultados de la Investigación, se encuentran los hallazgos que se obtuvieron al aplicar la metodología anteriormente descrita.

Capítulo V: Discusión, donde se analiza y compara los resultados obtenidos con las preguntas planteadas en la investigación y la literatura revisada en el marco teórico.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones a los que se llegó en la presente investigación.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, la cual brinda formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann adopta el concepto con calidad y responsabilidad, es por esta razón el interés en contribuir en la mejoría de los servicios prestados a los alumnos de acuerdo a sus necesidades, mejorando la atención a los estudiantes y de esta manera alcanzar mejores niveles para la realización de la labor docente y el trabajo de aprendizaje, lo cual nos lleva a preguntarnos si los servicios de enseñanza virtual en la coyuntura debido a la pandemia y el distanciamiento que son ofrecidos por la universidad son los adecuados y como la calidad del servicio incide directamente en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad que utilizan actualmente la plataforma virtual de la universidad.

En vista de esto y retomando el fin de la universidad es que se llevó a cabo esta investigación para lograr conocer la percepción de los alumnos en cuanto a los servicios ofrecidos y poder proponer mejoras para conseguir los logros y satisfacción requerida. La crisis sanitaria que enfrentamos como producto de la aparición y expansión del COVID-19 representa un período de grandes desafíos que ha impactado sin excepción en todos los sistemas y niveles educativos a escala mundial (Álvarez et al., 2020, p. 3). En cuanto a la educación superior en América Latina y el Caribe los cierres temporales y, por ende, la suspensión de las actividades presenciales de las instituciones de educación superior, como medidas de salud pública para contener la propagación de la pandemia, han afectado aproximadamente a 23,4 millones de estudiantes y 1,4 millones de docentes de educación superior, lo cual representa más del 98 % de la población total de estudiantes y docentes de este nivel educativo (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, Unesco-Iesalc, 2020, 12).

En este contexto, la pandemia nos puso delante de importantes retos para garantizar la continuidad de los servicios educativos y los aprendizajes de los estudiantes, los desafíos que enfrentan los sistemas de educación superior ante la emergencia sanitaria se han centrado, principalmente, en cómo ha sido su repercusión inmediata sobre los estudiantes directamente afectados y los docentes de educación superior. En nuestro país se declaró el estado de emergencia nacional el 11 de marzo de 2020, con el Decreto Supremo 044-2020-PCM, donde se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), el cierre temporal de las actividades no esenciales, entre otras medidas. Estas disposiciones se plantearon con la finalidad de evitar la propagación de la covid-19 en el país. Por lo tanto, las instituciones privadas y públicas de educación superior dispusieron a suspender sus actividades presenciales y progresivamente, esta medida se fue ampliando, conforme la emergencia sanitaria se fue agravando. Esta disposición planteó que la enseñanza sería no presencial, lo cual implicó el desarrollo de estrategias para la implementación de la educación virtual, con la finalidad de garantizar la calidad y continuidad de estudios de los estudiantes.

Por lo tanto, los docentes replantearon sus contenidos y aprendieron a utilizar las nuevas plataformas virtuales de la misma forma los estudiantes se enfrentaron a una nueva realidad de enseñanza y aprendizaje virtual implicando cambios y desafíos en distintos niveles. Este nuevo escenario generó también diversas dificultades y posturas sobre los métodos a nivel metodológico y administrativo para nuestros estudiantes, de acuerdo a la realidad que tiene nuestra casa superior de estudios.

El cambio a la educación virtual reflejó la desigualdad y dificultades que tuvieron los estudiantes para adaptarse a este nuevo entorno de aprendizaje. De la misma forma, se reconoce que ellos no son los únicos que debieron movilizar sus recursos para adaptarse a estos cambios imprevistos. Los docentes también rediseñaron y reajustaron la metodología de enseñanza, evaluación en un escenario incierto y de forma acelerada como lo demandó la pandemia, siendo estas condiciones no favorables en nuestra realidad.

Se puede indicar que, pese a las adversidades, esta etapa también ha generado oportunidades de aprendizaje y desarrollo para nuestra comunidad universitaria permitiendo el desarrollo de diversas competencias y herramientas digitales que representan un aprendizaje valioso. En resumen, es indispensable conocer el impacto de

los cambios para sugerir propuestas que puedan contribuir con la prevención y mejora de los problemas que se suscitan en bienestar de los estudiantes, los docentes y cómo éstas afectan directamente en la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en nuestra Universidad.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo incide la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

a) ¿Cómo influye la organización académica en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021?

b) ¿Cómo influye el desempeño docente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021?

c) ¿Cómo influyen los recursos para el aprendizaje virtual en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021?

## **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

Es un derecho de los estudiantes recibir una formación académica de calidad que les otorgue conocimientos generales para el desempeño profesional y herramientas de investigación para contribuir en la mejoría de los servicios prestados y en vista de la coyuntura actual de acuerdo a las necesidades para alcanzar mejores niveles de calidad en el aprendizaje durante los tiempos de pandemia, se consideró que la satisfacción del estudiante es un factor importante a tener en cuenta en la siguiente investigación, donde se midió la incidencia de la calidad en la satisfacción del estudiante durante la utilización

de las clases virtuales implementadas en la Escuela Profesional de Contabilidad por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

En este sentido, la investigación tuvo las siguientes justificaciones:

### ***1.3.1 Justificación práctica***

En función a los objetivos de la investigación, los resultados a los que se llegaron serán soluciones reales y prácticas a las dificultades para conseguir calidad en el servicio educativo virtual que logre satisfacción en los estudiantes. De igual manera, los resultados del estudio permitió obtener conclusiones que derivarán en recomendaciones que pueden ser utilizadas para superar los obstáculos que se presenten en otras escuelas o instituciones que ofrezcan servicios educativos asíncronos. Asimismo, Los resultados obtenidos en la presente investigación aportarán para que otras escuelas o instituciones puedan mejorar la prestación de sus servicios a distancia.

### ***1.3.2 Justificación teórica***

El presente estudio buscó describir y explicar el servicio educativo a distancia brindado a los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras (ESCF) de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna (UNJBG), durante el año 2021; referido a las actividades propias de esa función y de esta forma evaluar las características y criterios necesarios para fortalecer las teorías de la calidad del servicio educativo en beneficio de los estudiantes. Los resultados permitirán a los lectores tener un mejor entendimiento de sus realidades y proponer mejoras para sus instituciones.

### ***1.3.3 Justificación metodológica***

Para la ejecución de la presente tesis se siguió el método científico y para obtener los resultados se elaboraron instrumentos de investigación para medir las variables de estudio, calidad del servicio educativo sincrónico y satisfacción de los estudiantes de la ESCF de la UNJBG, obteniendo una mejor definición de la relación de las variables mencionadas. Esta investigación fue un antecedente para futuras investigaciones que busquen fortalecer los aspectos relacionados con las variables de esta tesis.

En vista de todo lo descrito la importancia de la investigación radica en la obtención de recomendaciones que podrán ser utilizadas para entender, proponer y mejorar la realidad de sus instituciones en la modalidad virtual.

#### **1.4 Alcances y limitaciones**

La presente investigación tiene alcance a todos los estudiantes de la escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohamnn.

La limitación fue que no todos los estudiantes tuvieron la predisposición de llenar las encuestas, sin embargo, fue superado utilizando el apoyo de sus docentes.

#### **1.5 Objetivos**

##### **1.5.1 Objetivo general**

Demostrar cómo incide la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

##### **1.5.2 Objetivos específicos**

a) Establecer cómo influye la organización académica en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

b) Comprobar cómo influye el desempeño docente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

c) Conocer cómo influyen los recursos para el aprendizaje virtual en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

## **1.6 Hipótesis**

### ***1.6.1 Hipótesis general***

La calidad del servicio educativo incide significativamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

### ***1.6.2 Hipótesis específicas***

a) La organización académica influye positivamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

b) El desempeño docente influye notablemente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

c) Los recursos para el aprendizaje virtual optimizan la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Araya (2017) en la investigación titulada “Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia”, para optar el grado de Doctor en Empresa ante la Universidad de Barcelona, indica que el objetivo de la investigación presentada en esta Tesis fue el de analizar e identificar las dimensiones consideradas para medir la calidad de servicio en educación superior a distancia, sobre la relación que existe entre la calidad de servicios y satisfacción, y entre ésta última con la intención del comportamiento de los estudiantes, medida a través de la retención, la lealtad y la disposición a pagar. Las escalas propuestas fueron dos, una para medir la calidad, denominada “Calidad del Servicio de Educación Superior a Distancia” y otra para medir la satisfacción, denominada “Satisfacción e Intención de Comportamiento en Educación Superior a Distancia”. El estudio de campo fue realizado en Chile entre los meses de julio del año 2013 y febrero del año 2015. Aplicando una encuesta estructurada validada cualitativamente a través de entrevistas y *focus group*, a 688 estudiantes de educación superior a distancia, pertenecientes a 8 universidades. De las cuales, resultaron válidas 622. Las conclusiones del presente trabajo fueron: que el modelo DIHEQS es de naturaleza multidimensional, y se compone de las dimensiones: profesores y enseñanza, plan curricular y material de estudio, evaluación, feedback, administración y organización, plataforma funcional, plataforma emocional, apoyo de la institución, social y laboral, también se concluye que el modelo SATSIB es de naturaleza unidimensional, se compone de los constructos: satisfacción, retención, lealtad y disposición a pagar. Encontrándose la relación positiva entre los constructos DIHEQS y satisfacción, esta última impacta positivamente en la retención, lealtad y disposición a pagar.

Guerra (2020) en la investigación titulada “El uso de entornos virtuales en el proceso de enseñanza aprendizaje de una segunda lengua: estudio de caso”, para optar el grado de Maestría en Innovación en Educación, indica que, siendo su objetivo responder

a la siguiente interrogante: ¿De qué manera incide el uso de entornos virtuales en la didáctica del aprendizaje de una segunda lengua en una modalidad presencial en los estudiantes de primero de bachillerato de la Institución Educativa Fiscal Amazonas?, realizando un estudio de caso, en el primer contexto se estudian diversas teorías y modelos pedagógicos en entornos interconectados y ubicuos y sus relaciones en entornos presenciales en modalidad bimodal. El segundo contexto incluye el análisis del uso de entornos virtuales como estrategia para apoyar situaciones vulnerables; el tercer contexto es la propuesta de implementar entornos virtuales que apoyen la enseñanza y aprendizaje en la segunda lengua. Los documentos proponen diferentes modelos pedagógicos aplicados en la docencia, para lo cual se propone escoger el modelo TPACK asociado a la plataforma Schoology para la realización. Fueron utilizados los métodos inductivos, investigación bibliográfica y de campo a nivel exploratorio-descriptivo los cuales determinaron el aspecto positivo del aprendizaje bimodal en donde la accesibilidad contribuye al aprendizaje de la segunda lengua ocupándose de las debilidades. Las conclusiones del presente trabajo fueron: Las plataformas virtuales son herramientas que mejoran el proceso de enseñanza aprendizaje fomentando la necesidad de innovar basándose en cómo los docentes facilitan el autoaprendizaje y la ayuda con una colaboración en línea, tanto los métodos de enseñanza como los recursos utilizados deben ser de acuerdo a los requisitos de esta nueva generación de alumnos fomentando su disposición a estos entornos, también se concluye la existencia beneficiosa del uso de plataformas virtuales en el aprendizaje de una segunda lengua.

Salgado (2015) en la tesis titulada: “La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado” para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Educación, en la Universidad Católica de Costa Rica Anselmo Llorente y La Fuente, donde el objetivo de esta investigación consistió en explorar las experiencias de estudiantes y profesores en un programa de posgrado de modalidad virtual, en cuanto al diálogo que se establece entre estudiantes y docentes, sus formas de aprender y enseñar, así como sus necesidades de apoyo en esta modalidad educativa. El trabajo de campo se llevó a cabo con estudiantes y profesores de las maestrías en Administración de Empresas y Gerencia de Proyectos, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

(ULACIT), ubicada en San José, Costa Rica, durante el tercer trimestre de 2014. Se planteó un estudio exploratorio, de tipo cualitativo, basado en el enfoque de la teoría fundamentada. Los datos se obtuvieron mediante grupos focales, entrevistas y el análisis de un cuestionario institucional de evaluación de los cursos respondido por los estudiantes. Participaron 16 estudiantes en dos grupos focales, así como 10 profesores que tuvieron a cargo los cursos virtuales. El análisis de los cuestionarios de evaluación incluyó todas las asignaturas de modalidad virtual en el periodo indicado, cuyo número fue de 25 cursos. El análisis de datos se realizó con ayuda del programa informático Atlas Ti versión 7. Los resultados se organizaron de acuerdo con seis categorías de análisis para los estudiantes, a saber: diálogo; interacción con los profesores; interacción con compañeros; formas de aprender; aprendizaje percibido; y necesidades de apoyo. En el caso de los docentes, se analizó la información a partir de las siguientes categorías: experiencia como docentes virtuales; papel como facilitadores; interacción con los estudiantes; actitudes hacia el aprendizaje virtual; uso de herramientas tecnológicas; y necesidades de apoyo. Las conclusiones del trabajo fueron: se encontró que los estudiantes demostraron en general un nivel adecuado de satisfacción con los cursos virtuales, en un grado equivalente a los cursos presenciales de la Facultad y de la Universidad como un todo. Al separar el análisis entre los cursos mejor valorados por los estudiantes en el cuestionario institucional, y aquellos con valoración más baja, se determinó que en los cursos con más alta valoración los estudiantes apuntaron a varios factores claves: el orden o estructura con que el profesor implementa el curso; la retroalimentación que ofrece el docente; la “cordialidad” del profesor, o grado en que motiva, orienta y se identifica con el grupo; así como un nivel óptimo de exigencia académica. En términos de la metodología, los estudios de casos y la oportunidad de intercambiar opiniones y experiencias con los compañeros fueron valorados como las estrategias de enseñanza y aprendizaje más productivas para el aprendizaje. Los cursos con valoración más baja obtuvieron, por parte de los estudiantes, una mayor frecuencia de menciones de aspectos relacionados con la falta de orden y estructura del profesor; escasa retroalimentación por parte del docente; sobrecarga de trabajos, relacionada con la falta de estructura; y un poco aprovechamiento de las potencialidades de la plataforma virtual. En cuanto a los docentes, la gran mayoría de ellos demostró una actitud favorable hacia la enseñanza y el aprendizaje en entornos virtuales, sobre todo entre quienes habían

tenido experiencias previas como estudiantes a distancia. Los profesores de cursos con menor valoración expresaron preocupaciones en torno a las cargas de trabajo, la posibilidad de interactuar efectivamente con los estudiantes, el número de estudiantes por grupo, así como la necesidad de una mayor capacitación en habilidades docentes acorde con la modalidad. La sistematización de los datos se realizó con el apoyo de mapas conceptuales elaborados mediante el programa CMap Tools, llegando así a construir una “teoría sustantiva” sobre la experiencia educativa de los alumnos y de la experiencia como docentes virtuales por parte del personal académico. La discusión de los hallazgos a la luz del marco conceptual dio como resultado una propuesta para el fortalecimiento de la enseñanza con medios virtuales, en la que se contemplan las perspectivas estratégica, pedagógica, organizativa y tecnológica.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Huamán et al. (2020) en la investigación titulada “La calidad educativa virtual en estudiantes de la modalidad semi presencial en el Perú: Una revisión sistemática”, tesis de pregrado de la Universidad Peruana Unión, donde el objetivo del estudio fue analizar la calidad educativa virtual en la educación superior, describiendo sus principales características y componentes. Se observa en América Latina, que la calidad educativa presenta una problemática creciente, dado que se ha priorizado el incremento en la cobertura del servicio educativo, sin prestar importancia a los fines principales de la educación y formación profesional, por lo que se han manifestado un alto grado de abandono y repitencia (UNESCO, 2005). La calidad educativa a distancia se enfrenta a desafíos constantes motivados por las prácticas tradicionales y prejuicios sobre la falta de criterios, metodologías, parámetros e instrumentos, que difieren de las prácticas comunes en sistemas escolarizados. En cuanto a los modelos teóricos, se documenta el modelo de Moreno (2007), que considera factores básicos en la modalidad educativa a distancia, como son: expectativas, promesas, procesos clave, función estratégica y finalidad; asimismo, Pariente (2010) diseña un modelo de Comunidad Virtual de Aprendizaje con la dimensión intencional, pedagógica, personal, contextual y organizacional; mientras que, la calidad educativa en las modalidades a distancia y semipresencial se determina a partir del modelo de Moreno (2005) y se evalúa con la escala de Servqual. La conclusión del trabajo fue: la calidad educativa semipresencial en el Perú se considera deficiente,

dado que existe un uso reducido de las tecnologías existentes y desconocimiento de las plataformas formativas disponibles, lo cual se agrava a partir de la realidad del sistema educativo nacional donde los docentes y las instituciones educativas no se encuentran preparadas para el desarrollo eficiente de esa nueva modalidad educativa.

Canales (2020) en la investigación titulada “Satisfacción de las clases virtuales de alumnos de la Universidad San Ignacio de Loyola 2020” para obtener el grado académico de Bachiller en la carrera de Marketing, donde ésta investigación busca medir el actual nivel de satisfacción de los alumnos de pregrado que se encuentran cursando el periodo 2020-1 en la universidad San Ignacio de Loyola sobre la metodología de enseñanza virtual que dicha universidad provee. No obstante, no se ceñirá únicamente al periodo 2020-1, sino a todas las experiencias que el alumnado tenga referentes a la modalidad virtual. El método que se utilizará para dicha investigación es la recopilación de encuestas y su respectivo análisis a fin de hallar la posición del alumno. Se espera obtener un resultado mayoritariamente positivo de nivel de satisfacción de los estudiantes ya que actualmente la universidad brinda varios bloques con este método de enseñanza. Las conclusiones del trabajo fueron: los estudiantes encuestados son mayormente mujeres por lo que existe un mayor interés por el desempeño de las clases virtuales por parte del género femenino; la virtualización de los cursos de las carreras y los actuales cursos ofertados por la universidad tiene un alto nivel de satisfacción; los estudiantes no les genera valor la simetría de la información ya que muestran un nivel alto de satisfacción frente a la falta de información al momento de realizar la matrícula en los apartados de profesores y horario en los cursos virtuales.

Gonzales (2021) en la investigación titulada “Factores relacionados a la Satisfacción de la Educación Virtual en los Estudiantes de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín 2021” para obtener el grado académico de Médica Cirujana de la carrera de Medicina, donde el objetivo fue determinar la relación entre situación socioeconómica, los recursos de aprendizaje virtual, el acompañamiento virtual, la colaboración virtual, la percepción de competencias con la satisfacción de la educación virtual en los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. La metodología: Estudio observacional, prospectivo y transversal. La población constituida por alumnos de clínicas, matriculados en el mes de mayo de 2021,

de donde se obtuvo 117 participantes en los que se empleó la técnica de cuestionarios virtuales, utilizando el instrumento de recolección de datos para satisfacción para educación virtual validado y la escala socioeconómica modificada de Amat y León, previo consentimiento informado, se analizó por estadística descriptiva, análisis del Chi cuadrado, considerando un nivel de significancia,  $P < 0,05$ , dando como resultados: El 47 % de la población son estudiantes con edades menores a 22 años, el 49,60 % indicaron satisfacción media respecto a las clases virtuales, relacionado con: el 19,70 % que no cuentan con equipos adecuados para el dictado de clases virtuales, el 76,60 % que percibe baja comunicación adecuada, el 80,40 % con baja percepción de la preparación del docente, el 100 % que percibe bajos recursos de aprendizaje virtual y bajo acompañamiento virtual, el 54,40 % que percibe baja colaboración virtual, el 68,60 % que percibe desarrollar competencias de bajo nivel; en cada una se obtuvo  $P < 0,05$ . Las conclusiones del trabajo fueron: los factores que resultaron estadísticamente significativos fueron la falta de recursos de aprendizaje, bajo acompañamiento virtual, baja preparación del docente, baja colaboración virtual y bajo desarrollo de competencias.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Mireles (2021) en la tesis titulada “Percepción del proceso de Adaptación al aprendizaje por plataforma virtual y conferencia online de los Estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Privada de Tacna en la coyuntura de la pandémica por coronavirus, año 2020” para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista, donde el objetivo fue identificar el nivel de percepción del proceso de adaptación al aprendizaje por plataforma virtual y conferencia online de los estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Privada de Tacna en la coyuntura de la pandemia por coronavirus, año 2020. Material y método: Estudio observacional de corte transversal, no hubo manipulación de variables y los datos fueron recogidos en un solo momento. El nivel de investigación fue descriptivo, porque se buscó cuantificar el nivel de adaptabilidad de los estudiantes universitarios de la escuela de odontología. Se trabajó con un total de 206 estudiantes varones y mujeres entre el I y IX ciclo. Resultados: Las características que marcaron una diferencia significativa fue en cuanto a las evaluaciones y conectividad principalmente, se advierte diferencias por el ciclo de estudios en todos los aspectos evaluados la mayor diferencia la evidencian los

primeros ciclos de estudio. En los distintos aspectos evaluados de la adaptabilidad, los estudiantes perciben que la mayor dificultad estuvo en los aspectos generales de la asignatura y los aspectos relacionados con el ambiente de aprendizaje y que los indicadores que marcaron esa falta de adaptabilidad estuvo en primer lugar por las actividades desarrolladas a través de la plataforma virtual, el diseño del curso, hipervínculos, fechas de entrega, estructura del curso y los tiempos de respuesta de la plataforma; y que la navegación por la plataforma no fue sencilla. Las conclusiones fueron: el nivel de adaptabilidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Privada de Tacna al aprendizaje por plataforma virtual y conferencia online fue muy bueno para el 10,7 %, bueno en un 42,2 %, regular para un 29,6 %, malo para el 15,0 % y muy mala en un 2,4 %.

Cohaila (2015) en la tesis titulada “Efecto del aula virtual ‘Geclass’ en el nivel de acceso a los medios audiovisuales informáticos en el proceso de aprendizaje de los maestrantes de la ESPG de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2013” para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias con Mención en Ingeniería de Sistemas e Informática – Administración de Tecnologías de Información, donde tiene como objetivo determinar el efecto del aula virtual Geclass con el acceso a los medios audiovisuales informáticos, en el proceso de aprendizaje de los maestrantes de la ESPG-UNJBG. Este prototipo de aula virtual denominado Geclass se aplicó en la Escuela de Posgrado de la UNJBG, dirigido a los alumnos de la Maestría de Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible. Las técnicas utilizadas en la recolección de datos fueron los cuestionarios y test de evaluación, obteniendo como resultado que el 43,75 % de los alumnos mantuvo un promedio de nota mayor e igual a 14 y contemplan un efecto del aula virtual Geclass de nivel medio. La conclusión fue, el efecto del aula virtual Geclass influirá significativamente en el proceso de aprendizaje de los maestrantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Seminario (2013) en la tesis titulada: “Entornos virtuales para mejorar la calidad de formación profesional de los estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui – Sede Tacna: Implementación, experimentación y evaluación de la Plataforma Aula web” para optar el Grado académico de Maestro en Ciencias con mención en computación e

informática, donde el objetivo fue determinar si las plataformas de Aula Web ayudan a mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui - sede Tacna, período 2012. Para ello se estableció la siguiente hipótesis: La plataforma Aula Web ayuda a mejorar la calidad de la formación profesional de los estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui-sede Tacna, período 2012. El trabajo de tesis presenta un estudio de campo y de análisis de contenido; así, también la investigación corresponde al nivel descriptivo exploratorio, cuasi experimental y explicativo. Para tal propósito se consideró la información obtenida a través de la aplicación del cuestionario a los agentes participantes de la Universidad José Carlos Mariátegui. Los instrumentos han sido diseñados por el investigador, validados a través de la opinión de expertos. Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante cuadros y gráficos. Llegando a la siguiente conclusión: el nivel de enseñanza aprendizaje que brinda la Universidad José Carlos Mariátegui a través de sus Oficinas de Enlace, es bajo; es necesario la implementación de las Plataformas Aula Web para facilitar a los estudiantes la realización de su enseñanza – aprendizaje.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. *Calidad del servicio educativo***

Según Lugo et al. (2012) el término calidad de la educación incluye la combinación de condiciones educativas necesarias para alcanzar las competencias (conocimientos, habilidades, actitudes y valores) necesarios para el desenvolvimiento humano y social de los estudiantes y su integración en el mercado laboral (p. 17).

