

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Educación



**Interacción y satisfacción estudiantil en las clases de inglés
online del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión,
Juliaca, 2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Educación,
Especialidad: Lingüística e Inglés

Autor:

Max Edwin Chambi Mamani

Asesor:

Mg. David Elías Palacios Pinedo

Juliaca, diciembre de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, David Elías Palacios Pinedo, docente de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, Escuela Profesional de Educación, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INTERACCIÓN Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LAS CLASES DE INGLÉS ONLINE DEL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA, 2022”** del autor **Max Edwin Chambi Mamani** tiene un índice de similitud de 3% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 13 días del mes de noviembre del año 2023.



Mg. David Elías Palacios Pinedo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 17 día(s) del mes de noviembre del año 2022 siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mg. Germán Mamani Cachicatazi, el (la) secretario(a) Mg. Joel Ivan Prado Laura y los demás miembros: Mg. Alcides Ponciano Ponce Peñalosa y el (la) asesor (a) Mg. David Elías Palacios Pinedo con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Interacción y satisfacción estudiantil en las clases de inglés online del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca, 2022" de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Max Edwin Chambi Mamani b) c) conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Educación, Especialidad Lingüística e Inglés (Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al/a / (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. 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:
Bachiller (a): Max Edwin Chambi Mamani

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

Bachiller (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al/a (los)(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Asesor/a

Bachiller (a)

Miembro

Bachiller (b)

Secretario/a

Miembro

Bachiller (c)

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE ANEXOS.....	vi
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. METODOLOGÍA.....	11
3. RESULTADOS.....	13
4. DISCUSIÓN.....	16
5. CONCLUSIONES.....	18
LISTA DE REFERENCIAS.....	19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados descriptivos de interacción y satisfacción estudiantil	13
Tabla 2. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	14
Tabla 3. Correlación entre interacción y satisfacción estudiantil	15
Tabla 4. Correlación entre interacción estudiante-profesor y satisfacción estudiantil ...	15
Tabla 5. Correlación entre interacción estudiante-estudiante y satisfacción estudiantil	16

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Evidencia de sumisión del artículo	24
Anexo B. Resolución de inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo	25
Anexo C. Instrumentos utilizados	26

Interacción y satisfacción estudiantil en las clases de inglés online del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca, 2022

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la interacción y la satisfacción estudiantil en las clases de inglés online del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca, 2022. La investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 240 estudiantes, quienes completaron dos cuestionarios sobre las variables interacción y satisfacción estudiantil. Los resultados revelaron que existe una relación significativa, positiva y considerable entre la interacción y la satisfacción estudiantil ($r_s=0,721$; $p=0,000<0,05$). Se concluye que cuanto más altos sean los niveles de interacción estudiante-profesor y estudiante-estudiante, más alto será el nivel de satisfacción estudiantil en las clases de inglés online.

Palabras clave: *interacción; satisfacción estudiantil; inglés online.*

Interaction and student satisfaction in online English classes of the Peruvian Union University Language Center, Juliaca, 2022

ABSTRACT

The aim of the research was to establish the relationship between interaction and student satisfaction in online English classes of the Peruvian Union University Language Center, Juliaca, 2022. The research was a correlational, descriptive, cross-sectional, and non-experimental design. The sample was of 240 students who completed two questionnaires of interaction and student satisfaction variables. The results revealed that there is a strong, positive and significant relationship between interaction and student satisfaction ($r_s=0,721$; $p=0,000<0,05$). It concludes that the higher the levels of student-teacher and student-student interaction are, the higher the level of student satisfaction in online English classes will be.

Keywords: *interaction; student satisfaction; online English.*

1. INTRODUCCIÓN

La COVID-19, declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud en 2020, interrumpió completamente las actividades educativas, obligando a las universidades a suspender sus clases presenciales (Shahzad et al., 2021), y trayendo como consecuencia que la educación universitaria pasara a ser totalmente online (Casero Béjar y Sánchez Vera, 2022). Debido a la pandemia, el aprendizaje online se convirtió en una alternativa útil y práctica para continuar con la educación universitaria (Harrison, 2021; Taha et al., 2020).

Al respecto, Baber (2020) consideró que el cambio a la enseñanza y aprendizaje online condujo a muchos investigadores a enfocarse en el estudio de la satisfacción estudiantil en entornos de aprendizaje online. Además, Lin et al. (2017) encontraron que la interacción es indispensable para el aprendizaje online y fundamental para la satisfacción estudiantil.

