

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



FACULTAD DE EDUCACIÓN

TESIS

**COMUNICACIÓN SINCRÓNICA Y SATISFACCIÓN DEL
ESTUDIANTE EN LA I.E. FÉLIX B. CÁRDENAS, SANTA MARÍA
2021**

PRESENTADO POR:

Bach. LUCAS RAUL CÁCERES JUAQUIN

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN
EDUCACIÓN Nivel SECUNDARIA Especialidad LENGUA, COMUNICACIÓN E
IDIOMA INGLÉS**

ASESOR:

Dr. REYNALDO FRANCISCO CHERREPANO MANRIQUE

HUACHO – 2021



Dr. Reynaldo Francisco Cherrepano Manrique
DOCENTE
COD. DNU 421

**COMUNICACIÓN SINCRÓNICA Y SATISFACCIÓN DEL
ESTUDIANTE EN LA I.E. FÉLIX B. CÁRDENAS, SANTA MARÍA
2021**

LUCAS RAUL CÁCERES JUAQUIN

TESIS

ASESOR: Dr. REYNALDO FRANCISCO CHERREPANO MANRIQUE

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN ESPECIALIDAD LENGUA,
COMUNICACIÓN E IDIOMA INGLÉS
TÍTULO DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN**

**HUACHO-PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A Dios por acompañarme en todo momento para cumplir este sueño anhelado.

A mis padres, hermanos y familiares por sus ayudas que han marcado en mi vida.

Lucas Raul Cáceres Juaquin

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater, por formar un profesional sólido en mi carrera para retribuir en los ciudadanos.

A mi asesor y docentes, por su dedicación y confianza desprendida en mi formación.

Lucas Raul Cáceres Juaquin

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivos generales.....	4
1.3.2 Objetivo específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Delimitación del estudio	6
1.6. Viabilidad del estudio.....	7
Capítulo II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Internacionales.....	8
2.1.2 Nacionales	10
2.2 Bases teóricas.....	12
2.3 Definiciones conceptuales.	34
2.4 Formulación de hipótesis.	35
2.4.1 Hipótesis general.....	35
2.4.2 Hipótesis específica.	36
2.5 Operacionalización de variables e indicadores.	36

Capítulo III	38
METODOLOGÍA	38
3.1 Diseño metodológico	38
3.2 Población y muestra	39
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.3.1 Técnicas a emplear.....	40
3.3.2 Descripción de instrumentos.	40
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información	41
Capítulo IV	42
RESULTADOS	42
4.1 Descripción de los resultados.....	42
Capítulo V	61
DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN.....	61
5.1. Discusión de resultados.....	61
5.2. Conclusiones	63
5.3. Recomendaciones	64
Capítulo V	65
FUENTES DE INFORMACIÓN	65
6.1 Fuentes Bibliográficas	65
6.2 Fuentes documentales	67
6.3 Fuentes electrónicas.....	67
ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población.	39
Tabla 2. Muestra.	40
Tabla 3. Comunicación sincrónica.....	42
Tabla 4. Videoconferencia	43
Tabla 5. Chat	44
Tabla 6. Celular	45
Tabla 7. Satisfacción del estudiante.....	46
Tabla 8. Apoyo entre estudiantes.....	47
Tabla 9. Satisfacción estudiantil	48
Tabla 10. Desempeño del docente	49
Tabla 11. Desempeño del estudiante	50
Tabla 12. Comunicación sincrónica y la satisfacción del estudiante.....	51
Tabla 13. Comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes	53
Tabla 14. Comunicación sincrónica y la satisfacción estudiantil	55
Tabla 15. Comunicación sincrónica y el desempeño del docente	57
Tabla 16. Comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Macro localización de área de estudio.	6
Figura 2. Características de aprendizaje virtual.....	17
Figura 3. Creación y configuración de un chat.....	18
Figura 4. ¡Excelente ¡Perú gana cinco medallas en Olimpiada Mundial de Matemática	19
Figura 5. Mensajería instantánea online: más allá del escritorio.....	20
Figura 6. Diferencia entre centralidad de aprendizaje en contenidos y actividades.	21
Figura 7. Retos sobre el aprendizaje virtual del estudiante.....	22
Figura 8. Delimitación conceptual de calidad de educación virtual.	27
Figura 9.. Dimensiones de satisfacción.....	29
Figura 10.. Jerarquía de necesidades humanas de Maslow.	31
Figura 11. Tres categorías de factores de motivación humana de Alderfer.	32
Figura 12. Competencias de los docentes en línea.	34
Figura 13. Comunicación sincrónica	42
Figura 14. Videoconferencia	43
Figura 15. Chat	44
Figura 16. Celular	45
Figura 17. Satisfacción del estudiante.....	46
Figura 18. Apoyo entre estudiantes	47
Figura 19. Satisfacción estudiantil.....	48
Figura 20. Desempeño del docente.....	49
Figura 21. Desempeño del estudiante	50
Figura 22. Comunicación sincrónica y la satisfacción del estudiante.	52
Figura 23. Comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes.....	54
Figura 24. Comunicación sincrónica y la satisfacción estudiantil.....	56
Figura 25. Comunicación sincrónica y el desempeño del docente.	58
Figura 26. Comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante.	60

RESUMEN

El estudio en mención se desarrolló en la IE de Educación Básica Regular, cuyo **objetivo** fue determinar la relación que existe entre comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021, estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental correlacional, la población y muestra corresponde a 168 estudiantes de 1°, 2° y 3° de secundaria, para el recojo de datos se administró un cuestionario de 16 reactivos de escala Likert para la variable comunicación sincrónica y para la satisfacción del estudiante 26 reactivos de la misma escala. Asimismo, para la validez y confiabilidad del instrumento se efectuó el coeficiente de Alfa de Cronbach y cuyos resultados fueron 0,823 para la variable comunicación sincrónica y de 0,891 para satisfacción del estudiante, es decir, el instrumento es de excelente confiabilidad. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es 0,857 donde la correlación es de intensidad muy buena. **Resultado:** se encontró que existe una relación entre la comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

Palabras claves: Comunicación sincrónica, clase virtual y satisfacción del estudiante.

ABSTRACT

The study in question was developed in the IE of Regular Basic Education, whose objective was to determine the relationship between synchronous communication and student satisfaction in the I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021, study with a quantitative approach, basic type, correlational non-experimental design, the population and sample correspond to 168 students of 1st, 2nd and 3rd grade of secondary school, for data collection a 16-item Likert scale questionnaire for the synchronous communication variable and 26 items of the same scale for student satisfaction. Likewise, for the validity and reliability of the instrument, the Cronbach's alpha coefficient was carried out and whose results were 0.823 for the synchronous communication variable and 0.891 for student satisfaction, that is, the instrument is of excellent reliability. Likewise, the Spearman Rho correlation is 0.857 where the correlation is of very good intensity. Result: it was found that there is a relationship between synchronous communication and student satisfaction in the I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

Keywords: Synchronous communication, virtual class and student satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La comunicación sincrónica es un tipo especial de contacto en tiempo diferido, de cara a cara utilizando elementos paralingüísticos que ejerce un impacto para captar los mensajes, expresa emociones, sentimientos, en la interacción docente-estudiante se hace uso de las herramientas digitales y el servicio de internet para construir los aprendizajes duraderos y significativos.

En el estudio se analiza, la videoconferencia, el chat, celular y su relación con el apoyo con estudiantes, satisfacción estudiantil, desempeño del docente y del estudiante en los estudiantes de 1º, 2º y 3º de secundaria de la IE “Félix B. Cárdenas”, Santa María, en el contexto complejo que atraviesa el sistema educativo, caso de la institución educativa continua atendiendo la formación de los estudiantes de manera virtual, el docente interactúa con los estudiantes a través de la videoconferencia, el chat y las llamadas, este escenario es la comunicación sincrónica.

En relación a la variable satisfacción del estudiante, refleja la complacencia que muestra el estudiante por la atención recibida, el apoyo brindado, la alegría que irradia, así como incomodidad por los inconvenientes que haya surgido en la interacción en las clases virtuales, por conectividad, no contar con equipos para compartir las actividades académicas, expresan sentimientos anímicos.

Se ha seguido el desarrollo metodológico de acuerdo a los lineamientos de la universidad, que consta de cinco capítulos, primero el planteamiento del problema, segundo el marco teórico, tercero la metodología, cuarto los resultados, cinco la discusión, conclusiones y recomendaciones, finalmente fuentes de información.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, se registra un periodo de crisis generalizado por la pandemia del COVID-19, declarado como emergencia sanitaria, el confinamiento, aislado de las familias y la pérdida económica de las industrias, restringiendo ciertos derechos como el libre tránsito y la reunión. Según el Instituto de Estadística de la UNESCO (2020) reporta que unos 826 millones de estudiantes no pueden asistir a clase a efecto de la pandemia COVID-19, 706 millones no pueden conectarse, ni cuentan con internet en el hogar, para participar en la educación en línea, en países de bajos ingresos económicos, la cifra es preocupante, caso de África subsahariana, el 89% de estudiantes no tiene acceso a computadoras en casa y el 82% no puede acceder a internet, unos 56 millones vive en lugares donde la cobertura es imposible, el 63% de docentes afectados para mediar el aprendizaje y en 191 países cerraron las escuelas.

A nivel nacional, la pandemia mundial ha cambiado la vida natural de los ciudadanos peruanos, como el aislamiento social obligatorio generando el deterioro económico en las pequeñas y medianas empresas que constituyen el soporte económico de muchas familias, asimismo, otro de los sectores afectados es la educación en sus diferentes niveles y modalidades, caso de educación básica, obligó a continuar su atención netamente virtual, ello afectó a los docentes, estudiantes, padres de familia y la comunidad educativa para adaptarse a este cambio repentino y brusco, puesto no estaban preparados para asumir este reto de educación a distancia donde se moviliza una serie de herramientas y recursos virtuales para mediar el aprendizaje.

Como afirma, Porlán (2020) que “los cambios que se requiere en educación es adaptar los modelos de enseñanza centrada en el aprendizaje y usos adecuada de herramientas tecnológicas” (p.7)

Ante este escenario, se emite infinidad de políticas públicas que colaboran con las instituciones educativas, la continuidad de las clases es factible a la colaboración institucional, una formación a distancia con abordajes pedagógicos diversos, de ello, las clases desde hogares, el confinamiento total, dificultad con la conectividad, falta de dispositivos en los hogares, generaron estrés para los actores educativos y múltiples brechas de acceso al escenario digital; sin embargo; no ha sido de todo un impedimento para los docentes y entes educativos, puesto que adaptaron con creatividad la virtualización de la enseñanza, adaptaciones curriculares y la modalidad de aula virtual de manera sincrónica y asincrónica durante los años lectivos 2020, hasta el momento.

Al respecto, Gagliardi (2020) refiere que “en el grupo con dificultades de acceso a internet o con limitados dispositivos personales la oportunidad de desarrollar actividades en forma sincrónica puede ser un problema, como para acceder a video conferencia se necesita un dispositivo con conexión a internet” (p.4)

A nivel institucional, la I.E. Félix B. Cárdenas, N°21007, ubicada en el distrito de Santa María, provincia Huaura-Huacho, no está aislado del contexto pandémica que ha afectado en muchos sectores, sobre todo en educación, donde se adopta por la formación virtual o distancia de la casa para la continuidad de intervención pedagógica, en dicho escenario, se encuentra limitación de conectividad a internet, los estudiantes no cuentan con dispositivos personales, dificultad que presentan los docentes para el manejo, mediación y adaptaciones curriculares en entornos virtuales y uso de herramientas comunicativas sincrónicas o asincrónicas. Sin embargo; el impacto provocado por la pandemia se ha convertido en oportunidades de aprendizaje, impulso de la creatividad e innovación, generación de proyectos y el mayor desafío de gestionar los procesos de enseñanza-aprendizaje a través de la modalidad remota.

Como confirma, Martín y Salcedo (2018) que los procesos de enseñanza mediada por la tecnología deben tener en cuenta: la planeación de proceso

instruccional, la mediación docente, la metodología, recursos que emplea, la capacidad de autoaprendizaje y el proceso evaluativo.

En tal sentido, en la investigación en mención se pretende encontrar la relación existente entre la comunicación sincrónica y la satisfacción del estudiante respecto a las clases de modalidad virtual, la mediación docente utilizando los recursos, metodología, acompañamiento y la evaluación asumida para el logro de aprendizajes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021?
- b) ¿Qué relación existe entre comunicación sincrónica y satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre comunicación sincrónica y desempeño del docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021?
- d) ¿De qué manera la comunicación sincrónica se relaciona con el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivos generales

Determinar la relación que existe entre comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021

1.3.2 Objetivo específicos

- a) Analizar la relación existente entre la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021
- b) Identificar la relación que existe entre comunicación sincrónica y satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021
- c) Evaluar la relación que existe entre comunicación sincrónica y desempeño del docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021
- d) Establecer la relación que existe entre la comunicación sincrónica con el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021

1.4. Justificación de la investigación

El estudio de la comunicación sincrónica, es uno de los tópicos más relevantes en la actualidad para interactuar con los estudiantes en tiempo real utilizando variadas herramientas virtuales, asimismo, por los cambios repentinos que se ha generado a raíz de la pandemia COVID-19, en tres aspectos: la incorporación de la tecnología para la enseñanza virtual que expresa originalidad y cúmulo de experiencias para desarrollar los estilos de aprendizaje de los participantes; el segundo aspecto, corresponde a la enseñanza a distancia que permite igualdad de oportunidades y equidad para aprender, sin distinguir las condiciones socioculturales de los estudiantes y finalmente, la utilización de internet y sus recursos para el logro de las competencias digitales, académicas y sociales como retos del futuro.

A nivel teórico, permite constatar la relación existente entre la comunicación sincrónica y la satisfacción del estudiante de las clases compartidas en línea utilizando las estrategias de comunicación sincrónica como el chat y la videoconferencia en los entornos virtuales, asimismo, la percepción que describen los estudiantes respecto a la conectividad, uso de recursos, la interacción, actuación del docente, su desempeño y logros de aprendizaje.

Desde lo metodológico, para el recojo de datos del estudio se elaboraron instrumentos validado por juicio de expertos, respecto al comunicación sincrónica y

satisfacción del estudiante, estará a disponibilidad de los investigadores e interesados para que hagan uso de ella.

Respecto su aporte práctico, nos permite saber la relación que existe entre la comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante de las clases recibidas durante el tiempo que dura el estudio, para ello, se administró un cuestionario a la muestra de participantes, los resultados son referentes importantes para ser utilizados en otros estudios, como el apoyo entre estudiantes, la satisfacción, desempeños del estudiante y la intervención docente mediando su contacto a través de contenidos, recursos, actividades y el acompañamiento.

1.5. Delimitación del estudio

En el estudio, se ha considerado tres referentes importantes para la delimitación, que precisan una ubicación válida.

a. Delimitación espacial

La investigación se ubica en la institución educativa estatal N°21007 Félix B, Cárdenas, del distrito de Santa María, provincia de Huaura, departamento de Lima.



Figura 1. Macro localización de área de estudio.

Fuente: Elaboración propia a partir de mapa y ubicación de 21007 Félix B. Cárdenas.

b. Delimitación temporal

El estudio comprende seis meses de seguimiento y observación del año lectivo 2021, un escenario académico de formación a distancia con énfasis en el uso de recursos virtuales para interactuar con los estudiantes adaptado a sus necesidades de aprendizaje.

c. Delimitación de recursos

Para la factibilidad del estudio se ha movilizó recursos humanos, caso la participación de los estudiantes, docentes y directivos para el recojo de los datos, de la misma forma, se ha utilizado lavase de datos de instituciones públicas y privadas para organizar el estudio, el uso de recursos virtuales e informáticos para el consolidado final y reporte.

1.6. Viabilidad del estudio

El estudio ha permitido hacer uso de recursos humanos, económicos y materiales que viabilizan el cumplimiento del propósito delimitado y cumplir con los alcances establecidos, lo cual ha sido posible la ejecución de la investigación con la orientación del asesor y opinión de expertos en todo proceso hasta la consolidación, de la misma forma, el recurso económico autofinanciado ha sido valiosa para el logro de la meta delimitada, otro aspecto, corresponde a la viabilidad técnica, donde se ha seguido los procesos de la investigación científica que establece como parámetro la institución formadora, finalmente, la administración de cuestionarios a los estudiantes ha permitido elaborar los reportes del estudio.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales.

Cañizares, Quevedo y García (2021) en el artículo académico “*Retos de la enseñanza-aprendizaje virtual...*”, Universidad Autónoma Regional de Los Andes, Ecuador, cuyo objetivo fue describir las condiciones educativas que se necesitan atender desde la docencia y la ciencia pedagógica para ser eficiente en el PEA desde la virtualidad, enmarcado en el método empírico, con enfoque cuantitativo, método empírico, diseño descriptivo, la población y muestra conforman los docentes y estudiantes que han participado en el curso semestral mayo a setiembre 2020, el análisis documental y la encuesta utilizados para la recopilación de la información a los participantes que aceptaron de manera voluntaria, responder a través del WhatsApp, en el estudio se concluye que los docentes han asumido el reto de la enseñanza virtual a partir de la delimitación de los indicadores respecto a la calidad y efectividad de interacción con los estudiantes desde aspecto didáctico y tecnológico, los docentes han logrado éxito en la enseñanza desplegando la creatividad y la constancia a través de la comunicación sincrónica y asincrónica con los estudiantes a pesar de las condiciones adversas generado por la pandemia, ha primado la afectividad hacia los participantes y la capacitación de los docentes asumidos como reto, asimismo, el acompañamiento ha constituido un logro significativo para el aprendizaje de los participantes.

