

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Satisfacción de los estudiantes en la educación
virtual: una revisión sistemática**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de
Bachiller en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Deysi Viviana Asalde Reyes
Danixa Del Carmen Cárdenas Villena

Asesor:

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, diciembre del 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “Satisfacción de los estudiantes en la educación virtual: una revisión sistemática” constituye la memoria que presenta las estudiantes Deysi Viviana Asalde Reyes y Danixa Del Carmen Cárdenas Villena y para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020.



Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 16:30 horas., se reunieron en la sala virtual de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoce el secretario: Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo y como miembro Lic. Miluska Maria del Carmen Villar Guevara y el asesor Mg Guido Angelo Huapaya Flores con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: “Satisfacción de los estudiantes en la Educación Virtual: Una Revisión Sistemática” de los Bachilleres:

- a) Deysi Viviana Asalde Reyes
- b) Danixa Del Carmen Cardenas Villena

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Deysi Viviana Asalde Reyes

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente


Candidato (b): Danixa Del Carmen Cardenas Villena

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Presidente	 <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Secretario	
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Asesor	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Miembro	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Miembro
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Candidato/a (a)	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Candidato/a (b)	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Candidato/a (c)

Índice

Declaración Jurada	ii
Acta de Sustentación	iii
Índice.....	iv
Resumen.....	v
Abstract	v
Introducción	6
Desarrollo o Revisión.....	10
<i>Satisfacción del estudiante</i>	10
<i>Modelos Teóricos</i>	11
<i>Educación Virtual</i>	13
<i>Modelos Educativos</i>	14
<i>La dinámica académica digital</i>	16
Conclusiones	19
Referencias	20

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo revisar la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual de forma sistemática; por las circunstancias actuales los estudiantes dejaron de asistir a las aulas como tradicionalmente lo hacían, para volcarse a recibir clases online, desde un ordenador, con horarios flexibles y con poca interacción entre docente y alumno, ya que la educación no es una opción sino una necesidad. La satisfacción del estudiante para Palvia et al (2018) se convierte en el foco principal, no importa lo bien que se implemente el aprendizaje en línea y los entornos; no serán eficaces y no prosperaran sin tener en cuenta las necesidades y preferencias de los estudiantes. Este trabajo de investigación es principalmente una revisión sistemática de publicaciones especializadas, muestra comparaciones entre los diversos autores del pasado y presente. El método que se llevó a cabo fue una revisión sistemática descriptiva; se recolectaron datos de diferentes trabajos de investigación, artículos, revistas antecedentes de otros autores para comparar que es lo que afirman sobre la satisfacción del estudiante en educación virtual mediante una búsqueda realizada en diferentes revistas científicas, google académico, etc. En Conclusión, el alumno busca una guía, alguien que lo pueda orientar en el proceso de aprendizaje, la literatura sustenta que la destreza del docente, el acompañamiento virtual y retroalimentación son necesarios para identificar satisfacción en los alumnos en la modalidad virtual, en este contexto, para que los estudiantes muestren satisfacción es necesario que las instituciones desarrollen herramientas metodológicas basadas en la educación virtual.

Palabras clave: Satisfacción, Satisfacción estudiantil, Educación virtual, Alumnos, Educación en Línea.

Abstract

This research aims to systematically review student satisfaction in virtual education; Due to current circumstances, students stopped attending classrooms as they traditionally did, to turn to receiving classes online, from a computer, with flexible schedules and with little interaction between teachers and, since education is not an option but a necessity. Student satisfaction for Palvia et al (2018) becomes the main focus, no matter how well online learning and environments are implemented; They will not be effective and they will not prosper without taking into account the needs and preferences of the students. This research work is mainly a systematic review of specialized publications, it shows comparisons between the various authors of the past and present. The method that was carried out was a descriptive systematic review; Data from different research works, articles, and background journals of other authors were collected to compare what they say about student satisfaction in virtual education through a search conducted in different scientific journals, academic google, etc. In conclusion, the student looks for a guide, someone who can guide him in the learning process, the literature supports that the teacher's skills, virtual accompaniment and feedback are necessary to identify students in virtual mode, in this context, for students to show satisfaction, it is necessary for institutions to develop methodological tools based on virtual education

Keywords: Satisfaction, Student satisfaction, Virtual education, Students, Education online.

Introducción

El acceso, procesamiento y almacenamiento de la información ha generado nuevos conocimientos en forma rápida. Las tecnologías están revolucionando la manera de interactuar con las personas y el conocimiento. Así mismo la incorporación de la tecnología en el proceso educativo está en marcha afirma Africano y Anzola (2018); esto implica mayor capacidad de acceso y flexibilidad para el alumno, ofreciéndole nuevas vías de interacción, refiere Ruiz y Domínguez (2006). Hoy en día llevar clases virtuales, es una necesidad, si el estudiante desea continuar con su educación, estas circunstancias se dan debido al escenario que tenemos por el COVID -19, y no solo dentro de nuestro país, si no a nivel mundial, trayendo consigo cambios drásticos en la educación.

Si bien es cierto se implementaron diversos programas de educación a distancia, utilizando distintas plataformas para el dictado de clases, así como también modelos educativos basados en dinámicas estables, compuestas de diversos componentes pedagógicos, curriculares y didácticos, no se tiene certeza de si los estudiantes de educación a distancia estén satisfechos con lo distintas tipologías de modelos de educación a distancia que se les ofrece según Domínguez y Rama (2013), por ello revisaremos la literatura de forma sistemática de la satisfacción de los estudiantes de la educación virtual.

Según la UNESCO (2020) 1,600 millones de estudiantes que corresponden alrededor de 190 países a nivel mundial se han visto impedidos de asistir a clases presencialmente debido a la pandemia provocada por el Covid-19, desde mucho tiempo se ha retrasado la solución de los problemas existentes en el sector educativo y en esta crisis han resaltado aún más, revelando las desigualdades en los países, poniendo en riesgo el derecho fundamental de cada ser humano por recibir una educación de calidad. La pandemia provocó de la noche a la mañana una enseñanza a distancia, donde los docentes tuvieron que garantizar la continuidad pedagógica a través de cursos en línea, utilizando un celular y en los países donde existe poco o ningún acceso a internet se utilizó la radio y la televisión para que los estudiantes mantengan el aprendizaje. La mayoría de los estudiantes carecen de herramientas, programas, acceso a internet para poder desarrollar los contenidos pedagógicos que obedecen de la tecnología.

Vidal (2020) refiere que en la República Popular China, se tuvo que cerrar los centros educativos por la pandemia, saliendo a resaltar las diferencias entre las oportunidades tecnológicas de los estudiantes, de acuerdo a la UNESCO (2020) el Ministerio de Educación dio respuesta a esta situación, garantizando que todos los estudiantes tengan la facilidad de acceder a las oportunidades de aprendizaje digital, movilizandolos a los principales proveedores, recursos, adoptando metodologías y reforzando la seguridad en línea, para que el aprendizaje de todos los estudiantes continúe.

En España la educación a distancia fue abarcando y superando los sistemas usuales convencionales, donde la tecnología propicia los cambios en la educación digital, por lo cual, no se puede negar las diferentes formas de aprender y enseñar que se han venido adoptando, sobre todo en los universitarios, imponiéndose estos formatos no presenciales en la educación dejando atrás los sistemas educativos clásicos, permitiendo que la innovación educativa profundice la sustitución de la educación tradicional

(García, 2017).