La satisfacción estudiantil puede ser definida como la actitud que resulta de una evaluación que los estudiantes realizan sobre su experiencia educativa (Weerasinghe et al., 2017), así como el éxito y la buena experiencia que los estudiantes alcanzan mientras aprenden (Moore, 2011). Por su parte, Long (1985) describe la satisfacción estudiantil como un sentimiento o actitud agradable hacia el entorno de aprendizaje, siendo uno de los objetivos principales en la educación superior. En ese sentido, la satisfacción estudiantil es esencial para un proceso de aprendizaje efectivo y exitoso.

Respecto a la interacción, ésta debería ser recalcada e investigada en todas las formas de educación, ya sea de manera presencial o en línea (Moore y Kearsley, 2011). La interacción es un proceso que permite a los estudiantes buscar nueva información y formar conexiones con sus profesores y compañeros en sus actividades de aprendizaje (Moore, 1989). Existen tres tipos de interacción: interacción estudiante-profesor, interacción estudiante-estudiante e interacción estudiante-contenido (Kang e Im, 2013; Moore, 1989).

Estudios anteriores enfatizan el rol fundamental que la satisfacción estudiantil cumple en el éxito o fracaso de la educación online (Gopal et al., 2021; Rabin et al., 2019). La interacción en un entorno de aprendizaje online ha sido considerada como un factor fundamental que determina hasta qué punto los estudiantes están satisfechos con su educación online (Cidral et al., 2018). De acuerdo con She et al. (2021), existe una relación positiva significativa entre la interacción y la satisfacción con el aprendizaje online, es decir, un alto nivel de interacción del estudiante con el profesor y otros estudiantes conduce a un alto nivel de satisfacción estudiantil. Por otro lado, la falta de interacción a menudo provoca un nivel bajo de satisfacción estudiantil (Martin et al., 2018; Rahmatpour et al., 2021).

Por su parte, Alqurashi (2019) encontró que las interacciones estudiante-profesor son fundamentales para la satisfacción estudiantil, evidenciando que el contacto entre los estudiantes y el profesor es un componente necesario de un curso online exitoso. Asimismo, en otros estudios se encontró que la interacción estudiante-profesor tiene una relación positiva con la satisfacción estudiantil (Ayanbode et al., 2022; Kara, 2021).

De igual manera, Kurucay e Inan (2017) manifestaron que la interacción estudiante-estudiante también es importante para la satisfacción estudiantil en un entorno de aprendizaje online, ya que permite a los estudiantes socializar, intercambiar ideas y participar en

actividades grupales. Agregando a lo anterior, Su y Guo (2021) concluyeron que la interacción estudiante-estudiante se relaciona positivamente con la satisfacción estudiantil.

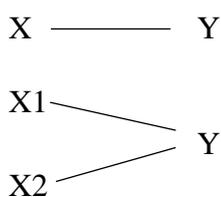
Sin embargo, no queda claro si estos hallazgos puedan ser generalizados a los estudiantes universitarios en las clases de inglés online. Además, aunque existan tantos estudios internacionales sobre interacción y satisfacción estudiantil en clases online (Ali y Mirza, 2020; Li y Jhang, 2020; Pham et al., 2021; Wong y Chapman, 2022), aún existe poca investigación sobre estas variables en el ámbito local, lo que hace que el presente estudio sea de importancia, ya que los resultados que se obtengan servirán como fuente de referencia para futuras investigaciones y contribuirán a un mejor entendimiento sobre la interacción y la satisfacción estudiantil.

Como sugirieron Kuo et al. (2013), es esencial analizar la relación entre la interacción y la satisfacción estudiantil en diferentes poblaciones. Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la interacción y la satisfacción estudiantil en las clases de inglés online del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca, 2022.

2. METODOLOGÍA

La investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, porque no se manipularon las variables y los datos se recolectaron en un momento determinado para establecer el nivel y la relación entre las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

La presente investigación no experimental mide y describe las siguientes relaciones:



, donde:

X, Interacción

X1, Interacción estudiante-profesor

X2, Interacción estudiante-estudiante

Y, Satisfacción estudiantil

La población estuvo conformada por 240 estudiantes de Inglés Básico del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú, matriculados en el ciclo 2022-2. La muestra correspondió al modelo no probabilístico de tipo intencional (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018). Por criterio del investigador, la muestra quedó constituida por todos los estudiantes pertenecientes a la población.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, donde se aplicaron dos cuestionarios denominados “Interacción en las clases de inglés online” y “Satisfacción estudiantil en las clases de inglés online”.