Herrera y Muñoz (2019) en el estudio “*Fortalecimiento de la convivencia escolar mediante el uso de herramientas tecnológicas sincrónicas*”

y *asincrónicas*”, Corporación Universitaria de la Costa, Colombia, cuyo objetivo fue determinar el aporte de las herramientas mencionadas relacionadas con la convivencia entre estudiantes y docentes cuando interactúan en las clases, de tipo de estudio mixto descriptivo, con 88 estudiantes como muestra, el resultado evidenció que el 68% de participantes que presentaban problemas de convivencia mejoraron su conducta y resultados académicos después de utilizar las herramientas tecnológicas sincrónicas y asincrónicas en las clases, asimismo, se concluye que en las instituciones educativas de San Andrés, respecto a la existencia de problemas relacionado a la convivencia escolar y herramientas tecnológicas constituyen recursos alternativos para el proceso de transformación y comportamentales para lograr resultados académicos positivos.

En el estudio, Vilorio y Hamburger (2019) “*Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje*”, artículo académico, Colombia, fijó como objetivo analizar el uso de herramientas comunicativas sincrónicas y asincrónicas en ámbito virtual de aprendizaje, cuya muestra corresponde a 87 participantes (estudiantes y docentes) de los establecimientos de Barranquilla, cuyo resultado encontrado fue que los docentes hacen uso con mayor énfasis el correo electrónico y la pizarra electrónica, a diferencia de otros recursos su aprovechamiento es medianamente, del mismo modo, la institución donde se desarrolló el estudio se encarga de diseñar planes de formación permanente para los docentes para aprovechar la utilización de herramientas comunicativas de manera virtual como elementos innovadores para el aprendizaje efectivo de los estudiantes.

Por su parte, Zapata (2015) en su tesis “*Del aula tradicional a las interacciones en el entorno virtual*”, Universidad de Medellín, Colombia, cuyo propósito fue diseñar un modelo de caracterización para las asignaturas bimodales de la Facultad de comunicación del ente mencionado, de tipo de estudio mixto, de caso colectivo, la muestra seleccionada corresponde a 3 docentes y 120 estudiantes de los tres cursos bimodales organizados en categorías, para la colecta de datos se utilizó la observación, entrevista semiestructuradas y ficha de inventario por asignatura bimodal, se concluye, que en el escenario educativo, ha generado cambios en la actividad docente, en

el proceso educativo y actores permanentes como los estudiantes e investigadores, en labor de los docentes generó la capacitación, implementación e innovación de materiales y el uso de la metodología mixta, educación virtual y la bimodalidad donde la tecnología es el ente mediador para el aprendizaje, de la misma forma las asignaturas bimodales generan nuevas prácticas e interacciones entre los docentes y estudiantes, donde su integración en los planes de estudio origina nuevos estudios de formación y nuevas expectativas para aprender e interactuar con sus pares.

En la tesis Doctoral desarrollado por Salgado (2015) *“La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado”*, Universidad Católica de Costa Rica, Panamá, su objetivo fue explorar las experiencias de estudiantes y profesores en un programa de modalidad virtual, de enfoque teoría fundamentada, de estudio exploratorio, tipo cualitativo, la muestra corresponde a 16 estudiantes y 10 docentes de 25 cursos virtuales focalizados, la información es recogida por entrevista, grupos focales y cuestionario, como resultado se encontró que los estudiantes demostraron un nivel adecuado de satisfacción con lo cursos virtuales de igual nivel con cursos presenciales, de los cursos con alta valoración asignado por los estudiantes se debió por la organización del curso por parte del docente, la retroalimentación docente, su cordialidad, motivación ejercida y la representación con el grupo.

2.1.2 Nacionales

Torres (2021) en su tesis *“las habilidades digitales y el desempeño docente en el área de comunicación de educación secundaria, Huancavelica”*, UCV, Lima, cuyo objetivo fue analizar como la práctica de habilidades digitales y desempeño docente generan capacidades en los estudiantes, de enfoque cualitativo, centrado en el diseño teoría fundamentada, cuya población corresponde a 18 participantes, dos docentes, ocho estudiantes y docentes, para el recojo de datos se utilizó una entrevista semiestructurada a los estudiantes, asimismo, un cuestionario con 12 ítems, se concluye que , los diversos recursos, herramientas y programas virtuales que se emplea en entornos educativos,

requieren ser implementados, para tal propósito se debe promover la alfabetización digital, significa hacer uso de servicios de web, los correos electrónicos, almacenamientos, redes sociales, programas como zoom, Google meet, portales y otros recursos virtuales en la interacción pedagógica con los estudiantes en área de comunicación para el cumplimiento de competencias y capacidades comunicativas.

Respecto a la satisfacción de la educación virtual en estudiantes, Gonzales (2021) en su estudio fijó como objetivo determinar la relación existente entre las dimensiones de la variable educación virtual y satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad San Agustín de Arequipa, de estudio observacional, prospectivo y transversal, la población conforman 117 estudiantes matriculados en curso de clínicas 2021, la información se recoge a través de un cuestionario virtual sobre las dos variables, como resultado se encontró que existe una satisfacción media relacionado a las clases virtuales, no cuentan con equipos pertinente para las clases virtuales, baja comunicación y baja preparación docente, asimismo bajo acompañamiento virtual, baja colaboración virtual y el desarrollo de competencias.

Por su parte, Pinto (2018) en su estudio para optar el grado de Maestro, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, cuyo objetivo fue establecer relación existente entre TIC y proceso de aprendizaje del II ciclo de tecnología de dicha universidad en 2013, un estudio cuantitativo, no experimental, diseño correlacional, cuya población de 120 estudiantes, con una muestra de 30 participantes de industria del vestido, se recopiló los datos a través del cuestionario con 20 ítems, validado por juicio de expertos, se concluye que, la aplicabilidad de las TICs no tienen relación con la motivación de los participantes en área técnica en la universidad, asimismo, no existe relación la importancia de las TICs y recepción de la información, la formación en las TICs y la evaluación.

Lovón y Cisneros (2020) en el estudio *“Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP”*, Lima, el propósito fue analizar las repercusiones en la salud mental en los estudiantes de PUCP en el marco de la cuarentena por COVID-19, de enfoque mixto cuali-cuantitativo, transversal,

exploratorio-descriptivo, una muestra de 74 participantes de estudios generales letras, se utilizó un cuestionario con 13 ítems para la colecta de información, en el estudio se encontró que, la generación del estrés debido a la sobrecarga académica, esta repercusión en la salud mental es adaptativo, significa que son temporales. Asimismo, la frustración, deserción universitaria y estrés para el grupo que no cuenta con recursos tecnológicos, que corresponde a la mayoría, esto genera graves problemas en la salud mental y eventual abandono de estudio.

En relación, a la educación virtual y la satisfacción del estudiante en cursos virtuales, Valdez (2018) en su tesis de Maestro, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre educación virtual y la satisfacción del estudiante en el Instituto Materno Perinatal 2017, de enfoque cuantitativo, no experimental con diseño correlacional, su población de 150 y la muestra 108 estudiantes, para la compilación de datos se administró un cuestionario validado por opinión de expertos, se concluye que, existe una relación entre educación virtual y satisfacción del estudiante con un valor de 0.827 alta, la correlación ente recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante, con un valor de 0.757 moderada, una correlación entre acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante con valor 0.861 alta, las competencias y satisfacción del estudiante con 0.834 alta.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Comunicación sincrónica

2.2.1.1 Definición

La comunicación como instrumento poderoso en el escenario actual, que hace uso la web adopta dos mecanismos para el intercambio de ideas, sentimientos, información, sobre todo, en la interacción pedagógica con los estudiantes, primero puede interactuar, dialogar, debatir de manera directa en tiempo real (sincrónico) segundo es posible contactarse en diferentes tiempos utilizando medios como correos electrónicos, actividades planificadas, (asincrónico).

Esta modalidad de comunicación es más usual, cuando el docente media el aprendizaje en tiempo real utilizando como canal la web, en palabras de Valverde (2002) referida a la comunicación sincrónica, donde “los usuarios a través de la red telemática coinciden en el tiempo y se comunican entre sí mediante texto, audio y/o video, caso videoconferencia” (p.1)

Esta comunicación es posible, al desarrollo tecnológico y de cobertura de banda ancha de usuarios de la web, con mayor énfasis en el escenario formativo, interacción pedagógica, donde pueden compartir docente-estudiante y viceversa, sin embargo, no todos los estudiantes pueden acceder a esta forma de comunicación, por ser costosa, limitada infraestructura, dificultad en la conectividad, por esta razón, se asume el uso de herramientas asincrónicas, donde el mediador ayuda a los participantes por medio de aprendizajes colaborativos, promoción de debates, generación de la criticidad, la implantación y difusión de la actividad investigativa como cultura y producción transversal que deben lograr los estudiantes para generar conocimientos más refinados, sólidos y transferible en su formación.

Al respecto, la Real Academia Española (2001) respecto a sincrónica, manifiesta como “coincidencia de hechos en el tiempo, referido la interacción estudiante-docente, mediado a través de la tecnología, hacen uso de del software o servicios en la web, donde los usuarios se comunican en el mismo horario y la misma herramienta en su actuación.

“Son aquellas en las cuales el contacto es en tiempo real, como la comunicación de cara a cara, simula en ella, el uso de elementos paralingüístico, que expresan gestos y estados de ánimo, en ocasiones se hace uso de emoticones y medios expresivos” (Viloria y Hmburger, 2019, p. 372)

Las dos modalidades de comunicación por medio de la web, sincrónica y asincrónica que difiere por el tiempo de interacción, es utilizada con mayor extensión en la educación a distancia, asimismo, a partir de estos modelos se genera la comunicación cuasi-sincrónica, a pesar que el tiempo coincida al momento que interactúan, no se concreta simultáneamente, debido al retraso en llegar el mensaje sea escrito, audio, videoconferencia, etc.

En tanto, respecto a la comunicación sincrónica, vale distinguir tres aspectos más importantes que se hace uso al compartir las clases con los estudiantes en este contexto que estamos pasando, donde los estudiantes se contactan en el mismo tiempo, es una comunicación efectiva y simultánea, finalmente el docente y estudiantes reciben, utilizan y comparten los datos en forma permanente según sus requerimientos.

2.2.1.2. Herramientas comunicativas

El contexto que estamos pasando ha permitido hacer uso de elementos mediadores para comunicarnos, utilizando el servicio de internet, esta adopta una interacción al mismo tiempo, a través de videoconferencia, el audio y video, esto corresponde a la comunicación sincrónica, asimismo, si nos contactamos en tiempos diferentes, a través de correo electrónico, el foro, corresponde a la comunicación asincrónica.

La utilización de herramientas comunicativas en el escenario educativo es determinante, hoy es notorio e impactante para la interacción pedagógica, cuando el docente interactúa con los estudiantes a través de estos medios se genera novedad, cambio de pensamiento, como también ansiedad e impaciencia por su efectos, que en ocasiones sea limitante por múltiples factores de conectividad, limitada disposición del usuario, manejo de nuevos procesos, frente a esta necesidad requiere crear nuevo modelos de enseñanza para la educación electrónica cuyo resultados sean benéficos y productivos en calidad de aprendizaje.

A este entorno de comunicación, es urgente incorporar la mediación como estrategia desde el ámbito familiar y docente, sobre todo esta última porque promueve condiciones necesarias para el aprendizaje de habilidades y capacidades en la vida, asimismo, permite afrontar de forma positiva y novedosa los desafíos de la vida, sobre todo haciendo uso de las herramientas de comunicación virtuales para el contexto actual.

Como se puede notar, los entornos virtuales de aprendizaje se han extendido de cobertura, hoy es posible aprender desde diversos entornos, en la

casa, en el trabajo, en instituciones, centros de recursos de aprendizaje, esto utilizando la informática y la telecomunicación, que nos da la posibilidad de interactuar a través del audio, videoconferencias, uso de web, televisión por cable, entre otros canales, en tanto, se ha diversificado los entornos virtuales por el incremento virtualización de la sociedad actual; todo ello, por la innovación de las Tics consolidar en los nuevos modelos educativos de aprendizaje.

En tal medida, el docente se convierte en organizador y mediador del conocimiento, su propósito es guiar y encaminar la construcción de la actividad mental constructiva según sus necesidades y capacidades, es un factor cognitivo decisivo para el estudiante para realizar en el futuro actividades seguras que cubran sus competencias, este escenario se fortalece con la metacognición que asume el estudiante y la puesta en marca de su aprendizaje, esta interacción, es el andamiaje como dijera Bruner, un puente de enlace entre el aprendiz y el docente para consolidar y confirmar un aprendizaje sólido y significativo.

2.2.1.3. Aprendizaje virtual

La sociedad actual atraviesa un escenario de masificación y extensión sin control de la TIC, con ella la educación virtual se acentúa de manera abierta y a distancia para cubrir la universalidad de la educación como medidas de atención política a nivel nacional e internacional, asimismo, ofrece oportunidades de acceso a la población con menos posibilidades como garantía de los servicios educativos para su formación, la utilización de la tecnología en los procesos de enseñanza-aprendizaje, la mediación docente en el escenario virtual y la implantación de innovaciones pedagógicas para cubrir las necesidades de los usuarios.

Según Nieto (2012) sobre el aprendizaje virtual refiere:

Ofrece muchas posibilidades para el logro de metas del milenio, así como, el desarrollo de procesos cognitivos, reales, simbólicas y virtuales, la interacción enseñanza-aprendizaje, la mediación docente, haciendo uso del servicio de internet y la atención con modalidades de

comunicación sincrónicas y asincrónicas, han consolidado la educación virtual, el empoderamiento de la web, el uso de herramientas tecnológicas, así como tuvo lugar, el cine, la radio, la televisión, el fax, computadora privada, hoy la web, ha cambiado los modelos de interacción pedagógica, cuya atención está centrado en la creatividad, la innovación, en uso de estrategias para atender la virtualidad, el moldeamiento de conductas cercana a sus necesidades del usuario, para consolidar propuestas de educación virtual con extensión presencial y a distancia para la cobertura de la educación universal, en tanto, es notorio el valor que asume el autodidacta en el presente siglo, donde solo el hombre es factible que se cumpla el derecho integral de la educación. (p.147)

En este escenario, las Tic ejercen un rol decisivo, como flexibilizar las etapas formativas, enriquecer el aspecto comunicativo y aprovechar la utilización de recursos de aprendizaje pertinentes a cada necesidad del usuario y área específica. Por su parte, Begoña (2011) expresa que la formación en línea, el uso de la tecnología permite crear condiciones novedosas para consolidar el conocimiento con la interacción entre los usuarios, como estudiante-docente y viceversa, las estrategias docentes interactivas, la apertura del aprendizaje colaborativo, la comunicación efectiva (foro, debates) y la metodología (logro de objetivos) hacen posible el aprendizaje duradero en el entorno virtual. (p.33)

De hecho, la interacción es elemental en el aprendizaje, lo es también, la retroalimentación para fortalecer su avance y delimitar dificultades, las actividades guiadas, esto permite movilizar la evaluación continua de modo virtual, a través del seguimiento de su progreso que permite realizar la corrección y discusión de actividades planificadas con el acompañamiento del docente para fortalecer su conocimiento antes que genere la ansiedad, temor y desánimo.

En el entorno educativo, un aspecto a destacar es “desplazamiento a la centralidad del estudiante y las actividades” donde los entornos virtuales constituyen ambientes de aprendizaje que enfoca la actividad que realiza, en función a ello, se elabora los recursos, se planifica, se fija los propósitos, la mediación docente, la gestión documentaria y el funcionamiento institucional,

sobre todo, esta centralidad pedagógica en razón al estudiante, equivale mayor atención en la formación virtual, donde el mediador pedagógico no es el único gestor del conocimiento, sino se confirma de manera colaborativa donde el usuario tenga libertad y toma de decisión.(Begoña, 2011, p.37)

El constructivismo y aprendizaje activo como teorías permiten transferir en la modalidad virtual de aprendizaje, en tanto, Palloff y Pratt (1999) describen las características más notables:

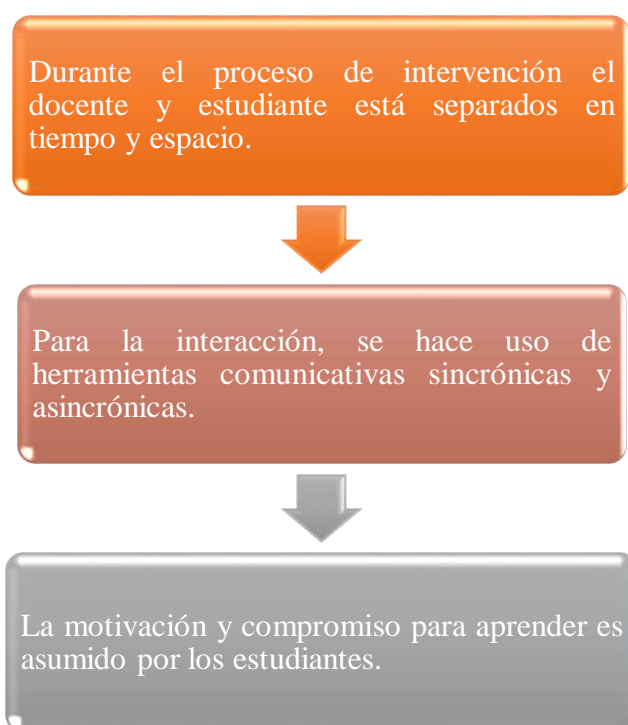


Figura 2. Características de aprendizaje virtual.

