

Enseñanza virtual y satisfacción del estudiante de Enfermería de una universidad pública de Tacna durante la pandemia

Virtual teaching and satisfaction of the Nursing student of a public university of Tacna during the pandemic

Ensino virtual e satisfação do estudante de Enfermagem de uma universidade pública de Tacna durante a pandemia

Miriam Valentina Mamani Humpiri¹

<https://orcid.org/0000-0002-5487-8033>

Resumen

Objetivo: Establecer la relación que existe entre la enseñanza virtual y la satisfacción del estudiante de Enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann durante la pandemia de COVID-19, Tacna, 2020. **Materiales y métodos:** De enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional, método deductivo analítico, con diseño no experimental. Muestra finita de muestreo aleatorio estratificado por afijación proporcional de 154 estudiantes de primer a quinto año. Aplicando como instrumentos las Escalas de Percepción de la Enseñanza Virtual y Satisfacción del Estudiante de Valdez Betalleluz E., modificados para fines de la presente investigación, con sus respectivas consideraciones éticas. **Resultados:** Cierta cantidad provienen del cuarto año (33,12 %), su edad oscila entre 19-21 años (62,99 %), en su mayoría son mujeres (85,71 %), y estudiantes regulares (79,22 %). En mayor proporción percibe a la enseñanza virtual como una metodología medianamente positiva (61,04 %), de igual manera hay una satisfacción media (81,82 %). Perciben a la dimensión colaboración virtual medianamente positiva (64,94 %), y se sienten regularmente satisfechos por la calidad de la institución (68,83 %). **Conclusión:** La enseñanza virtual se relaciona directamente con la satisfacción presente en el estudiante demostrado mediante la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman ($P = 0,567 < \alpha = 0,05$) con un nivel de confianza del 95 %.

Palabras clave: satisfacción, estudiante, COVID-19

Abstract

Objective: To establish the relationship between virtual teaching and the satisfaction of the Nursing student of the Jorge Basadre Grohmann National University during the COVID-19 pandemic, Tacna, 2020. **Material and methods:** Quantitative approach, descriptive-correlational type, analytical deductive method, with nonexperimental design. Finite sample of randomized sampling stratified by proportional affixation of 154 first to fifth year students. Applying as instruments the Scales of Perception of Virtual Teaching and Student Satisfaction of Valdez Betalleluz E., modified for the purposes of this research, with their respective ethical considerations. **Results:** A certain amount comes from the fourth year (33.12 %), their age ranges between 19-21 year-old (62.99 %), they are mostly women (85.71 %), and regular students (79.22 %). In greater proportion, they perceive virtual education as a fairly positive methodology (61.04 %), in the same way there is an average satisfaction (81.82 %). They perceive the virtual collaboration dimension to be relatively positive (64.94 %), and are regularly satisfied with the quality of the institution (68.83 %). **Conclusion:** Virtual teaching is directly related to the satisfaction present in the student demonstrated by the nonparametric Rho test of Spearman ($P = 0.567 < \alpha = 0.05$) with a confidence level of 95 %.

Keywords: satisfaction, student, COVID-19

¹Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna, Perú

Resumo

Objetivo: Establecer a relação que existe entre o ensino virtual e a satisfação do estudante de Enfermagem da Universidade Nacional Jorge Basadre Grohmann durante a pandemia de COVID-19, Tacna, 2020. **Material e métodos:** De abordagem quantitativa, tipo descritivo-correlacional, método dedutivo analítico, com desenho não experimental. Amostra finita de amostragem aleatória estratificada por afixação proporcional de 154 alunos do primeiro ao quinto ano. Aplicando como instrumentos as Escalas de Percepção do Ensino Virtual e Satisfação do Estudante de Valdez Betalleluz E., modificados para fins da presente pesquisa, com suas respectivas considerações éticas. **Resultados:** Um certo número provém do quarto ano (33,12 %), com idades compreendidas entre os 19 e os 21 anos (62,99 %), na sua maioria mulheres (85,71 %) e estudantes regulares (79,22 %). Em maior proporção vê o ensino virtual como uma metodologia medianamente positiva (61,04 %), do mesmo modo há uma satisfação média (81,82 %). Reconhecem que a dimensão da colaboração virtual é bastante positiva (64,94%) e sentem-se regularmente satisfeitos com a qualidade da instituição (68,83%). **Conclusão:** O ensino virtual se relaciona diretamente com a satisfação presente no estudante demonstrada pelo teste estatístico não paramétrico Rho de Spearman ($P = 0,567 < \alpha = 0,05$) com um nível de confiança de 95 %.

Palavras-chave: satisfação, estudante, COVID-19

Introducción

Como consecuencia del brote inesperado de la COVID-19, muchos estados fueron tomando medidas radicales para el desarrollo de su nación, priorizando la continuidad de los estudios de pregrado, y pese a no estar preparados tuvieron que implementar de forma precaria y acelerada la digitalización forzada de los contenidos curriculares. La educación a distancia en su vertiente virtual es un recurso primordial en estos tiempos, la cual desde años atrás a partir de la llegada de la revolución tecnológica ha sido de gran apoyo para quienes requerían continuar con sus estudios.