El cuestionario “Interacción en las clases de inglés online” fue desarrollado por Curubo Blanco (2020). Este instrumento tiene 18 ítems tipo Likert. El alfa de Cronbach del instrumento fue de 0.956, un coeficiente de confiabilidad muy alto.

El cuestionario “Satisfacción estudiantil en las clases de inglés online” fue desarrollado por Vergara-Morales et al. (2018). Este instrumento tiene 7 ítems tipo Likert. El alfa de Cronbach del instrumento fue de 0.970, un coeficiente de confiabilidad excelente.

Para realizar la investigación y aplicar los cuestionarios dentro de las normas establecidas, se solicitó permiso a la directora del Centro de Idiomas de la UPeU. Además, el proyecto de investigación fue sometido a evaluación por el Comité de Ética de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación, en donde evaluaron si los aspectos éticos de la investigación estaban siendo manejados correctamente.

Los cuestionarios fueron aplicados virtualmente, con este fin, se creó un formulario usando Google Forms que fue enviado a los estudiantes teniendo como intermediarios a los profesores del Centro de Idiomas. Se les solicitó que respondan cada uno de los cuestionarios con referencia a las variables interacción y satisfacción estudiantil.

Luego de recolectar la información, se realizaron análisis estadísticos utilizando el software IBM SPSS 25, en el que se emplearon análisis descriptivos y de correlación para establecer el nivel y la relación entre las variables.

3. RESULTADOS

Tabla 1

Resultados descriptivos de interacción y satisfacción estudiantil

	Interacción		Satisfacción estudiantil	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	2,5	5	2,1
Medio	49	20,4	26	10,8
Alto	185	77,1	209	87,1
Total	240	100,0	240	100,0

Los resultados expuestos en la tabla 1 reflejan que el 77% de estudiantes perciben un nivel alto de interacción en las clases de inglés online, mientras que el 20% perciben un nivel medio y sólo el 2% perciben un nivel bajo de interacción. Respecto a la satisfacción estudiantil, el 87% de estudiantes presentan un nivel alto, el 10% muestran un nivel medio y sólo el 2% de estudiantes presentan un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 2

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Interacción	,104	240	,000
Interacción estudiante-profesor	,151	240	,000
Interacción estudiante-estudiante	,136	240	,000
Satisfacción	,208	240	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

La prueba de normalidad se realizó a través de métodos cuantitativos, para ello, existen varios test, donde destacan Skewness/Kurtosis, Shapiro Wilk, Shapiro-Francia y Kolmogorov-Smirnov; por acuerdo internacional, para una muestra mayor a 50 sujetos se utiliza Kolmogorov-Smirnov, y para una muestra menor o igual a 50, Shapiro Wilk. Además, si el valor de p es mayor o igual que 0.05 existe normalidad, si es menor, los datos siguen una distribución no normal (Droppelmann, 2018).

En ese sentido, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov que se presenta en la tabla 2, donde se puede observar que los datos siguen una distribución no normal ($p < 0.05$), por lo que se decidió utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 3*Correlación entre interacción y satisfacción estudiantil*

			Interacción	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Interacción	Coefficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	240	240
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	240	240

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3, se observa que las variables interacción y satisfacción estudiantil se correlacionan positivamente de manera considerable y con una significancia menor a 0.01. Es decir, a mayor nivel de interacción en las clases de inglés online, mayor nivel de satisfacción estudiantil.

Tabla 4*Correlación entre interacción estudiante-profesor y satisfacción estudiantil*

			Interacción	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Interacción estudiante-profesor	Coefficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	240	240
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	240	240

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4, se observa que la dimensión interacción estudiante-profesor y la variable satisfacción estudiantil se correlacionan positivamente de manera muy fuerte y con una significancia menor a 0.01. Es decir, mientras mayor sea el nivel de interacción entre los estudiantes y el docente, mayor será el nivel de satisfacción estudiantil.