Fuente: Elaboración propia a partir de Palloff y Pratt (1999)

2.2.1.4 Dimensiones de la comunicación sincrónica

El chat

“Medio de comunicación donde se entabla diálogos en tiempo real por medio el internet, es factible la reunión con muchas personas de manera simultánea a través de canales para emitir la opinión de manera verbal o escrita” (Viloria y Hmburger, 2019, p. 373)

Cumple funciones específicas, desde envío y recepción de mensajes instantáneas entre los participantes en contacto a través de la web, caso de docentes-estudiantes y viceversa, haciendo uso de Messenger, WhatsApp, Moodle, Google Hangout, entre otros.



Figura 3. Creación y configuración de un chat.

Fuente: Elaboración propia

Para Castañeda (2007) el chat:

Constituye las primeras herramientas que hizo su aparición como alternativa de comunicación a través de la web, gira en un entorno, donde los usuarios interactúan, se comunican en tiempo real (cuasi-sincrónico) una actividad, tarea o diálogos organizado por el docente, cuya mediación genera aprendizajes retadores para asumir su proyecto de vida y consolidar la actividad académica escolar. Inicialmente abordaba sitios públicos y gratuitos, por su uso permanente y la cobertura amplia se extiende al alcance de las comunidades de usuarios como sitios web, cuyo acceso con la identificación y afiliación correspondiente para una mejor consistencia y confidencialidad con propósitos delimitados. (p.4)

Acota Castañeda (2007) que la función educativa del chat, “es el debate organizado en un pequeño grupo, seguimiento o tutoría uno a uno, orientación escolar, formación de grupos, resolución de preguntas” (p.28)

Videoconferencia

A través de este medio se puede interactuar con diversos grupos, o personas a través de actividades planificadas, referidas como sesiones interactivas, donde todos pueden participar, verse, hablar e interactuar.

Es una comunicación de cara a cara entre los usuarios a través de la web, tiene la posibilidad de utilizar el audio e imagen cuando interactúan, cumpliendo con su función educativa es factible debatir, exponer y opinar sobre el tema organizado, asimismo, se puede socializar y ayudar a otros, un aprendizaje colaborativo, el docente mediador puede atender de manera individual o al grupo, en situaciones que necesita cada participante puede ser apoyada, el usuario contrasta su aprendizaje a través de la metacognición, la interacción es docente-estudiante, utilizando la herramientas como Google Hangout, Google Duo, Zoom, Skype, entre otros. (Castañeda, 2007, p. 28)

En función al tipo de herramienta de soporte se puede delimitar una comunicación sincrónica o cuasi-sincrónica la persona entabla abriendo una ventana al entorno donde se encuentra e incorpora una imagen que expresa el estado de ánimo, el contacto ocular al momento de compartir una actividad o tarea fijada.



Figura 4. ¡Excelente ¡Perú gana cinco medallas en Olimpiada Mundial de Matemática

Fuente: elaboración propia

Mensajería instantánea

Es el sistema de comunicación con mayores adeptos que se ha extendido por uso sencillo y libre de restricciones para los usuarios, al respecto, Castañeda (2007, p.5) refiere como el conjunto de programas que usa el protocolo TCP/IP para reportar y recepcionar mensajes de manera instantánea de las personas conectados a la web (cuasi-sincrónico), ya en contacto, no es posible identificar al usuario, sino quien apertura el espacio para comunicarse abriendo una ventana y verificar que usuario está disponible para comunicarse.



Figura 5. Mensajería instantánea online: más allá del escritorio

Fuente: Elaboración propia

2.2.1.4. Rol del estudiante en el entorno virtual

El rol del estudiante, ha girado centrado en el sistema educativo industrial, de servicios y docente, elementos como: una presencia a solicitud de su actuación, mostrar comportamiento adecuado, actitud de compromiso hacia el estudio, memorizar los contenidos para replicar en la práctica, cuidar los materiales, sobre todo, la mediación docente gremial y artesanal en las aulas donde imparte su enseñanza a los estudiantes para que realicen su requerimiento.

Como se puede evaluar, en el contexto actual la educación requiere una atención diferenciada utilizando los recursos virtuales, tecnológicos y estrategias novedosas por el docente, es necesario diferir aspectos que caracterizan estos modelos de aprendizaje.

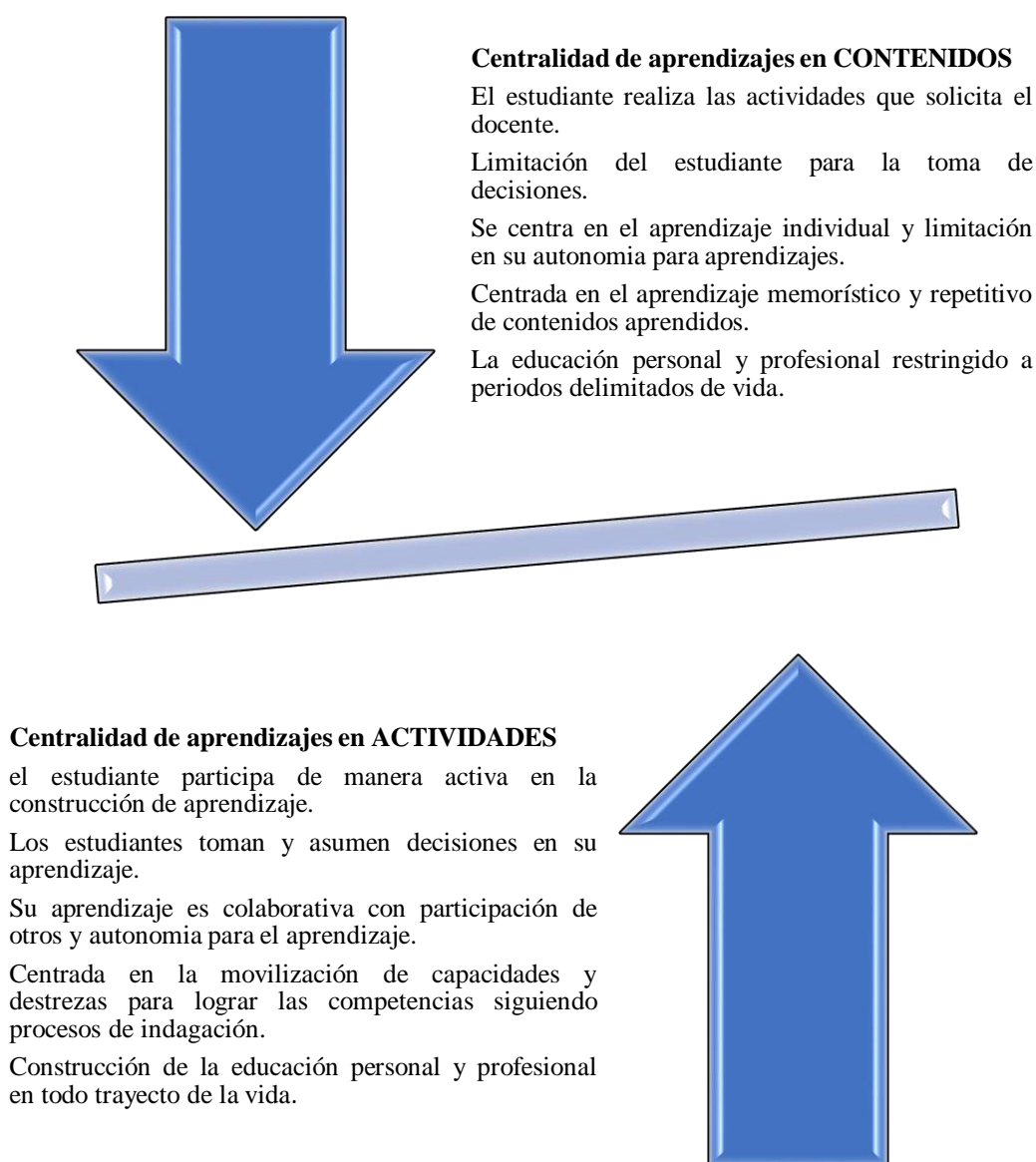


Figura 6. Diferencia entre centralidad de aprendizaje en contenidos y actividades.

Fuente: Elaboración propia a partir de Begoña (2011)

El desarrollo de la tecnología ha generado cambios drásticos para centrar el aprendizaje en actividades, donde los estudiantes y docentes cambian para tener rol protagónico, es posible aprender a distancia con la colaboración, el acceso al uso de recursos no solo deriva del docente, sino de otras personas y referentes, la distancia no es obstáculo para la continuidad del aprendizaje, todo este escenario se centra en la educación virtual, cuyo énfasis es la centralidad del estudiante y su rol en la formación. (Begoña, 2011, p.40)

Es oportuno describir sobre los retos que asume el estudiante virtual para lograr su propósito desde su formación y competencias que debe fortalecer en su tránsito formativo.



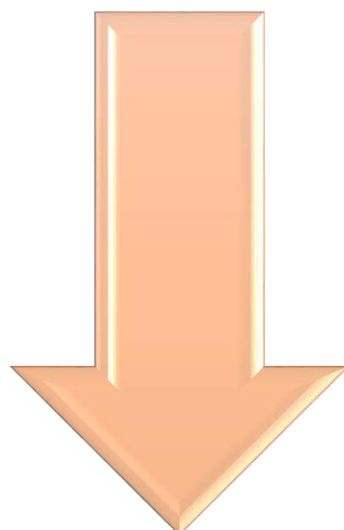
ESTUDIANTE COMO CENTRO DE FORMACIÓN

Significa aprovechar el aprendizaje en distancia, tener dominio del entorno virtual.

La distancia no constituye el aislamiento, sino el aprendizaje en su tiempo, asimismo un espacio imaginario para aprender de otros y con otros.

Este hecho confirma estar conectado para compartir una información, dialogar, debatir o realizar actividades.

Asume un liderazgo para construir su aprendizaje a partir de sus experiencias y en colaboración con otros usuarios.



ESTUDIANTE COMPETENTE EN SU ROL

Debe asumir un rol coherente con los cambios y la centralidad de aprendizaje como gestor.

Ejerce el protagonista proactivo de su aprendizaje, el docente participa como mediador y guía para fortalecer su conocimiento.

La centralidad de aprendizaje ejercen todos a través de aprendizaje colaborativo, la autonomía para la toma de decisiones.

La virtualidad es una oportunidad que ofrece al estudiante para afrontar una serie de retos movilizándolo sus capacidades.

Figura 7. Retos sobre el aprendizaje virtual del estudiante

Fuente: Elaboración propia a partir de Begoña (2011)

Asimismo, el estudiante virtual necesita el dominio instrumental, las habilidades digitales y la alfabetización digital como elementos indispensables para fortalecer su aprendizaje en un entorno cada vez cambiante.

2.2.1.5 Educación a distancia

El siglo XXI es un escenario crítico, la sociedad enfrenta muchas necesidades en todos los ámbitos con más realce en la educación por su amplia demanda, a esto se agrega la sociedad del conocimiento, la universalización y la convivencial multicultural, por otra parte, la educación convencional tiene limitaciones para atender, sobre todo, la cobertura, integración de Tic, la interrelación docente-estudiante, logro de calidad, planificación de actividades curriculares, elaboración de recursos, entre otros elementos, a razón de esta necesidad la educación a distancia se perfila como alternativa efectiva, flexible y viable para que los estudiantes tengan autonomía en su proceso de aprendizaje, donde utilizan variadas estrategias para desarrollar el conocimiento.

En expresiones de Chaves (2017) la educación a distancia “tiene un carácter innovador por su método y flexibilidad, así las demandas más difíciles sean atendidas, haciendo uso de medios de comunicación y tecnologías de información, que minimiza los costos superando limitación de espacio y tiempo” (p.27)

En definitiva, los modelos de educación tradicional en escenarios escolares están presentes, pero las formas como aprenden los estudiantes ha cambiado de manera radical, porque el contexto permite utilizar las herramientas virtuales para mediar el aprendizaje, sea de manera sincrónica o asincrónica, por el mismo hecho de atender las necesidades y propósitos que asumen los participantes, un aprendizaje colaborativo, autonomía para aprender y construir conocimientos más duraderos para cubrir su proyecto de vida.

Estos cambios en la interacción con los usuarios, la utilización de recursos en relación a los objetivos previstos se nota como innovación educativa donde se rompe esquemas establecidos por muchos años, al respecto, Chaves (2017,

p.16) expone que las tecnologías aplicadas a la innovación educativa han tenido impacto en escenario no presenciales, por esta razón hoy lideran las mesologías a distancia y las digitales, caso de aprendizaje adaptativo y móvil, hoy tienen la trascendencia incontrolable en su aplicación.

2.2.1.6 Uso de recursos en el entorno virtual

Los recursos como mediadores de aprendizaje para el escenario actual, debe ser considerada de contenidos seleccionados para abordar la clase, las herramientas variadas para la intervención e interacción y uso de plataformas como diversidad según la disponibilidad y acceso de los usuarios en la amplitud de entornos de aprendizajes virtuales de modo parcial o en su integridad.

Según Begoña (2011, pp.96-112) describe las propiedades de los recursos en dimensión digital, desde tres aspectos: el contenido educativo (video), los soportes o herramientas (Vuvox) y recursos de implementación (licencia)

Apertura: referido a recursos que se utiliza en el modelo pedagógico abierto, corresponde a materiales en formato digital para uso pedagógico a cargo de docentes, investigadores, usuarios interesados, sin costo y libre, como libros, artículos académicos, repositorios, videos, cursos on-line, plataformas, elaborados por universidades, editoriales, investigadores, etc.

Usabilidad: significa su beneficio y extensión para lograr objetivos por ser factibles de aprendizaje, su funcionamiento, efectividad, su posibilidad de uso y la satisfacción que debe cubrir a quien emplea y recibe, significa sistemas y objetos tecnológico: plataformas, herramientas y materiales.

Personalización: delimitado a las necesidades del usuario, debe iniciar con su identificación, sus preferencias o propósitos y la descripción del contenido; asimismo, con fines formativos, se considera: personalizar el tipo de contenido, el formato, gestión de contenido (herramientas virtuales), en la interacción o accesibilidad y la producción de contenidos y entornos.

Interoperatividad: trata de su función compatible al momento de utilizar otros programas o herramientas para desarrollar actividades comunes, es decir, el

acceso estandarizado a los datos (de e-learning) y significado a las especificaciones establecidas en los protocolos de interoperabilidad.

Interactividad: relacionado a la garantía de calidad que brindan los recursos en la modalidad e-learning de aprendizaje mediado, de ello, la extensión de la web social permite mecanismos de acceso y navegación sobre contenidos y recursos disponibles, caso: interacción entre estudiante y contenidos, interacción entre docente y estudiantes, finalmente entre iguales o social.

Ubicuidad: hoy los programas y aplicaciones permiten en diversos dispositivos desde los más pequeños y ligeros, ser utilizados en cualquier lugar y momento, asimismo, la nube de internet, hace posible desligar datos y programas en cualquier equipo, como los netbooks, los iPads, los teléfonos móviles, libros electrónicos, entre otros, alejado del monitor. Finalmente, m-learning aporta espacios de aprendizaje deslocalizado para la interacción utilizando elementos móviles como escuchar música, audiobooks, grabar, tomar fotos, etc.

2.2.2 Satisfacción del estudiante

2.2.2.1. Definición

La satisfacción del estudiante deriva del aspecto de gestión delimitado como gestión del cliente donde el usuario confirma su aceptación de los servicios que recibe por los entes de sus necesidades cubiertas, caso del estudio, la interrelación docente estudiante, del uso de recursos virtuales, el desempeño del docente, su acompañamiento, la mediación a través de la comunicación sincrónica, el desempeño del estudiante y la utilización de herramientas virtuales para las clases efectivas, consolidando con los aprendizajes logrados.

La satisfacción del estudiante es uno de los indicadores subjetivos que refleja la calidad de la atención brindada en aspecto académico y administrativo, por su parte, Jiménez, Terriquez y Robles (2011) manifiesta “la satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera o se desea y está en relación a un resultado” (p.46)

En expresiones de Sánchez (2018, p.20) la satisfacción está relacionado a los sentimientos o emociones de sentirse complacido, estar a gusto, mostrar

felicidad y placer por el cumplimiento de los deseos y resolución de problemas identificados, asimismo, esta satisfacción es parte de la calidad de servicios o productos, esta situación se visualiza con mayor énfasis en entornos educativos, donde el docente media el aprendizaje utilizando herramientas comunicativas virtuales en tiempo real y diferido, previa elaboración de recursos adecuados para el logro de aprendizajes.

Por su parte, Cantón y Téllez (2016) sobre satisfacción refiere:

Está relacionado con la percepción que tienen los usuarios con la actividad que realizan, significa que es inherente a la personalidad y sus acciones personales, esto repercute en el aspecto emocional, es posible que se genere estrés, ansiedad e incomodidad como reflejo del incumplimiento de los propósitos no logrados, en tal situación, la satisfacción puede ser comprendida desde dos escenarios: primero, un escenario personal, relacionado con el desempeño profesional del trabajador y el cumplimiento de sus funciones, segundo, el entorno profesional, que describe las relaciones personales en el ámbito laboral que remite la satisfacción o insatisfacción del individuo.