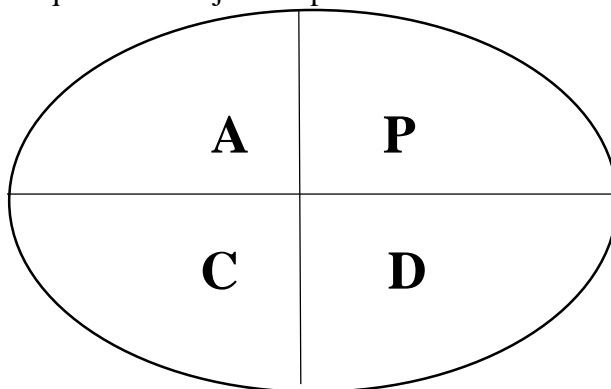
En Herrera, et al. (2017) La calidad de los servicios educativos es una ventaja para las universidades y logren alcanzar mejor posicionamiento y reconocimiento en la sociedad, por lo que las estrategias de gestión del personal adoptadas por las universidades públicas pueden aumentar las condiciones para que las universidades brinden servicios a la comunidad (p. 253).

Según Senlle y Gutierrez (2005) el valor de la variable está vinculada a los procesos y resultados de auditorías internas y la satisfacción del cliente, donde deben establecerse procesos que faciliten medir, analizar la condición existente, estableciendo objetivos, encontrando soluciones, implementándola y evaluándola para formalizar los

cambios, utilizando el principio de mejora como proceso continuo. El cual consiste en lo siguiente: Planificar, hacer, chequear y actuar en consecuencia (p. 155).

**Figura 1**

Esquema de mejora de procesos ciclo Shewart - Deming



*Nota.* Adaptado de Calidad en los Servicios Educativos (Senlle y Gutierrez, 2005, p. 170).

**Plan.** Reconocer las oportunidades de mejora, investigar las causas de la pérdida de la calidad, fijando las causas-efectos y precisando las acciones a tomarse (p. 268).

**Do.** Programar el proyecto: qué, cómo, cuándo, quién y los resultados previsibles. Ejecutar de acuerdo a lo planeado. Las acciones de mejora relacionada a los procesos se conocen como reingeniería de procesos (p. 268).

**Check.** Verificar utilizando los datos, si se ha obtenido la mejora y en qué grado (p. 268).

**Act.** Si posterior a la puesta en marcha de las acciones se obtienen resultados no esperados se tendrá que replantear el proyecto. Si en caso la mejora de la calidad fue confirmada debe mantenerse reformar la documentación, indicadores y especificaciones, brindando la información adecuada y garantizar que el cambio es parte integrante del sistema de gestión de la calidad (p. 268).

**2.2.1.1. Organización académica.** La organización según Quispe y Ñañez (2021) puede identificarse como un conjunto de principios o, cuando corresponda, procesos que cualquier institución asume para prestar servicios, independientemente de su alcance con parámetros y manteniendo una organización que respete a todos los

involucrados para lograr este crecimiento y brindar servicios educativos de calidad que toda institución se esfuerza por lograr y brindar (p. 28).

Para Bernal et al. (2018) en la organización educativa debe haber cooperación mutua entre profesores, para de esta manera mejorar la enseñanza y los métodos a utilizar, así como la evaluación y el impacto de este en el proceso educativo adoptando medidas experimentales que demuestren su valor (p. 27).

Según Agustín y Domelis (2009). La organización académica es un indicador muy importante el cual nos permite medir la percepción de los estudiantes respecto a cómo la organización está funcionando, siendo su opinión importante para la correcta toma de decisiones respecto a la mejora y la innovación de la misma (p. 32)

**2.2.1.1.1. Planificación.** Según Lugo et al. (2012) evaluar el proceso seleccionado y desarrollando los objetivos estratégicos con los planes de acción, revisándolos según lo dicten las circunstancias y midiendo el progreso (p. 67).

Para Senlle y Gutierrez (2005) la planificación es prever y debe ser plasmado en un documento donde se diseñe los pasos a seguir para concretar un fin, el cual debe estar bien estructurado (p. 170)

Nos dice que existen niveles de planificación en los centros educativos los cuales son:

- a. Planificación institucional (planes de estudio, currículo, etc.)
- b. Planificación de cada área o departamento
- c. Planificación de cada docente

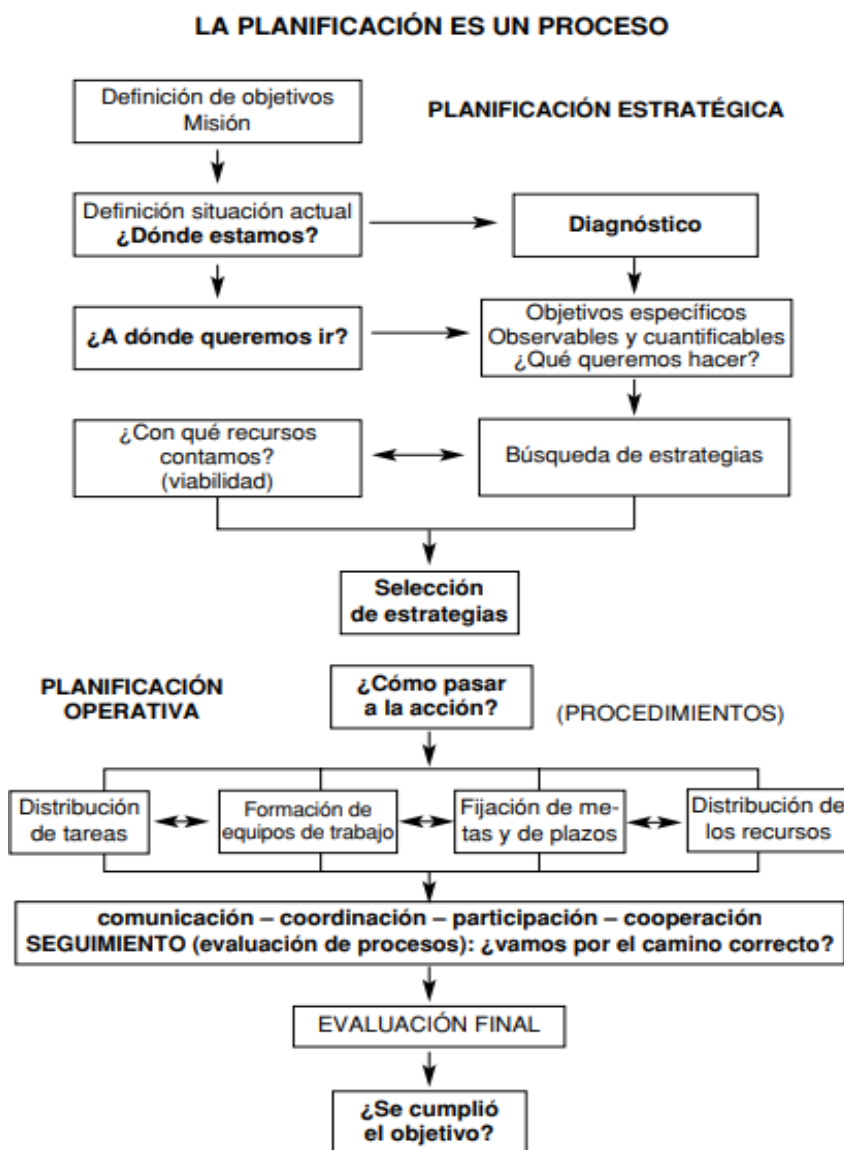
Se pueden distinguir dos tipos de Planificación: la tradicional o normativa y la estratégica situacional, las cuales tienen características que se pueden observar en la siguiente Tabla 1 (p. 172).

**Tabla 1***Paralelismo entre los tipos de planificación*

Planificación normativa	vs. Planificación estratégica
Objetivos fijados a priori, independientes.	Estudio de la realidad presente, en qué lugar de la realidad estoy hoy? No hay "normas", en la medida de lo posible.
Según "normas", el "deber ser".	
Diagnóstico "global"	Diagnósticos "parciales".
Acciones : "deber hacer"	Acciones: "poder hacer".
Centralización: realizada por los técnicos.	Participación, cooperación, coordinación.
	Evaluación de procesos y productos.
Evaluación de producto.	

*Nota.* Senlle, Gutierrez (2005, p. 172)

**Figura 2**  
*Esquema de la planificación*



*Nota.* Adaptado de Calidad en los Servicios Educativos (Senlle, Gutierrez, 2005, p. 178)

Finalmente, se puede llegar a la conclusión que la planificación es un proceso mediante el cual podemos trazar objetivos los cuales servirán para cumplir las metas de la institución y lograr el óptimo aprendizaje en concordancia con la misión y visión de la institución.

**2.2.1.1.2. Currículo.** Según Yzaguirre (2005) señala en este sentido, la educación de calidad es aquella cuyo contenido satisface plenamente las necesidades de las personas de desarrollarse intelectual, emocional, moral y físicamente para desempeñarse en los distintos campos como lo social, económico y político; siendo el propósito de la actividad pedagógica su implementación prioritaria en el desarrollo y contenido del curso (p. 1).

Para Bernal, Alcívar, Lucas, Andrés, Lucas y Muñoz (2018) mencionan que el currículo apropiado va contribuir con la correcta transmisión del conocimiento hacia los alumnos de diferentes lugares, por lo tanto, la construcción del mismo afecta directamente a la calidad de la educación (pp. 15-16).

Según Silva (2017) nos indica que para los docentes la educación a distancia o utilizando la virtualidad es un reto construir un currículo de una manera distinta ya que se tiene que fortalecer el mismo en el mundo globalizado teniendo en cuenta las exigencias actuales, donde el mayor reto es entender que la virtualidad también genera la interacción con otros seres humanos, pero utilizando otros canales de comunicación (pp. 40 – 41).

Los docentes han tenido que replantear, reestructurar y reevaluar el currículo en sus prácticas pedagógicas para incorporar las nuevas tecnologías, lo cual ha cambiado el rol de los estudiantes de ser pasivos a ser creativos y activos (pp. 222 – 223).

Los continuos cambios, innovaciones tecnológicas y descubrimientos científicos llevan al cambio de contenidos, currículos, metodologías y fines educativos, provocando retos más rigurosos y gradual donde es necesario conocer las tendencias que lideran los cambios educativos a nivel mundial (p. 360).

Aplicar en el currículo estrategias que logren enriquecer el conocimiento de los estudiantes, brindaría la posibilidad de un mayor aprendizaje evitando la segmentación del conocimiento (p. 463).

**2.2.1.1.3. Servicio administrativo.** Según Sánchez (2018) nos dice que los servicios administrativos incluyen la amabilidad, actitud positiva, la eficiencia y eficacia del personal hacia los estudiantes. Esta brecha de la expectativa y experiencia que perciben los estudiantes antes de ingresar a la institución y su vivencia después de ingresar a la misma (p. 37).

Para Izaguirre (2005), nos menciona que se debe cambiar los esquemas tradicionales aplicando sistemas administrativos y tecnológicos avanzados, midiendo su gestión con los estándares de excelencia que promueven la eficacia de la función pública de la institución lo que permitirá cumplir con las expectativas de la sociedad (p. 4).

Implementando un Sistema de Gestión de Calidad sería el inicio para reorganizar la tarea educativa, lo cual es clave para ordenar el proceso de selección de alumnos, hasta el seguimiento a egresados, que permitirá constatar la pertinencia de los servicios educativos que son ofertados por la institución (p. 11)

De la comparación entre los conceptos de los autores anteriores se puede destacar que llegan a la misma conclusión que tanto la eficacia, eficiencia de los servicios que se ofrecen al estudiante son importantes para la percepción que se forme acerca de la calidad y satisfacción que brinda su institución.

**2.2.1.2. Desempeño docente.** Según Quispe y Ñañez (2021) se refieren a los mecanismos mediante los cuales las instituciones educativas deben gestionar el trabajo de los docentes de acuerdo con las competencias que poseen en las áreas curriculares. También es importante implementar estrategias para identificar las habilidades y necesidades básicas de los docentes para apoyar el proceso de aprendizaje (p. 41).

Para Senlle y Gutierrez (2005) lograr el cumplimiento de metas, plazos es importante la participación de todos los involucrados en la planificación operativa y a nivel del aula el desempeño docente con su rol de formadores buscando la excelencia y crecimiento de la organización; por lo tanto, se hace necesaria su evaluación para determinar las carencias de competencias y los planes que necesitan rediseñarse para alcanzar los objetivos con éxito (p. 198).

Según Puebla y Vinader (2021) mencionan que durante la pandemia se generaron espacios donde se experimentaron maneras de aprender a cómo realizar y construir diversos contextos en el proceso de enseñanza-aprendizaje en un mundo controlado por las TIC (p. 1519).

Es importante mencionar que el desempeño de los docentes durante el contexto de la pandemia fue la oportunidad perfecta para la innovación en su desarrollo porque utilizaron sus habilidades para lograr los objetivos de enseñanza y el acompañamiento necesario para que los estudiantes puedan lograr un óptimo aprendizaje.

**2.2.1.2.1. Capacitación de docentes.** Según Lugo (2013) los programas institucionales de capacitación y actualización deben centrarse en la enseñanza instrumental, donde el docente aprende un conjunto de técnicas y métodos a través de los cuales puede facilitar la adquisición de conocimientos importantes y la planificación curricular (p. 47).

La percepción del docente como un intelectual que reinventa y promueve nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje, examina su práctica, reflexiona sobre ella, analiza las características de sus alumnos y el contexto histórico, social, económico, político en el que ejecuta la práctica. Se considera un agente de transformación y renovación, que se modifica modificando. En vez del concepto de la imagen del experto y dador de conocimientos (p. 47).

Las investigaciones muestran que existe una correlación significativa entre el uso reintroducido por parte de los docentes de herramientas de enseñanza constructivistas y un mejor rendimiento académico de los estudiantes, la formación y el desarrollo de habilidades complejas. Se constata así el papel transformador e importante del profesorado y su formación continua en la calidad de la educación (p. 48).

Para Fernández – Enguita (2023) es lógico que la formación continua esté cada vez más cerca de las necesidades cambiantes del ejercicio profesional y, por tanto, se centre más en la educación digital. Otros problemas incluyen dificultades para identificar necesidades genuinas, modas pasajeras, charlatanes, propuestas clientelistas y, lo más importante, la burocratización y la ineficiencia de las propuestas, la entrega y la evaluación cuando la educación está vinculada a las carreras. No hay duda de que a lo largo de sus carreras los docentes deben poder participar y participar en una amplia capacitación continua, desde cursos intensivos y talleres hasta periodos sabáticos para seguir el progreso y el cambio en el centro y entorno institucional (p. 40).

Se recuerda que la docencia es una profesión en el sentido más estricto de la palabra, y la docencia es una profesión. No se trata de una profesión más en el sentido más débil de la palabra, sino de una profesión que, además del nivel de cualificación, también se caracteriza por el nivel de autonomía y responsabilidad. En el ámbito de la formación y la educación superior, esto también incluye la enseñanza de habilidades digitales, y a que esto no es solo un derecho, sino también una obligación, y la realización de este objetivo representa una responsabilidad independiente que existe exclusivamente.

Pero es una responsabilidad compartida por ambas partes, los profesionales de la educación tienen la responsabilidad moral de aumentar su propia alfabetización digital, independientemente de si la administración educativa cumple con su obligación de permitirlo. No hay excusas porque de eso se trata el profesionalismo (p. 41).

Como señalan los autores antes mencionados la capacitación docente permite la adquisición de nuevas competencias, las cuales permiten el desarrollo de los profesores y su capacidad de impartir aprendizaje a los alumnos, lo cual conlleva a obtener mejor nivel de cualificación y una mejora tanto profesional como personal.

**2.2.1.2.2. Proceso de enseñanza - aprendizaje.** Desarrollo de las actividades de docencia, de investigación, que un docente debe realizar, de acuerdo a su plan curricular durante un semestre académico.

Según Lugo (2013) el enfoque teórico propuesto, en general, se espera que el proceso de aprendizaje tenga las siguientes características: la presencia de situaciones que integren experiencias de aprendizaje significativas, cooperativas y autónomas, un enfoque basado en problemas prácticos, construcción de argumentos, preparación del proceso de aprendizaje e integración tecnológica y comunicaciones para apoyar estos procesos (p. 26).

Para Quintero – Orozco (2013). Es necesario comprender los requisitos necesarios y suficientes para el éxito académico de los estudiantes desde la perspectiva de los actores y, con base en esta comprensión, proponer nuevas prácticas de aprendizaje para asegurar que los estudiantes desarrollen las habilidades esperadas y así alcanzar las metas estudiantiles. La propuesta se convierte en el siguiente paso para esclarecer la compleja estructura de la escuela como sistema de relaciones sociales y una oportunidad para ampliar la visión de todos los actores involucrados en ella (p. 95).

El propósito de la educación hoy es preparar personas en las que una de cada dos personas pueda confiar y respetar, que puedan pensar en todo y comportarse responsablemente de acuerdo con la conciencia social. Para lograr esta tarea se debe hacer una clara distinción entre formación humana y capacitación, ya que la primera trata del desarrollo de los estudiantes para que ellos, junto con otros, creen un espacio humano de convivencia social. La formación es la adquisición de capacidades

y habilidades para desenvolverse y luchar en el mundo en el que vivimos, como recursos operativos y herramientas para las tareas educativas (p. 100).

Para Herrera et al. (2017) La competitividad del subsistema en la educación superior se refiere al grado en que se crea valor mediante la gestión efectiva de recursos y capacidades. La calidad como un factor de competitividad debe analizarse en el contexto de procesos sociales, políticos donde interactúan sujetos y actores. Para lograr una universidad competitiva debe operar en las siguientes áreas: desarrollar programas educativos que capaciten a los estudiantes para satisfacer las necesidades del mercado laboral, adquirir conocimientos y participar en el proceso de cambio (p. 32).

**2.2.1.2.3. Logro de resultados.** La búsqueda de un propósito dirigido a alcanzar el éxito, que supere lo realizado y propicie una mejor ejecución (Roys & Pérez, 2018). Por su parte Rodríguez (2017) lo considera como el logro de los aprendizajes es un aspecto cognitivo individual que permiten que una persona se desarrolle. Hederich (2005) indican que los logros del aprendizaje son los resultados que alcanza el estudiante dentro del sistema educativo en un proceso cognitivo individual y que deben ser verificables tanto los de conocimientos como en la parte actitudinal.

En los sistemas de gestión de calidad, los especialistas globales aseveran que lograr resultados es un método simple que debe entenderse y aplicarse, es decir, se debe aprender la capacidad de establecer, medir y cumplir objetivos, incluido el logro de resultados. Los objetivos deben ser mensurables, al igual que los docentes y los resultados educativos/de formación. En el caso que la evaluación no produzca los resultados esperados, se deben realizar la variación y los arreglos necesarios en la capacitación de personas y procesos para finalmente conseguir alcanzar los objetivos, así lo mencionan Senlle - Gutierrez (2005), (p. 191) como se observa en la siguiente figura:

**Figura 3**  
*Logro de resultados*



*Nota.* Adaptado de Calidad en los Servicios Educativos (Senlle - Gutierrez, 2005, p. 178).

**2.2.1.3. Recursos para el aprendizaje virtual.** Para Palma (2008) en la actualidad para un ciudadano ya no es suficiente saber leer y escribir, se requiere, además, una alfabetización tecnológica e informática imprescindible para la inserción en el mundo laboral y el sustento propio, contar con los conocimientos y la tecnología derivada de los procesos investigativos llevados a cabo en la institución hacia los sectores públicos y privados.

Según Vilela et. al (2021). Los cambios en la educación virtual resaltan las diferencias y dificultades que enfrentan los estudiantes para adaptarse a este nuevo entorno de aprendizaje. También reconoce que este grupo de personas no es el único que necesita movilizar recursos para adaptarse a cambios imprevistos. En condiciones de incertidumbre, los docentes también se ven obligados a transformar y adaptar los métodos de enseñanza y evaluación a un ritmo acelerado (p. 6).

Aumentar el aprendizaje tradicional en las aulas físicas con recursos digitales fortalecerá el proceso de aprendizaje en la educación superior (p. 7).

Señala Lugo et. al (2013) que las características de la educación de calidad son que es accesible a todos los ciudadanos y proporcionan recursos personales, organizativos y materiales adaptados a las demandas de cada estudiante, para que obtengan la oportunidad de beneficiar al máximo su progreso profesional y personal como sea posible. Una institución de calidad aplica e invierte en recursos para brindar

a los estudiantes la oportunidad de obtener el más alto nivel de educación académica (p. 14).

En vista de lo antes señalado, durante el tiempo de pandemia se potencializó la utilización de herramientas virtuales, las cuales propiciaron nuevos métodos de enseñanza brindando oportunidades para el desarrollo y utilización de la tecnología, fomentando los cambios necesarios y empleo de recursos para una enseñanza virtual en la educación a todos los niveles.

**2.2.1.3.1. Aula virtual.** Salgado (2006) menciona que no es presencial, por lo que no requiere la presencia física de personas y utiliza la computadora y redes como medio de comunicación (p. 79) y registra toda participación, con el nombre de todos los participantes, el tema tratado e incluso fecha y hora de sus aportes. Lo cual permite a los estudiantes ahondar en el tema, aprender de las aportaciones de los demás, comparar, observar y sintetizar la información (p. 41).

Silva (2017). Utilizar el aula virtual como espacio de aprendizaje para analizar, reflexionar e innovar el proceso de aprendizaje y convertirse en una herramienta para la práctica educativa (p. 31).

Las plataformas de aprendizaje electrónico brindan a los docentes una variedad de recursos, como blogs, wikis y aulas virtuales, para fomentar la colaboración, el pensamiento crítico y el liderazgo desde una perspectiva compleja (p. 32)

Salgado (2005) menciona los estudios universitarios incluyen cursos en modalidad dual apoyados en aulas virtuales y sirven de apoyo en la enseñanza presencial (p. 19).

**Figura 4**  
*Herramientas del aula virtual*



*Nota.* Adaptado del Manual del Profesor Virtual Centro de Profesores Virtuales (p. 40).

**2.2.1.3.2. Plataforma de video conferencia.** Salgado (2006) nos menciona que son programas informáticos complejos que se instalan en servidores y tienen capacidades de comunicación en red que integran diversas herramientas de aprendizaje en línea (p. 79).

Martínez (2019). Es bien sabido que ya estamos cambiando nuestros conceptos y utilizando nuevas herramientas a la hora de crear eventos en plataformas virtuales. Pero brindar la información en el mismo formato obsoleto de la lección principal y tiene consecuencias mucho peores, ya que los profesores tienden a explicar y mejorar la comprensión a través del discurso pedagógico (p. 2).

Fernández, García, Vaillant, Zubillaga (2023). La existencia de diversas herramientas tecnológicas y organizativas no garantiza que los docentes lo apliquen habitualmente. No es sólo enseñar en la plataforma, también es necesario rediseñar, planificar y repensar la evaluación. No se debe olvidar las grandes exigencias que la enseñanza en línea impone a los profesores (p. 93).

Los beneficios de los medios digitales, las plataformas y el aprendizaje virtual y/o semipresencial facilitan la implementación de recomendaciones innovadoras para la formación continua. La tecnología permite nuevas maneras de interactuar e instruir dentro y fuera de las instituciones educativas y ofrece enormes oportunidades para el crecimiento profesional de los docentes, ya que brindan la extensión de las políticas y la educación. Con un clic podrás intercambiar conocimientos y experiencias entre compañeros de la misma ciudad, país o mundo. El crecimiento profesional docente se ha globalizado y los programas y actividades educativos se han vuelto internacionales y transfronterizos (p. 105).

**2.2.1.3.3. Bibliotecas virtuales.** Salgado (2006) nos menciona que es un portal de Internet (u otro tipo de red) que permite el acceso a archivos y buscar como una biblioteca (por autor, publicación, título, año, palabra clave, etc.) y también a descargar el texto en formato digital (p. 74).

Las bibliotecas virtuales son un aporte muy importante al trabajo de investigación, por lo que es necesario su inclusión en las actividades del curso si su naturaleza, temática y objetivos lo permiten. El uso apropiado de la biblioteca virtual no sólo es obligatorio, sino que existen actividades como foros de discusión o tareas escritas en las que se requiere acceso a la biblioteca virtual para la preparación (p. 33).