Tabla 5

Correlación entre interacción estudiante-estudiante y satisfacción estudiantil

			Interacción	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Interacción estudiante-estudiante	Coefficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	240	240
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	240	240

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se observa que la dimensión interacción estudiante-estudiante y la variable satisfacción estudiantil se correlacionan positivamente de manera considerable y con una significancia menor a 0.01. Es decir, en la medida que aumenta el nivel de interacción entre los estudiantes, la satisfacción estudiantil aumentará.

4. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la interacción y la satisfacción estudiantil en las clases de inglés online del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión. Al respecto, se demostró que existe una relación

significativa, positiva y considerable entre las variables estudiadas ($r_s=0,721$; $p=0,000<0,05$), es decir, un alto nivel de interacción del estudiante con sus compañeros y el profesor conduce a un alto nivel de satisfacción estudiantil. Este resultado coincide con los hallazgos de otros investigadores (Kara, 2021; Pham et al., 2021; Bailey, 2022; Amoush y Mizher, 2023), quienes confirmaron la existencia de una relación significativa y positiva entre la interacción y la satisfacción estudiantil.

Respecto a la relación entre la interacción estudiante-profesor y la satisfacción estudiantil, se halló que existe una relación significativa, positiva y muy fuerte ($r_s=0,775$; $p=0,000<0,05$), es decir, mientras mayor sea el nivel de interacción de los estudiantes con su docente, mayor será el nivel de satisfacción estudiantil. Este resultado corrobora los hallazgos de Pham et al., (2021) y Bailey (2022), quienes establecieron que existe una relación significativa y positiva entre la interacción estudiante-profesor y la satisfacción estudiantil.

Por último, se pudo demostrar que la interacción estudiante-estudiante tiene una relación significativa, positiva y considerable con la satisfacción estudiantil ($r_s=0,556$; $p=0,000<0,05$), lo que indica que los estudiantes que perciban un alto nivel de interacción con sus compañeros, tendrán un alto nivel de satisfacción. Este resultado va de la mano con las afirmaciones de Amoush y Mizher (2023), quienes pudieron determinar que la interacción estudiante-estudiante se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción estudiantil.

Los resultados presentados se limitan sólo al grupo de estudiantes encuestados, por lo que es importante que los futuros estudios incrementen el tamaño de la muestra para así confirmar y generalizar los hallazgos. Asimismo, es conveniente que se incluyan variables

intervinientes como el sexo, edad y nivel de inglés de los estudiantes para tener un conocimiento más amplio y preciso sobre la interacción y la satisfacción estudiantil en las clases de inglés online.

5. CONCLUSIONES

El estudio confirma que existe una relación significativa, positiva y considerable entre la interacción y la satisfacción estudiantil en las clases de inglés online del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión, lo cual indica que cuanto más altos sean los niveles de interacción estudiante-profesor y estudiante-estudiante, más alto será el nivel de satisfacción estudiantil en las clases de inglés online.

Por lo tanto, es importante que los profesores ejecuten diferentes actividades de aprendizaje en sus clases de inglés, promoviendo activamente la interacción con los estudiantes y entre los mismos estudiantes. Asimismo, se recomienda que los profesores reciban diversas capacitaciones sobre estrategias de enseñanza online con el fin de mantener altos niveles de interacción y satisfacción en las clases de inglés online.

LISTA DE REFERENCIAS

- Ali, S., & Mirza, M. S. (2020). Relationship Between Various Forms of Interaction and Students' Satisfaction in Online Learning: Case of an Open University of Pakistan. *Pakistan Journal of Distance and Online Learning*, 6(2).
- Alqurashi, E. (2019). Predicting student satisfaction and perceived learning within online learning environments. *Distance Education*, 40(1), 133–148.
<https://doi.org/10.1080/01587919.2018.1553562>
- Amoush, K. & Mizher, R. (2023). Interaction as a Predictor for EFL Undergraduate University Students' Satisfaction With Online English Language Courses. *Theory and Practice in Language Studies*, 13(4), 927-937. <https://doi.org/10.17507/tpls.1304.14>
- Ayanbode, O. F., Fagbe, A., Owolabi, R., Oladipo, S., & Ewulo, O. R. (2022). Students' interactions, satisfaction and perceived progress in an online class: Empirical evidence from Babcock university Nigeria. *Cogent Education*, 9(1).
<https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2060783>
- Baber, H. (2020). Determinants of Students' Perceived Learning Outcome and Satisfaction in Online Learning during the Pandemic of COVID19. *Journal of Education and E-Learning Research*, 7(3), 285–292.
<https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.73.285.292>
- Bailey, D. (2022). Interactivity during Covid-19: mediation of learner interactions on social presence and expected learning outcome within videoconference EFL courses. *Journal of Computers in Education*, 9(2), 291-313. <https://doi.org/10.1007/s40692-021-00204-w>