A partir de esta perspectiva, se deriva dos percepciones del docente en el cumplimiento de sus labores, la satisfacción o insatisfacción en la medida que se sienta eficaz o no con el desempeño profesional, con influencias del entorno e interacciones en el trabajo. (p.217).

En tanto, la satisfacción como carga subjetiva está orientado a los propósitos logrados de una actividad específica, el funcionamiento de equipos virtuales, la mediación desarrollada, las actitudes que muestra el estudiante, la aceptación asumida por los interesados y su efecto social.

“La satisfacción del estudiante, es un indicador para evaluar la calidad de los servicios brindados por los docentes y compañeros de clase, de servicios académicos y administrativos, de instalaciones y equipamiento, así como el acceso a clases virtuales” Jiménez, Terriquez y Robles (2011, p.46)

Para Robbins y Judge (2013) la satisfacción tiene una carga psicológica que va asimilando el comportamiento para cubrir necesidades como plantea Maslow,

expresada en sentimiento de bienestar en la medida que subsana una necesidad insatisfecha de forma física o mental y se consolida de acuerdo a los deseos y motivaciones.

2.2.2.2. Modelos para evaluar la calidad de educación virtual

Cuando se aborda delimitar el significado de calidad se genera elementos conflictivos entre autores, puesto que hacen uso según los propósitos de su estudio, no existe uniformidad para su asignación conceptual, asimismo, las dimensiones que consideran varían, desde efectividad de la clase, desempeño de docentes y estudiantes, soportes tecnológicos, la infraestructura, accesibilidad, entre otros.

Para evaluar la calidad en el entorno virtual, se necesita parámetros definidos de un modelo educativo que aborda la institución, así como las estrategias, recursos e interacción que asume el docente mediador para constatar su efectividad después de una serie de actividades centradas en el estudiante, con ello, también la motivación, autonomía y la toma de decisiones del estudiante. En tanto, es necesario consolidar las opciones conceptuales en el siguiente esquema.

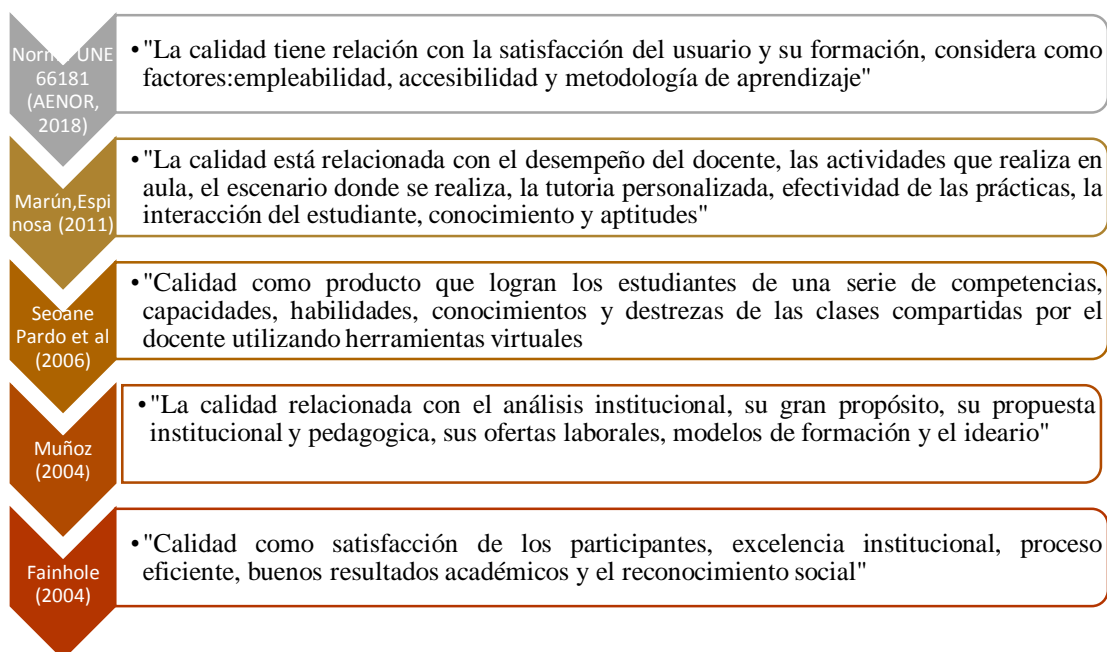


Figura 8. Delimitación conceptual de calidad de educación virtual.

Fuente: Elaboración propia a partir de Marciniak y Gairín (2018)

La revisión de la literatura, nos presenta la variedad de modelos para evaluar la educación virtual, de los cuales se puede centrar en aspectos para este análisis: desde una postura parcial, como actividades brindadas, uso de materiales, uso de plataformas, costos-beneficios, entre otros; desde una postura holística, como evaluaciones en modelos-estándares y práctica de Benchmarking.

A partir, de este análisis se puede conocer la satisfacción de los usuarios sobre la formación que reciben en este contexto, como el trabajo colaborativo, la satisfacción en sí misma, el desempeño del docente y del estudiante en una clase común de las áreas que atiende la institución educativa, la organización académica, los horarios establecidos y el acompañamiento que desprende el docente de área y el tutor institucional para ayudar a los estudiantes en este escenario crítico que necesitan adaptarse y asumir retos personales y profesionales de acuerdo a sus necesidades.

2.2.2.3 Dimensiones de satisfacción del estudiante

El estudio de la satisfacción aborda varias dimensiones en función a la calidad de infraestructura, calidad académica, logros que cumplen los estudiantes, la enseñanza del docente, los recursos que emplean, los contenidos seleccionados, entre otros, al respecto, Marciniak y Gairín (2018, p.222) describen cinco dimensiones que reflejan los modelos de evaluación de calidad de educación virtual como indicador de satisfacción de los servicios que recibe el usuario.



Figura 9.. Dimensiones de satisfacción.

Fuente: Elaboración propia a partir de Marciniak y Gairín (2018)

Como se puede notar, las dimensiones consideradas varían de un autor a otros en considerar la satisfacción como respuesta subjetiva de sentirse complacido, atendido y conforme a las necesidades que han sido cubiertas desde la atención del docente, apoyo entre compañeros, de equipamiento, atención administrativa, apoyo brindado, actividades realizadas, logros de aprendizaje.

Por su parte, Jiménez, Terriquez y Robles (2011, p.47) considera cinco aspectos, de los cuales se ha tomado las dimensiones para la investigación desarrollada, lo cual se detalla:

Contenido de la unidad de aprendizaje: ejecución, precisión y logro de propósitos.

Metodología: tareas y recursos utilizados para lograr el objetivo.

Infraestructura disponible: mantenimiento de recursos y equipos de unidad de aprendizaje.

Desempeño del profesor: dominio de área, mediación pedagógica, revisión de tareas y retroalimentación personal y grupal.

Desempeño del estudiante: resolución de actividades, interacción entre compañeros, motivación para cumplir los retos y autorreflexión.

2.2.2.4 Teorías que soporta la satisfacción

El estudio se apoya en dos teorías para respaldar la satisfacción que tiene la persona para alcanzar su propósito conforme se van presentando una necesidad, asimismo, los estudiantes en su proceso de formación adoptan estas perspectivas de ir cubriendo sus necesidades para sentirse importantes y protagonistas de sus acciones, esto con la motivación permanente que conduce ser constante en el cumplimiento de sus funciones.

Teoría de Maslow

Conocido como jerarquía de las necesidades humanas, constituido por cinco niveles de necesidades de modo piramidal, la base soportada por necesidades fisiológicas, seguridad y pertenencia, en el nivel superior ubica las necesidades de estima y autorrealización, el último nivel corresponde al crecimiento y desarrollo personal, siguiendo cada peldaño se va logrando la satisfacción, así se genera el ascenso y descenso para cubrir las tensiones de las personas cada vez que se cumple las carencias, sino se genera la insatisfacción, del mismo modo, si las necesidades cubiertas son débiles, se genera insatisfacción en las personas. (Robbins y Judge, 1943)

En palabras de Molina (2016) la satisfacción es un estado mental que se genera en la persona a cubrir sensación de plenitud al realizar una actividad o alcanza un propósito, esto refleja la búsqueda de nuevas y mejores maneras de estar satisfecho, manteniéndose en todo momento un compromiso para alcanzar la felicidad, plenitud, satisfacción y mayores niveles de expectativas.

La puesta en marcha la teoría de Maslow en el aprendizaje equivale distinguir en el nivel piramidal que se encuentra el estudiante, debido que sus necesidades, la motivación y sus metas varían en la medida que logra cumplir un reto en su aprendizaje con la interacción y ayuda del docente puede lograr la satisfacción.



Figura 10.. Jerarquía de necesidades humanas de Maslow.

Fuente: Elaboración propia a partir de Turienzo (2016)

La teoría de Frederick Herzberg

Citado como teoría de dos factores, expone dos tipos de factores: motivación e higiene, la primera referido al reconocimiento, la valoración, el desprendimiento que muestra el trabajador en el entorno laboral, el segundo aspecto que provocan insatisfacción, caso condiciones laborales, los beneficios, el salario, relación entre compañeros. (Diener, Suh & Lucas, 1999)

La puesta en práctica de este modelo en estudiantes hace que en su etapa escolar la motivación es constante, está en la mira de lograr el reconocimiento, ser valorado, ser importante, sin embargo, estas expectativas pueden alejarse, porque no se presta atención, el entorno no es acogedor, poca atención de sus compañeros, el docente no muestra imparcialidad, los recursos son complejos,

recibe limitado orientación y acompañamiento, estos aspectos vive el estudiante, sobre todo en el escenario actual.

Teoría de Alderfer Clayton (1969)

Su propuesta está centrada en la teoría de Maslow, expone tres factores categóricos de motivación: Existencia (existence), relación (relatedness) y crecimiento (growth), plantea trabajar los tres aspectos de manera continua, donde la motivación responde a las necesidades prevalentes para ser atendido, en tanto, el crecimiento no es piramidal, pues atendidas dicha necesidad se lograba la satisfacción, así podía avanzar a otro nivel superior, en caso insatisfecho se refugia y asume la regresión por frustración.(Turienzo, 2016, p.28)

La aplicación de este modelo en el aprendizaje de los estudiantes se refleja de manera continua puesto que ellos, asumen un compromiso para cumplir las responsabilidades académicas y familiares priorizan sus funciones, donde va atendiendo la necesidad que se presenta logrando la progresión por satisfacción, si hubiera inconvenientes, asume la situación con la mediación del docente para reforzar o retomar, que corresponde la regresión por frustración, así puede llegar cumplir su propósito.

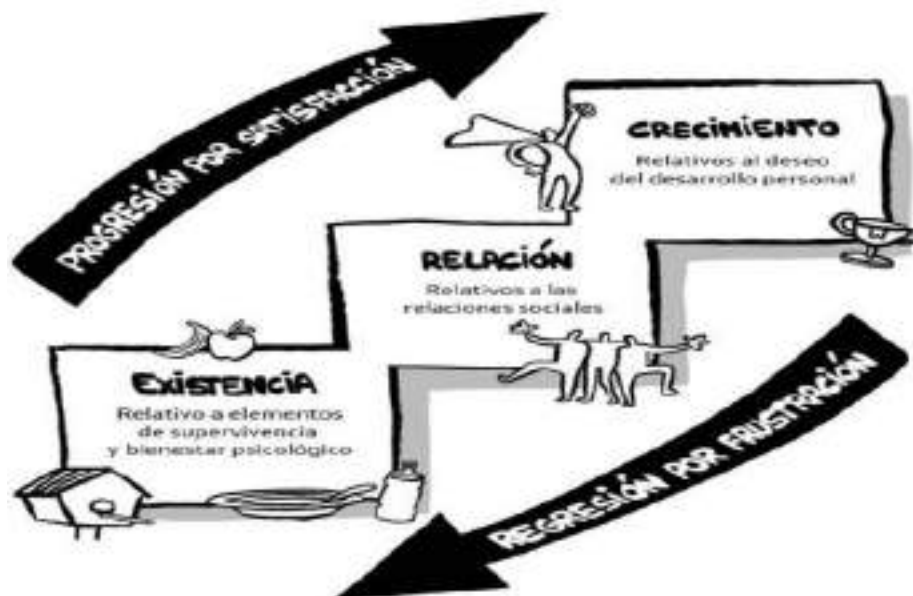


Figura 11. Tres categorías de factores de motivación humana de Alderfer.

Fuente: Elaboración propia a partir de Turienzo (2016)

2.2.2.6. El modelo docente en los entornos virtuales

En este nuevo escenario la actividad del docente se enfrenta a la forma de afrontar su función, lo que desea compartir, el compromiso por el saber, el desprendimiento por ayudar, los estilos como aprenden, la interacción de modo virtual, los recursos que utiliza, las formas que evalúa, variedad de estrategias que desprende para promover el aprendizaje, organización de espacios, entre otros aspectos que moviliza en los entornos virtuales, fijan un modelo de docente para su intervención.

Como afirma, Begoña (2011) respecto al modelo docente:

acompañar al estudiante es asignarle un protagonismo efectivo en la organización de la clase, donde debe estar a su lado, para incrementar la capacidad de aprendizaje autónomo donde el estudiante asuma la responsabilidad y sea gestor de su conocimiento con la mediación afectiva y académica del docente, caso elección de contenidos, delimitación de objetivos, selección y elaboración de recursos, es decir modelo de profesor-acompañante para cumplir los procesos pedagógicos, donde haya un protagonismo compartido y un proceso colaborativo entre ambos actores. (pp.54-56)

Asimismo, se requiere en dicho modelo de docente las competencias elementales que movilicen el desarrollo de un complejo de actividades y capacidades en aspectos cognitivos, socioafectivo y didáctico para que los estudiantes logren aprendizajes duraderos que sirva en su proyecto de vida.

Las competencias constituyen aspectos un factor elemental que se debe atender en este modelo docente para acompañar a los estudiantes a consolidar su aprendizaje, por su parte, Begoña (2011) refiere:



Figura 12. Competencias de los docentes en línea.

Fuente: Elaboración propia a partir de Begoña (2011)

2.3 Definiciones conceptuales.

Aprendizaje virtual: Son interacciones que se genera en un espacio en línea a través de la utilización de las variadas tecnologías en un horario flexible y ritmo personal. (Area y Adell, 2009)

Comunicación: manifestación hablada o escrita transmitida a través de elementos no verbales (gestos, movimientos, símbolos), audios pueden ser sincrónicos o asincrónicos (Ortiz, 2018)

Comunicación asincrónica: “Forma de comunicación, donde la interacción entre el emisor y receptor no es posible, solo a través de la mediación diferida, caso fax.” (UNESCO, 2004)

Comunicación sincrónica: Es el contacto en tiempo real, de cara a cara en ella se utiliza los elementos paralingüísticos, como gestos y estados de ánimo, en ocasiones se hace uso de emoticones y medios expresivos” (Viloria y Hmburger, 2019)

Chat: sistema donde dos personas o más pueden entablar comunicación por medio de internet, de forma simultánea en tiempo real, a través de texto, audio y video. (Ortiz,2018)

Herramientas comunicativas: Son aquellas que permiten romper las limitaciones de espacio y tiempo para entablar comunicación en los entornos virtuales. (Martínez & Solano, 2003)

Mensajería instantánea: “Conjunto de programas que utiliza el protocolo para reportar, decepcionar mensajes de los usuarios conectados a la web”. Castañeda (2007)

Satisfacción: “como carga psicológica, expresa sentimientos de felicidad, confort, placer sobre los deseos cumplidos y la solución absuelta” (Sánchez, 2018)

Satisfacción del uso de aula virtual: refleja el grado de complacencia de los participantes (estudiantes) por la mediación del docente en enseñanza-aprendizaje y apoyo entre estudiantes.

Tecnología: es innovación, avance y apoyo para la humanidad para realizar variadas actividades, caso de educación virtual y herramientas virtuales es el avance más significativo para generar aprendizajes significativos. (Chávez, 2012)

TIC: “Es el conjunto de tecnologías que constituye la sociedad de la información, como informática, web, multimedia y su distribución se debe a los sistemas de comunicaciones.” (Poole, 1999)

Video conferencia: es una tecnología que brinda un sistema de comunicación bidireccional por datos, audio y video, donde el emisor-receptor mantienen una comunicación simultánea utilizando un dispositivo. (Ortiz, 2018)

2.4 Formulación de hipótesis.

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

2.4.2 Hipótesis específica.

- a) Hay una relación significativa entre la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.
- b) La comunicación sincrónica tiene una relación significativa con satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.
- c) La comunicación sincrónica tiene una relación significativa con desempeño del docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.
- d) Existe una relación significativa entre la comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021

2.5 Operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Comunicación sincrónica	Videoconferencia	Comunicación en tiempo real. Comparte imagen, texto, video. Presencia física y espacio. Realización de aprendizaje colaborativo. Grabación de la clase.	1-5
	Chat	Comunicación instantánea para enviar y recibir información. Medio fácil y sencillo vía virtual. Apoyo en clases virtuales Comunicación rápida y oportuna Herramienta de mensajería Limitaciones del dispositivo	6-11
	Celular	Usual, común y sencillo. Uso de herramientas para compartir	12-16

		Uso de aplicaciones	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción del estudiante	Apoyo entre estudiantes	Aprendizaje cooperativo. Comparte archivos de la clase. Actividades grupales.	17-20
	Satisfacción	Satisfacción con la clase Satisfacción con sus compañeros. Satisfacción con los temas Satisfacción con la clase virtual Satisfacción con los docentes	21-26
	Desempeño del docente	Responsabilidad de la función Dominio de temas del área curricular. Uso de metodología, recursos y evaluación. Actitud y empatía Acompañamiento al estudiante	27-36
	Desempeño del estudiante	Asistencia a clases Motivación Responsabilidad con las tareas Actividad de repaso Compromiso con su función	37-42

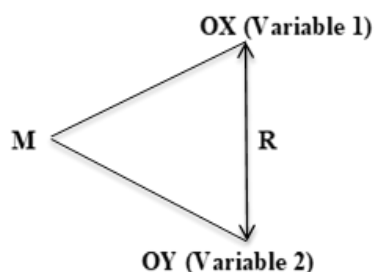
Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

En toda investigación seguimos una serie de procesos o planes para solucionar un problema y lograr los propósitos de la misma, la investigación cumple un diseño no experimental, donde “no manipula deliberadamente las variables de estudio, su finalidad es observar el fenómeno tal como se dan en el entorno” (Cortés y Iglesias, 2004, p.27). Asimismo, es transversal, puesto que la información es recopilada en un tiempo único.