Goldstein (2020) da a conocer que en Estados Unidos aproximadamente 20 millones de estudiantes se adecuaron al aprendizaje en línea por los acontecimientos actuales, la pandemia; este escenario afectó a los hogares que no cuentan con ordenadores o internet de alta gama; para sosegar estos hechos, en algunas ciudades entregaron Chromebook a los estudiantes para facilitar su aprendizaje, pero en el caso de los más pequeños se necesita la supervisión de un adulto para el manejo de los software, a su vez existen profesores que no están familiarizados con la creación de lecciones en línea; de igual forma, se encuentran los estudiantes de necesidades especiales, algunos por sus capacidades prosperan en línea, mientras que a otros les resulta dificultoso. Según el diario El Espectador (2020) alrededor de 4,6 millones de hogares cuentan con niños de edad escolar, quienes solamente tiene acceso a internet a través de un teléfono móvil, donde se considera que no es una herramienta apropiada si se trata de recibir clases, esta situación lamentablemente prevalece más entre las familias inmigrantes

Duran (2017) sostiene que, en América Latina, se promovió la educación a distancia en países como Brasil, México, Colombia y Cuba, sin embargo, aún no contaban con lineamientos metodológicos definidos. Valdés y Ganga (2019) agregan que la educación a distancia bajo la modalidad virtual, abrió nuevos retos y tendencias, pero principalmente oportunidades de seguir sobresaliendo, incluso se crearon instituciones dedicadas a velar por la calidad y no se vea afectada debido a su masificación como ocurrieron en algunos países latinoamericanos. Sin embargo, debido a la pandemia la brecha digital salió a flote, el 95% de niños suspendieron sus clases presenciales, en Chile el 80% de la población accede a internet, mientras que en Nicaragua solo el 25%, en Bolivia se están adaptando apresuradamente pues aseguran que la educación virtual llegó para quedarse (Pupiales,2020).

El formato de educación virtual fue desarrollado para adultos, convirtiéndose en un desafío para los estudiantes de nivel inicial, primaria y secundaria, quienes tuvieron que adaptarse al mundo digital. Los alumnos y docentes asumieron el reto del uso de la tecnología, y casi el 98% de docentes mantiene comunicación con los estudiantes a través del aplicativo WhatsApp; sin embargo, en zonas muy alejadas no hay acceso a internet, pero ciertamente existen habilidades y competencias que han desarrollado los docentes y alumnos por naturaleza de las circunstancias, el acompañamiento y seguimiento es importante con respecto a las evaluaciones, los docentes pueden aun motivar a la investigación y promover el aprendizaje autónomo de situaciones de la realidad en los estudiantes. El sector educativo ha implementado herramientas para continuar con el aprendizaje de los estudiantes en el Perú, pero la realidad es que la pandemia ha afectado a nivel global, lo que lleva a afrontar las dificultades con creatividad (Fundación Wiese, 2020).

De acuerdo a UNICEF (2020) los estudiantes de las distintas regiones del Perú tuvieron que adaptarse a la educación a distancia, resaltando que la región de Huancavelica adoptó el reto sobre el aprendizaje en casa, en esta región solo el 2.8% gozan del acceso al internet, siendo una dificultad para acceder a la estrategia de “Aprendo en Casa”. A nivel nacional, el 60% de alumnos que pertenecen a las zonas rurales, no acceden a esta plataforma. Sin embargo, se debe resaltar la actuación de los docentes, quienes se contactaron con los padres de familia para persuadirlos a seguir brindando el apoyo a sus hijos y a su vez explicar la nueva educación, en efecto los

escolares dominaron rápidamente el tema digital demostrando su potencial y capacidad creativa, algo que antes de la pandemia no se había visto. En el caso de estudiantes universitarios, un artículo del diario El Comercio (2020) refiere que algunas universidades del Perú han venido aplicando hace años atrás la educación virtual, tal es el caso, para los futuros años evalúan alternar las clases virtuales con las presenciales, opinan que no se debería regresar al formato antiguo, se debe mejorar y mantener los aspectos que han funcionado bien bajo esta modalidad

Frente a esta problemática ya se han realizados distintas investigaciones como es el caso de Dziuban, Moskal, y Brophy (2019), los autores discuten elementos que impactan en la satisfacción de los estudiantes con el aprendizaje asincrónico, presentando un estudio piloto para identificar las dimensiones tacitas de la satisfacción del estudiante con el aprendizaje en línea, teniendo como resultado que la mayoría de los estudiantes que están involucrados en cursos asincrónicos perciben que la calidad de las clases va a depender de la destreza del docente.

En la investigación realizada por Manrique y Sánchez (2018) titulada “Satisfacción estudiantil universitaria de Educación Virtual de la UAGro” – México, los autores evaluaron distintas variables para medir la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Guerrero en México, concluyendo que uno de los indicadores más relevante para elevar el índice de satisfacción en la modalidad online es la comunicación entre docentes y estudiantes, incluyendo los canales utilizados para ello y el tipo de retroalimentación.

En consecuencia con lo anterior expuesto la satisfacción de los estudiantes en la educación virtual va de la mano de distintos factores que la van a determinar y que cada organización que brinda dicho programa de educación estén dispuestos a implementar, pero puede resaltar que la relación, comunicación, así como el grado de interacción que tengan el docente y el estudiante serán puntos claves, así como el tipo de tecnología y las metodologías empleadas serán esenciales si se quiere lograr una satisfacción.

Por otro lado se puede identificar en la investigación de Soto (2020) sobre la educación virtual y satisfacción en los estudiantes del nivel secundario de un colegio nacional, que existe satisfacción de parte de los colegiales hacia la educación virtual, toda vez que logren el acceso a las herramientas tecnológicas, en esta nueva forma de enseñanza se comprendió que los estudiantes realizaron esfuerzos para adaptarse rápidamente, que requieren del acompañamiento virtual, monitoreo y retroalimentación.

De acuerdo con Bautista, et al. (2020), quienes realizaron una investigación a alumnos universitarios de Ecuador, los estudiantes están satisfechos con las clases virtuales que vienen recibiendo, consideran que el uso del sistema Microsoft Teams para el dictado de clases es aceptable, puesto que es una herramienta de fácil acceso y de uso intuitivo, mientras que el uso de otro sistema llamado Smowl utilizado para el reconocimiento facial durante la evaluación de conocimientos no están satisfechos, pues consideran que se debería utilizar otro software o confiar en los estudiantes en cuanto al uso de sus valores. Desde la posición de Valdez (2018), en su estudio titulado La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal, identifico que los recursos de aprendizaje virtual, la colaboración virtual y el acompañamiento, en las aulas virtuales se relacionan con la

satisfacción del estudiante.

De las evidencias anteriores se puede resaltar que los educandos están satisfechos con la educación virtual siempre que tengan las herramientas básicas para desarrollar las clases virtuales, como son un aula virtual, así como acceso al uso de las herramientas tecnológicas y la aplicación a una nueva metodología de enseñanza, de la misma manera será fundamental que el docente domine el tema, que se consiga una buena interacción entre docente y el estudiante, estos factores son claves si se quiere una satisfacción de los estudiantes.