A nivel mundial países desarrollados como España, Italia, Alemania y Estados Unidos en su Universidad Columbia, Berkeley o Harvard fueron considerados como pioneros en implementar la educación a distancia, debido a que desde años atrás en cada hogar ya se venía implementando distintos recursos digitales.¹

En un estudio realizado el 2020 en China para evaluar la satisfacción de los usuarios con el uso de las plataformas en línea durante el contexto de pandemia, se comprobó que los factores personales de los usuarios no tuvieron influencia directa en su satisfacción, mientras que la disponibilidad de la plataforma sí.²

Frente a ello, la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) analizó cómo el impacto de este problema de salud pública obligó a las instituciones de educación superior (IES) a tomar como única alternativa este tipo de enseñanza-aprendizaje en el marco de un contexto de dificultades y desigualdades tecnológicas. Para lo cual, el coordinador de dicho Instituto Internacional, José Antonio Quinteiro, resaltó consecuencias importantes en docentes y estudiantes, e inició medidas de implementación con políticas públicas para asegurar el derecho de la educación superior bajo la firma del pacto de 1966.³

De igual forma en América Latina y el Caribe, uno de cada dos hogares posee banda ancha de internet, y países como Bolivia en comparación a Chile poseen menos conectividad. En una encuesta realizada por la Universidad de Carabobo de Venezuela, solamente 6 de cada 10 estudiantes contaban con internet en sus casas, a lo que el coordinador de programas del IESALC refirió que este problema sin duda es evidente y en un futuro no muy lejano la mayoría de países deberían entrar a una fase de educación híbrida con presencialidad y una virtualidad moderada.³

En el Perú, la problemática se vivió en la mayoría de universidades, dando a notar las enormes brechas socioeconómicas entre los estudiantes. Y por el claro desconocimiento de esta situación, las instituciones empezaron a evaluar si ésta medida realmente estaba siendo efectiva, y ante la necesidad de conocer el sentir por la calidad educativa, varias universidades durante el primer mes del año académico aplicaron cuestionarios de satisfacción. Posterior al inicio de clases, durante el mes de junio del 2020, estudiantes de distintas universidades al sur del país hicieron notar su malestar ante la implementación virtual debido a que esta modalidad no respondía a sus expectativas y necesidades, afectando en gran medida la economía familiar debido a la falta de acceso a los recursos virtuales.

En respuesta a esta contingencia, el Ministerio de Educación (MINEDU) en coordinación con otras instituciones internacionales buscaron reforzar la asistencia técnica, teniendo como primer objetivo llegar a 52 universidades a nivel nacional para que lograran ofrecer clases virtuales por intermedio de instrumentos tecnológicos de mejor calidad. Asimismo, el director general de Educación Superior Universitaria, Jorge Mori, indicó que mediante el decreto legislativo N.º 1465, se designó un presupuesto para que las universidades puedan adquirir servicios de internet destinados a sus estudiantes de escasos recursos, ideada como medida extraordinaria para superar los problemas generados por la COVID-19 y evitar la deserción académica.⁴

En Tacna, como única casa de estudio superior pública se encuentra la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, la cual también asumió un enorme reto. Luego de haber iniciado las clases en modalidad no presencial el pasado 8 de junio del 2020, las dificultades se hicieron notorias debido a la falta de implementación necesaria en el mantenimiento del aula virtual que sirve de soporte para los estudiantes.

También las quejas de los alumnos se hicieron presentes por la inaccesibilidad a los recursos virtuales para la continuidad de sus estudios, siendo estas manifestaciones las causales de sentimientos de insatisfacción como en la Facultad de Ciencias de la Salud donde se encuentra la Escuela Profesional de Enfermería, cuya naturaleza de sus asignaturas son teórico-prácticas, tanto en los cursos generales donde que se requiere el uso de laboratorios durante los primeros años, y cursos de especialidad que necesitan de campo clínico como comunitario. Y a raíz de la suspensión de las clases presenciales, se restringió el acceso a estos campos a fin de evitar la propagación del virus, por lo cual el sentir de la mayoría de alumnos se vio afectado.

En un estudio realizado durante el 2019, un año antes de entrar en la actual crisis sanitaria se comprobó que el 53,2 % de estudiantes que estaban medianamente satisfechos tenían sus habilidades blandas en proceso de desarrollo, con el 65,8 %.⁵

Por ello, al pertenecer a las ciencias médicas, el estudiante de Enfermería requiere de un gran esfuerzo y sacrificio para formarse como un futuro profesional competente y apto para asumir cualquier cargo durante su vida laboral, teniendo los conocimientos y habilidades para enfrentarse a cualquier reto, y llegar a la autorrealización.

La investigación se sustenta en el marco legal, en la Ley Universitaria de educación a distancia presentada en su artículo 47. Donde se autoriza a las universidades para desarrollar programas virtuales en cumplimiento de los estándares de calidad.⁶ En base al artículo 14 del Decreto Supremo N.º 094-2020-PCM, el MINEDU dicta las normas que se deben cumplir para esta modalidad virtual.⁷

Por ello, para la presente investigación se plantea el objetivo de establecer la relación que existe entre la enseñanza virtual y la satisfacción del estudiante de Enfermería.