A continuación, se expone el diseño de la investigación:



M=Muestra

OX= Observación a la variable X, en una sola oportunidad.

OY= Observación a la variable Y, en una sola oportunidad.

X= Comunicación sincrónica.

Y= Satisfacción del estudiante.

R=Grado de relación entre las variables.

3.1.1 Tipo.

El estudio es de tipo básica, donde se busca la construcción del conocimiento sin implicancias ni injerencias, su finalidad “es ampliar y profundizar los conocimientos sobre la realidad de manera genérica como teorías, leyes, para describir el fenómeno de estudio” (Pimienta, 2017, p.10)

Respecto al diseño de estudio, es documental, como expone Pimienta (2017, p.9) que “consiste en la recolección, selección de datos ordenados utilizando documentos bibliográficos y hemerográficos”.

3.1.2 Enfoque.

El estudio corresponde al modelo cuantitativo, para la interpretación de los resultados se utiliza elementos numéricos y objetivos, sin la manipulación, al respecto, Pimienta (2017) sostiene que “el propósito es interpretar la realidad mediante instrumentos objetivos y medibles, significa cuantificables” (p.59)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Cuando abordamos un estudio, fijamos en los entes, sujetos, elementos, grupos visto desde manera global e integral, “se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio” (Niño, 2011, p.88).

Se considera, a 168 estudiantes como población, que corresponde de 1°, 2° y 3° año de secundaria de la I.E. Félix B. Cárdenas, del distrito de Santa María.

Tabla 1. Población.

Grado	Estudiantes
1°	68
2°	54
3°	46
Total	168

Fuente: Nomina de matrícula de la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María

3.2.2 Muestra

Para Niño (2011) “es la parte o fracción representativa del conjunto de la población o colectivo seleccionada para indagar las características del elemento” (p.90)

Visto el tamaño muestral adecuado, se determina considerar a los 168 estudiantes de secundaria de la I.E. Félix B. Cárdenas, ubicada en el distrito de Santa María.

Tabla 2. Muestra.

Grado	Estudiantes
1°	68
2°	54
3°	46
Total	168

Fuente: Nomina de matrícula de la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1 Técnicas a emplear.

Se utilizó la técnica dirigida a los estudiantes de EBR secundaria del 1°, 2° y 3° año de la I.E. Félix B. Cárdenas, N°21007.

3.3.2 Descripción de instrumentos.

En el estudio, para el recojo de datos se utilizará el cuestionario estructurado, al respecto, Vara (2016) sostiene “es un instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contexto, donde las preguntas de respuesta a cada pregunta tienen opciones predefinidas” (p.255)

Cuestionario 1: Comunicación sincrónica

Corresponde a la variable 1, consta de 16 ítems, que recoge los datos dimensionados de comunicación sincrónica, se utiliza la escala evaluativa Likert, con valoración:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Cuestionario 2: Satisfacción del estudiante

Asimismo, este instrumento permite recopilar la información de satisfacción del estudiante, de 26 preguntas, valorada con escala Likert:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Ambos instrumentos han sido sometidos por opinión de expertos para confirmar la validez y la confiabilidad.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para la recolección de datos se sigue tres procesos importantes: la primera, con el diseño y elaboración de recursos para su aplicación en el campo, redacción del cuestionario y la aplicación, la segunda, refiere a la tabulación y agrupación de resultados estadísticos en tablas, figura empleando los programas Excel y SPSS V.21, finalmente la discusión de resultados de los autores considerados como soporte en el estudio.

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados

Tabla 3. Comunicación sincrónica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	47	28,0	28,0	28,0
Bajo	50	29,8	29,8	57,7
Moderado	71	42,3	42,3	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

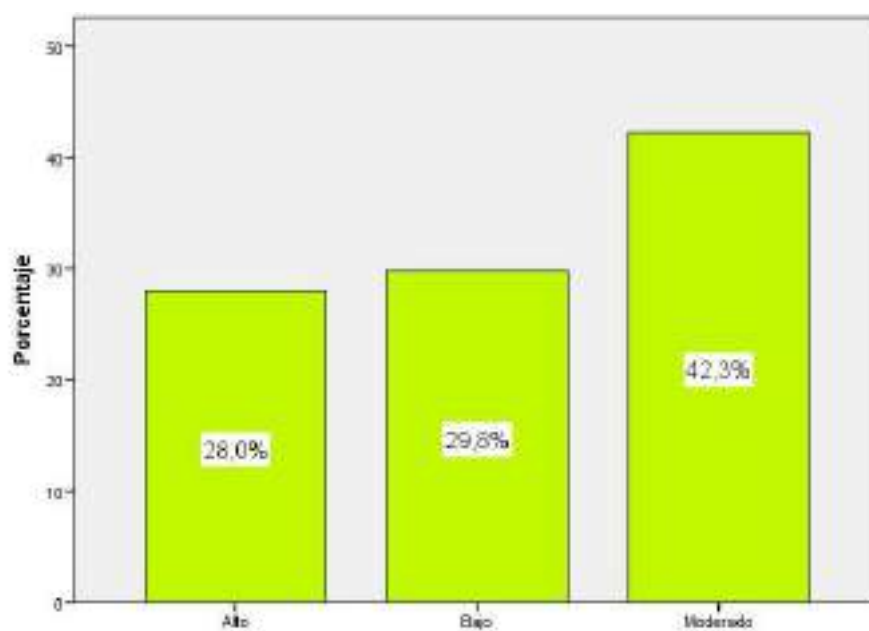


Figura 13. Comunicación sincrónica

De la fig. 13, un 42,3% de estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021 alcanzaron un nivel moderado en la variable Comunicación sincrónica, un 29,8% lograron un nivel bajo y un 28,0% adquirieron un nivel alto.

Tabla 4. Videoconferencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	40	23,8	23,8
	Bajo	53	31,5	55,4
	Moderado	75	44,6	100,0
	Total	168	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

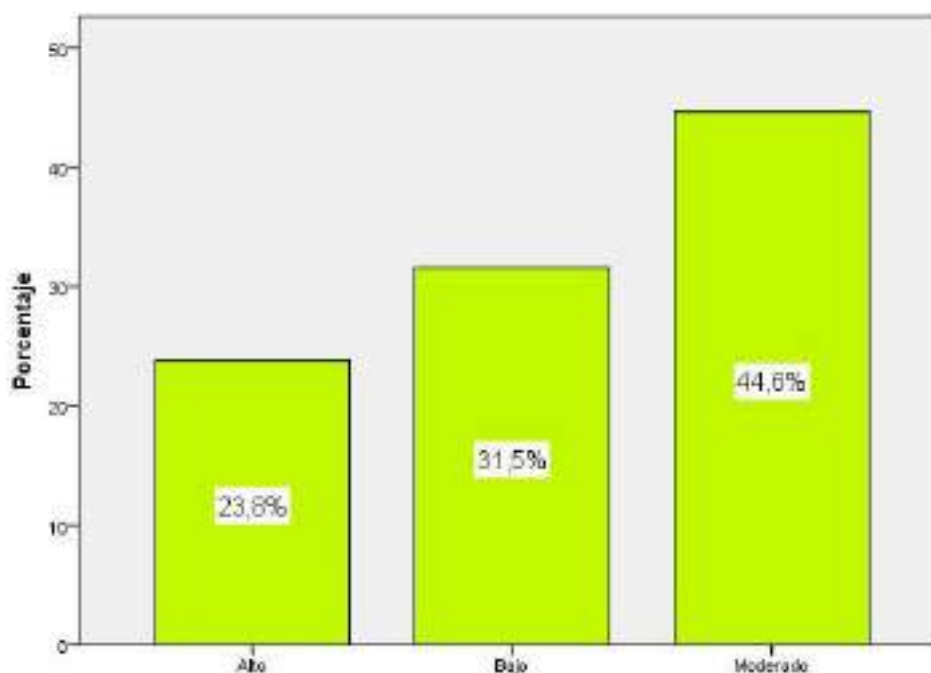


Figura 14. Videoconferencia

De la fig. 14, un 44,6% de estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “Videoconferencia”, un 31,5% lograron un nivel bajo y un 23,8% adquirieron un nivel alto.

Tabla 5. Chat

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	45	26,8	26,8	26,8
Bajo	49	29,2	29,2	56,0
Moderado	74	44,0	44,0	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

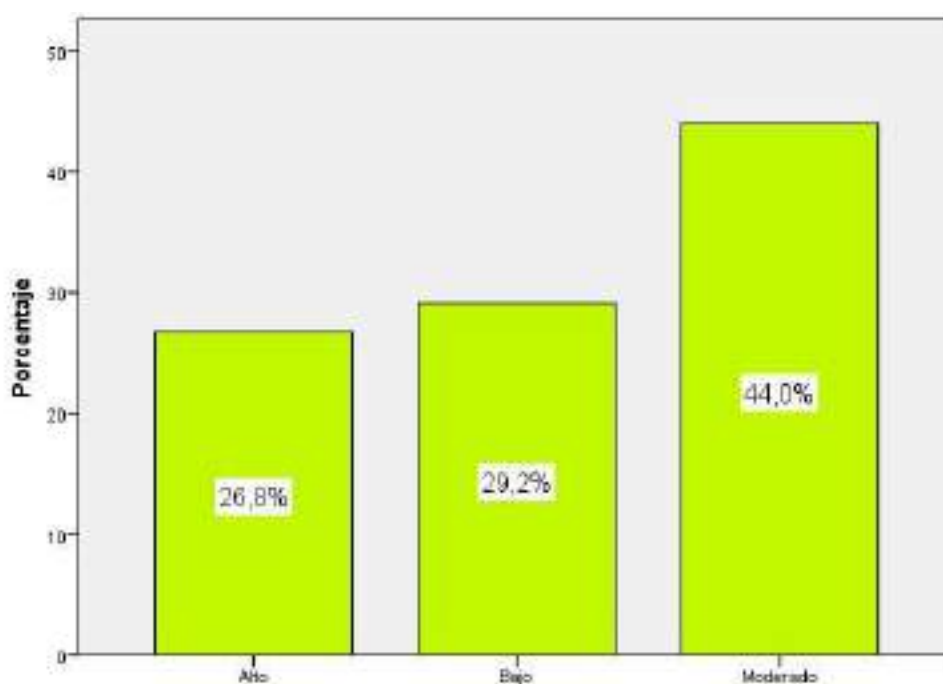


Figura 15. Chat

De la fig. 15, un 44,6% de estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “Chat”, un 29,2% lograron un nivel bajo y un 26,8% adquirieron un nivel alto.

Tabla 6. Celular

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	47	28,0	28,0	28,0
Bajo	52	31,0	31,0	58,9
Moderado	69	41,1	41,1	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

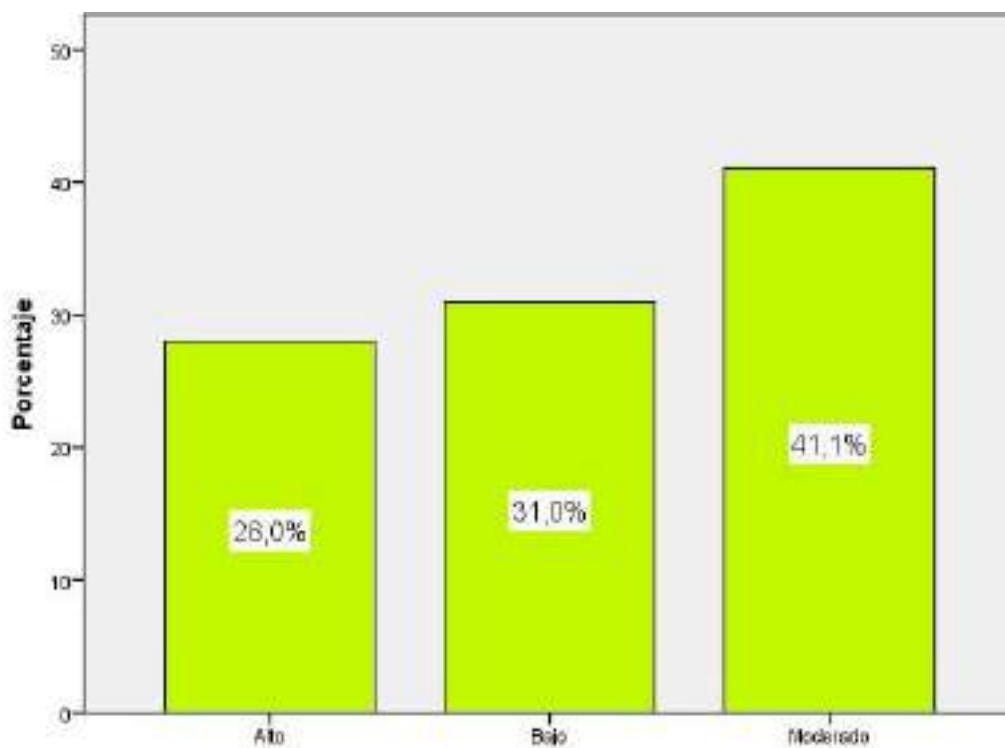


Figura 16. Celular

De la fig. 16, un 44,1% de estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “Celular”, un 31,0% lograron un nivel bajo y un 28,0% adquirieron un nivel alto.

Tabla 7. Satisfacción del estudiante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	40	23,8	23,8
	Bajo	44	26,2	50,0
	Moderado	84	50,0	100,0
	Total	168	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

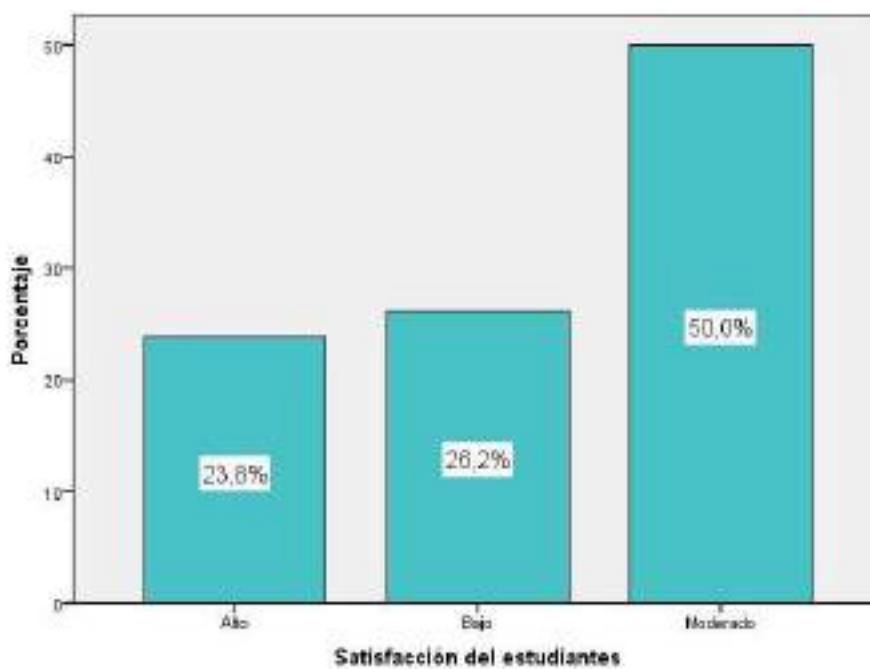


Figura 17. Satisfacción del estudiante

De la fig. 17, un 50,0% de estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021 alcanzaron un nivel moderado en la variable Satisfacción del estudiante, un 26,2% lograron un nivel bajo y un 23,8% adquirieron un nivel alto.