Según Paredes (2019) la función de una biblioteca académica no es sólo proporcionar apoyo instrumental para las actividades de enseñanza y aprendizaje. La función pedagógica "esencial", además de ser un recurso documentado, pasa por aprender a hacerlo no sólo en relación con la localización de la información, sino también en relación con su evaluación, selección, transformación, uso y comunicación. Es decir, promueve el desarrollo de habilidades informacionales, incluyendo aspectos procedimentales, conceptuales y éticos, y es la base de un aprendizaje activo, constructivo y contextualizado. La importancia de las bibliotecas en las universidades es tanta que es uno de los indicadores de calidad más importantes de una institución y un pilar de la acreditación universitaria (p. 98).

Es importante resaltar que las bibliotecas virtuales son un soporte importante para la enseñanza y que producen una serie de cambios para el bienestar de los estudiantes en la actualidad.

**2.2.1.3.4. Capacitación a estudiantes.** Según Senlle y Gutiérrez (2005) Muestra que no se debe olvidar que todos los involucrados deben recibir capacitación (profesores, estudiantes, técnicos), capacitación necesaria del personal, educación, cuestiones de calidad, habilidades necesarias, para que las mejoras puedan responder a las necesidades reales de cambio y se implementen de manera efectiva y con eficiencia (p. 18).

La metodología de la escuela humanística se caracteriza por la participación activa de los estudiantes y reúne todas las condiciones para ser la mejor manera de lograr buenos resultados de aprendizaje, entendido como la capacidad de desarrollar diferentes tipos de conducta. Las escuelas activas permiten alcanzar mejores resultados a nivel de conocimientos y habilidades y, sobre todo, a nivel de valores de vida, formando a las personas para comportarse libre y responsablemente (p. 189).

Fernández, García, Vaillant, Zubillaga (2023). Esta visión compartida dentro de la educación digital incluye un acuerdo sobre qué se quiere lograr con la formación de los docentes, qué repercusión queremos obtener en el perfil pedagógico y en los estudiantes, y qué cambios queremos incluir en el sistema educativo en el corto plazo, medio y largo plazo, utilizando el proceso de digitalización y transformándolo en un sistema de indicadores. Esta visión compartida permite la interconexión, coordinación

y seguimiento de las actividades formativas, facilitando el vínculo entre la formación inicial y la continua, así como entre macro iniciativas impulsadas por procesos de gestión e implementación en centros y aulas (pp. 130 – 131).

Es importante resaltar que para los autores antes mencionados la capacitación tanto a los docentes como a los estudiantes es relevante porque de esta manera se pueden alcanzar los logros y mejoras a nivel educativo en toda la cadena de formación y aprendizaje en la educación impartida.

### ***2.2.2. Satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales***

En el artículo Mejías (2009) menciona que el progreso del país depende en gran medida de la calidad de la educación que ofrecen las universidades, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador de la calidad de las instituciones educativas. Por lo tanto, son quienes los representan convirtiéndose en el referente básico para determinar quién tiene calidad y quién no (p. 32).

La explicación por la que se mide la satisfacción es que los estudiantes son lo primordial para garantizar la supervivencia de las entidades educativas, siendo ellos los que más valoran la educación y aunque sus opiniones son unilaterales nos facilitan una referencia a considerar (p. 32).

Mencionando que: los estudiantes son los clientes y la satisfacción de ellos está relacionada con cómo las instituciones educativas satisfacen sus necesidades, deseos e intereses; por lo tanto, la satisfacción de los estudiantes se define como perciben el ambiente en sus instituciones, el cual es el resultado de su satisfacción y apreciación que tienen de sus propias necesidades, perspectivas y requerimientos (p. 34).

Gonzáles (2021) Se trata de la experiencia de aprendizaje en cursos virtuales, del grado de correspondencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados alcanzados. También refleja el grado de bienestar que experimentan los estudiantes porque sienten que sus expectativas académicas se están cumpliendo a través de las actividades que realiza la escuela para satisfacer sus necesidades, mejorar su desempeño y evitar la deserción, lo que refleja el éxito académico y puede fortalecer su aprendizaje habilidades, así como el renombre de su entidad (p. 6).

Sánchez (2018) indica que la percepción intelectual y sensitiva del estudiante sobre las características de los servicios educativos le permite alcanzar sus metas,

intereses y perspectivas, al mismo tiempo atendiendo sus necesidades y encontrando respuestas a sus legítimos deseos (p. 24).

**2.2.2.1. Aspecto académico.** Álvarez et al. (2014), indica que: La calidad incluirá requisitos para la satisfacción de los estudiantes y para que los estudiantes tengan una enseñanza de alta calidad deben tener lo siguiente: 1) se deben estimular las habilidades para analizar, tomar decisiones e investigar, 2) asegurar el desarrollo de la inteligencia, la autonomía, la humanidad y el espíritu crítico, 3) estimular la motivación y el interés de los estudiantes por aprender y así crear un ambiente satisfactorio, 4) asegurar una buena preparación científica, técnica, cultural y humanística, 5) preparar a los estudiantes para ingresar al mercado laboral y ejercer una ciudadanía plena (p. 16).

Mejías (2009) nos dice es una organización de actividades ampliadas y métodos de enseñanza utilizados por los profesores de escuela.

Yzaguirre (2005). El contenido de una educación de calidad satisface plenamente las necesidades del desarrollo intelectual, emocional, moral y físico de las personas y es importante en todos los ámbitos de la sociedad (político, económico, social) (p. 1).

Salgado (2015) nos indica anteriormente, existe una necesidad urgente de comprender en qué medida se utilizan las plataformas basadas en Internet para brindar cursos y programas académicos, sus ventajas y desventajas, los mecanismos mediante los cuales los estudiantes y profesores se adaptan a este modelo, y su papel en el aumento de la productividad, la efectividad de los cursos y programas que aporten verdaderamente para conseguir una imagen profesional (p. 191).

**2.2.2.1.1. Objetivos.** Salgado (2006) menciona que equivale a los conocimientos, habilidades y actitudes que deberían mostrar los alumnos al finalizar el curso o la unidad. (p. 78).

Senlle, Gutiérrez (2005) en general, los objetivos se refieren al logro de resultados en términos de funcionalidad académica, rentabilidad, expansión, crecimiento, estabilidad y seguridad en la organización, mientras que las metas humanísticas se refieren al desarrollo humano y al logro del bienestar social, trabajando y fomentando las relaciones armoniosas en el centro y sus relaciones con la sociedad (p. 40).

Los objetivos deben ser mensurables, al igual que los docentes y los resultados educativos de formación. Si la evaluación no produce los resultados previstos, se deben realizar los cambios y adecuación necesarias en la capacitación y los procesos del personal para finalmente lograr los objetivos (p. 191).

Los objetivos deben estar vinculados a los resultados de aprendizaje esperados, por lo que están directamente vinculados a la evaluación y siempre en función de lo que se espera de los estudiantes (p. 194).

Se deben evitar dos errores:

- Formularlos en función de los *contenidos*.
- Formularlos en función de la *actividad del profesor*.

Los objetivos siempre deben referirse a comportamientos que sean observables, mensurables, calculables y por tanto, valorables (p. 194).

**2.2.2.1.2. Contenidos.** Salgado (2006) nos indica que es un mensaje que está directamente relacionado con el tema de la lección. El contenido debe estar organizado y puede presentarse según temas, habilidades, áreas de interés, problemas, casos, etc. El contenido es seleccionado y sistematizado por expertos en las materias que se imparten (p. 75).

También menciona que la planificación previa de la presentación del contenido, el desempeño, la evaluación y otras actividades a lo largo de un curso, módulo, taller o unidad. Esto debe tener en cuenta las necesidades de los estudiantes a distancia, sus profesiones, su disponibilidad y el tipo de apoyo formativo que necesitan de los profesores en la plataforma o por correo electrónico (p. 25).

Lugo, Stincer y Campos (2013) indican que los contenidos son de acuerdo al plan de estudios básico, desglosado en materias u otras unidades de estudio que los estudiantes deben tener al menos certificado para cumplir con el objetivo de cada nivel. También establece la secuencia básica a seguir entre las materias o unidades de estudio que componen la titulación, así como las normas y procedimientos de evaluación y acreditación para comprobar que los estudiantes cumplen los objetivos de cada titulación (p. 25).

El contenido debe estar abierto a conceptos, procedimientos y actitudes tal como se utilizan en las aulas, escuelas y contextos socioculturales, teniendo en cuenta la perspectiva de que los temas transversales pueden enriquecer los valores necesarios para fortalecer y valorar una visión integrada de calidad pedagógica (p. 103).

Guerra (2020) menciona que entre los elementos esenciales para la adquisición de conocimiento se encuentran (p. 41):

- El contenido de la materia específica a impartir
- Los estudiantes de educación deben alcanzar este contenido
- La tecnología que interviene en el proceso de aprendizaje

**2.2.2.1.3. Metodología.** Salgado (2005) nos indica que, si partimos de un enfoque constructivista de las lecciones virtuales, la constitución y naturaleza de las actividades rompen con la planificación tradicional. En el curso virtual el docente no desempeña el papel de “impartir la clase”, es decir, dar charlas magistrales o una larga explicación (p. 20).

Sin embargo, su papel en el diseño del curso es muy importante, ya que un buen desempeño depende de varios factores, como elegir los materiales, diseñar las actividades, el formato de las evaluaciones, la retroalimentación que proporciones y, en general, tu disposición. para participar en el curso en línea con los participantes, la colaboración virtual. Los cursos totalmente en línea tienen una alta participación de profesores y estudiantes (p. 21).

Para Artero et. al (2018) menciona sobre los métodos de instrucción comienza con el análisis introspectivo de un educador sobre la planificación de la instrucción y la adopción de técnicas, herramientas y habilidades que influyen en el progreso académico (p. 34).

Lugo et. al (2013) nos dicen los métodos de educación, investigación y contacto se entienden como la forma en que las instituciones desempeñan, organizan y ejecutan funciones y tareas educativas (para lograr objetivos educativos o aprendizajes orientados a competencias, de acuerdo con las intenciones institucionales y sociales) creando e introduciendo innovaciones, profundizando la estrategia del conocimiento humano. La metodología pedagógica de la institución define los conocimientos, habilidades y valores que la comunidad universitaria y la cultura social creen que los sujetos deben aprender y

construir a través de la escuela, determinando qué formas, estrategias y recursos invertirá en ella (p. 24).

Senlle y Gutiérrez (2005) mencionan que la calidad se refiere a la estructura y gestión del centro de aprendizaje y a los métodos utilizados para impartir conocimientos o los métodos utilizados para cambiar y desarrollar actitudes, comportamientos y valores (p. 31).

**2.2.2.1.4. Evaluaciones.** Salgado (2006) nos menciona que el proceso de evaluación es uno de los aspectos principales de enseñanza y aprendizaje. La evaluación de la enseñanza en dos categorías principales generalmente se clasifica: evaluación sumativa y formativa. En el primer caso, hablamos de evaluación, que implica asignar criterios cuantitativos (por ejemplo, calificaciones). En segundo lugar, estamos hablando de evaluaciones, que son de naturaleza retroalimentación para estudiantes y profesores. Especialmente para estos últimos, pueden adaptarse e innovar según las necesidades de sus alumnos, lo que se revela a través de la evaluación continua del proceso de aprendizaje (p. 86).

Una evaluación constructivista generalmente consiste en la resolución de casos auténtico en el mundo real, en el diseño y ejecución de proyectos, el desarrollo de estrategias o productos y cualquier actividad que requiera que los estudiantes ejerciten habilidades cognitivas de orden superior en un entorno complejo y a menudo ambiguo. Simula situaciones reales a las que te enfrentarás en tu carrera (p. 87).

Salgado (2005) nos indica que mediante la evaluación se puede obtener una retroalimentación inmediata hacia el alumno y que hay diferentes tipos de las mismas las cuales se pueden diseñar y ser aplicadas en los cursos virtuales:

- a. La evaluación cuantitativa (“objetivas”): Esta es una prueba cerrada, como verdadero - falso, una o más opciones o un par. Este tipo de evaluación solo incluye respuestas con una respuesta correcta, por lo que podemos cargar las respuestas a la computadora y la computadora calificará automáticamente la prueba e inmediatamente le dará al estudiante los resultados sobre las preguntas correctas e incorrectas y la calificación final.
- b. La evaluación cualitativa: Estas pruebas incluyen preguntas de desarrollo o requieren la intervención del maestro en la puntuación. La evaluación cualitativa

también se puede realizar participando en foros o preparando artículos o proyectos.

- c. Las encuestas: No son herramientas para la evaluación sumativa, sino para obtener comentarios valiosos de los estudiantes. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas" en estas herramientas, pero se pregunta a los estudiantes su opinión sobre las actividades, el trabajo, las experiencias o el desarrollo del curso en sí (p. 49).

**2.2.2.2 Desempeño del estudiante.** Manrique y Sánchez (2019) nos indica que el aprendizaje autodirigido implica un conjunto de deberes y responsabilidades por parte de los estudiantes, a diferencia de la instrucción presencial, que implica interacción directa con el docente y retroalimentación constante en el aula (p. 26).

Quintero y Orozco (2013) menciona el rendimiento académico está estrechamente relacionado con la evaluación del aprendizaje ya que refleja el logro en cada materia. Existen diferentes posturas sobre la evaluación del desempeño de los estudiantes, que se pueden dividir en dos categorías: las que apuntan a alcanzar un valor cualitativo o numérico, y las que lo ven como parte del aprendizaje y, por tanto, como una oportunidad para la reflexión, sobre todo el proceso educativo. Observar la evaluación como parte del proceso de aprendizaje significa identificar cómo aprende cada estudiante para que los profesores puedan desarrollar alternativas para garantizar que todos los estudiantes aprendan. También incluye utilizar los errores como potencial para el aprendizaje y utilizar los aspectos sociales para humanizarlo (p. 102).

Muestra que los resultados en el proceso de evaluación del desempeño de los alumnos se documentan a través de calificaciones e informes narrativos verbales o escritos en los que los docentes se comunican con los distintos participantes en el proceso. Al darnos cuenta de la importancia de la información académica para los diversos participantes en el proceso educativo, podemos abrir nuevos caminos que garanticen una comunicación y cooperación real entre padres, estudiantes y profesores, asegurando así una calificación constante en el proceso educativo y logrando así un mayor éxito (p. 103).

**2.2.2.2.1 Adaptabilidad al entorno virtual.** Manrique y Sánchez (2019) nos indica que, junto con el aprendizaje en un entorno virtual o digital, el lenguaje y su

significado están cambiando, así como también ha cambiado la estructura del conocimiento en el siglo XXI, ya que los estudiantes ahora tienen acceso a diversas tecnologías. Las películas, libros, materiales multimedia, exámenes y otros recursos educativos deben abordarse desde diferentes perspectivas y adecuarse al lenguaje y el significado que cambia con el tiempo mediante el uso y exposición de nuevas herramientas tecnológicas. La forma en que los docentes utilicen las diferentes herramientas determinará el nivel de efectividad durante la interacción con los estudiantes en el entorno virtual, por lo que es importante comprenderlas para entender el impacto de cada herramienta y cuándo usarlas (p. 21).

Fernandez – Enguita (2023) nos dice que el entorno virtual mantiene la continuidad de las actividades de aprendizaje del profesorado y los estudiantes al monitorear tareas y actividades, explicar contenidos nuevos y completar algunas pruebas de repaso. Están proliferando los entornos o plataformas que permiten a los docentes crear espacios o aulas virtuales, proporcionar diversos materiales de apoyo para los cursos escolares y mantener una comunicación asincrónica (p. 105).

Con la tutoría impulsada por IA, los algoritmos pueden adecuar el aprendizaje de cada estudiante analizando su progreso, debilidades y fortalezas. De esta manera, los tutores digitales impulsados por IA podrán ayudar a cada estudiante y a su familia a mejorar sus habilidades y aprovecharlas al máximo en sus vidas, más allá de lo académico promoviendo el éxito individual y profesional (p. 87).

**2.2.2.2.2. Asistencia y participación del estudiante.** Quispe y Ñañez (2021) nos menciona que se refiere a la evaluación por parte de la institución para fomentar la participación del alumnado y que los alumnos dispongan de los recursos necesarios para asegurar su implicación (p. 53).

Manrique y Sánchez (2018) considera que el docente de cursos virtuales, como consultores constructivistas en línea, los instructores de cursos virtuales deben participar en varias actividades, entre ellas: reflexionar sobre su nivel de compromiso no sólo con sus estudiantes, sino también con ellos mismos; saber plantear acciones interactivas; y reconocer que no todos se comportan de igual manera o aprenden a la misma velocidad; promoviendo la participación social y métodos de estudio superando gradualmente las dificultades en el uso de la computadora (p. 21).

Senlle y Gutierrez (2005) menciona que la metodología de la escuela humanística se caracteriza por la "participación activa" de los estudiantes y reúne todas las condiciones para ser la mejor manera de lograr buenos resultados de aprendizaje, entendido como la capacidad de desarrollar diferentes tipos de conducta. Las escuelas activas ofrecen la oportunidad de lograr mejores resultados a nivel de conocimientos y habilidades y, sobre todo, a nivel de valores de vida con un comportamiento emancipado y responsable (p. 189).

Silva (2017) nos dice que la participación activa de los estudiantes en el desarrollo del proceso creativo es muy activa en todas las disciplinas involucradas, las nuevas tecnologías desencadenan innovaciones educativas y el papel del estudiante pasivo debe transformarse en el papel del estudiante creador y activo. Por lo tanto, la tecnología se utiliza no sólo para ampliar la práctica pasiva, también para aumentar la imaginación de los estudiantes y crear en el aula (p. 223).

**2.2.2.2.3 Cumplimiento de trabajos asignados.** Gonzales (2021) nos menciona que aspectos como la confianza en uno mismo, la utilización de la tecnología, las formas de aprendizaje, los aspectos psicológicos y físicos pueden influenciar de forma significativa en la conducta del alumno hacia la educación en línea y el éxito en el aprendizaje virtual (p. 8).

Quintero y Orozco (2013) mencionan que, para los docentes, los obstáculos para un buen logro de aprendizaje son: el desinterés en aprender, la falta participación en clase y el deseo de mejorar y planificar el futuro, la incapacidad para cumplir con sus deberes como estudiante, la falta de disciplina porque dificulta el aprendizaje. La perspectiva y su responsabilidad es despertar a los estudiantes sobre la importancia del aprendizaje para todos ayudándolos a tomar decisiones responsables. Por lo tanto, los docentes creen que las actividades extracurriculares ayudan al rendimiento académico, porque contribuyen a la adaptación de los conocimientos adquiridos en las instituciones escolares, "reforzando o ampliando lo observado, oído o sentido en clase sobre un tema específico" (pp. 108-109).

Los estudiantes creen que lograr el éxito académico requiere responsabilidad y esmero personal para satisfacer las demandas de las instituciones educativas. Para ellos, los aspectos personales, especialmente los hábitos de limpieza y orden, la diligencia y el

deber son factores que determinan el éxito educativo y también afectan el rendimiento académico. Las frases: "Duerme bien y deja descansar tu mente", "Piensa en lo que tienes que hacer", "Entrégate en cuerpo y alma" y "Haz tus deberes pase lo que pase" ayudan a reflexionar a los estudiantes (p. 104).

**2.2.2.2.4 Compromiso del estudiante.** Según Manrique y Sánchez (2019) dice que en la modalidad virtual hay un compromiso personal, en vista que es responsabilidad del estudiante ingresar a la plataforma y realizar las diversas tareas asignadas sin presión directa del profesor (p. 27).

El aprendizaje autodirigido cambia el paradigma clásico de la enseñanza tradicional, trayendo consigo un conjunto de deberes y responsabilidades para el aprendizaje autodirigido. Además, el docente será un coordinador que integre el aporte teórico a la enseñanza. Su tarea diaria es utilizar métodos de enseñanza como el constructivismo para promover el aprendizaje colaborativo significativo y las relaciones con las competencias básicas de los estudiantes (p. 29).

Senlle y Gutierrez (2005) menciona que buscar la excelencia educativa demanda una fuerte orientación al porvenir y un compromiso a largo plazo por parte de los estudiantes y las partes interesadas. Es necesario tener la capacidad de trabajar para anticiparse al cambio, analizar continuamente nuevas necesidades contextuales y moverse entre diferentes métodos de enseñanza, métodos de evaluación, demografía, investigación y tecnología, teniendo en cuenta la existencia de recursos económicos y humanos (p. 52).

Fernández - Enguita (2023) nos dice que el aprendizaje personalizado es una aplicación de la inteligencia artificial en la transformación digital del aprendizaje. Comenzando con la comprensión de los intereses, gustos y disgustos de los estudiantes, cómo les agrada comunicarse y cómo prefieren aprender. Cuando los estudiantes reciben opciones de aprendizaje altamente personalizadas que disfrutan, demostrarán mayor compromiso, el aprendizaje más profundo y mayor motivación (p. 86).

Aznar, Cáceres, Marín, Moreno (2020) mencionan que los estudiantes asumen un papel activo y participativo, determinan su propio camino y crean sus propios proyectos de vida. Debe conformar el proceso de enseñanza y aprendizaje en la universidad, y debe

trabajar no sólo con lo cognitivo, sino también con lo emocional y social, asumiendo el deber y la responsabilidad de incidir en la formación de conexiones positivas (p. 364).

**2.2.2.3 Competencias logradas.** Gonzales (2021) nos dice que es indispensable que el estudiante sea juicioso cuales son las competencias que se requieren para su rol, y por ello debe saber de antemano cómo podría ser cualificado en aquellas competencias que son visibles, concretas y manifestadas en el producto o actividades a desarrollar en las dimensiones cognitivas, relacionales y metacognitivas (p. 8).

Según Durán (2015) se define como la aptitud efectiva para completar con éxito la educación virtual para lograr la integración de habilidad y discernimiento para hacer, saber hacer, saber ser, saber emprender, etc. (p. 3).

Lugo et. al (2013) menciona que se refiere a encontrar formas de garantizar que los estudiantes alcancen logros académicos adecuados y aprendan los valores y habilidades que les facilite ser más activos en la sociedad es un tema actual en las políticas educativas de la mayoría de países (p. 54).

Es una propiedad multidimensional, que consiste en una combinación de diferentes condiciones educativas, que permite alcanzar el objetivo último de la educación, que es el aprendizaje y la adquisición de competencias (entendimiento, destrezas, disposición y principios) especialmente indispensable en la educación superior y en el crecimiento humano - social de los alumnos y su efectiva integración en la fuerza laboral (p. 108).

**2.2.2.3.1 Competencias Generales.** Según Salgado (2005) es el discernimiento, destreza y actitudes que los estudiantes deberían poder demostrar después de completar un curso o unidad (p. 78).

Salazar et. al (2014) nos menciona que la evaluación de las competencias pedagógicas es una herramienta para comprender su desarrollo, empezando por el dominio de los procesos de aprendizaje por parte de los estudiantes (p. 81).

Gonzales (2021) nos menciona que dichas competencias tienen que cumplir con sus deberes, y por ello necesitan saber de antemano cómo pueden ser competentes, para que sean visibles, concretas, convertidas en productos o acciones en el desarrollo de las dimensiones cognitiva, relacional y metacognitiva; esto significa que según tus

necesidades y los objetivos formativos marcados en cada caso (según tus necesidades), demostrar competencia suficiente la cual se define como la capacidad efectiva para completar con éxito la formación virtual en la que se permite el proceso de integración de habilidades y el conocimiento (p. 8).

Herrera et. al (2017) nos dice que el objetivo institucional es preparar a jóvenes con las competencias adecuadas para poder enfrentar nuevas situaciones de crecimiento personal y académico, y por lo tanto requiere esfuerzos importantes de los actores sociales involucrados en este proceso y la articulación de recursos institucionales para lograrlo (p. 86).

Los desafíos de un país para lograr una mayor competitividad y desarrollo, es brindar una educación adecuada y de calidad, que sea capaz de preparar profesionales con habilidades necesarias para la sociedad. La educación desempeña un papel importante en el desarrollo económico y social, siendo uno de los factores que determinan el nivel de competencia que puede enfrentar el país, teniendo en cuenta las exigencias globales (p. 29).

**2.2.2.3.2 Competencias específicas.** Según Salgado (2005) se refiere a se refiere a las habilidades o comportamientos que los estudiantes pueden demostrar al participar en diversas actividades de aprendizaje (p. 24).