- Casero Béjar, M. de la O., & Sánchez Vera, M. del M. (2022). Cambio de modalidad presencial a virtual durante el confinamiento por Covid-19: percepciones del alumnado universitario. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(1), 243–260. <https://doi.org/10.5944/ried.25.1.30623>
- Cidral, W. A., Oliveira, T., di Felice, M., & Aparicio, M. (2018). E-learning success determinants: Brazilian empirical study. *Computers & Education*, 122, 273–290. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2017.12.001>
- Curubo Blanco, J. F. (2020). *Satisfacción académica en estudiantes universitarios en modalidad remota por la pandemia COVID-19* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. <http://hdl.handle.net/10554/53700>
- Droppelmann, G. (2018). Pruebas de Normalidad. *Revista Actualizaciones Clínica Meds*, 2(1), 39–43.
- Gopal, R., Singh, V., & Aggarwal, A. (2021). Impact of online classes on the satisfaction and performance of students during the pandemic period of COVID 19. *Education and Information Technologies*, 26(6), 6923–6947. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10523-1>
- Harrison, M. (2021). An Investigation of the Factors that Determine Student Satisfaction with EFL Online Classes. *Asian EFL Journal*, 28(1.2), 67–88.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Kang, M., & Im, T. (2013). Factors of learner-instructor interaction which predict perceived learning outcomes in online learning environment. *Journal of Computer Assisted Learning*, 29(3), 292–301. <https://doi.org/10.1111/jcal.12005>

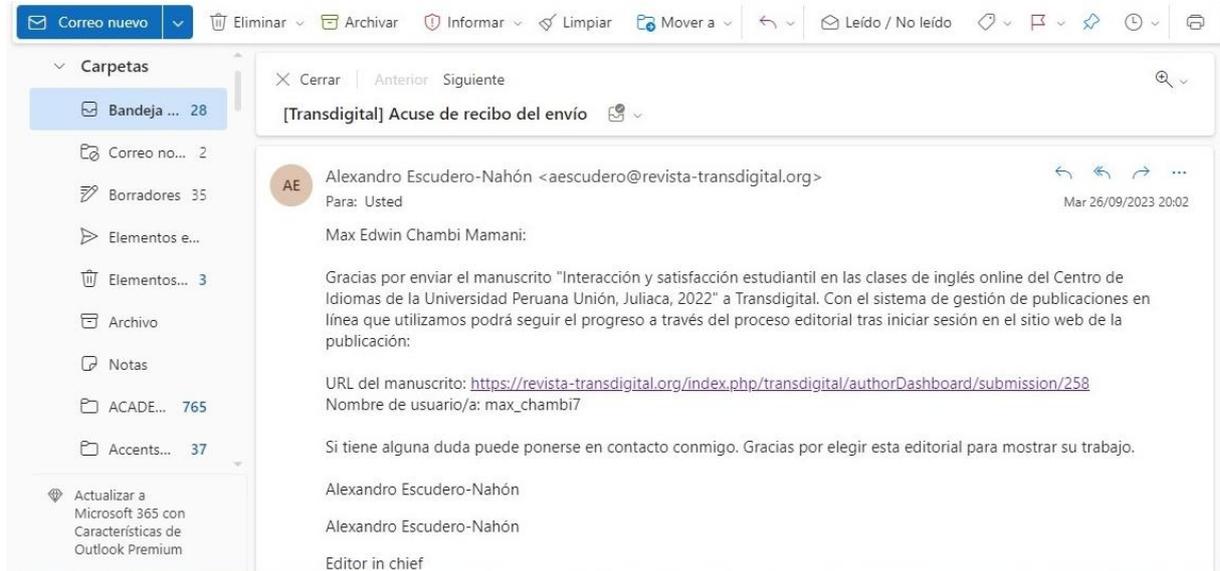
- Kara, M. (2021). Transactional distance and learner outcomes in an online EFL context. *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*, 36(1), 45–60.
<https://doi.org/10.1080/02680513.2020.1717454>
- Kuo, Y.-C., Walker, A. E., Belland, B. R., & Schroder, K. E. E. (2013). A predictive study of student satisfaction in online education programs. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 14(1), 16–39.
<https://doi.org/10.19173/irrodl.v14i1.1338>
- Kurucay, M., & Inan, F. A. (2017). Examining the effects of learner-learner interactions on satisfaction and learning in an online undergraduate course. *Computers & Education*, 115, 20–37. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2017.06.010>
- Li, F., & Jhang, F. (2020). The Relationship between Interaction and Student Satisfaction with Online Learning in Social Work Undergraduates in China. *Proceedings of the 2020 6th International Conference on Social Science and Higher Education (ICSSHE 2020)*, 23–27. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201214.004>
- Lin, C.-H., Zheng, B., & Zhang, Y. (2017). Interactions and learning outcomes in online language courses. *British Journal of Educational Technology*, 48(3), 730–748.
<https://doi.org/10.1111/bjet.12457>
- Long, H. B. (1985). Contradictory Expectations? Achievement and Satisfaction in Adult Learning. *The Journal of Continuing Higher Education*, 33(3), 10–12.
<https://doi.org/10.1080/07377366.1985.10401035>
- Martin, F., Wang, C., & Sadaf, A. (2018). Student perception of helpfulness of facilitation strategies that enhance instructor presence, connectedness, engagement and learning in online courses. *The Internet and Higher Education*, 37, 52–65.
<https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2018.01.003>