Tabla 8. Apoyo entre estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	44	26,2	26,2	26,2
Bajo	47	28,0	28,0	54,2
Moderado	77	45,8	45,8	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

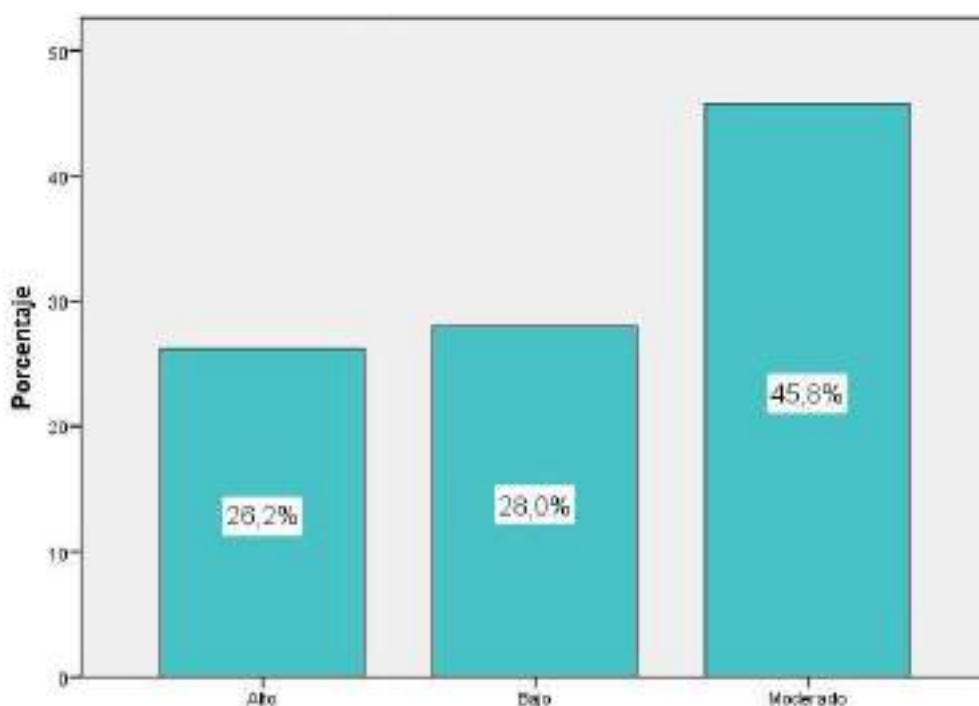


Figura 18. Apoyo entre estudiantes

De la fig. 18, un 45,8% de estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “Apoyo entre estudiantes”, un 28,0% lograron un nivel bajo y un 26,2% adquirieron un nivel alto.

Tabla 9. Satisfacción estudiantil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	41	24,4	24,4	24,4
Bajo	42	25,0	25,0	49,4
Moderado	85	50,6	50,6	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

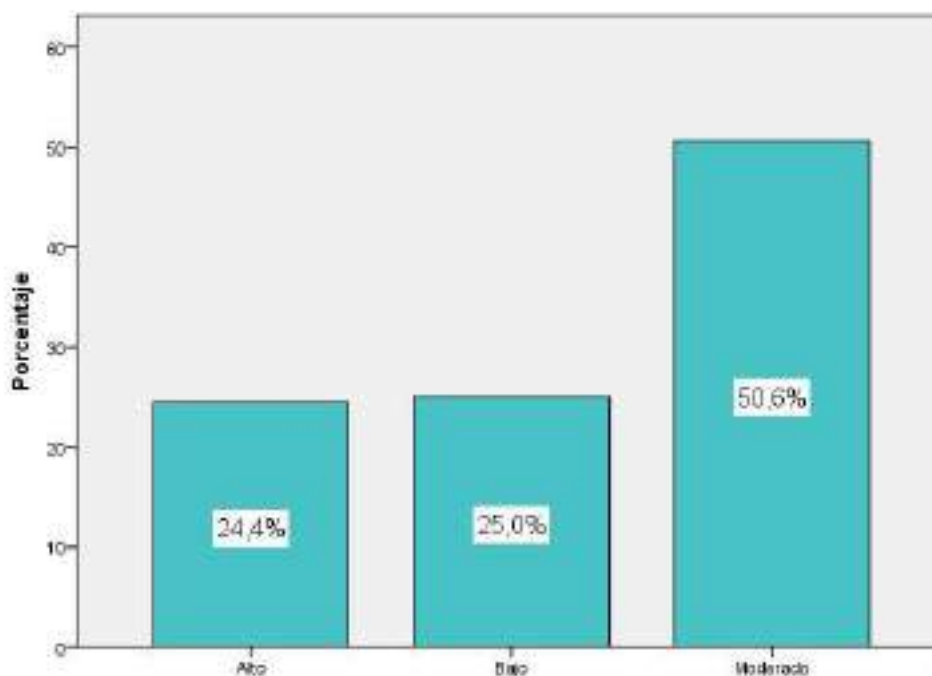


Figura 19. Satisfacción estudiantil

De la fig. 19, un 50,6% de estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “Satisfacción estudiantil”, un 25,0% lograron un nivel bajo y un 24,4% adquirieron un nivel alto.

Tabla 10. Desempeño del docente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	52	31,0	31,0	31,0
Bajo	44	26,2	26,2	57,1
Moderado	72	42,9	42,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

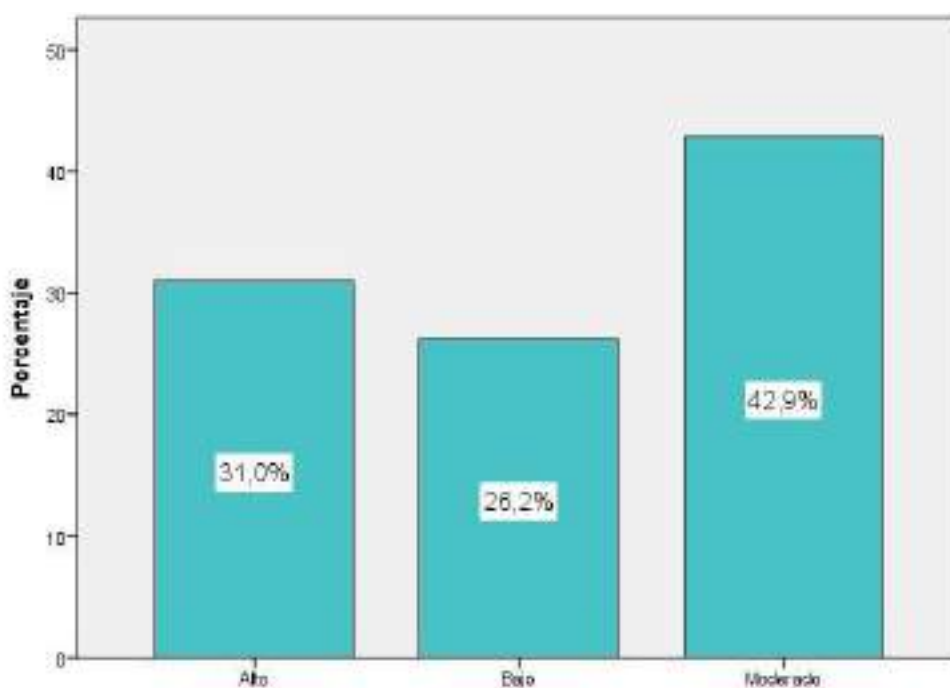


Figura 20. Desempeño del docente

De la fig. 20, un 42,9% de estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “Desempeño del docente”, un 31,0% lograron un nivel alto y un 26,2% adquirieron un nivel bajo.

Tabla 11. Desempeño del estudiante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	51	30,4	30,4	30,4
Bajo	44	26,2	26,2	56,5
Moderado	73	43,5	43,5	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

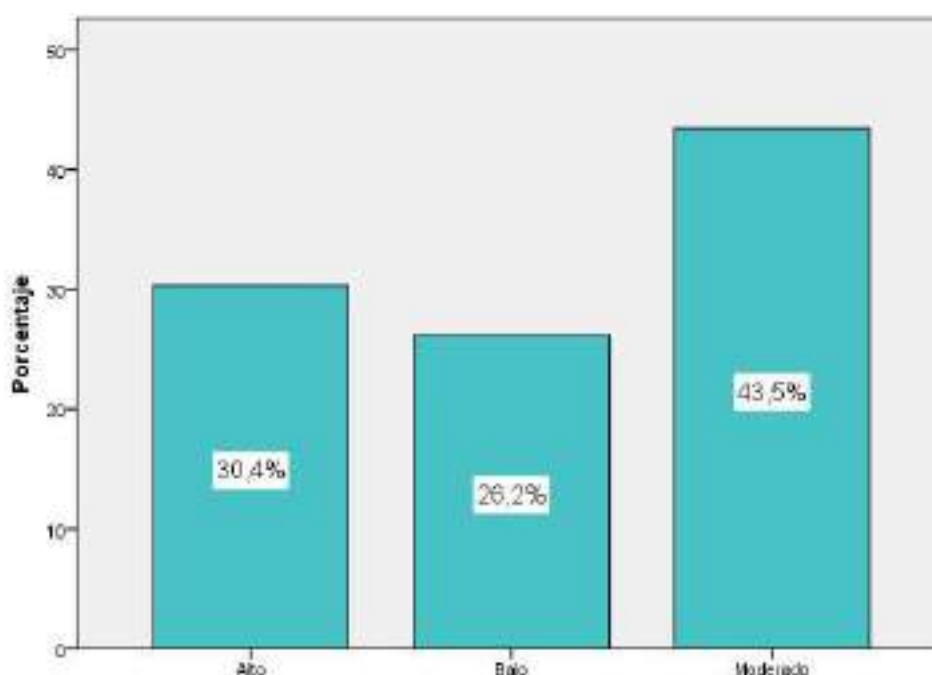


Figura 21. Desempeño del estudiante

De la fig. 21, un 43,5% de estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021 alcanzaron un nivel moderado en la dimensión “Desempeño del estudiante”, un 30,4% lograron un nivel alto y un 26,2% adquirieron un nivel bajo.

4.1.2 Contraste de las Hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

Tabla 12. Comunicación sincrónica y la satisfacción del estudiante

		Correlaciones		
			Comunicación sincrónica	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Comunicación sincrónica	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	168	168
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	168	168

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

La tabla 12 muestra la correlación de 0,857 con un Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación entre la comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad muy buena.

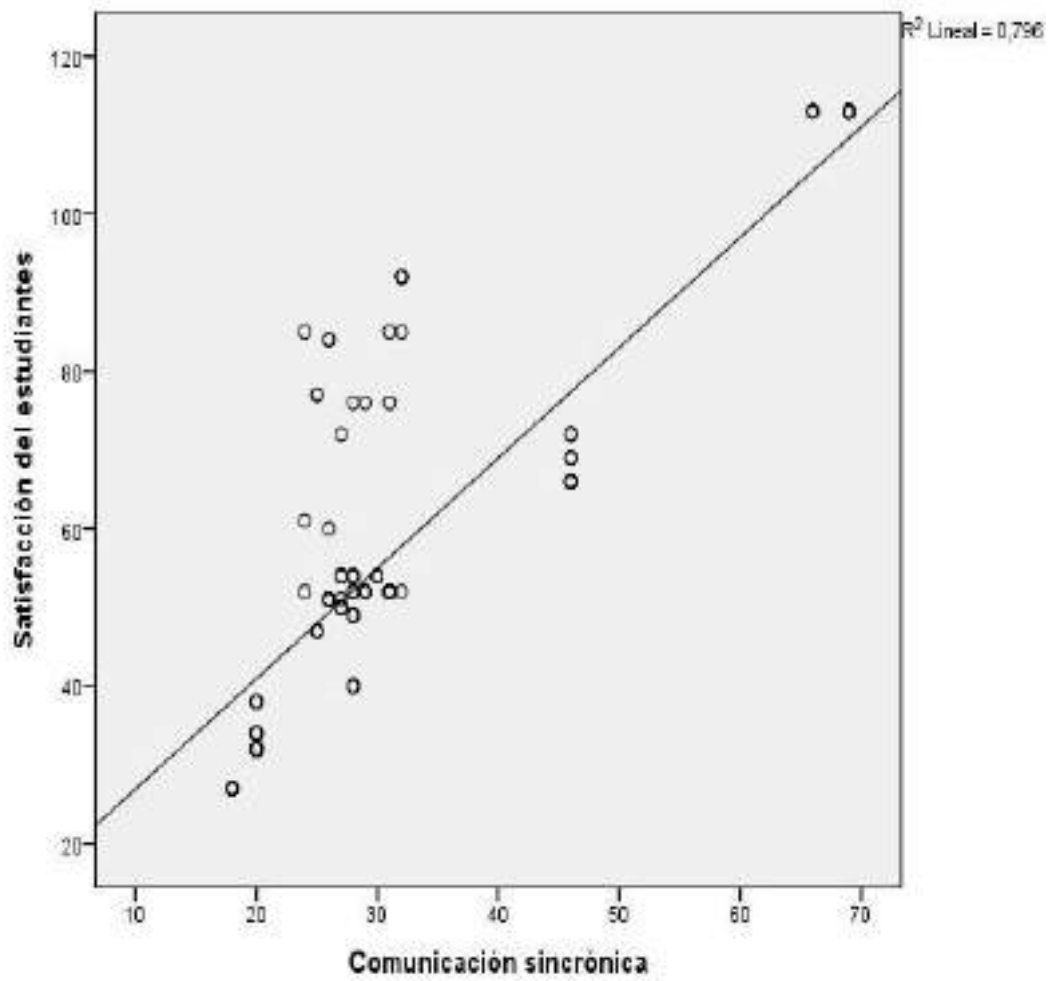


Figura 22. Comunicación sincrónica y la satisfacción del estudiante.

Hipótesis específica 1

H1: Hay una relación significativa entre la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

H0: No hay una relación significativa entre la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

Tabla 13. *Comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes*

		Correlaciones		
			Comunicación sincrónica	Apoyo entre estudiantes
Rho de Spearman	Comunicación sincrónica	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	168	168
	Apoyo entre estudiantes	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	168	168

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

La tabla 13 muestra la correlación de 0,793 con un Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación entre la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad buena.

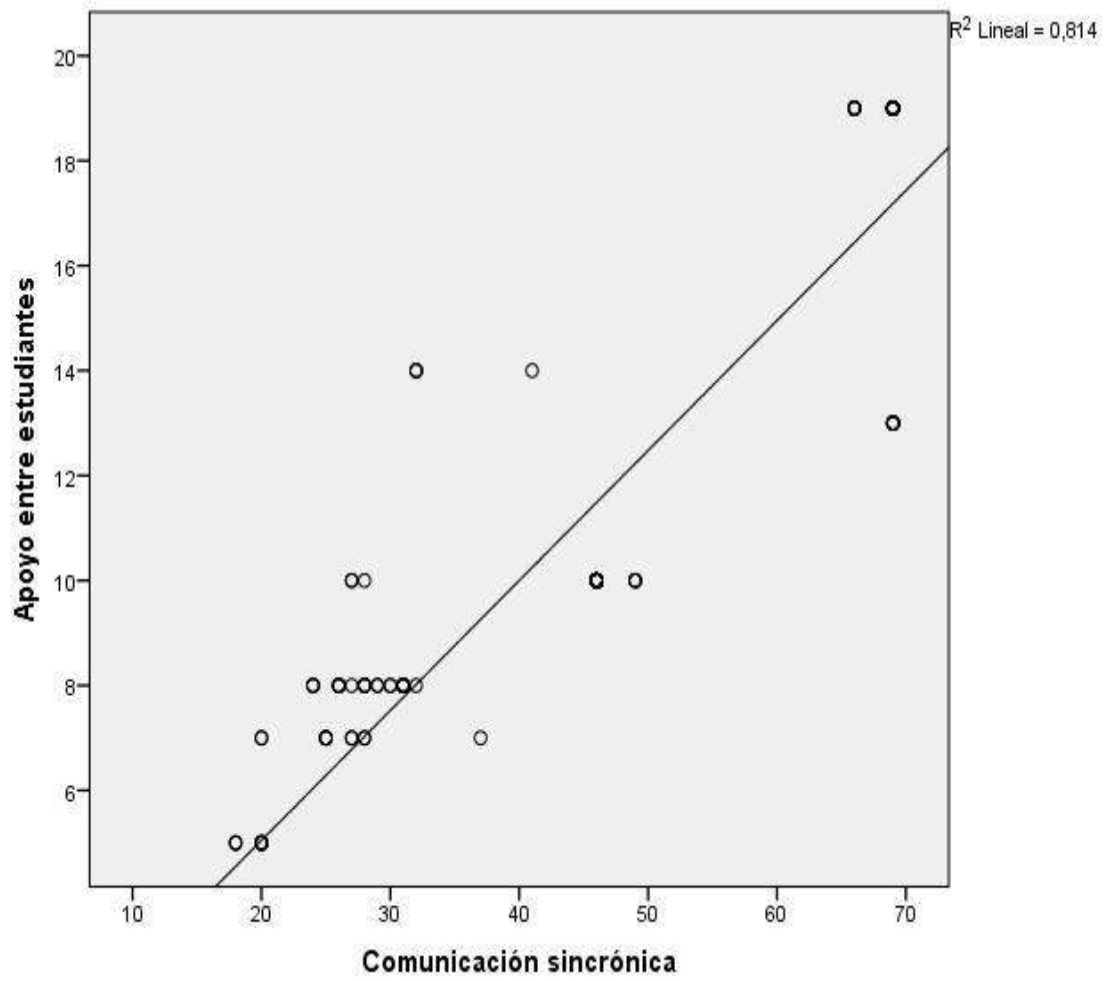


Figura 23. Comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes.

Hipótesis específica 2

H2: La comunicación sincrónica tiene una relación significativa con satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

H0: La comunicación sincrónica no tiene una relación significativa con satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

Tabla 14. *Comunicación sincrónica y la satisfacción estudiantil*

		Correlaciones		
			Comunicación sincrónica	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Comunicación sincrónica	Coeficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	168	168
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	168	168

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

La tabla 14 muestra la correlación de 0,894 con un Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación entre la comunicación sincrónica y la satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad muy buena.