Salazar, Pool, Durán (2014) nos dice que cada plan de estudios determina el propósito de la materia o dirección de estudio, competencias específicas, métodos de enseñanza y oportunidades de aprendizaje esperadas en las que deben desarrollarse los estudiantes, cada uno de estos elementos tiene una función determinada en los estudios; algunos de ellos brindan una perspectiva a largo plazo amplia y con fines de aprendizaje, mientras que otros sirven más como herramientas cotidianas en el aula. El aprendizaje esperado es un elemento fundamental del curso ya que juega un papel en la evaluación (p. 62).

Esto se refiere a determinar en qué medida un estudiante adquiere los conocimientos y habilidades necesarios para desenvolverse en un determinado campo de actividad independientemente del lugar (p. 102).

Se puede señalar que de acuerdo a los autores citados las competencias específicas adquiridas son indispensables para el óptimo desarrollo de los estudiantes ya que les

permitirá tener mayores herramientas durante la etapa profesional y por lo tanto, un mejor desempeño aportándoles mayor seguridad.

### **2.3 Definición de términos**

#### **Actitud**

Es la forma en la que un individuo se adapta de forma activa a su entorno y es la consecuencia de un proceso cognitivo, afectivo y conductual (Pérez y Gardey, 2021).

#### **Aula virtual**

Se trata de una herramienta que ofrece la posibilidad de enseñar en línea por medio de un entorno privado que permita que se puedan administrar los procesos educativos mediados por computadoras (Alvarado, 2021).

#### **Aprendizaje en línea**

Adquisición de conocimientos y/o desarrollo de competencias obtenidas y evidenciadas a través de la adaptación no presencial de cursos (Resolución viceministerial N° 085-2020, 2020, art. 4).

#### **Calidad educativa**

Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida (Ley 28044, 2003, art. 13)

#### **Constructivismo**

Es un paradigma que concibe al individuo con una capacidad para ser protagonista en la construcción de su propio conocimiento. El aprendizaje ocurre partir de procesos intelectuales activos e internos de la persona y la enseñanza es vista como un proceso conjunto y compartido de carácter activo, una construcción personal en la que intervienen los otros significantes y los agentes culturales (Navarro y Texeira, 2011, p. 2).

#### **Dimensión**

En conjunto detallan el comportamiento de la variable en estudio; se recomienda que las dimensiones provengan de teorías, las cuales deben estar detalladas en el marco teórico (Soto, 2018).

**Educación virtual**

Es una paradigma educativa que compone la interacción de los cuatro variables: el maestro y el alumno; la tecnología y el medio ambiente (Loaiza, 2002).

**Educación superior**

Es la formación de profesionales competentes; individuos que resuelvan creativamente, es decir, de manera novedosa, eficiente y eficaz, problemas sociales (Ibañez, 1994, p. 104).

**Estudiante**

Es la palabra que permite referirse a quienes se dedican a la aprehensión, puesta en práctica y lectura de conocimientos sobre alguna ciencia, disciplina o arte. Es usual que un estudiante se encuentre matriculado en un programa formal de estudios, aunque también puede dedicarse a la búsqueda de conocimientos de manera autónoma o informal (Pérez y Gardey, 2021).

**Evaluación**

La evaluación de las competencias siempre será una aproximación al grado de dominio alcanzado en un momento determinado y de ninguna manera una medición exacta de su consecución por parte del alumnado (Moreno, 2012, p. 18).

**Expectativa**

Esperanza de realizar o conseguir algo. Posibilidad razonable de que algo suceda (Real Academia Española, 2021).

**Indicador**

Es la cuantificación o la traducción numérica de las dimensiones. Deben estar representados de forma clara, de tal forma que nos permita entender el cómo se comportan las dimensiones y por ende la variable de interés, permitiéndonos saber en qué situación se encuentra nuestra problemática de estudio (Soto, 2018).

**Muestra**

Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos (López, 2018).

**Plataforma virtual**

Espacio en donde se imparte el servicio educativo de los cursos, basados en tecnologías de la información y comunicación, ya sea un software, una web, entre otros (Resolución viceministerial N° 085-2020, 2020, art. 4).

**Percepción**

El conjunto de procesos mentales mediante el cual una persona selecciona organiza e interpreta la información proveniente de estímulos, pensamientos y sentimientos, a partir de su experiencia previa, de manera lógica o significativa (Muñoz, 2020).

**Responsabilidad**

La responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder, que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo. La responsabilidad es considerada un valor y una cualidad del ser humano. Se refiere a una característica positiva de las personas, a través de la cual son capaces de comprometerse y actuar de una manera correcta (Pérez, 2021).

**Retroalimentación**

En el proceso de enseñanza aprendizaje se refiere a la valoración del logro alcanzado por el alumno para orientarlo hacia el logro de los aprendizajes esperados y pasa de ser una simple observación respecto a sus aciertos o errores a un proceso de reflexión entre el profesor y el alumno que le permita identificar la o las formas más adecuadas para alcanzar el objetivo deseado (Piñon, 2020).

**Universidad**

Es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural (Ley 30220, 2014, art. 3).

**Variable**

Es aquella característica cuantitativa o cualitativa que es de interés el analizar su comportamiento en una investigación. Estas variables, según el grado de complejidad, pueden ser simples o compuestas (Soto, 2018).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Caracterización o tipo del diseño de investigación**

El tipo de investigación es básica o pura, debido a que solo se pretende reforzar las teorías o conocimientos que ya existen.

El nivel de la investigación es descriptivo explicativo, porque se ha buscado describir los hechos de acuerdo a la realidad y explicar por qué sucedieron. Según Hernández-Sampieri et al. (2014) un estudio descriptivo busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (p. 92). Los estudios explicativos pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian (p. 95).

La investigación de un diseño no experimental transversal. Estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables en análisis por parte del investigador, es en el que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 152). Los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único (Hernández-Sampieri et al., 2014, p. 154).

#### **3.2 Población**

Para Hernández et al. (2014) población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p. 174). La población objetivo en estudio estuvo conformada por 366 estudiantes matriculados en el año 2021 en la Escuela Profesional de Ciencias Contable y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, según el Anexo 2 y la Tabla 2.

**Tabla 2****Población**

Año de estudios	Cantidad de alumnos
1er año	81
2do año	50
3er año	73
4to año	81
5to año	81
<b>Total</b>	<b>366</b>

*Nota.* Según información de la UNJBG (Anexo 2)

**3.3 Muestra**

La muestra fue probabilística estratificada, que es el muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento. Los segmentos serán las secciones de cada año académico, de la que se extraerá una muestra representativa, de acuerdo con el procedimiento para calcularla que se detalla a continuación.

Fórmula para hallar la muestra representativa

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 95% = 1,96

p = Variabilidad positiva = 0,5

q = Variabilidad negativa = 0,5

e = Margen de error = 5% = 0,05

N = Tamaño de la población=366

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 366}{(366)(0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 188$$

**Tabla 3**  
*Cálculo de la muestra*

Año de estudios	Cantidad de alumnos	Muestra	No respuestas	Respuestas recibidas
1er año	81	42	8	34
2do año	50	25	7	18
3er año	73	37	8	29
4to año	81	42	12	30
5to año	81	42	10	32
Total	366	188	45	143

El tamaño de la muestra fue de 188 estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Sin embargo, al realizar la encuesta, algunos estudiantes (45) se negaron a responder, por lo que se utilizó solo los cuestionarios de los estudiantes que respondieron (143). Entonces la muestra se convirtió en una muestra no probabilística por conveniencia.

### 3.4 Variables de estudio y operacionalización

#### 3.4.1 Caracterización de las variables

**Variable independiente:** Calidad del servicio educativo

Las dimensiones son:

- Organización
- Desempeño docente
- Elementos informáticos

**Variable dependiente:** Satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales

Las dimensiones son:

- Proceso de enseñanza - aprendizaje
- Desempeño del estudiante
- Competencias logradas

### 3.4.2 Operacionalización de las variables

#### *Operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Independiente: Calidad del servicio educativo	Es una categoría compleja y expresión de la interacción de las competencias adquiridas, asociadas a las respectivas pedagogías, y en función de las características de las demandas sociales (Rama y Domínguez, 2011, p. 33)	Es un conjunto de estrategias que buscan optimizar el servicio educativo a través de la organización académica institucional, el desempeño docente y los recursos que propician el aprendizaje de los estudiantes.	Organización académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación</li> <li>Currículo</li> <li>Servicio administrativo</li> </ul>	Ordinal
			Desempeño docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación de docentes</li> <li>Proceso de enseñanza-aprendizaje</li> <li>Logro de resultados</li> </ul>	
			Recursos para el aprendizaje virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aula virtual</li> <li>Plataforma de video conferencia</li> <li>Bibliotecas virtuales</li> <li>Capacitación a estudiantes</li> </ul>	
Dependiente: Satisfacción de los estudiantes	los servicios académicos y administrativos; y resulta importante saber que ellos manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, asimismo con las instalaciones y equipamiento (Mancilla et al., 2019, p. 72).	Es el bienestar que sienten los estudiantes universitarios al recibir el servicio educativo a distancia, mediante una adecuada presentación del aspecto académico a su servicio, un óptimo desempeño como estudiante y como resultado el logro de las competencias planificadas.	Aspecto académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos</li> <li>Contenidos</li> <li>Metodología</li> <li>Evaluaciones</li> </ul>	Ordinal
			Desempeño del estudiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptabilidad al entorno virtual.</li> <li>Asistencia y participación del estudiante</li> <li>Cumplimiento de trabajos asignados.</li> <li>Compromiso del estudiante</li> </ul>	
			Competencias logradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencias generales.</li> <li>Competencias específicas.</li> </ul>	

### **3.5 Materiales y/o instrumentos**

#### ***A. Técnicas***

Las técnicas son un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar y transmitir datos. Para nuestra investigación la técnica fue la elaboración de la encuesta para la investigación de las dos variables.

#### ***B. Instrumentos***

Los instrumentos son los cuestionarios que fueron confeccionados por el investigador, en base a la revisión bibliográfica, con el apoyo del asesor el mismo que fue validado con la opinión de los expertos.

### **3.6 Tratamiento de datos (análisis estadístico)**

La técnica de procesamiento de datos se realizó mediante un software de SPSS v. 26, para realizar la tabulación de datos. Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva porque se recolectó, ordenó y analizó en conjunto, con el fin de describir apropiadamente las características de éstos. Luego se efectuó la validación de los cuestionarios por expertos y la confiabilidad de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach. Posteriormente se trabajó y extrajo los resultados mediante tablas de contingencia y figuras. Finalmente, se efectuó la contrastación de las hipótesis utilizando la estadística no paramétrica Tau b de Kendall.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1 Características de los estudiantes

**Tabla 4**

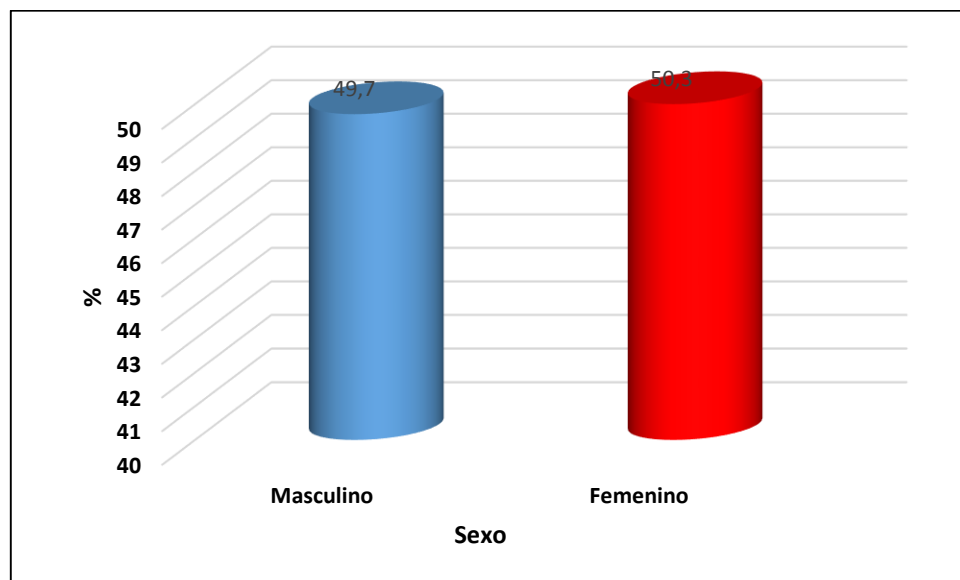
*Distribución de frecuencia y porcentual del sexo de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Año 2021*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	71	49,7
Femenino	72	50,3
Total	143	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 5**

*Distribución de frecuencia y porcentual del sexo de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Año 2021*



*Nota.* En base a la tabla 5.

### **Análisis e Interpretación de resultados**

En la Tabla 4 y la Figura 5 se puede visualizar la distribución de los porcentajes en referencia al sexo de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, donde se observó que el mayor porcentaje 50,3 % son de sexo femenino, mientras que el menor porcentaje 49,7 % son de sexo masculino.

**Tabla 5**

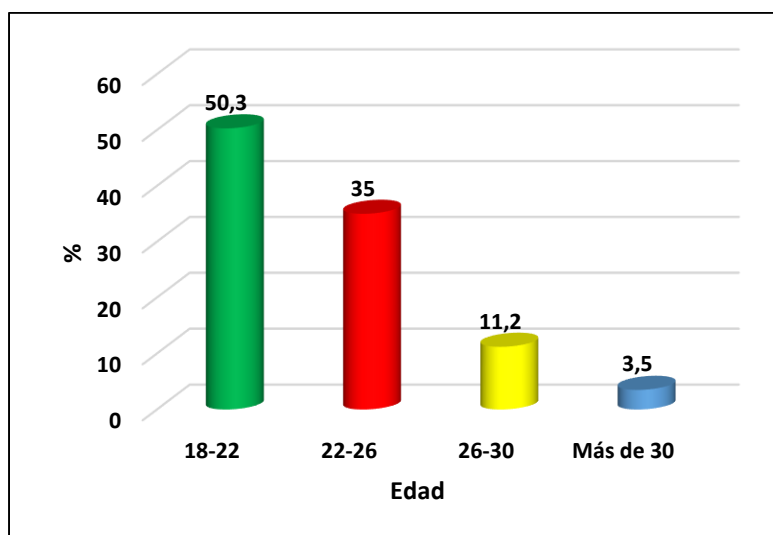
*Distribución de frecuencia y porcentual de la edad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Año 2021*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18-22	72	50,3
22-26	50	35,0
26-30	16	11,2
Más de 30	5	3,5
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 6**

*Distribución de frecuencia y porcentual de la edad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



*Nota.* En base a la tabla 6.

### **Análisis e Interpretación de resultados**

En la Tabla 5 y la Figura 6 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a la edad de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, donde se observó que el mayor porcentaje 50,3 % tienen edades entre 18 a 22 años fue regular, mientras que el menor porcentaje 3,5 % tiene más de 30 años.

**Tabla 6**

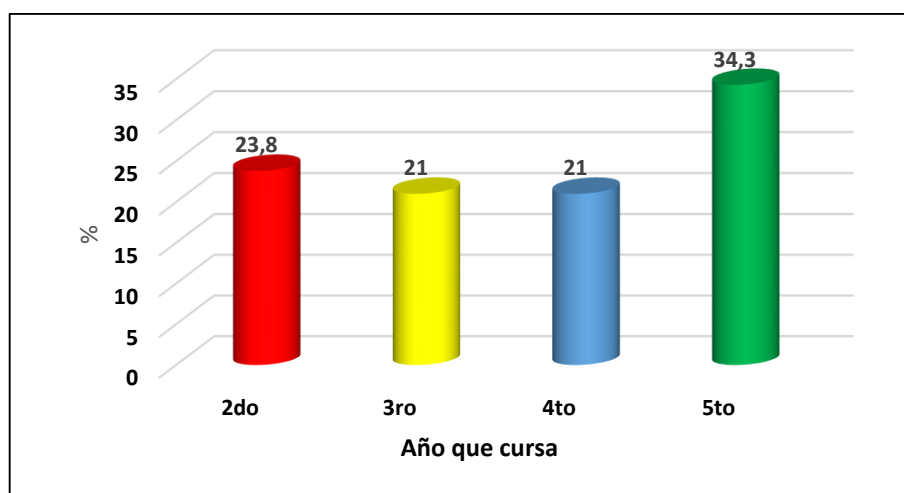
*Distribución de frecuencia y porcentual del año que cursa la edad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

<b>Año que cursa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
2do	34	23,8
3ro	30	21,0
4to	30	21,0
5to	49	34,3
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 7**

*Distribución de frecuencia y porcentual del año que cursa la edad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



*Nota.* En base a la Tabla 7.

### **Análisis e interpretación de resultados**

En la Tabla 7 y la Figura 7 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia al año que cursaron los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, donde se observó que el mayor porcentaje 34,3 % cursó el quinto año, mientras que el menor porcentaje 21 % cursó el tercero y cuarto año.

## **5.2 Calidad del servicio educativo**

**Tabla 7**

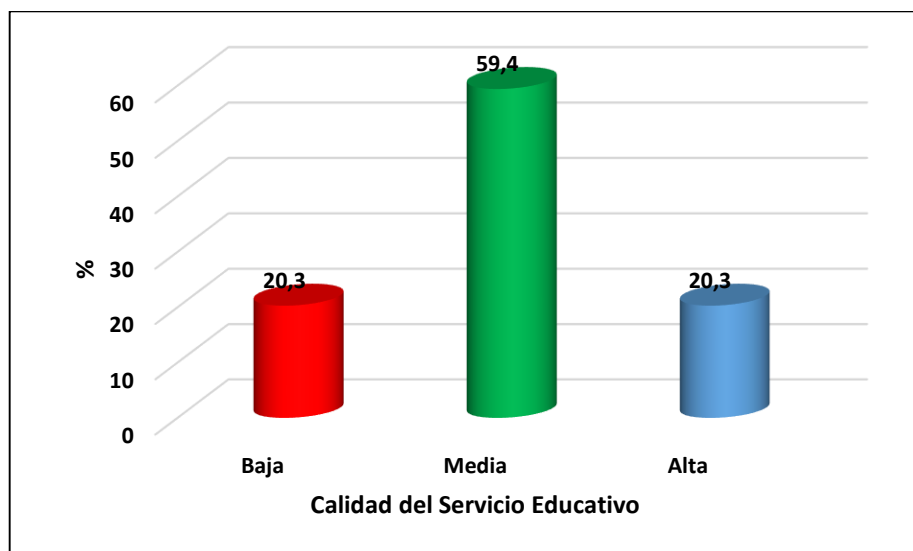
*Distribución de frecuencia porcentual de la calidad del servicio educativo de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

<b>Calidad del Servicio Educativo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	29	20,3
Media	85	59,4
Alta	29	20,3
Total	143	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 8**

*Distribución de frecuencia porcentual de la calidad del servicio educativo de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Año 2021*



*Nota.* En base a la Tabla 8.

### **Análisis e interpretación de resultados**

En la Tabla 7 y la Figura 8 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a calidad del servicio educativo durante el año de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, se observó que el mayor porcentaje fue de 59,4 % donde tienen calidad media del servicio educativo, mientras que el menor porcentaje 20,3 % lo tuvo tanto la calidad baja como alta.

#### **Tabla 8**

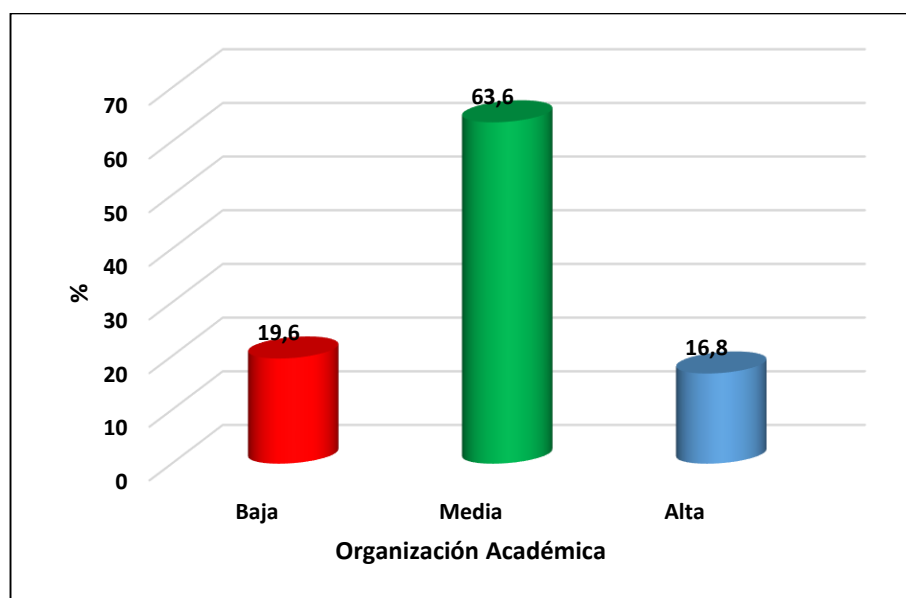
*Distribución de frecuencia y porcentual de la organización académica de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

<b>Organización Académica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	28	19,6
Media	91	63,6
Alta	24	16,8
Total	143	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 9**

*Distribución de frecuencia y porcentual de la organización académica de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



*Nota.* En base a la tabla 9

**Análisis e interpretación de resultados**

En la Tabla 8 y la Figura 9 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a organización académica de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, se observa que el mayor porcentaje 63,6 % tienen una media organización académica, mientras que el menor porcentaje 16,8 % tienen una alta.

**Tabla 9**

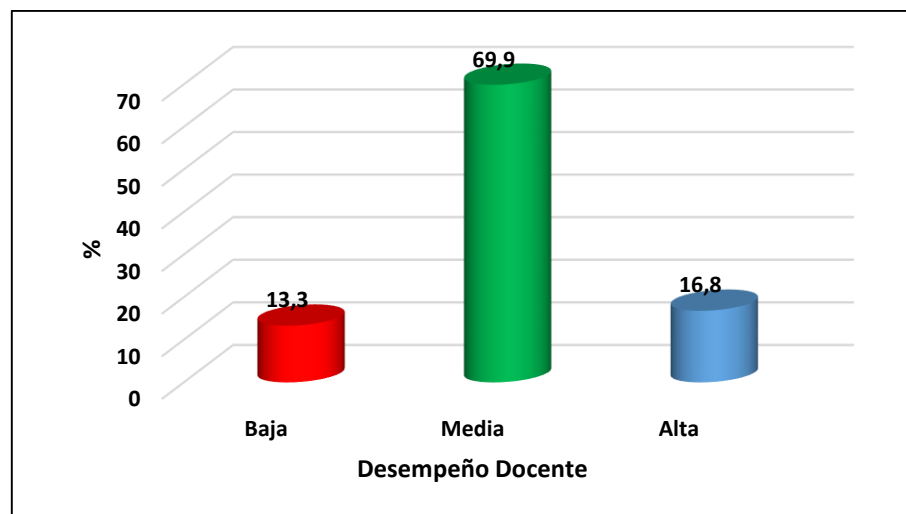
*Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño docente de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

<b>Desempeño Docente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	19	13,3
Media	100	69,9
Alta	24	16,8
Total	143	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 10**

*Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño docente de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



*Nota.* En base a la tabla 10

### **Análisis e interpretación de resultados**

En la Tabla 9 y la Figura 10 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a desempeño docente de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, se observa que el mayor porcentaje 69,9 % tienen un medio desempeño docente, mientras que el menor porcentaje 13,3 % tienen una baja.