- Moore, J. (2011). A Synthesis of Sloan-C Effective Practices. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 16(1), 91–115.
- Moore, M. (1989). Editorial: Three types of interaction. *American Journal of Distance Education*, 3(2), 1–7. <https://doi.org/10.1080/08923648909526659>
- Moore, M., & Kearsley, G. (2011). *Distance education: A systems view of online learning*. Cengage Learning.
- Pham, T., Lai, P., Nguyen, V., & Nguyen, H. (2021). Online learning amid Covid-19 pandemic: students' experience and satisfaction. *Journal of E-Learning and Knowledge Society*, 17(1), 39–48. <https://doi.org/10.20368/1971-8829/1135293>
- Rabin, E., Kalman, Y. M., & Kalz, M. (2019). An empirical investigation of the antecedents of learner-centered outcome measures in MOOCs. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 14. <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0144-3>
- Rahmatpour, P., Peyrovi, H., & Sharif Nia, H. (2021). Development and psychometric evaluation of postgraduate nursing student academic satisfaction scale. *Nursing Open*, 8(3), 1145–1156. <https://doi.org/10.1002/nop2.727>
- Shahzad, A., Hassan, R., Aremu, A. Y., Hussain, A., & Lodhi, R. N. (2021). Effects of COVID-19 in E-learning on higher education institution students: the group comparison between male and female. *Quality & Quantity*, 55(3), 805–826. <https://doi.org/10.1007/s11135-020-01028-z>
- She, L., Ma, L., Jan, A., Sharif Nia, H., & Rahmatpour, P. (2021). Online Learning Satisfaction During COVID-19 Pandemic Among Chinese University Students: The Serial Mediation Model. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.743936>

- Su, C., & Guo, Y. (2021). Factors impacting university students' online learning experiences during the COVID-19 epidemic. *Journal of Computer Assisted Learning*, 37(6), 1578–1590. <https://doi.org/10.1111/jcal.12555>
- Taha, M. H., Abdalla, M. E., Wadi, M., & Khalafalla, H. (2020). Curriculum delivery in Medical Education during an emergency: A guide based on the responses to the COVID-19 pandemic. *MedEdPublish*, 9(1), 69. <https://doi.org/10.15694/mep.2020.000069.1>
- Vergara-Morales, J., Valle, M. del, Díaz, A., & Pérez, M. V. (2018). Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Psicología Educativa*, 24(2), 99–106. <https://doi.org/10.5093/psed2018a15>
- Weerasinghe, S., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533–539. <https://doi.org/10.12691/education-5-5-9>
- Wong, W. H., & Chapman, E. (2022). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher Education*. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>

ANEXOS

Anexo A. Evidencia de sumisión del artículo



Anexo B. Resolución de inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN N° 613-2022/UPeU/FACIHED-CF