De acuerdo a Suasti (2018); en un estudio realizado sobre la satisfacción de los estudiantes en el uso de las aulas virtuales, los estudiantes perciben que pueden mejorar con un aprendizaje colaborativo sus conocimientos académicos, además que los alumnos gozan de la facilidad del uso de las herramientas tecnológicas. Los estudiantes también mencionan que tienen problemas con el uso de la plataforma virtual puesto que esta tiende a congestionarse y algunos no poseen computadoras o los medios económicos para acceder al uso del internet lo que en algunas oportunidades les limita la entrega de sus obligaciones académicas. Asimismo, los educadores realizan un seguimiento a los alumnos cuando notan ausencia continuada en clases o desidia con la entrega de evidencias, brindando motivación y confianza con el fin de continuar con el acompañamiento del aprendizaje. El nivel de satisfacción de los estudiantes se va a evidenciar con el buen uso y la efectividad de las aulas virtuales.

En referencia a lo revisado se puede resaltar que para muchos estudiantes el uso de las herramientas virtuales para la recepción de clases en tiempo real es nueva, si bien antes de la pandemia se utilizaba recursos que ayudaban a la realización de actividades académicas, las distintas plataformas donde se da el dictado de clases y recepción de tareas suelen tener siempre caídas en red, limitando al estudiante, el cual percibe una insatisfacción, si bien se han adaptado a la nueva normalidad de la educación; la eficiencia de las aulas y plataformas virtuales son esenciales para la satisfacción del estudiante.

Este artículo es importante pues va a identificar elementos y procesos que promueven o limitan la satisfacción de los estudiantes, así mismo vislumbra un panorama donde se va a verificar la realidad de cómo se está viviendo hoy en día la educación virtual, y poner en valor las oportunidades que se pueden aprovechar, ya que la educación virtual es fundamental para el crecimiento a largo plazo de las distintas instituciones educativas que brindan programas de educación a distancia, dado al aumento en la demanda de servicios en línea, cursos o programas, debido a los cambios suscitados en estos últimos meses.

Esta investigación tiene como objetivo revisar la satisfacción de los estudiantes en educación virtual de forma sistemática; por las circunstancias actuales los estudiantes dejaron de asistir a las aulas como tradicionalmente lo hacían, para volcarse a recibir clases online, desde un ordenador, con horarios flexibles y con poca interacción entre docente y alumno, ya que la educación no es una opción sino una necesidad.

Desarrollo o Revisión

Satisfacción del estudiante

La satisfacción ha venido conceptualizándose de distintas maneras, según señala Surdez et al. (2018), la satisfacción educativa se puede expresar como el placer que ostentan los estudiantes al sentir realizados sus propios intereses académicos, todo esto a consecuencia de las actividades que genera la institución estudiantil que trabaja frente a las necesidades pedagógicas de los estudiantes. Para Quispe y Ayaviri (2016), el término satisfacción está relacionado con estar satisfecho, esto indica que la satisfacción consigue el cumplimiento o superación de las necesidades ansiadas por el interesado.

La satisfacción de los estudiantes se determina por varios factores que son base para la formación superior, los factores que se aluden es la calidad de los pedagogos y su enseñanza que lleva a la formación académica, profesional y humana del estudiante, también se encuentra los servicios que ofrece la institución, la infraestructura que posee la casa universitaria, la propia autorrealización del estudiante, que logrará que el alumno resulte satisfecho con sus expectativas (Alvarez, Chaparro, & Reyes).

Se tiene que tener presente lo que los estudiantes están percibiendo, ofreciéndoles servicios, infraestructura y enseñanza de calidad, de la misma manera contar con docentes preparados que tengan en cuenta las necesidades y expectativas de los estudiantes, brindando estrategias que logren desarrollar sus competencias y se sientan autorrealizados con sus experiencias en línea, si se cumple estos factores todo va a influir positivamente en la satisfacción del estudiante.

Estos conceptos no son actuales desde el punto de vista de la cosmovisión creacionista la satisfacción se menciona en la creación y menciona que al finalizar la creación Dios termina con una expresión de satisfacción: “Y vio todo lo que había hecho, y he aquí que era bueno en gran manera”, Génesis (1:31). Evidentemente la satisfacción viene de hacer las cosas bien, de cumplir y superar las expectativas propias; todo alumno puede tener satisfacción, haciendo lo correcto, manifestando respeto, orden, diligencia y obediencia refiere White (1967).

Otros investigadores mencionan que la satisfacción es cuando el cliente ve de manera positiva un bien y servicio dando una respuesta favorable sobre este, Oliver (1980), mientras que Tigani (2006) dice que la satisfacción se da cuando la expectativa del cliente ha sido superada; de la misma manera González (2012), comenta que la satisfacción es expectativa que el individuo experimenta ya sea de alegría y tranquilidad, dado el caso que supere lo esperado de un producto o servicio.

De tal manera cuando hablamos de satisfacción del estudiante se va a mencionar que es la percepción subjetiva de que tan bien el entorno de aprendizaje apoya en su éxito académico, por ello al crear, desarrollar e impartir cursos de educación online, es importante poner las necesidades de los alumnos y sus percepciones como consideración central, de hecho, si lo estudiado o el curso no ayuda a su crecimiento académico, no está cumpliendo con sus expectativas por ende hay un alto nivel de insatisfacción de acuerdo a Harsasi & Sutawija (2018). Para Palvia et al. (2018), la satisfacción de los estudiantes se convierte en el foco principal que se debe considerar, no importa lo bien que se implemente el aprendizaje en línea y los entornos; no serán eficaces y no prosperarán

sin tener en cuenta las necesidades y preferencias de los estudiantes.

Modelos Teóricos

Entre los modelos de satisfacción en el mundo empresarial existentes está el Modelo Tradicional, Modelo Personológico, Modelo de satisfacción del Cliente de KANO, Modelo Teórico para Satisfacción del Cliente (ECSI). Mientras que para modelos de satisfacción laboral está el Modelo de Mediación Múltiple Moderada, Modelo de la satisfacción de facetas, Modelo de las Determinantes de la Satisfacción Laboral Lawler y muchos otros más. Sin embargo, procuramos mostrar modelos de satisfacción relacionados con nuestro estudio, satisfacción estudiantil en el ámbito de la educación, tal es el caso que poco son los modelos desarrollados para el sector estudiantil, de todas formas, se presenta el Modelo de Satisfacción Ponderada que podría ser aplicado en el segmento estudiantil, considerando que son también clientes de una entidad privada o pública

Modelo de Medición de Satisfacción Ponderada (MSP)

Haro, Córdoba y Chong (2016) presentaron el modelo de Medición de Satisfacción Ponderada (MSP) diseñada para la medición cuantitativa del nivel de satisfacción, basándose en un mercado que ofrece productos o servicios específicos, siendo diseñado para su aplicación en cualquier entidad pública o privada. Los autores han propuesto cinco fases que se debe cumplir para aplicar este modelo y obtener resultados.

La primera fase, consiste en generar en el cliente potencial, una lluvia de conocimientos e información sobre lo que podría percibir si llega a visitar la institución, aquí no necesariamente se crea una vinculación entre ambos, estudiante e institución. Entonces, es motivo suficiente para generar una campaña de información a detalle para crear conocimiento y meta conocimiento sobre el servicio académico. En la segunda fase existen clientes-alumnos que se informaron con anticipación y poseen cierto grado de orientación, creándose expectativas en relación al servicio ofrecido; siendo el grado de expectación similar con el grado de decisión, que conducirá de manera resuelta a solicitar el servicio que propone la institución.