**Tabla 10**

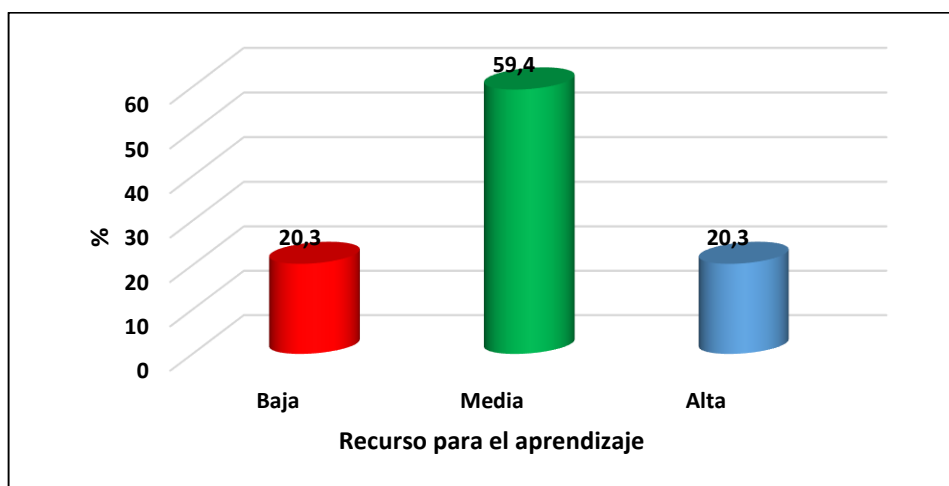
*Distribución de frecuencia y porcentual del recurso para el aprendizaje de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

Recurso para el aprendizaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja	29	20,3
Media	85	59,4
Alta	29	20,3
Total	143	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 11**

*Distribución de frecuencia y porcentual del recurso para el aprendizaje de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



*Nota.* En base a la Tabla 11

### **Análisis e interpretación de resultados**

En la Tabla 10 y la Figura 11 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a recursos para el aprendizaje de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, se observa que el mayor porcentaje 59,4 % tienen recurso medio para el aprendizaje, mientras que el menor porcentaje 20,3 % lo tienen tanto baja y alta.

### 5.3 Satisfacción de los estudiantes

**Tabla 11**

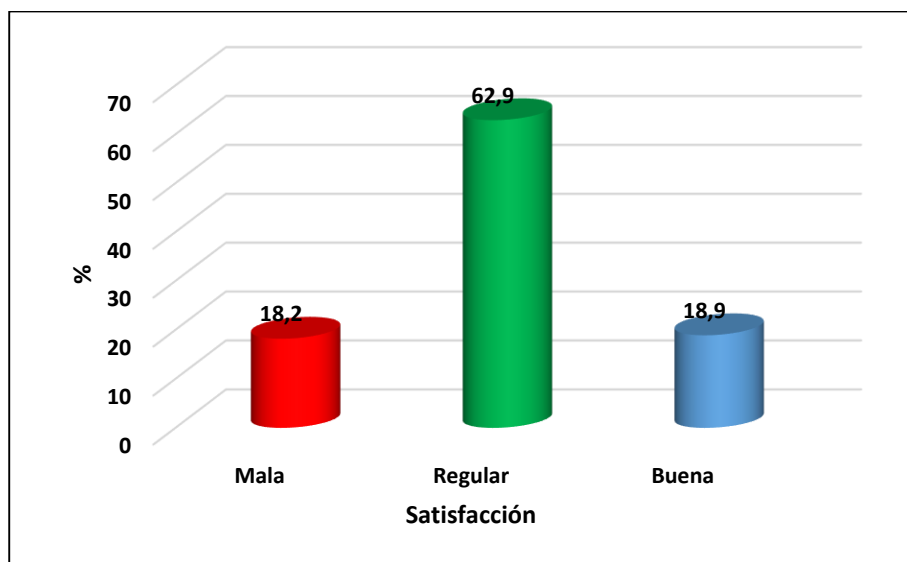
*Distribución de frecuencia y porcentual de la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	26	18,2
Regular	90	62,9
Buena	27	18,9
Total	143	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 12**

*Distribución de frecuencia y porcentual de la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Año 2021*



*Nota.* En base a la tabla 12

### Análisis e interpretación de resultados

En la Tabla 11 y la Figura 12 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, se observa que el mayor porcentaje 62,9 % tienen una regular satisfacción, mientras que el menor porcentaje 18,2 % tienen una mala.

**Tabla 12**

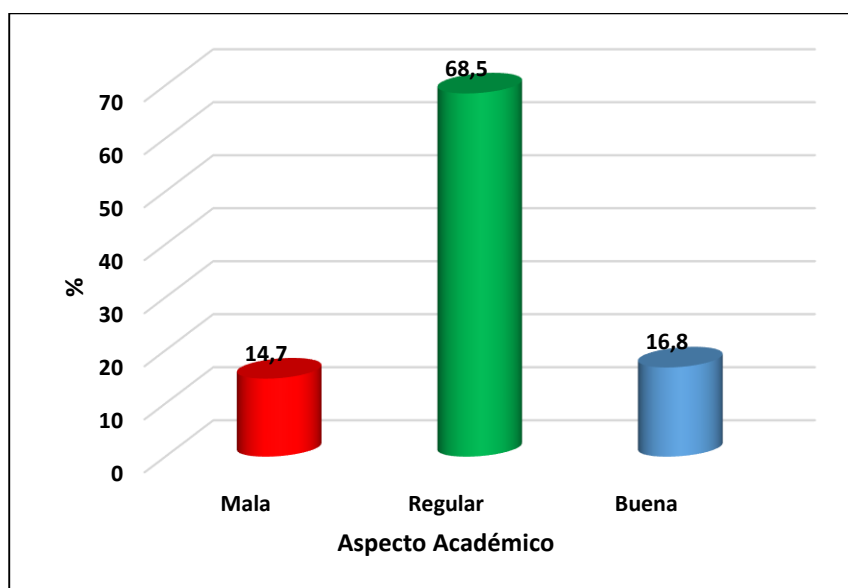
*Distribución de frecuencia y porcentual del aspecto académico de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

Aspecto Académico	Frecuencia	Porcentaje
Mala	21	14,7
Regular	98	68,5
Buena	24	16,8
Total	143	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 13**

*Distribución de frecuencia y porcentual del aspecto académico de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Año 2021.*



*Nota.* En base a la tabla 13

### **Análisis e interpretación de resultados**

En la Tabla 12 y la Figura 13 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia al aspecto académico de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, se observa que el mayor porcentaje 68,5 % tienen un aspecto académico regular, mientras que el menor porcentaje 14,7 % tienen una mala.

**Tabla 13**

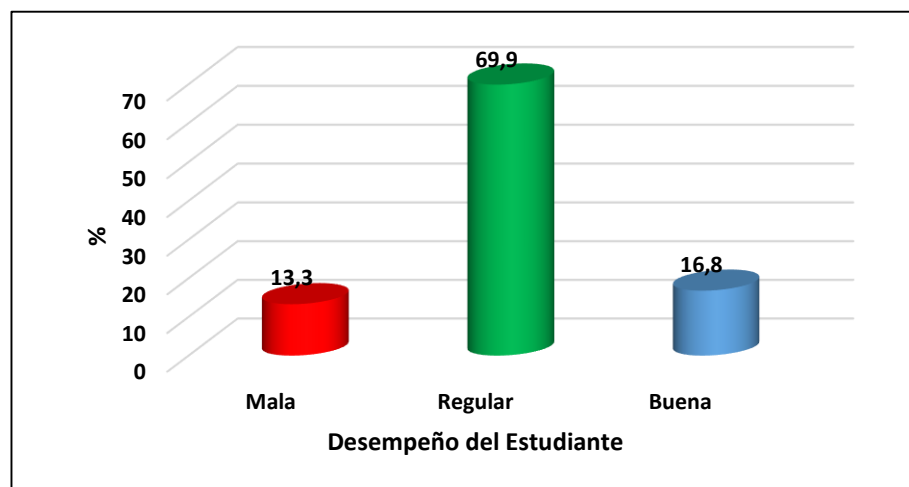
*Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño del estudiante de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

<b>Desempeño del Estudiante</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	19	13,3
Regular	100	69,9
Buena	24	16,8
Total	143	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 14**

*Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño del estudiante de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



*Nota.* En base a la Tabla 14

### **Análisis e interpretación de resultados**

En la Tabla 13 y la Figura 14 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia al aspecto académico de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, se observa que el mayor porcentaje 69,9 % tienen un aspecto académico regular, mientras que el menor porcentaje 13,3 % tienen una mala.

**Tabla 14**

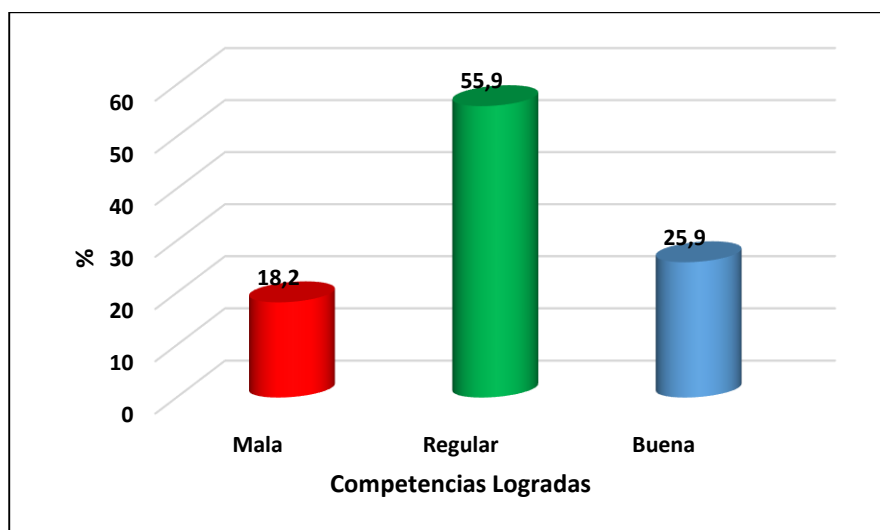
*Distribución de frecuencia y porcentual de competencias logradas de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

<b>Competencias Logradas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	26	18,2
Regular	80	55,9
Buena	37	25,9
Total	143	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 15**

*Distribución de frecuencia y porcentual de competencias logradas de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



*Nota.* En base a la Tabla 15

### **Análisis e interpretación de resultados**

En la Tabla 14 y la Figura 15 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a las competencias logradas de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad, se observa que el mayor porcentaje 55,9 % tienen una regular competencias logradas, mientras que el menor porcentaje 18,2 % tienen una mala.

**Tabla 15**

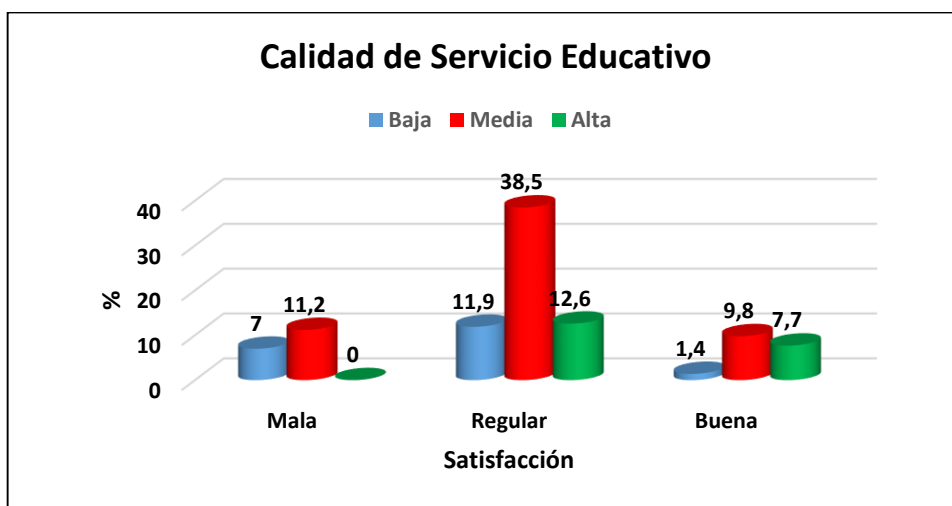
*Distribución de frecuencia y porcentual de la calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

Calidad de Servicio Educativo		Satisfacción			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	N	10	17	2	29
	%	7,0	11,9	1,4	20,3
Media	N	16	55	14	85
	%	11,2	38,5	9,8	59,4
Alta	N	0	18	11	29
	%	0,0	12,6	7,7	20,3
Total	N	26	90	27	143
	%	18,2	62,9	18,9	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

### Figura 16

*Distribución de frecuencia y porcentual de la calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



Nota. En base a la Tabla 16

### Análisis e interpretación de resultados

En la Tabla 15 y la Figura 16 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a la calidad de servicio educativo y satisfacción en los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad se observa:

Calidad de servicio educativo baja: el mayor porcentaje 11,9 % tuvo una satisfacción baja, y el menor porcentaje 1,4 % tuvo una buena satisfacción.

Calidad de servicio educativo media: el mayor porcentaje 38,5 % tuvo una satisfacción media, y el menor porcentaje 9,8 % tuvo una buena satisfacción.

Calidad de servicio educativo buena: el mayor porcentaje 12,6 % tuvo una satisfacción regular, y el menor porcentaje 7,7 % tuvo una buena satisfacción.

**Tabla 16**

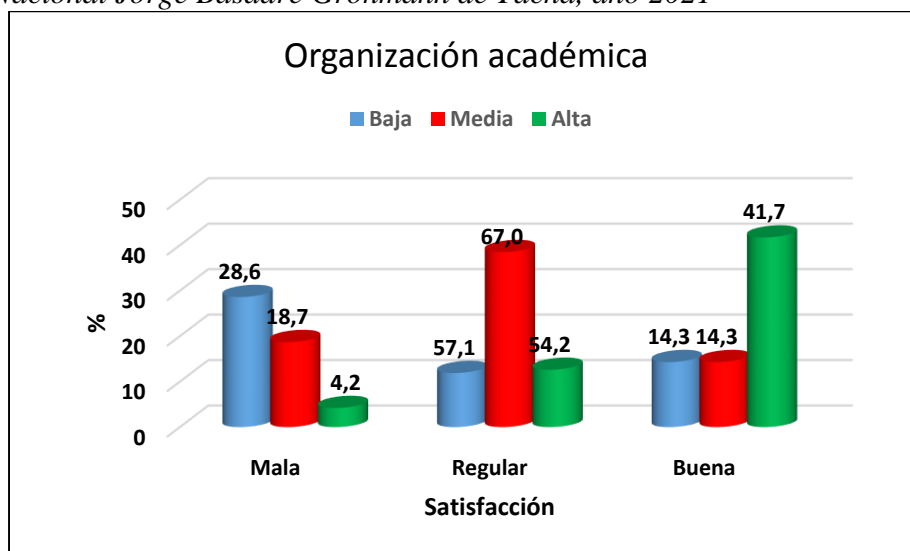
*Distribución de frecuencia y porcentual de la organización académica y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

Organización académica		Satisfacción			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	N	8	16	4	28
	%	28,6	57,1	14,3	100,0
Media	N	17	61	13	91
	%	18,7	67,0	14,3	100,0
Alta	N	1	13	10	24
	%	4,2	54,2	41,7	100,0
Total	N	26	90	27	143
	%	18,2	62,9	18,9	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 17**

*Distribución de frecuencia y porcentual de la organización académica y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



*Nota.* En base a la tabla 17

### **Análisis e interpretación de resultados**

En la Tabla 16 y la Figura 17 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a la organización académica y satisfacción en los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad se observa:

Organización académica baja: el mayor porcentaje 57,1 % tuvo una satisfacción regular, y el menor porcentaje 14,3 % tuvo una buena satisfacción.

Organización académica media: el mayor porcentaje 67 % tuvo una satisfacción regular, y el menor porcentaje 14,3 % tuvo una buena satisfacción.

Organización académica alta: el mayor porcentaje 54,2 % tuvo una satisfacción regular, y el menor porcentaje 4,2 % tuvo una mala satisfacción.

**Tabla 17**

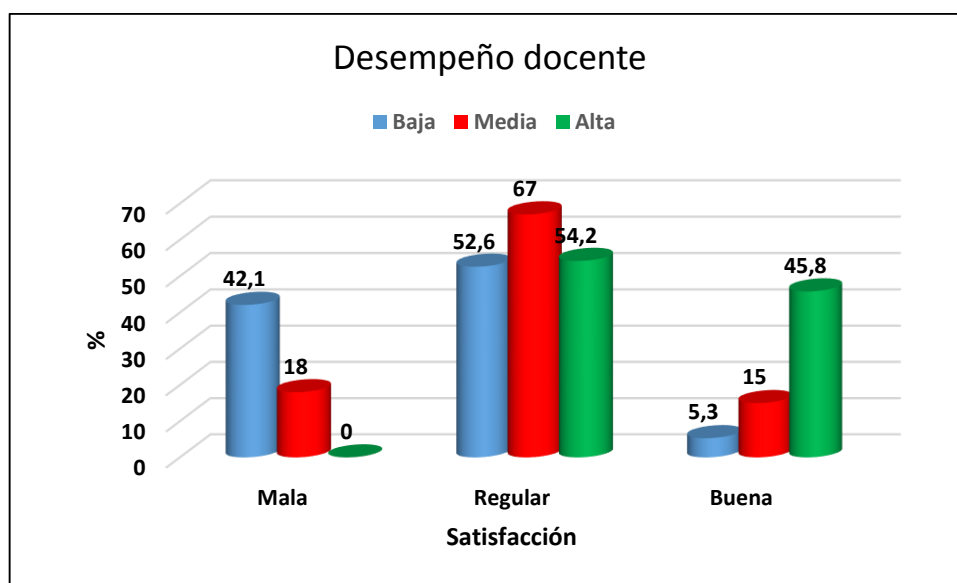
*Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño docente y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

Desempeño docente		Satisfacción			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	N	8	10	1	19
	%	42,1	52,6	5,3	100,0
Media	N	18	67	15	100
	%	18,0	67,0	15,0	100,0
Alta	N	0	13	11	24
	%	0,0	54,2	45,8	100,0
Total	N	26	90	27	143
	%	18,2	62,9	18,9	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 18**

*Distribución de frecuencia y porcentual del desempeño docente y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



*Nota.* En base a la Tabla 18

### **Análisis e interpretación de resultados**

En la Tabla 17 y la Figura 18 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia al desempeño docente y satisfacción en los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad se observa:

Desempeño docente baja: el mayor porcentaje 52,6 % tuvo una satisfacción regular, y el menor porcentaje 5,3 % tuvo una buena satisfacción.

Desempeño docente media: el mayor porcentaje 67 % tuvo una satisfacción regular, y el menor porcentaje 15 % tuvo una buena satisfacción.

Desempeño docente alta: el mayor porcentaje 54,2 % tuvo una satisfacción regular, y el menor porcentaje 45,8 % tuvo una buena satisfacción.

**Tabla 18**

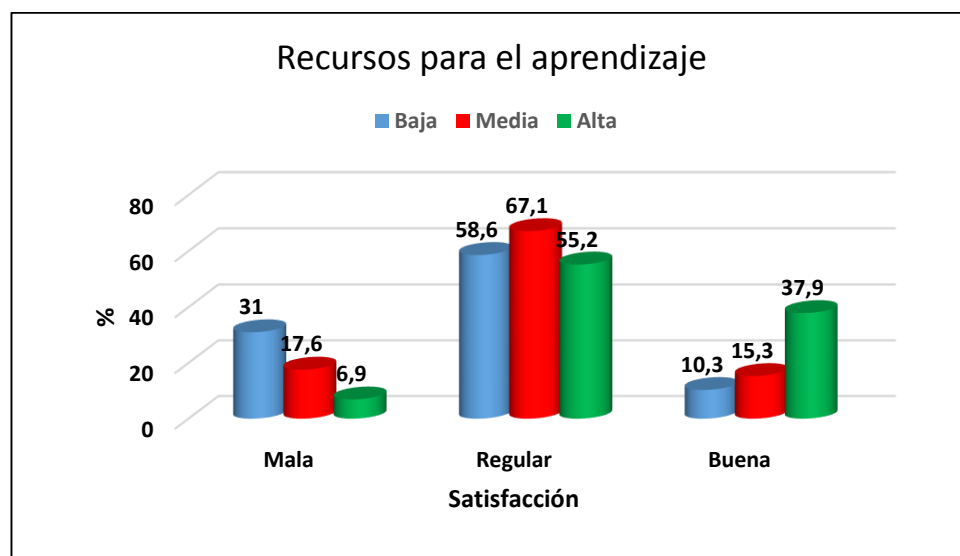
*Distribución de frecuencia y porcentual de los recursos para el aprendizaje virtual y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

Recursos para el aprendizaje		Satisfacción			Total
		Mala	Regular	Buena	
Baja	N	9	17	3	29
	%	31,0	58,6	10,3	100,0
Media	N	15	57	13	85
	%	17,6	67,1	15,3	100,0
Alta	N	2	16	11	29
	%	6,9	55,2	37,9	100,0
Total	N	26	90	27	143
	%	18,2	62,9	18,9	100,0

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Figura 19**

*Distribución de frecuencia y porcentual de los recursos para el aprendizaje virtual y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*



*Nota.* En base a la Tabla 19

### Análisis e interpretación de resultados

En la Tabla 18 y la Figura 19 se puede visualizar que la distribución de los porcentajes en referencia a los recursos para el aprendizaje y satisfacción en los estudiantes de la escuela profesional de ciencias contables y financieras de la universidad se observa:

Recursos para el aprendizaje baja: el mayor porcentaje 58,6 % tuvo una satisfacción regular, y el menor porcentaje 10,3 % tuvo una buena satisfacción.

Desempeño docente media: el mayor porcentaje 67,1 % tuvo una satisfacción regular, y el menor porcentaje 15,3 % tuvo una buena satisfacción.

Desempeño docente alta: el mayor porcentaje 55,2 % tuvo una satisfacción regular, y el menor porcentaje 6,9 % tuvo una mala satisfacción.

### 5.4 Prueba de Normalidad de las variables

**Tabla 19**

*Prueba de la normalidad de la Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021*

	<b>Pruebas de normalidad</b>						
	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			<b>Shapiro-Wilk</b>			
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	
Calidad del Servicio educativo	0,068	143	0,098	0,976	143	0,012	
Satisfacción	0,075	143	0,049	0,981	143	0,045	
Organización académica	0,105	143	0,001	0,983	143	0,066	
Desempeño docente	0,087	143	0,010	0,970	143	0,003	
Recursos para el aprendizaje	0,100	143	0,001	0,981	143	0,049	

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Interpretación:** Aplicando la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> por ser la muestra mayor que 50. Se observa que la variable calidad del servicio educativo tiene una distribución normal por ser  $p=0,098 > 0,05$  y satisfacción no tiene una distribución normal por ser  $p=0,049 < 0,05$  y las dimensiones de la calidad del servicio educativo: Organización académica, desempeño docente y recursos para el aprendizaje no cumplen la normalidad por ser  $p < 0,05$ , entonces aplicaremos una estadística no paramétrica correlación de Spearman.

## 5.5 Prueba de hipótesis

### 1. Hipótesis general

H1: La calidad del servicio educativo incide significativamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

H0: La calidad del servicio educativo no incide significativamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

Estadística de prueba

Tau b de Kendall

**Tabla 20**

*Correlación calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes*

	Medidas simétricas			Significación aproximada
	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	
Ordinal por Tau-b de ordinal Kendall	0,315	0,064	4,494	0,000
N de casos válidos	143			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

### Valor de “Tau b”

Intervalo	Categoría
De 0 a 0,19	Muy baja correlación
De 0,20 a 0,39	Baja correlación
De 0,40 a 0,59	Moderada correlación
De 0,60 a 0,79	Buena correlación
De 0,80 a 1,00	Muy buena correlación

Se puede observar que el coeficiente de correlación Tau b de Kendall es de 0,315 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de baja correlación. También se observa que el nivel de significancia es de 0,00, lo cual es menor a 0,05, por lo que este resultado podemos inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Conclusión:** La calidad del servicio educativo incide significativamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

### 2. Hipótesis Específica 2

H1: La organización académica influye positivamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

H0: La organización académica no influye positivamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

Estadística de prueba

Tau b de Kendall

**Tabla 21**

*Correlación de la organización académica en la satisfacción de los estudiantes*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico<sup>a</sup></b>	<b>T aproximada<sup>b</sup></b>	<b>Significación aproximada</b>
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,229	0,077	2,847	0,004
N de casos válidos		143			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					
<i>Nota.</i> En función a la matriz de tabulación de datos					

Se puede observar que el coeficiente de correlación Tau b de Kendall es de 0,229 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de baja correlación. También se observa que el nivel de significancia es de 0,004, lo cual es menor a 0,05, por lo que este resultado se puede inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Conclusión:** La organización académica influye positivamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

### 3. Hipótesis específica 3

H1: El desempeño docente influye notablemente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

H0: El desempeño docente no influye notablemente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

Estadística de prueba

Tau b de Kendall

## Tabla 22

*Correlación del desempeño docente en la satisfacción de los estudiantes*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		<b>Valor</b>	<b>Error estándar asintótico<sup>a</sup></b>	<b>T aproximada<sup>b</sup></b>	<b>Significación aproximada</b>
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,354	0,067	4,624	0,000
N de casos válidos		143			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

Se puede observar que el coeficiente de correlación Tau b de Kendall es de 0,354 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de baja correlación. También se observa que el nivel de significancia es de 0.000, lo cual es menor a 0,05, por lo que este resultado se puede inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Conclusión:** El desempeño docente influye notablemente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

#### 4. Hipótesis específica 3

H1: Los recursos para el aprendizaje virtual optimizan la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

H0: Los recursos para el aprendizaje virtual no optimizan la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

Nivel de significancia

$\alpha=0,05$

Estadística de prueba

Tau b de Kendall

**Tabla 23**

*Correlación de los recursos para el aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,250	0,075	3,211	0,001
N de casos válidos		143			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

Se puede observar que el coeficiente de correlación Tau b de Kendall es de 0,250 y de acuerdo al baremo de correlación estadístico nos da un grado de baja correlación. También se observa que el nivel de significancia es de 0,001, lo cual es menor a 0,05, por lo que este resultado se puede inferir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Conclusión:** Los recursos para el aprendizaje virtual optimizan la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.