Lima, Ñaña, 24 de octubre de 2022

VISTO:

El expediente del bachiller **MAX EDWIN CHAMBI MAMANI**, identificado con código universitario N° 200611213 de la Escuela Profesional de Educación, Especialidad Lingüística e Inglés de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca;

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que el bachiller Max Edwin Chambi Mamani, ha solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado "*Interacción y satisfacción estudiantil en las clases de inglés online del Centro de Idiomas de la UPEU, Juliaca, 2022*" y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión, celebrada el día 24 de octubre de 2022, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo titulado "*Interacción y satisfacción estudiantil en las clases de inglés online del Centro de Idiomas de la UPEU, Juliaca, 2022*" y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar al **Mg. David Elias Palacios Pinedo**, ASESOR para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado por: Mg. Joel Iván Prado Laura y Mg. Alcides Ponciano Ponce Peñaloza, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Ethel Altez Ortiz
DECANA (e)



Mtra. Melva Hernández García
SECRETARIA ACADÉMICA

Anexo C. Instrumentos utilizados



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Cuestionario: Interacción en las clases de inglés online

Indica con qué frecuencia ocurren las siguientes afirmaciones:

Contesta teniendo en cuenta la escala:

Casi nunca	Pocas veces	La mitad de las veces	Muchas veces	Casi siempre
1	2	3	4	5

Interacción estudiante-profesor						
1	He podido resolver dudas sobre los temas de la asignatura, gracias a la retroalimentación de mi profesor.	1	2	3	4	5
2	El profesor es un acompañante de mi proceso formativo.	1	2	3	4	5
3	Recibo apoyo de mi profesor cuando tengo dificultades para elaborar una tarea.	1	2	3	4	5
4	El profesor motiva mi participación.	1	2	3	4	5
5	Las indicaciones y recomendaciones de mi profesor en mis trabajos me hacen reflexionar sobre lo aprendido.	1	2	3	4	5
6	Las intervenciones son claras por parte del profesor en las clases online.	1	2	3	4	5
7	Recibo retroalimentación de mi profesor, cuando entrega evaluaciones.	1	2	3	4	5
8	El profesor interviene constantemente para apoyar la discusión en las clases online.	1	2	3	4	5
9	Recibo apoyo del profesor cuando tengo dificultades técnicas.	1	2	3	4	5
10	Cuando los trabajos son difíciles de resolver, el profesor proporciona ayuda.	1	2	3	4	5
Interacción estudiante-estudiante						
11	Entre compañeros nos apoyamos para realizar los trabajos.	1	2	3	4	5
12	El intercambio por medios virtuales con mis compañeros, me ayuda en mi aprendizaje.	1	2	3	4	5
13	Fuera de clase, me conecto con mis compañeros para realizar alguna tarea de la asignatura.	1	2	3	4	5

14	El tiempo que paso en medios virtuales con mis compañeros, es para atender sobre el tema de estudio.	1	2	3	4	5
15	Las participaciones de mis compañeros en las clases online, me ayudan a entender sobre el tema de estudio.	1	2	3	4	5
16	Los integrantes del curso colaboramos para solucionar las actividades.	1	2	3	4	5
17	Los integrantes del curso, en general participan activamente para aprender.	1	2	3	4	5
18	Cuando tengo dificultad para comprender los contenidos, recibo apoyo de mis compañeros.	1	2	3	4	5

Cuestionario: Satisfacción estudiantil en las clases de inglés online

Indica el grado de acuerdo o desacuerdo que tengas con las siguientes afirmaciones:

Contesta teniendo en cuenta la escala:

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Medianamente de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Satisfacción estudiantil								
1	Estoy satisfecho con la decisión de haber cursado esta asignatura.	1	2	3	4	5	6	7
2	Me siento cómodo con el ambiente educativo generado en esta asignatura.	1	2	3	4	5	6	7
3	Disfruto de mis clases la mayor parte del tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
4	En general, estoy satisfecho con mi experiencia académica.	1	2	3	4	5	6	7
5	Disfruto cuando me estimulan intelectualmente en esta asignatura.	1	2	3	4	5	6	7
6	Me entusiasman los contenidos transmitidos en esta asignatura.	1	2	3	4	5	6	7
7	Me gusta lo que he aprendido en esta asignatura.	1	2	3	4	5	6	7