En la tercera fase, es donde se pretende llenar todas las expectativas de los clientes, sería la decisiva pues se propone superar las expectativas con un servicio de calidad, atención cordial y mostrar interés por el cliente, existiendo un acompañamiento en todo el proceso de servicio o compra. Esta fase es muy importante porque se puede romper aquellas nociones deficientes generadas en la etapa anterior. En la cuarta fase, es la última oportunidad para evaluar el estado de satisfacción de los clientes, y se tendrá que realizar después de emitido el servicio, pues el estudiante no retornará hasta que vuelva a necesitar del servicio, pero es aquí lo conveniente, puesto que comentará su experiencia y se creará potenciales clientes. En la quinta y última fase si el estudiante estuvo satisfecho con el servicio generará comentarios positivos a los referidos

En ese contexto se debe mencionar que existen muchos métodos para evaluar la satisfacción, uno de ellos, son los instrumentos de investigación para una revisión de la satisfacción de los alumnos en la educación virtual, entre ellos el cuestionario, esta herramienta previamente adaptada, sería factible para conocer las percepciones de los alumnos que poseen sobre la satisfacción en la educación virtual.

Cuestionario de Satisfacción del Estudiante

Los autores Jiménez et al. (2011) diseñaron un Cuestionario de Satisfacción del Estudiante, donde rotulan que la satisfacción esta direccionada concretamente hacia las percepciones y actitudes. La eficiencia de servicios educativos y administrativos que ofrece una institución de nivel superior se verá reflejada en la satisfacción del estudiante, los alumnos serán quienes demuestren su satisfacción mediante las unidades de aprendizaje, la relación con el docente, la relación con los compañeros de estudio, así también con la infraestructura y equipos a los que tiene acceso, siendo los propios estudiantes quienes determinarán la satisfacción sobre la institución

Los autores plantean cinco dimensiones, la primera es sobre el contenido de la unidad de aprendizaje, esta dimensión se extiende al espacio en la exploración de recursos que puedan ser de beneficio para lograr los objetivos de enseñanza. Las unidades de aprendizaje deben ser seleccionadas y desarrolladas dentro del contexto de enseñanza: por ejemplo, las necesidades educativas, claridad y cumplimiento de los objetivos y expectativas de las personas involucradas refiere Morales et al. (2005). En la segunda dimensión esta la Metodología donde Silva y Maturana (2017) señalan que es una guía de formación que consigue vital importancia, principalmente aquellas que asisten en la enseñanza del estudiante, se concentran en las actividades mucho más que en los contenidos, lo que involucra cambios profundos en el desenvolvimiento de los profesores y estudiantes.

En la tercera dimensión está la Infraestructura, (CAF, 2016) alega que es un factor importante para el rendimiento estudiantil, porque logra que los alumnos tengan buenos resultados académicos, haciendo posible que niños y jóvenes se sientan motivados y mejoren la asistencia e interés por el aprendizaje. Para la dimensión Desempeño del profesor, Martínez y Lavín (2017) sostienen que son acciones y prácticas inherentes en relación a la educación, siendo una de los ejercicios principales para que la calidad de la educación se eleve, esto se va reflejar en la actuación del docente.

Y por último se encuentra la dimensión de Desempeño del estudiante donde Cajiago (2018) argumenta que se trata de resultados académicos, comportamientos y actitudes del estudiante, también está relacionado con el trato que despliega el estudiante con el docente y sus compañeros de aula, depende también en su mayoría de las decisiones que ha entablado la institución estableciendo la participación, motivación y evaluación.

Satisfacción Estudiantil Universitaria (SEU)

De igual manera Mejía y Martínez (2009) diseñaron el cuestionario Satisfacción Estudiantil Universitaria (SEU), este modelo está orientado a la manera en como la institución atiende las necesidades, intereses y expectativas de los estudiantes, centrando satisfacción estudiantil como el nivel de estado de ánimo que manifiesta el estudiante con relación a la institución, siendo esto la percepción que denota sobre el cumplimiento sus necesidades, requerimientos y expectativas.

Se ha planteado seis dimensiones para el SEU, estas son: Gestión administrativa que es el conocimiento y atención mostrados por el personal y sus habilidades para crear confianza. Aspectos académicos es la organización de actividades de expansión,

metodología y técnicas de enseñanza usadas por el personal docente de la escuela. Esta la Empatía relacionado al cuidado y atención individualizada que ofrece la escuela a los estudiantes. Aspectos complementarios son las instalaciones, recursos y materiales de comunicación necesarios para la supervivencia básica, dentro del entorno de la escuela durante el proceso educativo. Oferta académica se trata de las facilidades que ofrece la escuela para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional y para finalizar esta la Gestión docente siendo la enseñanza de destrezas personales por parte de la escuela necesaria en el ámbito profesional

Educación Virtual

El Diccionario de la Real Academia Española (2020) define la palabra virtual como, que tiene existencia aparente y no real, que está ubicado o tiene lugar en línea, generalmente a través de internet. Levy (1999) conceptualiza a lo virtual como; expresa la ausencia pura, presuponándose a la realidad, una presencia intangible, no real, simple ilusión. La palabra virtual viene del latín medieval virtual, en tal filosofía escolástica, lo virtual es aquello que existe en potencia, pero no en acto.

Por otro lado, en cuanto a educación virtual según Chen (2008) señala que la enseñanza virtual se realiza en espacios virtuales, donde los usuarios aplican un conjunto de estrategias de intercambio de información, basadas en sistemas de ordenadores, de redes telemáticas y de aplicaciones informáticas, asimismo MINEDU (2020), la educación virtual, conocida también como "educación en línea", se relaciona a la ejecución de programas de formación que poseen como escenario para desarrollar la enseñanza y aprendizaje en el ciberespacio.

Igualmente, La Ley General de Educación N° 28044, artículo 27°, prescribe: “La Educación a Distancia es una modalidad del Sistema Educativo caracterizada por la interacción simultánea o diferida entre los actores del proceso educativo, facilitada por medios tecnológicos que propician el aprendizaje autónomo. Es aplicable a todas las etapas del Sistema Educativo, de acuerdo con la normatividad en la materia”.

Ventajas y Desventajas de la Educación Virtual

Todos los programas de educación a distancia tienen ventajas y desventajas en común, y una alta tasa de abandono de carreras, según Farell (2016), las ventajas que ofrece la educación a distancia es una gran variedad de métodos, igualmente facilitan el tratamiento, presentación y comprensión de cierto tipo de información, al igual que le facilita al alumno que sea el protagonista de su propio aprendizaje, también optimiza el trabajo individual, permiten atender la diversidad, motiva y facilita el trabajo colaborativo, para el autor la educación virtual abre las puertas a un mundo de situaciones diferentes, al alcance del alumno, también menciona el autor que, la educación virtual tiene desventajas, como son los problemas técnicos relacionados con la tecnología, Así mismo Jiménez y Martínez (2020) consideran que la principal desventaja en la educación virtual son las fallas técnicas.

Jardines (2016) menciona, el uso del internet coloca en el anonimato a la mayoría de estudiantes, esto estaría siendo una ventaja para aquellos educandos con limitaciones culturales o físicas, o también una desventaja si algunos estudiantes impulsan a realizar comentarios negativos o comportándose sin restricciones para una comunicación cara a

cara, también menciona, una de las desventajas bien definidas en la educación virtual es que algunos de los estudiantes se sienten limitados para efectuar preguntas de lo que no comprenden de acuerdo a los contenidos del curso puesto que se sienten dudosos de recibir una rápida respuesta.