## 5.6 Para calidad del servicio educativo

**Tabla 24**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

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

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Tabla 25**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,733	16

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados y
- $k$  es el número de preguntas o ítems.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable

- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

Interpretación de la significancia de  $\alpha = 0,733$ ; lo que significa que los resultados respecto a la calidad de servicio educativo los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera aceptable.

**Tabla 26**  
*Estadísticas de elemento*

	Media	Desv. Desviación	N
¿Conoce usted si la escuela ha planificado actividades para el cumplimiento de sus objetivos?	2,75	0,967	20
¿Los estudiantes participan en la planificación académica de su escuela?	2,80	0,834	20
¿Conoce usted el currículo de su escuela?	3,75	1,020	20
¿Considera usted que el plan de estudios es adecuado?	3,15	0,671	20
¿Cree Ud. que el servicio administrativo por la ESCF es conveniente y adecuado para el estudiante?	2,70	1,174	20
¿Considera usted que los docentes se encuentran capacitados para las asignaturas que dictan?	3,40	0,883	20
¿Conoce usted si los docentes reciben capacitación de la ESCF?	2,20	0,834	20
¿Cree Ud. que el proceso de enseñanza cumple su objetivo?	3,15	0,933	20
¿Considera Ud. que los estudiantes se esfuerzan por lograr un aprendizaje conveniente?	3,35	0,875	20
¿Considera Ud. que los docentes se esmeran por lograr los objetivos de las asignaturas?	3,00	1,076	20
¿Considera Usted qué el aula virtual es amigable, versátil y adecuada para las asignaturas desarrolladas?	3,65	,671	20
¿El aula virtual esta enlazada a un software de video conferencias?	2,95	1,146	20
¿La plataforma de video conferencia cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de las clases?	3,35	0,875	20
¿La escuela cuenta con bibliotecas virtuales?	3,05	1,276	20
¿La escuela implementa cursos de capacitación para sus estudiantes?	3,25	0,716	20
¿Los estudiantes se capacitan de manera particular?	3,45	0,887	20

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Tabla 27***Estadística de escala*

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
49,95	45,418	6,739	16

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**5.7 Para satisfacción de los estudiantes****Tabla 28***Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Tabla 29***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,724	15

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,
- $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados y
- $k$  es el número de preguntas o ítems.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

Interpretación de la significancia de  $\alpha = 0,724$ ; lo que significa que los resultados respecto a la satisfacción de los estudiantes los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera aceptable.

**Tabla 30**  
*Estadísticas de elemento*

	<b>Media</b>	<b>Desv. Desviación</b>	<b>N</b>
¿Considera que las competencias adquiridas al finalizar los cursos cumplen con los objetivos establecidos?	3,35	0,671	20
¿Cree usted que los contenidos de los cursos cubren las expectativas de su carrera?	3,35	0,745	20
¿Considera que la metodología aplicada durante los cursos virtuales impartidos fue adecuada?	2,55	1,050	20
Las evaluaciones reflejan el logro de aprendizaje de los alumnos	2,35	1,089	20
¿Considera Usted que el entorno virtual es de fácil acceso para los estudiantes?	3,55	0,999	20
¿Cree Usted que el entorno virtual de la escuela ayuda al cumplimiento de los objetivos del proceso enseñanza aprendizaje?	3,35	0,933	20
¿Considera Usted que los estudiantes asisten regularmente a las clases virtuales?	2,85	1,387	20
¿Considera usted que los estudiantes participan activamente durante las clases virtuales?	2,15	1,040	20
¿Considera usted que los estudiantes cumplen con la presentación de los trabajos asignados en el aula virtual?	3,60	0,995	20
¿Cree usted que resulta favorable para el estudiante la presentación de trabajos en archivos computarizados en lugar de impresos o anillados?	4,25	1,020	20
¿Considera usted que el estudiante se encuentra comprometido con las asignaturas designadas? 1 2 3 4 5 COM	3,30	0,979	20
¿Cree Usted que el estudiante conoce las competencias generales de la universidad?	2,65	0,587	20
¿Cree Usted que en el proceso de enseñanza aprendizaje se logran las competencias generales de la universidad?	2,80	0,768	20
¿Cree Usted que el estudiante conoce las competencias específicas de la ESCF?	2,45	0,605	20
¿Cree Usted que en el proceso de enseñanza aprendizaje se logran las competencias específicas de la ESCF?	2,95	0,686	20

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

**Tabla 31***Estadística de escala*

<b>Media</b>	<b>Varianza</b>	<b>Desv. Desviación</b>	<b>N de elementos</b>
45,50	39,842	6,312	15

*Nota.* En función a la matriz de tabulación de datos

## DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos se puede observar que la percepción sobre la calidad del servicio educativo durante el año 2021, fue media con un porcentaje de 59,4 % tal como menciona Lugo (2012), el termino calidad es una combinación de las condiciones necesarias para alcanzar las competencias para el desenvolvimiento del estudiante, teniendo en cuenta que en esta investigación se obtuvo que la significancia es de 0,00 siendo menor a 0,05; por lo tanto, se puede afirmar que la calidad del servicio educativo incide significativamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales como es mencionado también por Guerra (2020) en su investigación donde consideran que las herramientas virtuales facilitan el autoaprendizaje mejorando el proceso de enseñanza aprendizaje, facilitando el autoaprendizaje, la colaboración en línea, donde los estudiantes tienen la predisposición a estos entornos y los cuales son utilizados de manera beneficiosa durante el aprendizaje, esto es corroborado en esta investigación con los resultados obtenidos con la dimensión recursos para el aprendizaje y sus indicadores aula virtual, plataforma de video conferencia, bibliotecas virtuales y capacitación de estudiantes en la escuela de ciencias contables y financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohamnn.

Se debe tener en cuenta que la calidad en los servicios educativos permite a las universidades tener ventaja para obtener reconocimiento y un mejor posicionamiento en la sociedad, para lo cual se deben emplear todas las herramientas necesarias para mejorar las condiciones es así que en esta investigación se obtuvo que las dimensiones como: organización académica tiene un 63,6 % como media y donde en los indicadores planificación para el cumplimiento de los objetivos los estudiantes encuestados mostraron un porcentaje de 46,2 % como indeciso, en el indicador currículo reflejan porcentaje de 45,5 % en de acuerdo así como en el plan de estudios donde su porcentaje es de 44,1 % de acuerdo, pero en el servicio administrativo se muestran con un porcentaje de 38,5 % como indecisos, lo cual estaría reflejando que en la percepción del alumnado con respecto al servicio brindado por la ESCF no es el óptimo para las necesidades que ellos están solicitando y teniendo en cuenta como hace referencia Sánchez (2018) que debe incluir

la amabilidad, actitud positiva, eficiencia y eficacia del personal hacia los estudiantes, que se debe considerar para la mejora global de la dimensión organización académica.

En la dimensión desempeño docente un porcentaje de 69,9 % media, considerando como menciona Senlle (2005) el rol de los docentes es de formadores que buscan la excelencia y el crecimiento en las universidades, por lo tanto, es importante tener en cuenta sus necesidades, competencias, carencias y expectativas que permitan a la organización diseñar modelos para alcanzar los objetivos trazados, en esta investigación se aprecia que en el indicador capacitación de docentes para los alumnos un 45,5 % de acuerdo consideran que están capacitados los docentes, sin embargo, se demuestran indecisos en 42 % si los docentes reciben capacitación de la ESCF, en cuanto tanto al proceso de enseñanza aprendizaje un 44,8 % se muestran indecisos así como si ellos mismos se esfuerzan por lograr un aprendizaje conveniente reflejando un 44,1 % como indecisos, sin embargo, consideran que los docentes se esmeran por lograr los objetivos en las asignaturas con un 52,4 % porcentaje están de acuerdo.

Durante la educación virtual se visualizan las diferencias y dificultades tanto para los estudiantes como para los docentes como lo menciona Vilela, P. Sánchez y Chau (2021) donde deben adaptarse a este nuevo entorno de aprendizaje, por lo tanto, se necesitan adecuados recursos para el aprendizaje como se ve reflejado en esta investigación donde al evaluar los indicadores como aula virtual, plataforma de video conferencia, bibliotecas virtuales y la capacitación a estudiantes se pudo observar que con respecto al primer indicador el 60,8 % de los estudiantes consideran que están de acuerdo con la versatilidad del aula, en un 33,6 % y 37,1 % se encuentran de acuerdo que están enlazados a un software de video conferencias y que tienen plataformas adecuadas para el desarrollo de sus clases, sin embargo, se encuentran indecisos que se ve reflejada en un 32,9 % de indecisión en tener cursos de capacitación para sus estudiantes, por lo que optan en la capacitación de manera particular que se ve reflejado con 42,7 % de indecisión.

Se conoce que el progreso de un país depende en gran medida de la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes como el indicador de las instituciones educativas Mejías (2009), teniendo en cuenta este concepto, se puede observar en esta investigación que la percepción de satisfacción de los estudiantes respecto a la dimensión aspecto académico es regular con un 68,5 % y lo demuestran los indicadores evaluados

que con un 45,5 % están de acuerdo con las competencias adquiridas al finalizar los cursos, también que con un 44,8 % están de acuerdo con los contenidos y expectativas de su carrera, sin embargo con un 42,0 % de indecisos en la metodología aplicada durante los cursos y un 38,5 % se muestran indecisos con el reflejo del logro de aprendizaje de los alumnos mediante las evaluaciones tomadas.

Teniendo en cuenta que el aprendizaje autodirigido implica deberes y responsabilidades de los estudiantes a diferencia del aprendizaje presencial así lo manifiesta Manrique y Sánchez (2019), en vista de esto con esta investigación se pudo demostrar que el 69,9 % de los estudiantes de la ESCF consideran un regular desempeño del estudiante en cuanto a sus indicadores, el 44,1 % está de acuerdo, estima que el entorno virtual es de fácil acceso para los estudiantes, mientras que se muestran indecisos con porcentajes de 42,7 %, 32,2 % y 35,7 % al cumplimiento de los objetivos del proceso enseñanza aprendizaje, asistencia regular a las clases virtuales y su participación activa durante las mismas, sin embargo, un 54,5 % consideran de acuerdo con el cumplimiento de presentación de trabajos asignados en el aula virtual, en un 49,0 % de estudiantes se encuentran totalmente de acuerdo con la presentación de trabajos en archivos computarizados y un 43,4 % se encuentra indeciso con respecto al compromiso con las asignaturas designadas.

El estudiante debe ser juicioso con respecto a cuales son las competencias que requiere su rol, por ello debe saber cómo podría ser cualificado en algunas competencias que son visibles a desarrollar Gonzales (2021), en el caso de esta investigación se obtuvo un 55,9 % de porcentaje regular en la dimensión competencias logradas mientras que los indicadores tanto en conocimientos en competencias generales 52,4 % y específicas 47,6 % obtuvieron un mayor porcentaje de indeciso, por lo que los estudiantes no están seguros de alcanzar dichas competencias, las cuales debe desarrollar los estudiantes con fines de aprendizaje adquiriendo conocimientos y habilidades necesarios para conseguir el desenvolvimiento en cualquier campo dependiendo de su actividad.

## CONCLUSIONES

1. En la investigación realizada se demuestra que la calidad del servicio educativo incide significativamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021, de acuerdo al resultado obtenido en la contrastación de la hipótesis principal dando como resultado un Tau b de Kendall de 0,000; por lo tanto, es importante tener en cuenta que la universidad debe sostener los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que son indispensables en el desarrollo de los estudiantes.
2. En la investigación realizada revelan que la organización académica influye positivamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021, de acuerdo al resultado obtenido del nivel de significancia de 0,004; por lo tanto esta dimensión permite medir la percepción que tienen los alumnos de nuestra institución respecto a su funcionamiento, lo que es útil para adoptar buenas decisiones en la mejora continua e innovación.
3. En la investigación realizada se prueba que el desempeño docente influye notablemente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021, de acuerdo al resultado obtenido del nivel de significancia de 0,000 el cual demuestra la importancia de los docentes al tener un rol de formadores, por lo tanto deben tener una preparación sólida, oportuna para que su crecimiento se vea reflejado cuando imparten su enseñanza y experiencia a los estudiantes de tal manera que puedan lograr los objetivos, el crecimiento y desarrollo de la institución.
4. En la investigación realizada indica que los recursos para el aprendizaje optimizan la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional

de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021, de acuerdo al resultado obtenido del nivel de significancia de 0,001; lo que nos indica que es necesario brindar las herramientas necesarias tanto a los estudiantes como a los docentes para facilitar la enseñanza virtual ya que esto va fortalecer la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, es vital mantener y potencializar el uso de dichas herramientas en la educación a todos los niveles.

## **RECOMENDACIONES**

1. El Vicerrectorado Académico debe gestionar y promover la capacitación en entornos virtuales tanto a los docentes como estudiantes, lo que permitirá una mejor utilización de las herramientas digitales, como las aulas virtuales, plataformas de video conferencias, bibliotecas digitales, que faciliten el aprendizaje de los alumnos y la enseñanza de los docentes propiciando nuevas oportunidades para el desarrollo del aprendizaje en línea.
2. La Dirección General de Administración en coordinación con el Vicerrectorado Académico deben sensibilizar, medir y optimizar el servicio administrativo con respecto a la organización académica para que los sistemas de gestión en la función pública dentro de la institución alcancen los objetivos de eficiencia, eficacia sin perder el buen trato y la amabilidad del personal administrativo que es percibido por los estudiantes permitiendo acortar la brecha de la expectativa y la experiencia antes, durante y después de haber culminado sus estudios en la universidad.
3. El Vicerrectorado Académico en coordinación con las facultades podrían medir y optimizar los tipos de evaluaciones a los que son sometidos los estudiantes para una correcta retroalimentación de lo aprendido, las cuales pueden ser tanto cuantitativas como cualitativas y de esta manera obtener un mejor panorama de lo impartido, la innovación en el método de evaluaciones permitirá la resolución de casos prácticos y reales donde los estudiantes pongan en práctica sus habilidades y destrezas en el desarrollo de su profesión.
4. El Vicerrectorado Académico, en conjunto con las facultades y sus departamentos académicos, debe monitorear, evaluar, analizar y proponer mejoras acerca del desempeño docente en vista que ellos influyen directamente en la formación de los estudiantes, lo cual permitirá el logro de objetivos, el crecimiento y desarrollo de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, M. (2021). El aula virtual: una alternativa para enriquecer la enseñanza tradicional. Luca. <https://www.lucaedu.com/que-es-un-aula-virtual-y-para-que-sirve/>
- Alvarez, 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. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación- REICE*. 13 (2), 2015, pp. 5-26. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Araya, A. (2017). *Calidad de servicio en educación superior a distancia*. [Tesis de doctorado, Universidad de Barcelona]. Repositorio de tesis digitales. [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463049/LAAC\\_TESIS.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1)
- Canales, C. (2020). *Satisfacción de las clases virtuales de alumnos de la Universidad San Ignacio de Loyola 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de tesis digitales. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/576e67fb-1740-42ca-9e4f-37a4a241d2b4/content>
- Cohaila, M. (2015). Efecto del aula virtual ‘Geclass’ en el nivel de acceso a los medios audiovisuales informáticos en el proceso de aprendizaje de los maestrantes de la ESPG de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2013. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio de tesis digitales. [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1022/TM179\\_Cohaila\\_Gonzales\\_MG%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1022/TM179_Cohaila_Gonzales_MG%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, M. (2021). Factores relacionados a la satisfacción de la educación virtual en los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de San Agustín 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de tesis digitales. [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12305/MCgo\\_qumc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12305/MCgo_qumc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Guerra, P. (2020). *El uso de entornos virtuales en el proceso enseñanza aprendizaje de una segunda lengua: estudio de caso*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio de tesis digitales. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7215>
- Hederich, C. (2005). Estilo cognitivo en la dimensión de independencia-dependencia de campo influencias culturales e implicaciones para la educación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=5441>
- Huamán, D., García, R. y Tacilla, J. (2020). *La calidad educativa virtual en estudiantes de la modalidad semi presencial en el Perú: Una revisión sistemática*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis digitales. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3921>
- Ibáñez, C. (1994). Pedagogía y psicología interconductual. *Revista mexicana de análisis de la conducta*, 20 (1), 99-113. <http://rmac-mx.org/wp-content/uploads/2013/05/VOL-20-N-1-99-113.pdf>
- Ley 28044. (28 de julio de 2003). Ley general de educación. [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf) Ley 30220. (09 de julio de 2014). Ley Universitaria. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0021/ley-universitaria-30220.pdf>
- Loaiza, R. (2002). *Facilitación y capacitación virtual en América Latina*. *Revista Quaderns Digitals* 28 (85), 154. [https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=lxxeRUUAAAJ&citation\\_for\\_view=lxxeRUUAAAJ:u5HHmVD\\_uO8C](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=lxxeRUUAAAJ&citation_for_view=lxxeRUUAAAJ:u5HHmVD_uO8C)
- López, J. (2018). Muestra estadística. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Lugo, M., Stincer, D. y Campos R. (2013). *Calidad educativa*. Editorial: Eduardo Durán Valdivieso. [https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Educacion/Calidad\\_educativa.pdf](https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Educacion/Calidad_educativa.pdf)
- Mancilla, A. Ángeles, J. y Orosco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Integración Académica en Psicología*. 7 (21), 71- 81. <https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Satisfaccion%20estudiantes%20Mancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf>

- Manrique, K., y Sánchez, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: Un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17-30. <https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior*. *Docencia Universitaria*. X (2), 29-47. [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol\\_10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol_10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf)
- Mireles, K. (2021). Percepción del proceso de adaptación al aprendizaje por plataforma virtual y conferencia online de los estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Privada de Tacna en la coyuntura de la pandemia por coronavirus, año 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de tesis digitales. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1876/Mirelles-Del-Castillo-Keby.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, T. (2012). La evaluación de competencias en educación. *Sinéctica*. n.39 (1-20), pp.01-20. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2012000200010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2012000200010)
- Muñoz, J. (2020). ¿Qué percepción tienen sus vendedores de sus productos? EAE Business School. <https://www.eae.es/actualidad/noticias/que-percepcion-tienen-sus-vendedores-de-sus-productos>
- Navarro, E., y Texeira, A. (2011). Constructivismo en la Educación virtual. <https://ddd.uab.cat/pub/dim/16993748n21/16993748n21a7.pdf>
- Palma, E. (2008). Percepción y valoración de la calidad educativa de alumnos y padres en 14 centros escolares de la región metropolitana de Santiago de Chile. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación - REICE*. Vol. 06 (Nº 01), 85-103. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/661050>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2021). Definición de actitud. *Definicion.de*. <https://definicion.de/actitud/>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2021). Qué significa estudiante. <https://definicion.de/estudiante/>

- Pérez, M. (2021). Definición de Responsabilidad. Concepto definición. <https://conceptodefinicion.de/responsabilidad/>.
- Piñón, E. (2020). La importancia de la retroalimentación en el proceso de aprendizaje. Lirmi. <https://blog.lirmi.com/la-importancia-de-la-retroalimentacion-en-el-proceso-de-aprendizaje>
- Rama, C. y Domínguez, J. (2011). *El aseguramiento de la calidad de la educación virtual*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Observatorio de la educación virtual de América. [https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc\\_2011\\_\(calidad\).pdf](https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/oevalc_2011_(calidad).pdf)
- Real Academia Española. (2021). Expectativa. <https://dle.rae.es/expectativa>
- Resolución viceministerial N° 085-2020. (02 de abril del 2020). Orientaciones para la continuidad del servicio educativo superior universitario, en el marco de la emergencia sanitaria, a nivel nacional, dispuesta por el decreto supremo N° 008-2020-SA. Ministerio de educación. <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/orientaciones-universidades.pdf>
- Rodríguez, M. (2017). El desempeño docente y el logro de aprendizaje en el área de comunicación en las instituciones educativas de Chaclacayo en el 2015. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de tesis digitales. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7287>
- Roys, J., y Pérez, Á. (2018). Estrategias de aprendizaje significativo en estudiantes de Educación Superior y su asociación con logros académicos. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 19. <https://doi.org/10.17561/reid.v0i19.3570>
- Salgado, E. (2005). *Estrategias de enseñanza virtual universitaria*. Editorial ULACIT. [https://www.researchgate.net/publication/234675124\\_Estrategias\\_de\\_Ensenanza\\_Virtual\\_Universitaria](https://www.researchgate.net/publication/234675124_Estrategias_de_Ensenanza_Virtual_Universitaria)
- Salgado, E. (2006). *Estrategias de enseñanza virtual universitaria*. Segunda edición revisada. Editorial ULACIT. [https://www.researchgate.net/publication/234675124\\_Estrategias\\_de\\_Ensenanza\\_Virtual\\_Universitaria](https://www.researchgate.net/publication/234675124_Estrategias_de_Ensenanza_Virtual_Universitaria)
- Salgado, E. (2015). La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. [Tesis de doctorado, Universidad

- Católica de Costa Rica Anselmo Llorente y La Fuente]. Repositorio de tesis digitales. <https://www.aacademica.org/edgar.salgado.garcia/2.pdf>
- Seminario, J. (2013). Entornos virtuales para mejorar la calidad de formación profesional de los estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui – Sede Tacna: Implementación, experimentación y evaluación de la Plataforma Aula web. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio de tesis digitales. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/671/TM0117.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Senlle, A., y Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. Ediciones Díaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
- Soto, S. (2018). Variables, dimensiones e indicadores en una tesis. TesisCiencia. <https://tesisciencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores>.
- Yzaguirre, L. (2005). *Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México*. Revista Iberoamericana de Educación, 36(3), 1-13. <https://doi.org/10.35362/rie3632812>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Método	/Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo incide la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a. ¿Cómo influye la organización académica en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021? b. ¿Cómo influye el desempeño docente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021? c. ¿Cómo influyen los recursos para el aprendizaje virtual en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Demostrar cómo incide la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a. Establecer cómo influye la organización académica en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021. b. Comprobar cómo influye el desempeño docente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021. c. Conocer cómo influyen los recursos para el aprendizaje virtual en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La calidad del servicio educativo incide significativamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> a. La organización académica influye positivamente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021. b. El desempeño docente influye notablemente en la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021. c. Los recursos para el aprendizaje virtual optimizan la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2021.</p>	<p>Variable independiente: Calidad del Servicio Educativo</p>	<p>D.1: Organización académica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Currículo</li> <li>• Servicio Administrativo</li> </ul> <p>D.2: Desempeño docente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación de docentes</li> <li>• Proceso de enseñanza – aprendizaje</li> <li>• Logro de resultados</li> </ul> <p>D.3: Recursos para el aprendizaje virtual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aula virtual</li> <li>• Plataforma de video conferencia</li> <li>• Bibliotecas virtuales</li> <li>• Capacitación virtual</li> </ul>	<p><u>Tipo:</u> Básica o pura</p> <p><u>Nivel o alcance:</u> Descriptiva, explicativa</p> <p><u>Diseño:</u> No experimental</p> <p><u>Enfoque:</u> Cuantitativa</p> <p><u>Población:</u> 366 estudiantes matriculados en la ESCF - UNJBG</p>	<p><u>Técnica:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos:</u> Cuestionarios</p>
			<p>Variable dependiente: Satisfacción de los Estudiantes en las clases virtuales</p>	<p>D1: Aspecto académico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Contenidos</li> <li>• Metodología</li> <li>• Evaluación</li> </ul> <p>D.2: Desempeño del estudiante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad al entorno virtual</li> <li>• Asistencia y participación del estudiante</li> <li>• Cumplimiento de trabajos asignados</li> <li>• Compromiso del estudiante</li> </ul> <p>D.3: Competencia logradas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias generales</li> <li>• Competencias específicas</li> </ul>	<p><u>Muestra:</u> 188 estudiantes de los cinco años académicos de la ESCF – UNJBG.</p> <p>Se utilizará el programa SPSS para la estadística descriptiva e inferencial.</p>	<p><u>Técnica:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos:</u> Cuestionarios</p>