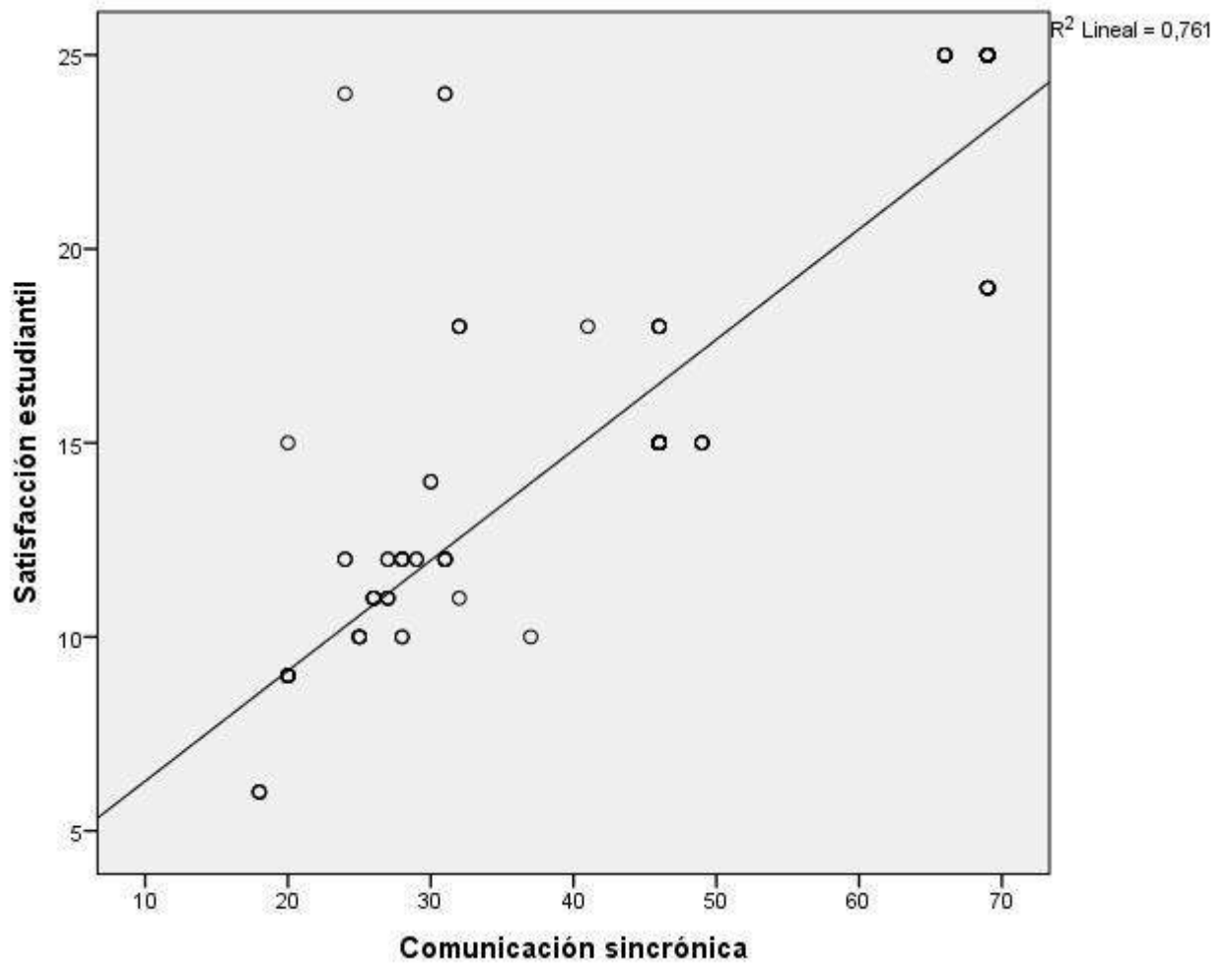


Figura 24. Comunicación sincrónica y la satisfacción estudiantil.

Hipótesis específica 3

H3: La comunicación sincrónica tiene una relación significativa con desempeño del docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

H₀: La comunicación sincrónica no tiene una relación significativa con desempeño del docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

Tabla 15. *Comunicación sincrónica y el desempeño del docente*

Correlaciones				
			Comunicación sincrónica	Desempeño del docente
Rho de Spearman	Comunicación sincrónica	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño del docente	N	168	168
		Coefficiente de correlación	,808**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	168	168	

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

La tabla 15 muestra la correlación de 0,808 con un Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación entre la comunicación sincrónica y el desempeño docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad muy buena.

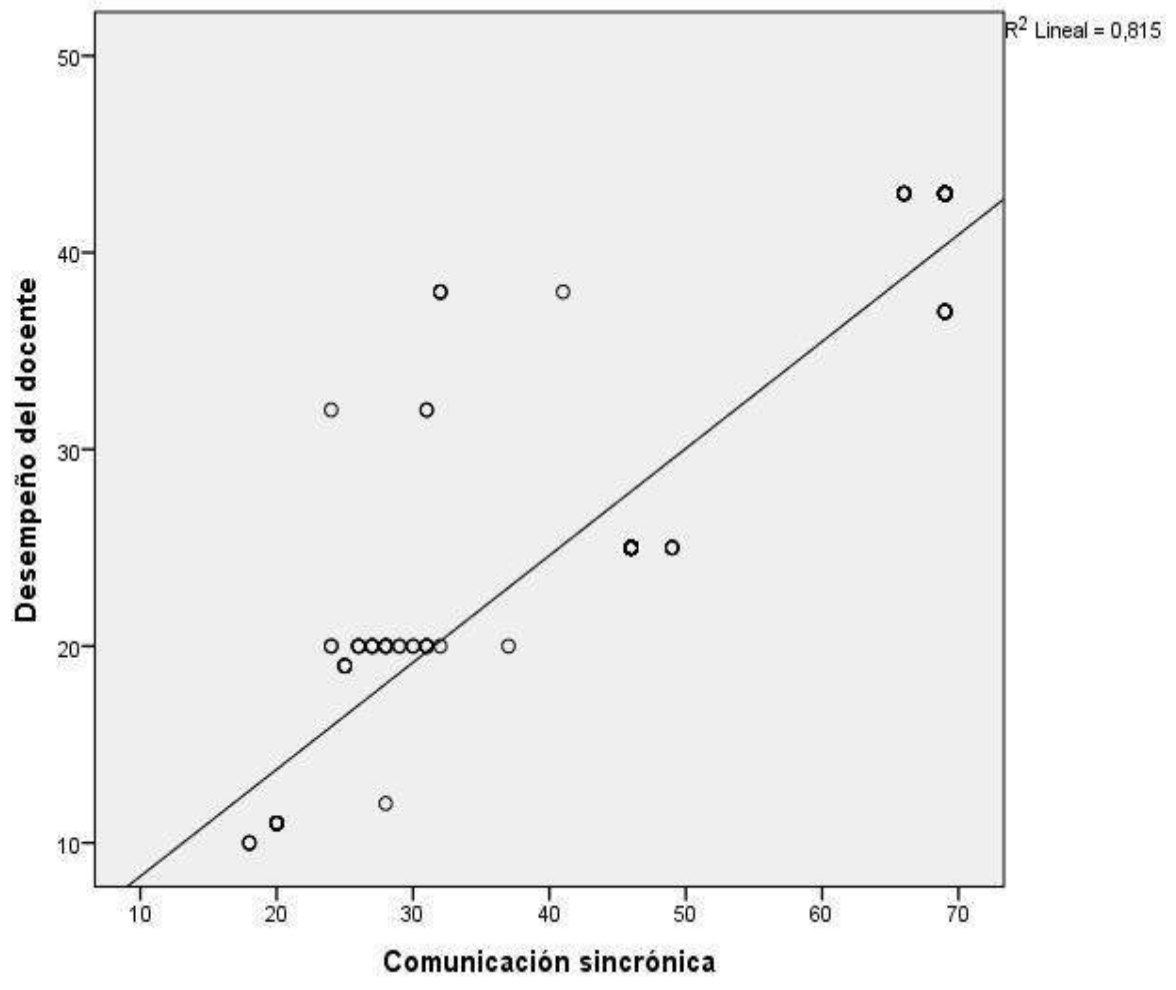


Figura 25. Comunicación sincrónica y el desempeño del docente.

Hipótesis específica 4

H4: Existe una relación significativa entre la comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021.

Tabla 16. *Comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante*

		Correlaciones		
			Comunicación sincrónica	Desempeño del estudiante
Rho de Spearman	Comunicación sincrónica	Coeficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	168	168
	Desempeño del estudiante	Coeficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	168	168

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

La tabla 16 muestra la correlación de 0689 con un Sig<0,05 lo que acepta la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula. Por lo que se evidencia que existe una relación entre la comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad buena.

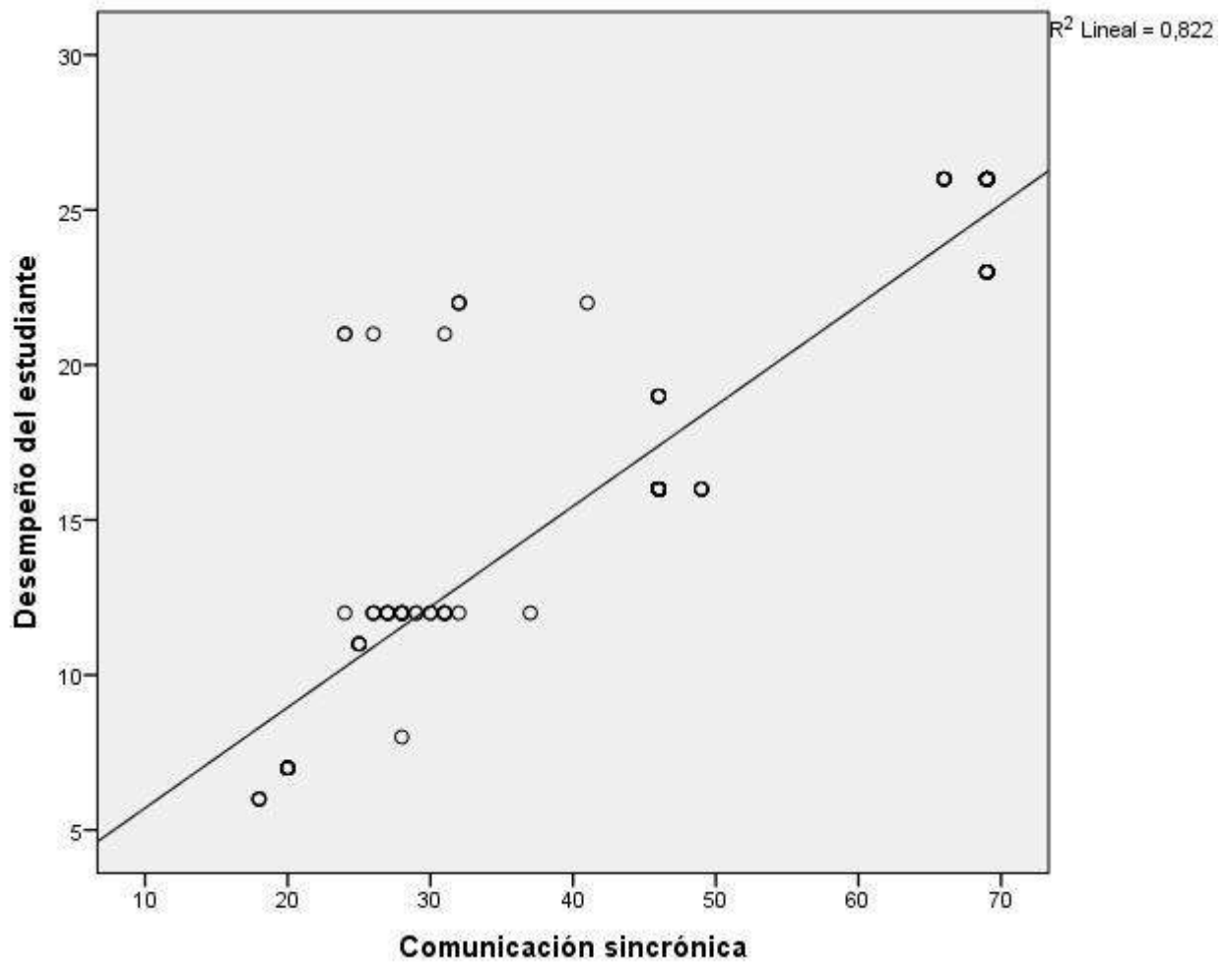


Figura 26. Comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante.

Capítulo V

DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

1.7. 5.1. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados de la investigación encontramos que existe una relación entre la comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021, puesto que la correlación de Spearman es 0,857, de intensidad muy buena. Este estudio tiene relación con los resultados expuestos por Valdez (2018), donde concluye que, existe una relación entre educación virtual y satisfacción del estudiante con un valor de 0.827 alta, la correlación entre recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante. Por su parte, Pinto (2018), discrepa con los resultados publicados manifestando que la aplicabilidad de las TICs no tiene relación con la motivación de los participantes, tampoco con la formación y evaluación.

En referencia a la hipótesis específica 1: Existe una relación entre la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad buena, este resultado encontrado tiene relación con Vilorio y Hamburger (2019), donde expresan que los docentes hacen uso con mayor énfasis el correo electrónico y la pizarra electrónica, a diferencia de otros recursos su aprovechamiento es medianamente, asimismo, tiene relación con datos encontrados por Zapata (2015), en su estudio, *Del aula tradicional a las interacciones en el entorno virtual*, donde encontró que el contexto educativo, el espacio y las actividades necesitan ser atendidas a través de la mediación tecnológica de forma virtual y cooperativa.

Relacionado a la hipótesis específica 2: existe una relación entre la comunicación sincrónica y la satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021,

estos resultados tienen relación con lo expuesto por Salgado (2015) en su estudio, “*La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado*”, donde encontró que los estudiantes demostraron un nivel adecuado de satisfacción con los cursos virtuales de igual nivel con cursos presenciales, debido a la organización del curso, retroalimentación del docente y la actitud de los estudiantes. Asimismo, tiene relación con los estudios de Gonzales (2021), donde encontró que existe una satisfacción media a las clases virtuales, porque muchos participantes no cuentan con equipos tecnológicos, dificultad en la conectividad.

En referencia a la hipótesis específica 3: existe una relación entre la comunicación sincrónica y el desempeño docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad muy buena, el estudio tiene relación con datos encontrados por Torres (2021), donde los diversos recursos, herramientas y programas virtuales que se emplea en entornos educativos, requieren ser implementados, para tal propósito se debe promover la alfabetización digital. asimismo, tiene relación con lo expuesto por Cañizares, Quevedo y García (2021) en el artículo académico “*Retos de la enseñanza-aprendizaje virtual...*”, donde concluye que los docentes han asumido el reto de la enseñanza virtual.

Respecto a la hipótesis específica 4: existe una relación entre la comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad buena, la investigación relación con estudios de Herrera y Muñoz (2019), respecto a la existencia de problemas relacionado a la convivencia escolar y herramientas tecnológicas constituyen recursos alternativos para el proceso de transformación y comportamentales para lograr resultados académicos positivos, de la misma forma, tiene relación con los resultados de

1.8. 5.2. Conclusiones

Del análisis de resultado y la contratación de hipótesis realizadas concluyo en:

Existe una relación entre la comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad muy buena.

Existe una relación entre la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad buena.

Existe una relación entre la comunicación sincrónica y la satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad muy buena.

Existe una relación entre la comunicación sincrónica y el desempeño docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad muy buena.

Existe una relación entre la comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021. La correlación es de intensidad buena.

1.9. 5.3. **Recomendaciones**

A las autoridades universitarias, publicar los resultados del estudio en el repositorio y en la región para que los docentes puedan utilizar en sus clases las evidencias encontradas, caso del uso de WhatsApp como recurso efectivo para interactuar con los estudiantes.

A los gestores de las instituciones educativas, organizar curso taller de herramientas virtuales y redes sociales pedagógicas para capacitar a sus maestros en la comunicación sincrónica e interactúen con sus estudiantes utilizando recursos tecnológicos a su alcance.

A los docentes, participar en los cursos de especialización y uso de recursos virtuales promocionado por Perú Educa y Universidades para mediar el aprendizaje de los estudiantes y sientan satisfacción con las clases que brindan.

A los directivos y docentes, constituir Grupos de Interaprendizaje para compartir experiencias innovadoras que hayan trabajado y reportado logros de aprendizaje efectivos por sus desempeños profesionales en las aulas de manera virtual.

A los investigadores y profesionales de distintas disciplinas, tomar como referente los resultados encontrados para abordar otros estudios incorporando otras variables, dimensiones y población, sobre todo orientado al desempeño de los estudiantes en las clases utilizando dispositivos.

Capítulo V

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes Bibliográficas

Area y Adell (2009) E-Learning: Enseñar y Aprender en Espacios Virtuales En J. De Pablos (Coord): Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet. Aljibe, Málaga, pags. 391-424

Begoña, S. (2011). *Evolución y retos de la educación virtual. Construyendo el E-learning del siglo XXI*. Barcelona: UOC.

Cortés, M. y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación, Fundadamente y Metodología*. (Segunda ed.). México: Pearson educación, S.A. de C.V.

Diener, E., Suh, E., & Lucas, R. y. (1999). *El bienestar subjetivo, tres décadas de progreso*. Boletín Psicológico.