Martínez (2017), con respecto a la enseñanza asincrónica aseveró, puede ser una ventaja, ya que el alumno no necesita establecer horarios fijos, entonces refiere, la enseñanza a distancia puede ser asincrónica, pero la lejanía exige un adecuado equipamiento informático y una buena comunicación de Internet, obviamente esto también puede resultar costoso y a largo plazo una desventaja. Por su parte Zambrano (2016) sostiene que la flexibilidad en los cursos virtuales permite a los estudiantes tener autonomía y organizar efectivamente sus actividades y programar adecuadamente a sus ritmos siendo esto una ventaja para los educandos. De igual manera Ruiz y Aguirre (2016), el alumno puede adaptar el horario de estudio a su horario de trabajo, de esta forma puede desarrollar sus trabajos asignados por el docente y no se limita pues su propia información es autogestionable, siendo esta una gran ventaja para el alumno.

La educación virtual, es una opción ventajosa si se quiere seguir estudiando sin dejar de trabajar o cuando los recursos con los que se cuenta no son suficientes para poder pagar una educación tradicional, se va a mencionar que hay elementos fundamentales que van a definir ventajas y desventajas en la educación virtual, pero no hay desventaja que no pueda ser apagada por una ventaja, la educación virtual ofrece un horario más flexible, va a permitirle al estudiante tener más control y autonomía sobre el mismo, y va a depender del estudiante el ritmo al que quiere aprender.

Crisol et al. (2020) Considera por otra parte que la educación virtual es una estrategia de alto impacto, pero aún existen una brecha entre educación tradicional y educación virtual, pero si, es posible tener los mismos estándares de calidad y cumplir con las mismas perspectivas del estudiante, en contraste con los autores Abril y Rivera (2019) mencionan que es posible tener una educación virtual con el mismo nivel y satisfacción que una educación tradicional. Por su parte Parra (2020) considera que los cursos profesionales virtuales deben procurar un riguroso perfil académico, y a su vez innovar con estrategias de aprendizaje alineadas con las concepciones tecnopedagógicas de los propios ambientes virtuales y, además, con otro enfoque de educación virtual desligado de las ideas de educación clásica y alineado con tendencias tecnopedagógicas innovadoras que podrían alcanzar resultados más positivos.

Pensar que al brindar los programas de educación a distancia ya se está logrando satisfacer las expectativas de los alumnos, es del todo errado, hay una gran brecha que se debe cerrar entre la educación tradicional y virtual, no solo se requiere de una plataforma y distintos programas de software para brindar un programa de educación de calidad, se debe tener claro lo que los estudiantes anhelan recibir y que estrategias se debe adoptar e implementar para ofrecer los mismos estándares y nivel de calidad que la educación tradicional, con resultados asertivos, brindando de esta manera ventajas a los estudiantes brindándoles una formación de calidad

Modelos Educativos

Existe una variedad y conceptualización de modelos de educación que no son

tradicionales; Domínguez y Rama (2013) esquematizaron 4 modelos sobre la educación a distancia, denominando al primero, a distancia, el segundo, semipresencial, el tercero, semivirtual y por último online. Los autores Hinojo y Fernández (2016) manifiestan, dependiendo del grado de presencialidad o distancia, en la interacción entre docente y alumnado; sintetizaron 4 modelos, semipresencial, distancia, virtual, online.

Un modelo educativo, no tradicional hace uso de tecnología, desarrollando nuevos métodos alternativos para el factible aprendizaje de aquellos alumnos que pertenecen a zonas rurales que les genera una limitación debido a su ubicación geográfica y el tiempo disponible. El modelo educativo involucra todo tipo de medio electrónico para una fácil comunicación, haciendo uso de la videoconferencia y el audioconferencia, para ser más exactos la educación virtual se basa en enseñar y aprender mediante una computadora conectada a la red.

Modelo a Distancia

Madoz (2017), la educación a distancia no excluye el aula tradicional, aunque eso no significa que ambos modelos educativos plantean lógicas similares. Los canales de comunicación y los recursos en los que se ha sostenido la educación a distancia desde sus inicios daban por supuesta la separación espacio-temporal, por lo que la interacción entre docente y alumno es sumamente limitada.

En esta modalidad el estudiante mantiene el control sobre el tiempo, espacio y ritmo del aprendizaje, en este modelo no se necesita el uso del internet, los recursos que se utilizan pueden ser físicos, como libros y separatas, o digitales obteniendo la información mediante un USB, dicho material puede ser obtenido de manera presencial, por correspondencia o haciendo el uso del internet para transferir información en caso existiera esa posibilidad. La retroalimentación y el acompañamiento profesor alumno se ejecuta a través de un teléfono o mensajes de texto. En varios sistemas educativos esta modalidad se desarrolla mediante la radio y televisión para poder llevar la educación donde no se puede utilizar un teléfono celular impidiendo la conexión telefónica.

Modelo Semipresencial

Ordoñez y Ramos (2018), el modelo semipresencial, es la modalidad en la cual el aprendizaje se ejerce por medio de la combinación equilibrada y eficiente de acciones in situ y virtuales, realizándose en tiempo real o diferido, sosteniéndose en el uso de la tecnología de la información y la comunicación para administrar los componentes de docencia de aprendizaje práctico y autónomo. De la misma manera Simón et al. (2018) mencionan que es la mezcla determinada de metodologías de aprendizaje, siendo desempeñadas tanto presencial y haciendo uso de la tecnología, que sobrelleva a incorporar la enseñanza basada en internet juntamente con la interacción presencial de los docentes con los estudiantes.

Debemos tener presente que este modelo de educación tiene por lo general un cincuenta por ciento de clases presenciales y cincuenta por ciento clases no presenciales, dando el dictado de asignaturas a través de videos en una plataforma, donde se comparten también información, conferencia, clase práctica seminarios, talleres, documentación, foros, diapositivas, bibliotecas, exámenes, etc. No es necesario contar con un horario establecido, las dudas y consultas se hacen en la misma plataforma, donde se establecen

fecha de entrega de las diferentes actividades asignadas por los docentes

Modelo Semivirtual

Rama (2016) explica que este modelo constituyó una transformación a medida que se fueron incorporando elementos de tecnología como son, plataformas digitales, tutores virtuales y recursos de aprendizajes. La educación semivirtual supone una variante de modernidad que viene a sustituir los materiales y vías de comunicación propia de la educación semipresencial por soportes y redes digitales describe Chunga (2018).

En la modalidad semivirtual es indispensable la conexión a internet, pues la interacción con el docente es a través de una plataforma multimedia de manera sincrónica y asincrónica en la que a los alumnos pueden visualizar clases grabadas, documentos, asignación de tareas. Generalmente las plataformas que utilizan en este modelo cuentan con foros, en los cuales los alumnos expresan dudas o inquietudes, de igual en dicha plataforma el profesor asigna las actividades y establecer una fecha límite para la entrega.

Modalidad Online

Picón (2020) menciona que en este modelo de educación, los alumnos participan de una clase en vivo, mediante un entorno virtual que les permite compartir el espacio con el docente y otros estudiantes, respetando días y horarios específicos. La educación virtual, denominada también como educación en línea, hace referencia al desenvolvimiento de programas de formación que mantienen como escenario de adoctrinamiento y aprendizaje del ciberespacio, refiere el MINEDU (2020).