## Anexo 2: Población



## Estudiantes de la ESCF – UNJBG matriculados en el semestre 2021-II

Nro	Código	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Documento	Clase	Ciclo
1	2010-34597	BERNABE	CORA	DAYANA DENISSE	43416697	B	II
2	2016-102067	TICONA	AJALLA	MISHELL ALEJANDRA	75761819	B	II
3	2018-102092	OBANDO	SÁNCHEZ	ANGHELO KONNER	72884797	A	II
4	2019-102017	CHATA	HUANACUNI	JAN RUPERT	73222765	B	II
5	2019-116015	AJAHUANA	CHOQUE	DANIELA DALMA	76783866	B	II
6	2020-102013	MAQUERA	ASCENCIO	SERGIO	70575399	A	II
7	2020-102014	PHOCCO	FLORES	FERNANDO RENÁN	77030397	B	II
8	2020-102017	ALBARRACIN	QUISPE	CHRISTIAN ERIK	76504866	B	II
9	2020-102046	PEREZ	VARGAS	CARLO HERY	74280481	B	II
10	2021-102001	ACHO	TOTORA	DANNAE SOFIA	73762614	A	II
11	2021-102002	ADUVIRI	ISCARRA	ERICK BRASILDO	71540915	A	II
12	2021-102003	ARHUATA	ARCAYA	JOEL METZLER	71047010	A	II
13	2021-102004	ARPA	RAMOS	MIGUEL ANGEL	62863255	B	II
14	2021-102005	CALANI	ACERO	JAVIER FERNANDO	71045375	A	II
15	2021-102006	CAMATICONA	PARIZACA	NOEMI ROSA	73055301	B	II
16	2021-102007	CASTILLO	ROJAS	EDGAR EMILIO	74580096	B	II
17	2021-102008	CHAHUA	LAYME	HOVIDIO MELANIO	46804756	B	II
18	2021-102009	CHOQUE	AQUINO	GIANMARCOS JAIME	47014629	A	II
19	2021-102010	CONDORI	CACALLACA	ESTEFANI	76984792	A	II
20	2021-102013	COTRADO	SALAMANCA	STHEFANNY MAGDALENA	76910477	A	II
21	2021-102014	CRUZ	JACINTO	CRISTIAN ANDRE	71818137	A	II
22	2021-102015	CURO	COAQUIRA	NICOLE SHIOMARA VILMA	71194532	B	II
23	2021-102016	ENCINAS	LAURA	LUZ ANGELA	76423027	A	II
24	2021-102017	FLORES	LLANOS	MYLEYDY	72446837	A	II
25	2021-102018	GONZALES	MAMANI	ANDERSON FRANK	71197073	A	II
26	2021-102019	GUILLEN	PALACIOS	NAYELY MARNEY	70668184	A	II
27	2021-102020	INFUENTE	MAMANI	LUZ DELIA	74911144	A	II
28	2021-102021	JAMACHI	CHOQUEGONZA	KLEYSON ALEXIS	75563969	B	II
29	2021-102022	LOZA	MAMANI	JOSÉ ANGEL	70933519	A	II
30	2021-102023	MAMANI	ILLACHURA	AMISADAI	76621258	A	II
31	2021-102024	MARCA	CHOQUE	ROSALBA ELSA	71045338	A	II
32	2021-102025	ONOFRE	CHAMBI	JHOSEP ANGEL	71041059	A	II
33	2021-102026	PACA	HUARCUSI	RODRIGO JULIO	60899655	B	II
34	2021-102027	PARIA	CONDORI	GUSTAVO ANDRE	47316158	A	II
35	2021-102028	PAZ	ALBORNOZ	AZARIAS ELY	62720510	B	II
36	2021-102029	QUIROZ	TARQUI	DENILSON JESÚS	71216411	B	II
37	2021-102030	QUISPE	ALE	DIEGO FERNANDO	76230272	B	II
38	2021-102031	QUISPE	CCALLI	ALEXANDRA YESENIA	71621891	B	II
39	2021-102032	QUISPE	JINEZ	MARYORI NATALY	60169906	B	II
40	2021-102033	RAMOS	FLORES	ALESSANDRA Jael	73069079	A	II
41	2021-102034	SALAZAR	CORTES	ALEJANDRO	75847696	B	II
42	2021-102035	SEGURA	CCOTA	JHACKELYN ZENOBIA	71480652	B	II
43	2021-102036	TTUPA	TTITO	ANABEL	71201680	B	II
44	2021-102037	VALDEZ	ROSAS	ABRAHAM DANIEL	71339796	A	II
45	2021-102038	VALERO	QUISPE	ANGEL RODRIGO	74966313	A	II
46	2021-102040	VELA	CHINO	DAVID JOSUE	74280510	B	II
47	2021-102041	VIZCARRA	VILLANUEVA	MIGUEL ANGEL	72764003	B	II
48	2021-102042	CCOPA	SAMILLAN	JUAN LUIS ABRAHÁN	71707663	B	II
49	2021-102043	CONDORI	HUANACUNI	VANESSA	75092676	A	II
50	2021-102044	MAMANI	PARI	YAMILEY GUADALUPE	75064194	B	II
51	2021-102045	MAMANI	QUISPE	DAYELI YULISSA	72703175	A	II
52	2021-102047	SALVADOR	ORÉ	WILLIAM JULIAN	74231425	B	II
53	2021-102048	TORRES	CHURA	NELIDA	73760214	A	II

Nro	Código	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Documento	Clase	Ciclo
54	2021-102049	VILCA	CALLACONDO	BERNIE GARETH	72936549	B	II
55	2021-102050	VIZCARRA	DAMASCO	MIRIAM SARAI	71460275	B	II
56	2021-102051	YUFRA	GUTIERREZ	MAGALY EVA	75008411	A	II
57	2021-102052	YUFRA	GUTIERREZ	ROXANA EDITH	75008396	A	II
58	2021-102055	CAPACUTI	QUISPE	LUZ CLARA	74295969	B	II
59	2021-102056	HUAMÁN	PILCO	LADY JAZMIN	72212398	B	II
60	2021-102057	HUERTAS	CONDORI	CINTHYA MIREYA	71896909	B	II
61	2021-102058	SAHUA	MOLLO	MYRIAM KIMBERLY	72752104	B	II
62	2021-102059	ALVAREZ	FLORES	KRYSTEL DOMITH	76032958	A	II
63	2021-102060	ANQUISE	POMA	RUTH VERÓNICA	70895310	A	II
64	2021-102062	CHAMORRO	CHIPANA	RONALDO PIERO	71659206	A	II
65	2021-102063	CHOQUE	QUISPE	MIGUEL ALONSO	71562827	A	II
66	2021-102064	HERRERA	SANCHEZ	NICOLE ASHLEY	75153405	A	II
67	2021-102065	MITMA	CCOLLA	NICOLL STHEFANY	73009693	A	II
68	2021-102066	PORTILLO	CARDOZO	GABRIELA FERNANDA	72954624	A	II
69	2021-102067	SÁNCHEZ	JUSTO	FRANCO JOSÉ	76685114	A	II
70	2021-102068	ZÚÑIGA	ROMERO	HERNAN HERMOGENES	73568034	B	II
71	2021-102069	CASTRO	CALDERÓN	DIEGO FABRIZIO	71396081	B	II
72	2021-102070	HANCCO	VILCA	JHOSELIN DIANA	71796733	B	II
73	2021-102071	CAHUI	CAHUI	JOSUÉ DAVID	76851527	B	II
74	2021-102072	CLAVITEA	ARACA	LIZETH ZAIN	74924275	B	II
75	2021-102073	DE ALMEIDA	SUAREZ	CARLOS JOHNNY	77169360	B	II
76	2021-102074	ESTALLA	CUTIPA	EDISON DANIEL	71531526	A	II
77	2021-102075	LIMACHI	PERCA	JUDITH DANIELA	76679356	A	II
78	2021-102076	LLANOS	ROJAS	MARUJA ANA	71494336	A	II
79	2021-102077	MAMANI	POMA	FERNANDO JOSÉ	72781833	B	II
80	2021-102079	OROCOLLO	CAUNA	DAYANA YAJAIRA	71714534	A	II
81	2021-102080	TICONA	LLANQUE	ELIZABETH	75392200	B	II
82	2017-102036	CHAMORRO	CHIPANA	CARLOS ALFREDO	71659205	B	IV
83	2018-102010	QUISPE	CHARCA	ALEX BRAYAN	71571756	B	IV
84	2018-102073	ARRATIA	CONDORI	GREGORIO CARLOS	78460870	B	IV
85	2018-102102	TAPIA	MAMANI	DANNA NADEJDA	72949748	A	IV
86	2018-102064	LLANOS	MAMANI	PATRICIA	77061567	B	IV
87	2020-102001	CASTRO	LUNA	ALEXANDER STRUART	73872070	B	IV
88	2020-102002	CHINO	APAZA	SANDRA LEYDY	70555263	A	IV
89	2020-102003	LIMACHI	ACHATA	JUDITH MILAGROS	75739436	A	IV
90	2020-102004	MAMANI	CHURACUTIPA	DINA SANDRA	73607790	B	IV
91	2020-102005	NAVARRETE	MENDOZA	FERNANDA DEL CARMEN	71874792	A	IV
92	2020-102007	TAPIA	FORA	MARIELA YANETH	76832969	A	IV
93	2020-102008	TORRES	CASTRO	CRISTIAN GLICERIO	71734950	B	IV
94	2020-102009	CHAMBE	CÁRDENAS	JENIFER LUZ	74321857	A	IV
95	2020-102010	HUERTAS	MONTUFAR	GABRIEL ALONSO	62829325	B	IV
96	2020-102012	MAMANI	COLLATUPA	JHON YOSMEL	75337270	A	IV
97	2019-102068	GRANILLA	ACCOSTUPA	GONZALO DENNIS	70274915	B	IV
98	2020-102015	QUENTA	CALJARO	DAJHANA	72936561	A	IV
99	2020-102016	RAMIREZ	APAZA	ANTONIO LUIS	73929089	B	IV
100	2020-102018	APAZA	QUENTA	EDITH NATALY	74994375	A	IV
101	2020-102020	CCAMA	MAMANI	VILMA YUDITH	77341555	A	IV
102	2020-102022	CHINO	ESCOBAR	ALAN JOEL	71060425	A	IV
103	2020-102023	CHIPANA	CALIZAYA	DIEGO GONZALO	72888385	A	IV
104	2020-102024	CONDORI	TORRES	ELVIS FERNANDO	72790741	B	IV
105	2020-102025	FERNÁNDEZ	QUICHUA	SUSAN VERONIKA	74970504	B	IV
106	2020-102026	GUTIERREZ	LIMACHI	ELIZABETH	77125029	A	IV
107	2020-102027	HUAYTA	CONDORI	ERIKA ANAYELI	70278220	A	IV
108	2020-102028	PORTUGAL	VICENTE	JESÚS MARTÍN	71067781	B	IV
109	2020-102029	QUISPE	PARIPANCA	ANDREA CLAUDIA	71234471	A	IV
110	2020-102030	RIVERA	AYALA	LENIN JUNIOR	73009737	B	IV

Nro	Código	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Documento	Clase	Ciclo
111	2020-102031	SOCUALAYA	ALAVE	AIMEE JEREMIE	71714532	B	IV
112	2020-102032	TURPO	ZAPANA	YARITZA SUSANA	72793769	A	IV
113	2020-102034	BUTRON	AGUILAR	LUZ JAMIRA	75449949	B	IV
114	2020-102035	CARITA	MESTAS	EVELIN CAROL	71821391	B	IV
115	2020-102036	CHIPANA	MIRANDA	EDDIE	71235057	A	IV
116	2020-102039	DEL PINO	MAMANI	IVONNE NORELYS	63309350	A	IV
117	2020-102040	JIMENEZ	PARIA	INGRID ALEJANDRA	72162807	A	IV
118	2020-102041	MAMANI	FUENTES	LUZ EVELIN	72936575	A	IV
119	2020-102042	MAMANI	MAMANI	MIGUEL ANGEL	47947311	B	IV
120	2020-102043	MAMANI	USECCA	EDITH GABRIELA	72093249	A	IV
121	2020-102044	MENDOZA	CUSI	IVETTE LUCIANA	72463949	B	IV
122	2020-102047	VASQUEZ	MAMANI	CAMILA FERNANDA	71238332	A	IV
123	2020-102048	AZCUE	CHOQUEMOROCCO	JUNIOR DILIP	75774806	B	IV
124	2020-102049	CHATA	CONDORI	MIRIAN ARACELY	71835586	A	IV
125	2020-102050	CHAVEZ	MAQUERA	LUIS ENRIQUE	76232538	B	IV
126	2020-102051	COAQUIRA	MANDAMIENTO	JORGE LUIS	71194529	A	IV
127	2020-102052	CRUZ	COA	JOHN BRAYAN	75913536	B	IV
128	2020-102053	MARCA	TICONA	ANGEL HENRY	75833195	A	IV
129	2020-102054	TICONA	YÁBAR	SERGIO WILFREDO	76513541	A	IV
130	2003-23806	ARTEAGA	RODRIGUEZ	OTTO JESUS	00797204	B	IV
131	2016-102032	FLORES	TAPIA	GABRIELA RENE	70663477	B	IV
132	2018-105013	CALIZAYA	QUIÑONES	YAMILETH AYLEEN	75928480	B	VI
133	2019-102001	ARANA	MAMANI	KUKIN ALEX	72280621	A	VI
134	2019-102002	ARIAS	CHAMBILLA	ANGGIE NYKOLE	73309000	A	VI
135	2019-102003	CHOQUE	MAMANI	YENI	76879836	A	VI
136	2019-102004	CRUZ	CATACORA	ALEXIS BARTON	70093735	B	VI
137	2019-102005	CRUZ	LÓPEZ	NIKOL FLOR ANYELA	73333928	B	VI
138	2019-102006	CRUZ	RAMOS	JOEL ALEXANDER	71142190	B	VI
139	2019-102007	CUEVA	ALANGUIA	GLADYS NERY	75080336	A	VI
140	2019-102008	GARCÍA	BELTRAN	NICOLLE ALEXANDRA	71041086	B	VI
141	2019-102009	HUALLPA	HUALLPA	HENRY RUBÉN	74617681	B	VI
142	2019-102010	LLACA	URURI	CORAIMA NORHELIA	71314332	A	VI
143	2019-102011	MAMANI	MUSAJA	LUIGGI MAYKEL	75526000	B	VI
144	2019-102012	OSCALLA	QUISPE	JEAN PAUL	72418370	B	VI
145	2019-102013	RONDÓN	PUMA	ALEXANDER JOSÉ	71216609	A	VI
146	2019-102014	VILLANUEVA	FLORES	RODRIGO JOSÉ	70837361	A	VI
147	2019-102016	AGUIRRE	MAMANI	KATIA MARYCIELO	71345745	A	VI
148	2017-102030	SALLUCA	CHIPANA	ALEX ELISEO	70016771	B	VI
149	2017-106041	PACOMPIA	CASTAÑÓN	MARY CIELO	74088980	A	VI
150	2018-102030	GIL	MIRANDA	ORLANDO DANIEL	71985804	B	VI
151	2018-102067	SACARIAZ	MAMANI	MILAGROS MELISA	76655170	B	VI
152	2018-102085	JALIRI	CENTENO	BLADIMIRO JESUS	70213084	A	VI
153	2018-102090	MONROY	CORDOVA	FERNANDO RAFAEL	72900025	B	VI
154	2019-102018	CHOQUEJA	CHOQUECOTA	KEYKO ZARAI	77078594	A	VI
155	2019-102020	FERNANDEZ	LAURA	ADRIANA KAROLINA	73804342	A	VI
156	2019-102021	GALLARDO	MONTEJO	MARON ANYELA	71394137	B	VI
157	2019-102022	ILAQUITA	BUSTINCIO	GERZON RENZO	62781513	B	VI
158	2019-102023	MAMANI	FLORES	ESTHEFANI	73614606	A	VI
159	2019-102024	MAMANI	LOAIZA	RONALD DÉRLIZ	73370863	A	VI
160	2019-102025	MOSQUEYRA	CHURA	DIEGO MARCELO	70566835	A	VI
161	2019-102026	PAREDES	CLAROS	PAOLA JEANET	71208081	B	VI
162	2019-102027	QUENTA	MAMANI	JACK ALVARO	72624991	A	VI
163	2019-102028	QUISPE	DÍAZ	OLENKA KASSANDRA	71036814	A	VI
164	2019-102029	ROSAS	HUANACUNE	MARYORIE MARIELA	70166216	A	VI
165	2019-102031	VILCA	VALLEJO	LIZET IBELIA	70318144	B	VI
166	2019-102032	CHIRI	RIOS	ELIZABETH GIULIANA	44447045	B	VI
167	2019-102033	CONDORI	TICONA	ALEX	76923352	A	VI

Nro	Código	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Documento	Clase	Ciclo
168	2019-102034	DUEÑAS	CABRERA	RENZO ALBERTH	70939901	A	VI
169	2019-102036	LANCHIPA	APAZA	JERALDINE MAYORET	72285889	A	VI
170	2019-102037	LAQUI	TORRES	GUSTAVO ENRIQUE	71045379	A	VI
171	2019-102038	LLANQUE	AROCUTIPA	LINDA KATHERINE	76910461	A	VI
172	2019-102040	QUISPE	MAMANI	LIZETH FLORENCIA	74322249	A	VI
173	2019-102042	TAPIA	LLAPA	MAGALI DEL ROSARIO	00516310	B	VI
174	2019-102043	TOHALA	MAMANI	RUTH KARINA	78005525	A	VI
175	2019-102044	ALVAREZ	HOLGUIN	DENILSON ABEL	73011934	B	VI
176	2019-102045	ASQUI	QUENTA	ANGIE SOFIA DEL PILAR	71254675	B	VI
177	2019-102046	HUANACUNI	PILCO	JHON CRISTHIAN	71664691	A	VI
178	2019-102047	ISIDRO	QUISPE	RONI	72856960	B	VI
179	2019-102048	MULLO	FLORES	LIZ ANGHELA	76772948	B	VI
180	2019-102050	QUEVEDO	RAMIREZ	DANELY PAOLA	72241573	B	VI
181	2019-102051	RIVERA	HUANACUNE	JULIO CÉSAR	46324353	B	VI
182	2019-102052	ALANÍA	MITA	DEYSI ELIZABETH	76772954	B	VI
183	2019-102053	ALCAHUAMÁN	FLORES	YENÍÉ	76914490	B	VI
184	2019-102054	ARO	CALIZAYA	YAKELYN SOLEDAD	70613620	B	VI
185	2019-102055	BÁRCENA	AYCA	MAYCOLL ALBERTO	71205352	B	VI
186	2019-102056	CAHUANA	CHACOLLI	DIEGO ALEJANDRO WILFREDO	71216606	B	VI
187	2019-102057	CALDERON	CHACOLLA	ANTHONY GIOVANI	75382071	B	VI
188	2019-102058	CALDERON	TUSO	YÉSSICA TANIA	70969027	B	VI
189	2019-102059	CASTILLO	MAMANI	LUÍS URIEL	76265777	A	VI
190	2019-102061	CONDORI	AGUILAR	KEVIN ARNOLD	71217605	A	VI
191	2019-102062	CONDORI	CONDORI	DEYSI ROSALINDA	61616846	B	VI
192	2019-102063	CONTRERAS	MONTOYA	OBED BRUNO	71451350	A	VI
193	2019-102065	FLORES	GÓMEZ	SEBASTIÁN FERNANDO	72861016	B	VI
194	2019-102066	FLORES	PILCO	RUTH YENI	75525989	B	VI
195	2019-102067	FRANCO	QUISPE	JESÚS ANDRÉ	71217880	B	VI
196	2019-102069	HUACANI	PANCA	KAREN LEYLA	71070441	B	VI
197	2019-102070	HUANCA	CHOQUECOTA	KELLY SARAHÍ	71090832	B	VI
198	2019-102071	JIMENEZ	FLORES	CRISTIAN RAÚL	74387806	B	VI
199	2019-102072	MACHACA	MENDOZA	SAUL EDUARDO JOB	76325542	B	VI
200	2019-102073	PUMA	TORIBIO	MANOLO EDUARDO	71217650	A	VI
201	2019-102074	RUIZ	CÁRDENAS	ADDY CAROL	76270051	B	VI
202	2020-102037	CONDORI	QUENTA	GLADYS CAROLINA	74685526	B	VI
203	2013-38285	AQUINO	HUAMAN	KEVIN JESUS	76655624	B	VI
204	2014-102068	GUARINO	LEON	JHON EBERTH	46220479	B	VI
205	2017-102042	ALAVE	INCHUÑA	SEIKIT DANIEL	75387611	B	VIII
206	2018-102002	NINAJA	CRUZ	RONALD JESÚS	74222120	B	VIII
207	2018-102003	ALANOCA	MAMANI	JUAN CARLOS	70307762	B	VIII
208	2018-102004	VIZCARRA	MAQUERA	JUNIOR	70788181	B	VIII
209	2018-102006	HUALPA	MAMANI	MAYRA ARLETH	72176108	B	VIII
210	2018-102008	ARRATIA	PERCA	DARIANA ANDREA	71480058	B	VIII
211	2018-102009	MAMANI	YAPURASI	MILENIA CÁNDIDA	77356056	B	VIII
212	2018-102011	CHURA	ESCOBAR	YHON WILMER	71399336	B	VIII
213	2018-102012	QUISPE	LIMACHE	YANETT YAKELINE	70657102	B	VIII
214	2018-102013	HUALLPA	ROMERO	HERNÁN ISAIAS	74282814	B	VIII
215	2018-102014	APAZA	FLORES	LEONARDO ANDREE	71238972	B	VIII
216	2018-102015	VELASQUEZ	CANCHARI	ELVIS ALFREDO	74561690	A	VIII
217	2018-102016	MAMANI	MAMANI	STHEFANI MALENA	75782209	B	VIII
218	2018-102017	CALAHUILLE	SAGUA	MIRIAM HILDA	70177376	A	VIII
219	2018-102018	QUISPE	ADUVIRE	DIEGO ANTHONY	48351134	B	VIII
220	2018-102019	MOLLO	QUISPE	JAQUELINE SOLEDAD	74877509	A	VIII
221	2018-102020	CHOQUECOTA	DEL AGUILA	JENNIFER ALEXANDRA	60979032	A	VIII
222	2018-102021	CALDERON	ENCINAS	KATERINE YULISSA	76613296	A	VIII
223	2018-102022	CASTILLO	CALISAYA	CRISTHIAN RIVALDO	71215852	A	VIII
224	2018-102023	CHAMBILLA	QUISPE	VALERIA FIORELLA	72210750	A	VIII