Martín, A. y Salcedo, E. (2018): “La pertinencia de enseñar a aprender estratégicamente en el nivel de posgrado”, *Revista de Humanidades* 33(2018), pp. 87-114.

- Martínez, F. y Solano, I. (2003) El proceso comunicativo en situaciones virtuales, en Martínez, F. (comp) *Redes de comunicación en la enseñanza*, Barcelona, Paidós, 13-29.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality [Motivación y personalidad]*. New York: Harper & Brothers.
- Palloff, R.M. y Pratt, K. (1999). *Building Learning Communities in Cyberspace. Effective Strategies for the Online Classroom*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Poole, B. (1999). *Tecnología educativa. Educar para la sociocultura de la comunicación y del conocimiento*. Mc Graw-Hill/ Interamericana de España. Madrid.
- Pimienta, J. y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. (Tercera ed.). México: Pearson educación, S.A. de C.V.
- RAE (2001). *Diccionario de la Real Academia Española*. 22.^a edición. Madrid: Espasa libro.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Education, inc., publicada Como Prentice Hall.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. España: Alienta Centro Libros PAPP, S. L. U.
- Vara-Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad San Martín de Porres. Lima.
- UNESCO. (2004). *Tecnologías de la información y la comunicación en la formación docente. Guía de Planificación*. Francia.

6.2 Fuentes documentales

Torres (2021). *Las habilidades digitales y el desempeño docente en el área de comunicación de educación secundaria*, Huancavelica, UCV, Lima.

Pinto, N. (2018). *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el aprendizaje de los estudiantes del II ciclo de la Facultad de Tecnología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2013-II*. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima.

Gonzales (2021). *Factores relacionados a la satisfacción de la educación virtual en los estudiantes de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín*. Arequipa.

Lovón y Cisneros (2020). *Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP*, Lima.

Valdez, E. (2018). *La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017*. UCV. Lima.

6.3 Fuentes electrónicas

Cantón, I. y Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de investigación*, vol. 13, n°1, pp. 214-226.
<https://www.redalyc.org/pdf/695/69545978019.pdf>

Cañizares, F., Quevedo, N. y García, N. (2021). *Retos de la enseñanza-aprendizaje virtual: Creatividad del docente, clases sincrónicas o asincrónicas y principios didácticos*. Universidad Autónoma Regional de Los Andes, Ecuador.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1786/1756>

- Castañeda, L. (2007). Herramientas sincrónicas y cuasi sincrónicas para la comunicación educativa. En Prendes E. herramientas telemáticas para la enseñanza universitaria en el marco del espacio europeo de educación superior. Universidad de Murcia. ISBN: 978-84-611-7947-3. <http://bit.ly/2WrFixU>.
- García Aretio, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 20(2), pp.09-25. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.2.18737>
- Iglesias, E., González-Patiño, J., Lalueza, J. L. y Esteban-Guitart, M. (2020). Manifiesto en Tiempos de Pandemia: Por una Educación Crítica, Intergeneracional, Sostenible y Comunitaria. Revista Internacional de Educación para la Justicia Social, 9(3), 181-198. doi:10.15366/riejs2020.9.3.010
- Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J. (2011).. *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Revista Fuente, vol. 3, n° 6, pp.46-56. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Marciniak, R., y Gairín Sallán, J. (2018). *Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 21(1), pp. 217-238. <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16182/16910>
- Nieto, R. (2012). *Educación Virtual o Virtualidad de la Educación*. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, vol. 14, n° 19, pp. 137- 150, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/869/86926976007.pdf>
- Porlán, R. (2020). *El cambio de la enseñanza y el aprendizaje en tiempos de pandemia*. Revista de educación ambiental y sostenibilidad, 2(1), 1502. doi:10.25267/Rev_educ_ambient_sostenibilidad.2020.v2.i1.1502
- Salgado, E. (2015) “*La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado*”, Universidad Católica

de Costa Rica, Panamá.
<https://www.aacademica.org/edgar.salgado.garcia/2.pdf>

Sánchez, L. & Sánchez, A. (2010). Usos académicos del chat y estrategias lingüísticas en la comunicación virtual sincrónica. En Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 30, 1-26.
<https://www.redalyc.org/pdf/1942/194214476002.pdf>

Valverde, Berrocoso, J. (2002). Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica. En José Ignacio Aguaded y Julio Cavero (Coords.). Educar en red: Internet como recurso para la educación (pp.57-81), Málaga: Aljibe.
http://www.jesusvalverde.es/images/libros/aljibe_2002.pdf

Viloria, H. y Hamburger, J. (2019). Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. Chasqui revista Latinoamericana de Comunicación, n°140, pp. 367-384. Ecuador.
<https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/download/3558/3130>

UNESCO (2020). Surgen alarmantes brechas digitales en el aprendizaje a distancia.
<https://es.unesco.org/news/surgen-alarmanentes-brechas-digitales-aprendizaje-distancia>.

Zapata, M. (2015). *Del aula tradicional a las interacciones en el entorno virtual: Modelo de caracterización asignaturas Blended de la Universidad de Medellín*. Colombia. <https://core.ac.uk/download/pdf/51195598.pdf>

ANEXOS

Anexo 01. COMUNICACIÓN SINCRÓNICA Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA I.E. FÉLIX B. CÁRDENAS, SANTA MARÍA 2021

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Cuál es la relación que existe entre comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021?	Determinar la relación que existe entre comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021	Existe una relación significativa entre comunicación sincrónica y satisfacción del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021	Variable Independiente (X) Comunicación sincrónica	Videoconferencia Chat Celular	<ol style="list-style-type: none"> Enfoque de la investigación: Cuantitativo Tipo de estudio: Correlacional causal-explicativo. Diseño: Investigación no experimental-trasversal. Técnicas Encuesta Instrumento Cuestionario Población: 168 estudiantes Muestra: 168 estudiantes Análisis interpretación de la información <ul style="list-style-type: none"> - Tablas - Figuras - Microsoft Excel 2019 - Software spss v 25.
	¿Cómo se relaciona la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021?	Analizar la relación existente entre la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021	Hay una relación significativa entre la comunicación sincrónica y el apoyo entre estudiantes en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021			
ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe entre comunicación sincrónica y satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021?	Identificar la relación que existe entre comunicación sincrónica y satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021	La comunicación sincrónica tiene una relación significativa con satisfacción estudiantil en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021			
	¿Cuál es la relación que existe entre comunicación sincrónica y desempeño del docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021?	Evaluar la relación que existe entre comunicación sincrónica y desempeño del docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021	La comunicación sincrónica tiene una relación significativa con desempeño del docente en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021	Variable Independiente (Y) Satisfacción del estudiante	Apoyo entre estudiantes Satisfacción estudiantil Desempeño del docente Desempeño del estudiante	
	¿De qué manera la comunicación sincrónica se relaciona con el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021?	Establecer la relación que existe entre la comunicación sincrónica con el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021	Existe una relación significativa entre la comunicación sincrónica y el desempeño del estudiante en la I.E. Félix B. Cárdenas, Santa María 2021			



Anexo 02

UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE COMUNICACIÓN SINCRÓNICA

Instrucciones: Estimado(a) estudiante, agradezco su valiosa colaboración, por responder las preguntas relacionada a la COMUNICACIÓN SINCRÓNICA, que servirá para consolidar la investigación.

INSTRUCCIONES: La encuesta es anónima y responda con mayor sinceridad, cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente, teniendo en cuenta que:

- 1, Nunca 2. Casi nunca 3, A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

ÍTEMS O PREGUNTAS	5. Siempre	4. Casi siempre	3. A veces	2. Casi nunca	1. nunca
COMUNICACIÓN SINCRÓNICA					
VIDEOCONFERENCIA					
1. La videoconferencia nos ayuda para conectarnos con estudiantes aislados por la distancia en tiempo real					
2. La videoconferencia nos permiten compartir imágenes, texto y videos para comprender mejor la clase					
3. El uso de videoconferencia se acerca a la modalidad presencial porque los estudiantes físicamente están presentes					
4. Estar en la videoconferencia nos permite realizar actividades de forma cooperativa e individual					
5. El uso de la videoconferencia como medio permite generar el debate y gravar las clases					
CHAT					
6. El chat o mensajería instantánea es un medio fácil para el envío y recepción de información en tiempo real					
7. Me fascina utilizar el chat con mis compañeros por ser el medio más sencillo y común en la modalidad virtual					
8. El uso del chat en mis clases de modalidad a distancia me ayuda para realizar preguntas y enviar respuestas					
9. Utilizo el chat para expresar lo que pienso de manera rápida y oportuna respecto al tema tratado					
10. Las herramientas de mensajería más utilizada es el WhatsApp para mis clases de modalidad a distancia					
11. Tengo limitaciones para utilizar el chat por el dispositivo que tengo, en ocasiones es posible					
CELULAR					
12. En mis clases utilizó el celular porque es el dispositivo con que cuento, aunque no tiene todos los aplicativos					
13. El celular es el medio fácil y sencillo para interactuar en la clase con mis docentes y compañeros					
14. El celular como dispositivo me permite intercambiar mensajes, audio, video, imágenes y llamadas					
15. Este medio, me ayuda para dialogar con mis compañeros sobre las tareas, a través de WhatsApp y chat					
16. Consideras que el celular te permite comunicarte de manera instantánea con los docentes y padres					



Anexo 03

UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Estimado(a) estudiante, agradezco su valiosa colaboración, por responder las preguntas relacionada a la SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE, que servirá para consolidar la investigación.

INSTRUCCIONES: La encuesta es anónima y responda con mayor sinceridad, cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente, teniendo en cuenta que:

- 1, Nunca 2. Casi nunca 3, A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

ÍTEMS O PREGUNTAS	5. Siempre	4. Casi siempre	3. A veces	2. Casi nunca	1. nunca
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE					
APOYO ENTRE ESTUDIANTES					
17. Tengo la oportunidad de ayudar a mis compañeros para el acceso y desarrollo de tareas en línea					
18. Me siento contento/a al convertir y compartir los archivos de Word a PDF con mis compañeros					
19. Me encanta ayudar a mis compañeros explicar y enviar las actividades de las clases desarrolladas a distancia					
20. Estoy a gusto ser gestor para realizar las actividades grupales con mis compañeros vía comunicación sincrónica.					
SATISFACCIÓN					
21. Me complace interactuar en la videoconferencia con el docente y compañeros de manera oportuna					
22. Me siento alegre cuando comparto un tema como gestor a través de la videoconferencia					
23. Me fascina las clases de modalidad a distancia porque permite conectarme desde la comodidad de la casa					
24. En las clases de modalidad virtual, permiten compartir el video para fortalecer los aprendizajes					
25. Estoy contento/a por utilizar el chat como medio para preguntar y responder las actividades en la clase virtual					
26. Tengo la facilidad de utilizar el celular para conectar a mis clases					
DESEMPEÑO DEL DOCENTE					
27. El docente se conecta puntualmente según el horario establecido					
28. El docente explica de manera sencilla y comprensible sobre las actividades que deben realizar					
29. Estás conforme con el dominio del tema por parte del docente					
30. Te sientes motivado por los impactantes recursos que utiliza el docente en la clase					
31. Te sientes contento porque el docente promueve el diálogo y discusión para fortalecer los temas					
32. El docente es empático y apoya a los estudiantes en sus clases y responde las preguntas					
33. El docente acompaña a los estudiantes desde el inicio hasta el final de la clase, de manera individual y colectiva					
34. Te sientes contento/a por el comportamiento que muestra el docente durante la interacción con los estudiantes					
35. Estás a gusto, porque el docente usa la videoconferencia, el chat, celular para interactuar en la clase					
36. Estás contento/a porque el docente revisa, corrige y califica las tareas de manera permanente					
DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE					
37. Me siento a gusto, porque estoy presente en todas las clases de manera puntual					
38. Me siento complacido/a, porque mi interés y motivación está en conocer nuevos temas					
39. Estoy contento/a por cumplir con el desarrollo de todas las actividades y tareas de extensión					
40. Me siento a gusto por dedicar tiempo extra clase para estudiar y repasar los temas tratados					
41. Estoy contento/a porque hago uso de computador, laptop, celular y referencia en línea					
42. Estoy a gusto, por compartir con el docente y compañeros sobre actividades académicas de manera sincrónica					

N°	Comunicación sincrónica																	ST1	Satisfacción del estudiantes																									ST2										
	Videoconferencia					Chat					Celular								Apoyo entre estudiantes					Satisfacción estudiantil										Desempeño del docente							Desempeño del estudiante													
	1	2	3	4	5	S1	6	7	8	9	10	11	S2	12	13	14	15		16	S3	1	2	3	4	S5	5	6	7	8	9	10	S6	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	S7		21	22	23	24	25	26	S7			
01	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25	3	3	3	2	3	2	16	66		
02	2	2	1	2	2	9	1	1	2	2	1	1	8	2	2	2	2	2	10	27	2	2	1	2	7	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	12	50	
03	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
04	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	25	3	3	3	2	3	2	16	66
05	2	1	1	2	1	7	1	2	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	20	1	1	2	1	5	1	2	2	1	1	2	9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	32					
06	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	1	1	8	2	1	2	2	2	9	27	2	2	2	4	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	54			
07	2	2	2	2	2	10	2	2	5	5	5	2	21	2	2	2	2	2	10	41	2	4	4	4	14	2	2	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	92				
08	3	4	3	3	3	16	3	2	5	3	3	3	19	2	3	3	3	3	14	49	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66			
09	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	2	2	5	13	2	2	4	2	4	5	19	4	5	4	2	4	2	4	3	4	5	37	3	4	2	4	5	5	23	92			
10	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	2	2	5	13	2	2	4	2	4	5	19	4	5	4	2	4	2	4	3	4	5	37	3	4	2	4	5	5	23	92			
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	2	2	5	13	2	2	4	2	4	5	19	4	5	4	2	4	2	4	3	4	5	37	3	4	2	4	5	5	23	92			
12	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	2	2	5	13	2	2	4	2	4	5	19	4	5	4	2	4	2	4	3	4	5	37	3	4	2	4	5	5	23	92			
13	2	2	1	2	2	9	2	2	5	5	5	2	21	1	1	1	2	2	7	37	1	2	2	2	7	1	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	49				
14	3	4	3	3	3	16	3	2	5	3	3	3	19	2	3	3	3	3	14	49	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66			
15	2	2	2	2	2	10	2	1	5	5	1	1	15	1	1	2	1	2	7	32	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	51				
16	3	4	3	3	3	16	3	2	5	3	3	3	19	2	3	3	3	3	14	49	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66			
17	3	4	3	3	3	16	3	2	5	3	3	3	19	2	3	3	3	3	14	49	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66			
18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	2	2	5	13	2	2	4	2	4	5	19	4	5	4	2	4	2	4	3	4	5	37	3	4	2	4	5	5	23	92			
19	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	2	2	5	13	2	2	4	2	4	5	19	4	5	4	2	4	2	4	3	4	5	37	3	4	2	4	5	5	23	92			
20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	2	2	5	13	2	2	4	2	4	5	19	4	5	4	2	4	2	4	3	4	5	37	3	4	2	4	5	5	23	92			
21	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66				
22	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66				
23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	2	4	2	4	5	19	4	5	4	2	4	2	4	3	4	5	37	3	4	2	4	5	5	23	98			
24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	2	4	2	4	5	19	4	5	4	2	4	2	4	3	4	5	37	3	4	2	4	5	5	23	98			
25	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	5	3	3	2	18	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	69				
26	2	1	1	2	1	7	1	2	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	20	1	1	2	1	5	1	5	5	1	1	2	15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	38						
27	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	31	2	2	2	2	8	2	5	5	5	5	2	24	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	76					
28	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	66	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
29	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	5	3	3	2	18	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	72					
30	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
31	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	66	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
32	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66					
33	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
34	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	5	3	3	2	18	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	72					
35	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	31	2	2	2	2	8	2	5	5	5	5	2	24	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	85				
36	2	1	1	2	1	7	1	2	1	1	1	2	8	1	2	1	1	1	5	20	1	1	2	1	5	1	5	5	5	5	2	24	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	85			
37	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	5	3	3																								

138	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
139	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	1	2	10	1	1	1	2	1	6	25	2	2	1	2	7	1	2	1	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19	2	2	2	2	2	1	11	47		
140	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	16	66						
141	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	16	66						
142	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	16	66						
143	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
144	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	16	66						
145	2	1	1	2	1	7	1	2	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	20	1	1	2	1	5	1	2	2	1	1	2	9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	32							
146	2	2	2	2	2	10	2	1	2	1	1	1	8	2	1	2	2	2	9	27	2	2	2	4	10	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	54						
147	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	32	2	4	4	4	14	2	2	4	4	4	18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	2	4	4	4	4	4	22	92
148	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66					
149	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	31	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	52					
150	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66					
151	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
152	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
153	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66					
154	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	16	66						
155	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	1	1	9	1	1	1	2	1	7	26	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	51				
156	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66					
157	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	16	66						
158	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
159	2	1	1	2	1	7	1	2	1	1	1	2	8	1	1	1	1	1	5	20	1	1	4	1	7	1	2	2	1	1	2	9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	34							
160	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	2	11	1	1	2	1	2	7	28	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	52					
161	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66					
162	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	16	66						
163	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			
164	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	2	8	29	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	52						
165	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66					
166	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	66					
167	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	46	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	16	66						
168	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	22	69	4	5	5	5	19	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	3	4	5	4	5	5	26	113			