En la modalidad online es necesario contar con una conexión a internet, el contacto con el profesor es mediante plataformas multimedia en la que los estudiantes tienen la posibilidad de revisar y descargar materiales como documentos, videos y presentaciones virtuales. Una de las características más fundamentales de la educación virtual es que es necesario que los pedagogos y educandos coincidan con el horario, dicho de otra manera, se da de manera sincrónica. En esta modalidad también los estudiantes cuentan con foros, rinden sus evaluaciones, y tienen asignación de diferentes actividades por los docentes.

En la actualidad se hacen uso de las diferentes Tics para poder llegar al alumno, muchas veces sin ninguna interacción entre maestro y alumno. Es evidente que llevar las clases no presenciales a la nueva modalidad remota no ha sido una tarea fácil, especialmente porque ha sido implementada con muy poco tiempo de preparación y antelación. Pero, ello no ha dejado de ser una oportunidad para que tanto docentes como estudiantes exploren las distintas herramientas que las tecnologías de la información y comunicación alcancen a ofrecer de acuerdo a Pastran et al. (2020).

La dinámica académica digital

Se puede mencionar que la educación desde la perspectiva creacionista se estableció en el jardín del Edén, Dios estableció elementos fundamentales de educación, donde él era maestro y nosotros los alumnos; a la anterior evidencia se va a agregar que la educación como sistema de enseñanza a distancia no es algo nuevo, viene desde el

tiempo del cristianismo, cuando Pablo desarrolló un sistema de educación a distancia para poder instruir a distintas comunidades lejanas utilizando misivas.

En las últimas décadas la educación se ha revolucionado con la globalización y el uso de la tecnología, en el año 1873 se fundó la primera universidad a distancia en el mundo, la Universidad de Sudáfrica (UNISA) se convirtió en 1946 en la primera universidad del mundo en enseñar exclusivamente a través de la educación a distancia, actualmente cuenta con 400000 estudiantes según (Unisa, 2020).

Los primeros modelos de educación a distancia según el autor Dean (1994) eran sencillos cursos mediante el sistema postal, donde no se daba ninguna interacción, ni se mantenían relación entre docentes y alumnos solo se usaba el correo para enviar y recepcionar las tareas. Patiño señala que “La educación a distancia moderna se inicia en el siglo XIX en Europa y EE.UU. y sus primeras manifestaciones sistemáticas se dieron en la década de los 70 del siglo XX. A partir de esta década se desarrollaron algunas experiencias de esta modalidad educativa que utilizaron el medio impreso, la radio y la televisión”, (2014, pág. 59); En el siglo XX la educación a distancia obtuvo un claro reconocimiento por su eficacia y calidad, siendo Open University del Reino Unido - Gran Bretaña, la gestora de la nueva enseñanza a distancia en el mundo, este modelo fue adoptado por distintas universidades del mundo, como la Universidad de Educación a Distancia de Costa Rica y la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España (UNED), la Indira Gandhi National Open University (IGNOU) de la India, entre otras, según señala Domínguez y Rama (2013)

A finales del siglo pasado con la evolución de las TIC, se dio lugar al desarrollo de modelos formativos en línea. Desde el año 1990 donde se apostó por un sistema de evaluación continuada, con el uso ya de aulas virtuales, con una metodología innovadora y arriesgada cuyo objetivo era permitir que el estudiante fuese consciente de su proceso de aprendizaje, poniendo a disposición mecanismos diferentes y alternativos de evaluación con materiales impresos en papel y tecnologías de apoyo como audio conferencias, videoconferencias y libros virtuales según Gros (2011); la generalización del correo electrónico ayudó a reducir los costos de envío de información pudiendo anexar archivos de gran capacidad y contenido, brindando la posibilidad de distribuir contenidos educativos actualizados, libros virtuales, videoconferencias, chat y audio conferencias hace referencia Roquet (2006).

Desde el año 2000 en adelante, poco a poco se han integrado diversas tecnologías en los procesos educativos a distancia, ofreciendo así nuevas alternativas de formación, diversas instituciones tienen programas completos de formación de educación virtual y a distancia como plataformas, foros, recepción y asignación de tareas en las mismas plataformas, videoconferencias en tiempo real expresa Vélez (2020). La mejora de servicios y comunicación de banda ancha ha dado lugar a la utilización de nuevos y mejores recursos didácticos como videos en tiempo real, trabajos colaborativos, foros de discusión sincrónica y asincrónica; este entorno digital ha transformado la escuela tradicional en instituciones abiertas las veinticuatro horas del día, los siete días a la semana, hablando ya de un autoaprendizaje donde el alumno se desprende del docente para gestionar por el mismo la información y conocimiento, donde se unen contextos formales e informales aprovechando recursos y herramientas globales manifiestan Pérez et al (2018).

Con el paso de los años quedó atrás de la educación a distancia donde se

empleaban herramientas como videoconferencias grabadas, materiales impresos, uso de plataformas limitadas, dando paso a la educación virtual una enseñanza totalmente diferente, donde el uso de la tecnología fue mejorando día a día la calidad brindada a los estudiantes, pudiendo tener más acceso a información globalizada, las veinticuatro horas del día los siete días de la semana y así mismo el docente puede dictar clases en tiempo real logrando satisfacer las expectativas de los estudiantes.

A inicios del año 2020 para evitar la propagación del COVID-19, se suspendieron las clases tradicionales, obligando al equipo administrativo y docentes a implementar estrategias en solo unas semanas sobre educación virtual según Ataroma (2020), de igual modo la UPS (2020) asegura se debe ejecutar metodologías de acuerdo al nivel educativo, basándose en lo académico emocional y social. Pacheco (2020) menciona que la actualidad educativa no es educación virtual, sino educación remota de emergencia, puesto que el modelo virtual bien desarrollado entrega una experiencia de más alto nivel de calidad a diferencia de lo que se entrega actualmente. Pero según el MINEDU el 55% de los alumnos se encuentran satisfechos con la estrategia Aprendo en Casa que se trasmite por TV, pues padres y alumnos comparten la idea que esta modalidad es oficial para el futuro (Bustamante, 2020).

La educación virtual es una realidad presente y futura pues llegó para quedarse, si bien no desaparecerán las clases presenciales, las clases online serán un complemento para la educación tradicional, hoy en día los estudiantes ya no tienen que mudarse de ciudad o país para poder hacer un postgrado o maestría, haciendo viajes innecesarios y costosos. Así como a lo largo de años la educación virtual fue mejorando sus diferentes formatos tecnológicos y metodología de enseñanza se debe seguir innovando, priorizando sus modelos de educación a distancia y herramientas que logren un buen desempeño de docentes y alumnos, Comercio (2020).

Si bien la educación virtual no es algo reciente ni en el Perú ni el mundo, hasta inicios de este año 2020 para muchas personas era desconocida, una opción poco probable de elegir si se buscaba tener una enseñanza 100% interactiva y convencional, pero todo cambio de manera inesperada y sin poder cambiar la realidad, se dijo que la educación este año sería exclusivamente a distancia, online o virtual, y no solo para alumnos de universidades si no para los diferentes niveles de educación como era inicial, primaria, secundaria y superior MINEDU (2020). En Latinoamérica varios países aplicaron diversas maniobras, los países latinos previamente habían desarrollado distintas estrategias sobre el aprendizaje remoto, por lo que les fue posible implementar con rapidez y objetivos claros la producción del aprendizaje remoto durante la pandemia utilizando la tecnología en la educación, es decir el internet, Greif (2020).