Nro	Código	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Documento	Clase	Ciclo
225	2018-102024	CHOQUE	CONDORI	FRANK KENYI	75263125	A	VIII
226	2018-102025	CONDORI	CHURA	LUIS ENRIQUE	71484748	A	VIII
227	2018-102026	CONTRERAS	RODRIGUEZ	ALEXANDER EFRAIN	71690056	B	VIII
228	2018-102027	COTRADO	NINAJA	JORDY WILLIAMS	70656330	A	VIII
229	2018-102028	CRUZ	CAYA	ANDREA SOFIA	70554364	A	VIII
230	2018-102032	HUANCA	ATENCIO	NEREA MACARENA	71056560	A	VIII
231	2018-102034	LLICLLA	QUISPE	MARCO ANTONIO	70853559	A	VIII
232	2018-102035	BANEGAS	LUPACA	RAMIRO ZAITH	77280090	A	VIII
233	2018-102036	MAMANI	CCAJMA	CARLANICOLE	75366073	A	VIII
234	2018-102038	MARTINEZ	CUELLO	FÁTIMA DEL CARMEN	70555515	A	VIII
235	2018-102039	QUEQUE	CONDE	AYELEN CLAUDINE	70338772	A	VIII
236	2018-102040	QUIÑONEZ	FLORES	MAURICIO OSCAR	71318581	A	VIII
237	2018-102041	RAJANI	CHALCO	CHRISTIAN RAMESH	70388684	B	VIII
238	2018-102042	RAMIREZ	VENTURA	THALIA MILAGROS	74994381	B	VIII
239	2018-102044	TICONA	MAMANI	DRAYSSI ARACELI	75539120	A	VIII
240	2018-102045	TURPO	JAHUIRA	ALONZO MARIANO	73171828	B	VIII
241	2018-102046	VELASQUEZ	CHAMBILLA	JOSE RODOLFO	74561680	B	VIII
242	2018-102047	YABAR	CASO	ROOSBELTH MILAGROS	70921612	A	VIII
243	2018-102048	ALAVE	SEGURA	MARÍA EDITH	44455608	A	VIII
244	2018-102049	CONTRERAS	LIMACHE	HUBERT ALEXIS	74421570	B	VIII
245	2018-102050	CURASI	CUTIPA	LISBETH PRINCESA	70837368	B	VIII
246	2018-102051	LLANOS	CUTIPA	LEYDI DEL ROSARIO	74908948	B	VIII
247	2018-102052	MAMANI	CONDORI	DAYSÍ	70969069	A	VIII
248	2018-102053	MANUELO	LOPEZ	WILSON FREDY	72420384	B	VIII
249	2018-102054	QUENTA	LLANO	LOURDES GABRIELA	76201412	B	VIII
250	2018-102055	QUENTA	RAMOS	ELIZABETH	76333320	A	VIII
251	2018-102056	QUISPE	CHAMBI	YASMIN CAROL	74031340	B	VIII
252	2018-102058	AGUIRRE	CHAMBE	JHOSELYN LUCÍA	76957018	A	VIII
253	2018-102059	CALIZAYA	CUTIPA	YESSICA ROCIO	76097665	A	VIII
254	2018-102065	MANDAMIENTO	MAMANI	CALEB MARTÍN STEFFANO	72438725	A	VIII
255	2018-102068	TICAHUANCA	LEÓN	HERMELINDA VALERY	75071484	A	VIII
256	2018-102069	TORRES	GARCIA	STEPHANY DAYSÍ	70801437	A	VIII
257	2018-102071	AGUILAR	HUAMANI	PAMELA MELANY	75263426	A	VIII
258	2018-102072	ALEJO	CHURQUI	ELIZABETH VICTORIA	71070485	A	VIII
259	2018-102074	CALIZAYA	HUAYHUA	HENRY	76150860	B	VIII
260	2018-102075	CARTAGENA	CONDORI	ALDAIR ALVARO	76301547	A	VIII
261	2018-102076	CCAMA	ALANOCA	ARTEMIO	46999788	B	VIII
262	2018-102078	CHUQUIMIA	QUISPE	LAKSHMI MAYUMI	71316744	B	VIII
263	2018-102081	FLORES	PALOMINO	VANESSA PATRICIA	72022841	A	VIII
264	2018-102082	GUTIERREZ	BARRIENTOS	KAREN JADE	62347633	A	VIII
265	2018-102083	HERNANI	TICONA	LIZET YULIANA	74026749	A	VIII
266	2018-102084	HUARCUSI	HERMOSILLA	CHRISTIAN ESTEFANO	74225812	B	VIII
267	2018-102086	MAMANI	ARENAS	ROSA ANGELA	74572139	B	VIII
268	2018-102087	MAMANI	ARRAZOLA	WILSON	75861712	A	VIII
269	2018-102088	MARON	CUTIPA	CRISTHIAN EDUARDO	70614315	B	VIII
270	2018-102089	MERMA	AÑAMURO	ROCIO KARINA	76143246	A	VIII
271	2018-102091	MUÑANTE	LAMBRUSCHINI	NICCOLLE ARLETT	74957542	A	VIII
272	2018-102093	PACCO	CCALLATA	LOURDES	76675002	B	VIII
273	2018-102094	QUISPE	BECERRA	ERICK EFRAIN	74836175	B	VIII
274	2018-102095	ROMERO	CHAVEZ	ANDRES PASTOR	71400293	B	VIII
275	2018-102096	ROQUE	NINA	MAYRA ALEJANDRA	75804539	A	VIII
276	2018-102097	SANCHEZ	PAURO	HAYDEE DEL ROCIO	77164671	A	VIII
277	2018-102098	SARMIENTO	ROJAS	JHOEL ANDREE RICARDO	70942275	B	VIII
278	2018-102099	SOSA	ARPASI	KATHYA SUGEY	77025163	B	VIII
279	2018-102100	SOTO	JARAMILLO	LUIS LORENZO	72949763	A	VIII
280	2018-102101	SURCO	AGUILAR	SHEYLA YOLANDA	75665994	B	VIII
281	2019-102039	MARIACA	LEA	BIANCA LIZETH	70299940	B	VIII

Nro	Código	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Documento	Clase	Ciclo
282	2016-102039	HUISA	PACCI	ERICK ALEJANDRO	71220657	B	VIII
283	2017-102021	GUILLERMO	SALGADO	SANTIAGO JESUS	46262862	B	VIII
284	2012-36202	APAZA	QUISPE	JHON ANTHONY	71716076	B	VIII
285	2014-102091	APAZA	MAMANI	ANTONIA VANESSA	72954872	B	VIII
286	2005-28047	PACO	RODRIGUEZ	CHRISTIAN YUNNIOR	44985840	B	X
287	2011-102082	CHOQUE	PILCO	WILL	75470548	B	X
288	2011-128033	VARGAS	CONDORI	ALEXANDER	75453499	B	X
289	2012-36382	TICONA	CHAMBILLA	JUANA MARIBEL	75883007	B	X
290	2012-36685	PACOMPIA	CHAMBILLA	LIZ ESTEFANY	75237258	B	X
291	2013-38348	VELASQUEZ	QUISPE	ROY ROSINALDO	48115238	B	X
292	2013-38349	VENTURA	CHIPANA	ALVARO VICTOR RONALDO	70285584	B	X
293	2014-102010	AYCACHI	CENTENO	CARLOS ARTURO	73943147	B	X
294	2014-102018	CANAZAS	APAZA	ERICK SMIT	71299839	B	X
295	2014-102019	HERRERA	MAMANI	ANA GABRIELA	75564878	B	X
296	2014-102020	LOZANO	REQUELME	JORGE LUIS	71217623	A	X
297	2014-102094	LARICO	CHURA	ISAAC ALEXIS	77034408	A	X
298	2015-102012	LAQUIHUANACO	CUEVA	BRIGIDA FLOR	71524793	A	X
299	2015-102019	HUACCHA	NOA	ROSA ANGELICA	74498972	B	X
300	2015-102025	AYMA	CUTIPA	JAIME ROLANDO	41110860	B	X
301	2015-109014	ESTEBAN	FLORES	NAYSHA MIREYA	72463878	B	X
302	2016-102018	PUERTA	OVIEDO	ANDREA BLANCA	76008208	A	X
303	2016-102033	JALIRI	OLIVA	LUIS RONALD	74900462	B	X
304	2016-102072	YUFRA	FERNÁNDEZ	ALESSANDRA PAOLA	74072626	A	X
305	2016-102075	MAMANI	YUPANQUI	ROGER WILMER	47962923	A	X
306	2016-102084	MARON	TACORA	DENIS RONALD	71821169	--	X
307	2017-102001	QUISPE	MAMANI	JHON WILLIAMS	70452497	B	X
308	2017-102002	SANCHEZ	FARFÁN	STEPHANIE DANIA	72787605	A	X
309	2017-102003	NOLASCO	MAMANI	RUBEN	76655768	A	X
310	2017-102004	ORDÓÑEZ	GARCIA	GEOVANNA DELCY DEL ROSARIO	72329519	A	X
311	2017-102006	OSCO	PAZ	YACKELINE AYME	75022361	A	X
312	2017-102007	LOPEZ	SANTOS	MIRIAN ROSMERY	73026621	A	X
313	2017-102008	MAMANI	MARON	LIZBETH	74501337	A	X
314	2017-102009	MAMANI	AROCUTIPA	DIANA ROCIO	75754252	A	X
315	2017-102010	MAMANI	PACOHUANACO	SONIA	77040392	B	X
316	2017-102012	AYCA	TINTAYA	KATHERINE CECILIA	71571688	A	X
317	2017-102013	VELASQUEZ	QUISPE	ERIKA LETICIA	75022352	A	X
318	2017-102014	SAMO	CCAMA	SONIA	74153054	A	X
319	2017-102015	MAMANI	MORALES	GABY MARGOT	75691323	B	X
320	2017-102016	QUISPE	PANCCA	HECTOR LUIS	70832032	B	X
321	2017-102017	VENTURA	CHIQUE	ALEXANDRO DAVID	48686435	A	X
322	2017-102018	ORTIZ	SIGUENZA	HEINER RAUL	74600195	B	X
323	2017-102020	PAREDES	CHURA	IORELLA ELIANA	71963164	B	X
324	2017-102022	QUISPE	TORRES	ROSSY MARCIORY	74239764	A	X
325	2017-102024	CORI	COPA	MIRNA YESICA	74221716	A	X
326	2017-102025	CASTRO	CHIPANA	JORGE LUIS	70016645	B	X
327	2017-102029	SUCARI	DEZA	YAMELY JIMENA	72139999	A	X
328	2017-102031	CHOQUE	VILLANUEVA	YANETH LIDIA	43587498	B	X
329	2017-102032	ACHULLA	SOSA	LUIS EDGARDO	44117999	B	X
330	2017-102033	GONZALO	MENDOZA	DORIS PAOLA	71243838	B	X
331	2017-102034	QUIROGA	MAMANI	SINDY MAYRA	73146589	B	X
332	2017-102037	TORRES	RAMOS	SHIRLEY GERALDINE	75927272	A	X
333	2017-102039	QUISPE	PAREDES	YOSELYN MALU	74814012	B	X
334	2017-102040	VILCA	GOMEZ	OLIVER JEISSON	74837189	B	X
335	2017-102041	RAMOS	FLORES	RODRIGO JUAN	70433496	B	X
336	2017-102043	GOMEZ	FLORES	ERIKA KARINA	75148222	A	X
337	2017-102044	LIMACHI	AGROTA	NATHALY ALEXANDRA	76581634	A	X
Nro	Código	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Documento	Clase	Ciclo

338	2017-102045	GUZMÁN	PERALTA	ALEJANDRA MABEL	76322740	A	X
339	2017-102046	HUAMANI	JULI	NATALY EDITH	71055231	A	X
340	2017-102047	GÓMEZ	CEREZO	JULIA JANETH	76677305	A	X
341	2017-102048	CABRERA	QUISPE	KEVIN ARTHUR	77234782	B	X
342	2017-102049	SAICO	CARRIZALES	SHERALDIN NAOMI	74321117	A	X
343	2017-102050	YUJRA	CHURA	KARINA DEL PILAR	74282830	B	X
344	2017-102053	MAQUERA	MAMANI	RONAL FREDY	73071655	A	X
345	2017-102054	CHUCUYA	ESPINOZA	PATRICK ALONSO	70085043	B	X
346	2017-102055	ACHO	HUAYTA	JACKELINE ROSSY	76649108	A	X
347	2017-102056	MAMANI	AYMA	JUDITH MADELEINE	74975662	A	X
348	2017-102057	HUAYTA	TICAHUANCA	CRISTHIAN IVAN	71045343	B	X
349	2017-102058	RAMOS	VALDIVIEZO	ANTHUANET ELIZABETH	71442075	B	X
350	2017-102059	QUISPE	LOPEZ	YOISI MILAGROS	73587672	B	X
351	2017-102060	QUISPE	QUISPE	SAYDA YANETH	77507873	A	X
352	2017-102061	CAPILLO	ANQUIS	ANDRÉS MARTÍN	71459714	B	X
353	2017-102062	ANCHAPURI	AROQUIPA	MELVIN	71494189	B	X
354	2017-102063	HUARAHUARA	TESILLO	MARIBEL	76814839	B	X
355	2017-102064	MAMANI	GUTIERREZ	VICTOR ALBERTO	71659200	B	X
356	2017-102066	REYES	PAREDES	EDUARDO LUIGI	71224157	A	X
357	2017-102067	SARDÓN	CHOQUEHUANCA	LUIS FERNANDO	70116703	B	X
358	2017-102068	YAPO	HUARACHA	HEDINSON ANDER	70658311	A	X
359	2017-102069	MAMANI	MAMANI	YECY MADONA	74536367	A	X
360	2017-102071	CATACHURA	CHAPARRO	ANGÉLICA ESTHER	46692923	A	X
361	2017-102072	MERLIN	TICAHUANCA	ALEX	76650781	A	X
362	2017-102073	MAQUERA	TURPO	RICHARD BERLLY	71226414	B	X
363	2017-102074	QUENTA	MAMANI	KAROLAEN RODRIANA	72624990	B	X
364	2017-102078	CHOQUE	HUARECALLO	DEYSI EVELYN	76604128	A	X
365	2017-102079	COAQUIRA	GUTIERREZ	CRISTIAN EBER	71460176	B	X
366	2017-102083	TICONA	HUANCA	MIRYAM	42238165	B	X

**Anexo 3: INSTRUMENTOS**

**ENCUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN  
DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CLASES VIRTUALES DE LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA, AÑO  
2021”.**

**ESTIMADO ESTUDIANTE:**

Se está desarrollando el siguiente trabajo de investigación para la UNJBG, por lo que se le agradecería que dedique unos minutos en expresar su punto de vista en relación a la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en las clases virtuales de la ESCF de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

**INSTRUCCIONES**

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**. Cada opción tiene un número, marque el número correspondiente a la opción elegida.

**SECCION I: DATOS GENERALES DE LA PERSONA INSTRUCCIONES**

**SEXO:** MASCULINO  FEMENINO

**1.1.EDAD:**  AÑOS

**1.2.FACULTAD:** \_\_\_\_\_

**1.3.ESCUELA:** \_\_\_\_\_

**AÑO QUE CURSA:** \_\_\_\_\_

**SECCION II: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Siga las siguientes instrucciones:

- Lea con atención
- Este cuestionario es anónimo.
- Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales.

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

ITEM	PREGUNTAS					
	<b>ORGANIZACIÓN ACADÉMICA</b>					
1.1	¿Conoce usted si la escuela ha planificado actividades para el cumplimiento de sus objetivos?	1	2	3	4	5
1.2	¿Los estudiantes participan en la planificación académica de su escuela?	1	2	3	4	5
1.3	¿Conoce usted el currículo de su escuela?	1	2	3	4	5
1.4	¿Considera usted que el plan de estudios es adecuado?	1	2	3	4	5
1.5	¿Cree usted que el servicio administrativo por la ESCF es conveniente y adecuado para el estudiante?	1	2	3	4	5
	<b>DESEMPEÑO DOCENTE</b>					
1.6	¿Considera usted que los docentes se encuentran capacitados para las asignaturas que dictan?	1	2	3	4	5
1.7	¿Conoce usted si los docentes reciben capacitación de la ESCF?	1	2	3	4	5
1.8	¿Cree usted que el proceso de enseñanza cumple su objetivo?	1	2	3	4	5
1.9	¿Considera usted que los estudiantes se esfuerzan por lograr un aprendizaje conveniente?	1	2	3	4	5
1.10	¿Considera usted que los docentes se esmeran por lograr los objetivos de las asignaturas?	1	2	3	4	5
	<b>RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE</b>					
1.11	¿Considera usted que el aula virtual es amigable, versátil y adecuada para las asignaturas desarrolladas?	1	2	3	4	5
1.12	¿El aula virtual esta enlazada a un software de video conferencias?	1	2	3	4	5
1.13	¿La plataforma de video conferencia cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de las clases?	1	2	3	4	5
1.14	¿La escuela cuenta con bibliotecas virtuales?	1	2	3	4	5
1.15	¿La escuela implementa cursos de capacitación para sus estudiantes?	1	2	3	4	5
1.16	¿Los estudiantes se capacitan de manera particular?	1	2	3	4	5

**SECCION III: CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES**

Siga las siguientes instrucciones:

- Lea con atención
- Este cuestionario es anónimo.
- Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales.

ITEM	PREGUNTAS					
	<b>ASPECTO ACADÉMICO</b>					
1.1	¿Considera que las competencias adquiridas al finalizar los cursos cumplen con los objetivos establecidos?	1	2	3	4	5
1.2	¿Cree usted que los contenidos de los cursos cubren las expectativas de su carrera?	1	2	3	4	5
1.3	¿Considera que la metodología aplicada durante los cursos virtuales impartidos fue adecuada?	1	2	3	4	5
1.4	Las evaluaciones reflejan el logro de aprendizaje de los alumnos	1	2	3	4	5
	<b>DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE</b>					
1.5	¿Considera usted que el entorno virtual es de fácil acceso para los estudiantes?	1	2	3	4	5
1.6	¿Cree usted que el entorno virtual de la escuela ayuda al cumplimiento de los objetivos del proceso enseñanza aprendizaje?	1	2	3	4	5
1.7	¿Considera usted que los estudiantes asisten regularmente a las clases virtuales?	1	2	3	4	5
1.8	¿Considera usted que los estudiantes participan activamente durante las clases virtuales?	1	2	3	4	5
1.9	¿Considera usted que los estudiantes cumplen con la presentación de los trabajos asignados en el aula virtual?	1	2	3	4	5
1.10	¿Cree usted que resulta favorable para el estudiante la presentación de trabajos en archivos computarizados en lugar de impresos o anillados?	1	2	3	4	5
1.11	¿Considera usted que el estudiante se encuentra comprometido con las asignaturas designadas?	1	2	3	4	5
	<b>COMPETENCIAS LOGRADAS</b>					
1.12	¿Cree usted que el estudiante conoce las competencias generales de la universidad?	1	2	3	4	5
1.13	¿Cree usted que en el proceso de enseñanza aprendizaje se logran las competencias generales de la universidad?	1	2	3	4	5
1.14	¿Cree usted que el estudiante conoce las competencias específicas de la ESCF?	1	2	3	4	5
1.15	¿Cree usted que en el proceso de enseñanza aprendizaje se logran las competencias específicas de la ESCF?	1	2	3	4	5

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 4: EVALUACION DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
 ESCUELA DE POSTGRADO  
 MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CLASES VIRTUALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA, AÑO 2021

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: BEGAZO ZEGOVIA JOSÉ MANUEL  
 1.2 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNJBG  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO  
 1.4 Autor(es) del Instrumento: CATHERYNE DAFNE MONTEJO ALBARACÁN

## II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40

Lugar y fecha: Tacna, 22 de Junio 2023  
 Celular N°: 926695573

Firma del Experto Informante  
 DNI: .....



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
 ESCUELA DE POSTGRADO  
 MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CLASES VIRTUALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA, AÑO 2021

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: QUISE CABRERA VICTOR HUGO  
 1.2 Cargo e institución donde labora: DOCENTE ESCF-U.N.J.B.G.  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO  
 1.4 Autor(es) del Instrumento: CATHERINE RAINE MONTE AGUIRRE

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: TACNA 24 JUNIO 2023  
 Celular N°: 952620431

Firma del Experto Informante  
 DNI: 01205737



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CLASES VIRTUALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA, AÑO 2021

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: Casas Mejía Luz María  
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente / UNJBG  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Calidad  
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Catherine Dafne Montejo Albaracín

**II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				x	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				x	
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					x
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 26/06/2023  
 Celular N°: 982355651

Firma del Experto Informante  
 DNI: 00490890



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CLASES VIRTUALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA, AÑO 2021"

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: BEGARZO ZEGOVIA JOSÉ MANUEL  
 1.2 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNJBG  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES  
 1.4 Autor(es) del Instrumento: CATHERYNE IRPENE MONTEJO ALBARRACÁN

**II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40

Lugar y fecha: Tacna, 22 de JUNIO del 2020 Firma del Experto Informante  
 Celular N°: 974678513 DNI: .....



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
 ESCUELA DE POSTGRADO  
 MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA

"LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CLASES VIRTUALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA, AÑO 2021

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: RUIZ DE CABRERA VICTOR HUGO  
 1.2 Cargo e institución donde labora: DOCENTE ESCF - UNIBG  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES  
 1.4 Autor(es) del Instrumento: CATERINE DAFNE MONTOYO MAGRANÁN

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: TACNA 27 DE JUNIO 2023  
 Celular N°: 952 690431

Firma del Experto Informante  
 DNI: 01205737



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA**

"LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LAS CLASES VIRTUALES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA, AÑO 2021

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: Casas Mejía Luz María  
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente / UNJBB.  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Satisfacción.  
 1.4 Autor(es) del Instrumento: Catherine Dafne Montejó Albaracín

**II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: 26/06/2023.  
 Celular Nº: 982335651

Firma del Experto Informante  
 DNI: 0050890

## VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO

### EVALUACIÓN CONSIDERANDO OPINIÓN DE 3 EXPERTOS

ITEM	EXPERTO 1 DR. JOSE MANUEL BEGAZO ZEGOVIA	EXPERTO 2 MGR. VICTOR HUGO QUISPE CABRERA	EXPERTO 3 MGR. LUZ MARIA CASAS MEJÍA	PROMEDIO POR ÍTEM	DIFERENCIA MAYOR VALOR - PROMEDIO	DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES (DPP)	DIFERENCIA DEL MAYOR VALOR - 1	CÁLCULO D <sub>máx</sub>
								(Distancia Máxima)
				a	b	c = b <sup>2</sup>	d	e = d <sup>2</sup>
1	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
2	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
3	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
4	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
5	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
6	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
7	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
8	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
9	4	5	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00
10	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
			<b>TOTAL</b>	<b>43.67</b>	<b>SUMA</b>	<b>4.11</b>		<b>160.00</b>
					<b>RAÍZ CUADRADA</b>	<b>2.03</b>		<b>12.65</b>

TAMAÑO DEL INTERVALO= D<sub>max</sub>/5 = 2.530

#### RESPUESTA 2:

LA DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES( DPP) es 2.03

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000	2.530	A Adecuación total
2.531	5.061	B Adecuación en gran medida
5.062	7.591	C Adecuación promedio
7.592	10.122	D Adecuación escasa
10.123	12.653	E Inadecuación

valor a ubicar en escala  
2.03

## VARIABLE 2: SATISFACCION DEL ESTUDIANTE

### EVALUACIÓN CONSIDERANDO OPINIÓN DE 3 EXPERTOS

ITEM	EXPERTO 1 DR. JOSE MANUEL BEGAZO ZEGOVIÁ	EXPERTO 2 MGR. VICTOR HUGO QUISPE CABRERA	EXPERTO 3 MGR. LUZ MARIA CASAS MEJIA	PROMEDIO POR ÍTEM	DIFERENCIA MAYOR VALOR - PROMEDIO	DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES (DPP)	DIFERENCIA DEL MAYOR VALOR - 1	CÁLCULO D <sub>máx</sub>  (Distancia Máxima)
				a	b	c = b <sup>2</sup>	d	e = d <sup>2</sup>
1	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
2	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
3	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
4	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
5	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
6	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
7	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
8	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
9	4	5	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00
10	4	5	4	4.33	0.67	0.44	4	16.00
			<b>TOTAL</b>	<b>43.67</b>	<b>SUMA</b>	<b>4.11</b>		<b>160.00</b>
					<b>RAÍZ CUADRADA</b>	<b>2.03</b>		<b>12.65</b>

TAMAÑO DEL INTERVALO= D <sub>max</sub> /5 =	<b>2.530</b>
---	--------------

#### RESPUESTA 2:

LA DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES( DPP) es	<b>2.03</b>
---	-------------

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000	<b>2.530</b>	A Adecuación total
2.531	5.061	<b>B Adecuación en gran medida</b>
5.062	7.591	C Adecuación promedio
7.592	10.122	D Adecuación escasa
10.123	12.653	E Inadecuación

valor a ubicar en escala

2.03