Este panorama marco un hito en la historia de la educación; tanto maestros como alumnos tenían un reto, enfrentarse a una forma distinta de enseñanza, aprendizaje e interacción, se tuvieron que adaptar a distintas plataformas, así como a programas educativos; con una nueva currículo de enseñanza, se empezó a dictar clases de una manera hasta ese entonces nueva para muchos, en plataformas virtuales donde muchas veces no hay interacción entre docente y estudiante, afortunadamente las estrategias implementadas fueron aceptadas de manera positiva por los estudiantes.

Conclusiones

En este artículo se ha hecho una revisión sobre la satisfacción del estudiante de educación virtual de forma sistemática. La revisión de la literatura ha permitido afirmar que las investigaciones realizadas anteriormente coinciden en que la satisfacción de los estudiantes en educación virtual, se va a percibir según distintos factores. La utilización del Modelo de Satisfacción Ponderada permite conocer a aquellos períodos claves donde la satisfacción es percibida claramente por el alumno, en el que solo se seleccionará información de aspectos importantes que ayuden a identificar la satisfacción estudiantil, del mismo modo, se encuentran los instrumentos que son ideales para reconocer si los servicios prometidos por la institución están siendo percibidos positivamente o negativamente por el alumno, esto sería una ventaja para la institución, pero sobre todo para el alumno, puesto que al identificar espacios negativos se estarían tomando medidas necesarias con el único fin de obtener la satisfacción estudiantil plena.

Significativos estudios aportan que en la satisfacción de los estudiantes el docente juega un papel muy importante, por ello se requiere pedagogos capacitados, conocedores de tecnología, hábiles, comunicadores, que manejen las distintas plataformas; que estén familiarizados con los sistemas brindados por las distintas entidades que ofrecen educación a distancia, ya que los estudiantes de educación virtual en su mayoría son estudiantes nativos informáticos, son competentes en la investigación por sí mismos, pero requieren de un guía y es allí donde el docente va a brindar el apoyo demandado por el estudiante.

La literatura revisada enfatiza que la destreza del docente, el acompañamiento virtual y retroalimentación son necesarios para identificar satisfacción en los alumnos en la modalidad virtual, algunos lineamientos en las clases virtuales como si fueran las tradicionales, donde se puede resaltar una comunicación dinámica, la retroalimentación y la motivación que el alumno espera recibir de parte del docente y la institución, respetando estos factores la satisfacción en la educación virtual se verá reflejada en los estudiantes donde además, se obtendrá resultados favorables en su formación.

Actualmente el uso de la tecnología a disciplinado al mundo a tomar bastante en serio el uso de la modalidad virtual de enseñanza; la revisión ha permitido confirmar que el alumno busca una guía, alguien que lo pueda orientar en el proceso de aprendizaje, se puede decir que la satisfacción percibida por el alumno va a depender mucho de la destreza del docente, ya el acompañamiento virtual es muy importante en el proceso de la enseñanza virtual, entendiéndose que el monitoreo hacia el estudiante es esencial, al igual que el apoyo y la retroalimentación necesaria. Así mismo debe contar con una plataforma que funcione correctamente, que sea estable, que en lo posible funcione óptimamente.

Referencias

- Abril, O., & Rivera, J. (2019). Modelos educativos, pedagogía y didáctica en educación virtual. *Revista de Facultad de estudios en Ambientes Virtual*, 12.
- Africano, B., & Anzola, M. (2018). El acto educativo Virtual. Una visión desde la confianza. *La Revista Venezolana de Educación*, 12.
- Agencia EFE. (28 de 08 de 2020). La educación virtual en Estados Unidos es un lujo que no todos se pueden permitir. *Diario El Espectador*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/el-mundo/la-educacion-virtual-en-estados-unidos-un-lujo-que-no-todos-se-pueden-permitir/>
- Alvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2016). 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*.
- Atarama, T. (2020). *La educación virtual en tiempos de pandemia*. Obtenido de Universidad de Piura: <http://udep.edu.pe/hoy/2020/la-educacion-virtual-en-tiempos-de-pandemia/>
- Bautista, I., Carrera, G., León, E., & Laverde, D. (2020). Evaluación de satisfacción de los estudiantes sobre las clases virtuales. *Revista Minerva de Investigación Científica*, 1(2), 5-12, Doi: 10.47460/minerva.V1i2.6.
- Bustamante, R. (2020). Educación en cuarentena: cuando la emergencia se vuelve permanente. *Grupo de Análisis para el Desarrollo*, 1-12.
- CAF. (04 de 10 de 2016). *Banco del Desarrollo de América Latina*. Obtenido de La importancia de tener una buena infraestructura escolar: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/10/la-importancia-de-tener-una-buena-infraestructura-escolar/>
- Cajiago, F. (23 de 05 de 2018). *MAGISTERIO*. Obtenido de ¿Qué es el desempeño escolar?: <https://www.magisterio.com.co/articulo/que-es-el-desempeno-escolar>
- Chen, H., Guo, F., Liu, C., Lee, Y., Chen, J., Lin, C., & Hsieh, B. (2008). Integrated medical informatics with small group teaching in medical education. *International Journal of Medical Informatics*, 59-58.
- Chunga, G. (2018). Uso de una Plataforma Virtual en los profesores de la Facultad de Humanidades de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la ciudad de Chiclayo-Perú. *Revista de investigación del proteoma*.
- Comercio, E. (23 de 06 de 2020). La Educación Universitaria en la Pandemia. pág. 1. Obtenido de <https://www.ulima.edu.pe/media/92862>
- Crisol, E., Herrera, L., & Montes, R. (2020). Virtual Education for All: Systematic Review. *Education in the Knowledge Society*, 13.
- Domínguez, J., & Rama, C. (2013). *La Educación a Distancia en el Perú*. Chimbote: Gráfica Real S.A.C. Duran, D. (2017). *Educación virtual, el futuro de las academias y universidades en América Latina*. Revista

- Educacion Virtual. Obtenido de <https://revistaeducacionvirtual.com/archives/3084>
- Dziuban, C., Moskal, P., & Brophy, J. (2019). Student Satisfaction with Asynchronous Learning. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 87-95.
- Farell, G. (2016). El desafío de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones para los docentes de la Educación Médica. *scielo*.
- Fundacion Wiese. (17 de 07 de 2020). *Fundacion Wiese*. Obtenido de <https://www.fundacionwiese.org/blog/es/el-gran-reto-de-la-educacion-virtual-en-tiempos-de-pandemia/>
- García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 09-25 20(2). doi:<http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.2.18737>
- Greif, M. (22 de 05 de 2020). *Coronavirus: 4 países de América Latina que lograron aplicar estrategias exitosas de educación a distancia ante la pandemia (Internet)*. World Economic Forum. San José, Uruguay: BBC. Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2020/04/4-paises-de-america-latina-que-lograron-aplicar-estrategias-exitosas-de-educacion-a-distancia-ante-la-pandemia/>.
- Goldstein, D. (17 de 03 de 2020). Coronavirus Is Shutting Schools. Is America Ready for Virtual Learning? *The New York Times*. Obtenido de <https://www.nytimes.com/2020/03/13/us/virtual-learning-challenges.html>
- Gonzalez Fernandez, J. M. (2018). *Gestión Administrativa en una Empresa Industrial y Retail*. Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Gros, B. (2011). *Evolución y Retos de la Educación Virtual*. Barcelona: UOC.
- Haro, F., Cordoba, N., & Chong, T. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 145-155.
- Harsasi, M., & Sutawijaya, A. (2018). Determinants Of Student Satisfaction In Online Tutorial: Estudio De Una Institución De Educación A Distancia. *Revista turca en línea de educación a distancia-TOJDE*, 89-99.
- Hinojo, M., & Fernández, A. (2016). El aprendizaje semipresencial o virtual: nueva metodología de aprendizaje en Educación Superior. *Redalyc*.
- Jardines, F. (2016). La educación a distancia: Una comparación con la educación presencial, en relación con la función del profesor, del estudiante y de los medios. *InnOvaciOnes de NegOciO*, 177-190.
- Jiménez González, A., Carrillo, T., & Beatriz. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Fuente Año*, 46-56 3(6).
- Jiménez, N., & Martínez, G. (2020). Análisis del uso de las aulas virtuales en la Universidad de Cundinamarca, Colombia. *scielo*, 81-92. Ley General de Educación. (2003). N° 28044, artículo 27° [titulo2]. Lima: Congreso de la República. Madoz, M. (2017). De

- la educación a distancia a la educación virtual. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*.
- Manrique, K., & Sánchez, M. (2018). 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*, 17-30.
- Martínez, S., & Lavín, J. (2017). Aproximación al concepto de desempeño docente, una revisión conceptual sobre su delimitación. *Congreso Nacional de Investigación Educativa*, 1-11.
- Martínez, V. (2017). Educación presencial versus educación a distancia. *Dialnet*, 108-116.
- Mejía, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 29-47 10(2).
- MINEDU. (2020). *Minedu oficializa el inicio del año escolar a distancia a partir del 6 de abril*. Ministerio de Educación, Lima.
- Minedu. (23 de 05 de 2020). *Mineducación*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-196492.html?_noredirect=1
- Morales, García, Moreira, & Rego. (2005). Valoración de la calidad de unidades de aprendizaje. *Revista de Educación a Distancia*, 1-13.
- Ordoñez, R., & Ramos, G. (2018). Gestión educativa universitaria apoyada en tecnologías de información y comunicación para formación semipresencial. *Redalyc*.
- Pacheco, I. (07 de 08 de 2020). Educación a distancia. (M. Gonzales, Entrevistador) Obtenido de <https://puntoedu.pucp.edu.pe/entrevistas/con-la-pandemia-se-mostro-que-la-educacion-en-linea-puede-ser-confiable-y-que-es-de-gran-utilidad-en-situaciones-de-emergencia/>
- Palvia, S., Aeron, P., Gupta, P., Mahapatra, D., Ratri, P., Rosner, R., & Sindhi, S. (2018). Online Education: Worldwide Status, Challenges, Trends, and Implications. *Journal of Global Information Technology Management*, 233-241.
- Parra, J. (2020). Prácticas de docencia tradicional en. *Revista Academia y Virtual*, 93- 106.
- Pastran, M., Gil, N., & Cervantes, D. (2020). En Tiempos De Coronavirus: Las Tic'S Son Una Buena Alternativa Para La Educación Remota. *Redipe*, 158- 165.
- Pérez, C., Suárez, R., & Rosillo, N. (2018). La educación virtual interactiva, el paradigma del futuro. *Redalyc*, 44.
- Picón, M. (2020). ¿Es posible la enseñanza virtual? *FORO EDUCACIONAL*.
- Pupiales, J. (15 de 05 de 2020). *Educación virtual, entre la desigualdad y la aceptación en América Latina*. Obtenido de France 24: <https://www.france24.com/es/20200515-educacion-virtual-desigualdad-america-latina>
- Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. Universidad Nacional

de Chimborazo, Chimborazo, Ecuador.

- Quispe, M. (08 de 04 de 2020). Educación virtual: la gran oportunidad que ha dado el COVID-19. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de [http://www.unmsm.edu.pe/noticias/ver/Educacion-virtual-la-gran-oportunidad-que-ha-dado-el-COVID - 19](http://www.unmsm.edu.pe/noticias/ver/Educacion-virtual-la-gran-oportunidad-que-ha-dado-el-COVID-19)
- Rama, C. (2016). La fase actual de expansión de la educación en línea o virtual en América Latina. *Redalyc*. Roquet, G. (2006). Antecedentes Históricos de la Educación a Distancia. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 12.
- Ruiz, M., & Aguirre, G. (2016). Quehacer docente, TIC y educación virtual o a distancia. *Redalyc*.
- Ruiz, M., & Dominguez, D. (2006). *De la educación a distancia a la educación virtual*. Barcelona: Ariel S.A.
- Silva, J., & Maturana, D. (2017). Una propuesta de modelo para introducir metodologías activas en educación superior. *Innovación Educativa*, 117-132 17(73).
- Simon, J., Benedí, C., & Blanché, C. (2018). Análisis cuantitativo y cualitativo de la semipresencialidad del sistema universitario de Cataluña. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20.
- Soto, K. (2020). Educación virtual y satisfacción de las estudiantes del 5° año de la Institución Educativa Nacional Santa Rosa. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Suasti, C. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de la enseñanza superior con las clases virtuales - un estudio en la Universidad*. Manabí: Escola Superior Educação e Ciências Sociais.
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. doi:10.5294/edu.2018.21.1.1
- UNESCO. (19 de 02 de 2020). ¿Cómo China garantiza la continuidad del aprendizaje cuando el coronavirus afecta las clases? China.
- UNESCO. (19 de 10 de 2020). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Obtenido de <https://es.unesco.org/news/que-reforzamiento-del-aprendizaje-y-proteccion-financiacion-educacion-constituyen-urgencia>
- UNICEF. (21 de 07 de 2020). *UNICEF PERU*. Obtenido de El Reto de la Educación Virtual: <https://www.unicef.org/peru/historias/covid-reto-de-educacion-virtual-peru>
- Unisa. (10 de 11 de 2020). *University of South Africa*. Obtenido de <https://www.unisa.ac.za/sites/corporate/default/Unisa-History-and-Memory-Project>
- UPS. (15 de 07 de 2020). La educación virtual en tiempos de pandemia. Obtenido de Universidad Politecnica Salesiana de Ecuador:

<https://www.ups.edu.ec/noticias?articleId=17026044>

- Valdés, M., & Ganga, F. (13 de 02 de 2019). Educación a Distancia en Latinoamérica: Algunos antecedentes históricos de su desarrollo. *Revista ESPACIOS*, 14 Vol. 41 (N° 04).
Obtenido de <http://revistaespacios.com/a20v41n04/a20v41n04p14.pdf>
- Valdez, E. (2018). *La Educación Virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del instituto Nacional Materno Perinatal 2017 (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejos.
- Vélez, R. (2020). Retos de las universidades latinoamericanas en la educación virtual. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1-3.
- Vidal Liy, M. (06 de 03 de 2020). China, lecciones ‘online’ para 280 millones de alumnos. Pekin, China
- White, E. (2009). *La educación*. California: Ellen G. White Estate, Inc.
- White, E. (1967). *Mensajes Para los Jovenes*. California: Ellen G. White Estate, Inc.
- Zambrano, J. (2016). Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 217