Material y métodos

La investigación realizada es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional, método deductivo-analítico y diseño no experimental. En la cual, se consideró a una muestra de 154 alumnos, mediante un muestreo aleatorio estratificado por afijación proporcional de primero a quinto año. Los instrumentos fueron la Escala de percepción de la enseñanza virtual, y Escala de satisfacción del estudiante, diseñados por el autor Valdez Betalleluz E. y modificados para fines de la presente investigación.

La validez para los instrumentos fue realizada por 5 expertos calificados en el tema, obteniéndose un alto porcentaje de aceptación en la validación por contenido con un 90 % y 100 %, y en la de criterio 89 % y 87 %, de igual manera se realizó la validación de constructo, obteniendo, según la prueba de KMO, un resultado de 0,615 que muestra tener una regular adecuación muestral y 0,704 mostrando una aceptable adecuación muestral. Asimismo, se realizó la prueba de confiabilidad en 20 estudiantes de otra escuela profesional mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, donde se obtuvo para el primer instrumento un valor de 0,8997 y para el segundo un 0,8674, lo que significó una confiabilidad muy alta.

La investigación fue autofinanciada y se obtuvieron los permisos de autorización de la ESEN para la ejecución mediante un formulario de Google Form de carácter voluntario y anónimo previa coordinación con los delegados de cada año de la Escuela Profesional de Enfermería en modalidad virtual, considerando los criterios de inclusión y exclusión, siguiendo con el procesamiento de datos mediante el paquete estadístico de SPSS versión 25 y Microsoft Excel donde se diseñaron las tablas y gráficos, lo que dio lugar a la discusión, conclusiones y recomendaciones. Se comprobó la hipótesis de correlación entre ambas variables mediante el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un 95 % de nivel de confianza, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,567 que demuestra una correlación positiva moderada.

Resultados

En la Tabla 1, según los porcentajes obtenidos de datos sociodemográficas. En la edad, el 62,99 % oscila entre 19 y 21 años, y en una menor proporción el 3,90 % con una edad de 25 años a más. Según sexo, el 85,71 % son mujeres y el 14,29 % son varones. Siendo el 33,12 % del cuarto año, y por otra parte un 6,49 % de quinto año. Según condición del estudiante el 79,22 % son regulares, es decir que no tienen curso pendiente; seguido del 20,78 % que son irregulares.

Tabla 1
Distribución de las características sociodemográficas

Datos sociodemograficos	Estudiantes	
	Frecuencia	Pocentaje (%)
Edad		
16 a 18 años	26	16,88
19 a 21 años	97	62,99
22 a 24 años	25	16,23
25 a más	6	3,90
Total	154	100
Sexo		
Femenino	132	85,71
Masculino	22	14,29
Total	154	100
Año de estudio		
Primero	28	18,18
Segundo	36	23,38
Tercero	29	18,83
Cuarto	51	33,12
Quinto	10	6,49
Total	154	100
Condición del estudiante		
Regular	122	79,22
Irregular	32	20,78
Total	154	100

En la Tabla 2, el 61,04 % de los estudiantes de Enfermería expresaron la enseñanza virtual recibida en un nivel medio, mientras que un grupo pequeño del 7,79 % manifestaron que el nivel de enseñanza virtual recibido es bajo.

Tabla 2
Niveles de percepción de la enseñanza virtual

Enseñanza virtual	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	12	7,79
Medio	94	61,04
Alto	48	31,17
Total	154	100

En la Tabla 3, se evidencia que el 81,82 % de los estudiantes, expresó que se encuentra medianamente satisfechos con la enseñanza virtual, mientras que el 7,14 % manifestó que el nivel de satisfacción por la enseñanza virtual recibida es de un nivel alto.

Tabla 3
Niveles de satisfacción del estudiante

Enseñanza virtual	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	17	11,04
Medio	126	81,82
Alto	11	7,14
Total	154	100

En la Tabla 4, según dimensiones. Para los recursos de aprendizaje virtual, el 50,65 % de los estudiantes de Enfermería consideraron que son medianamente empleados. El acompañamiento virtual se encuentra entre el nivel alto y medio con un ligero predominio en este último, acumulando un 90,91 %. En la colaboración virtual, el 64,94 % la consideró en un nivel medio. Para las competencias, el 50 % considera que las clases virtuales recibidas contribuyen medianamente en sus competencias.

Tabla 4
Niveles de percepción de la enseñanza virtual, según dimensiones

Enseñanza virtual	Recursos de aprendizaje virtual		Acompañamiento virtual		Colaboración virtual		Competencias	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Bajo	12	7,79	14	9,09	16	10,39	32	20,78
Medio	78	50,65	72	46,75	100	64,94	77	50
Alto	64	41,56	68	44,16	38	24,68	45	29,22
Total	154	100	154	100	154	100	154	100

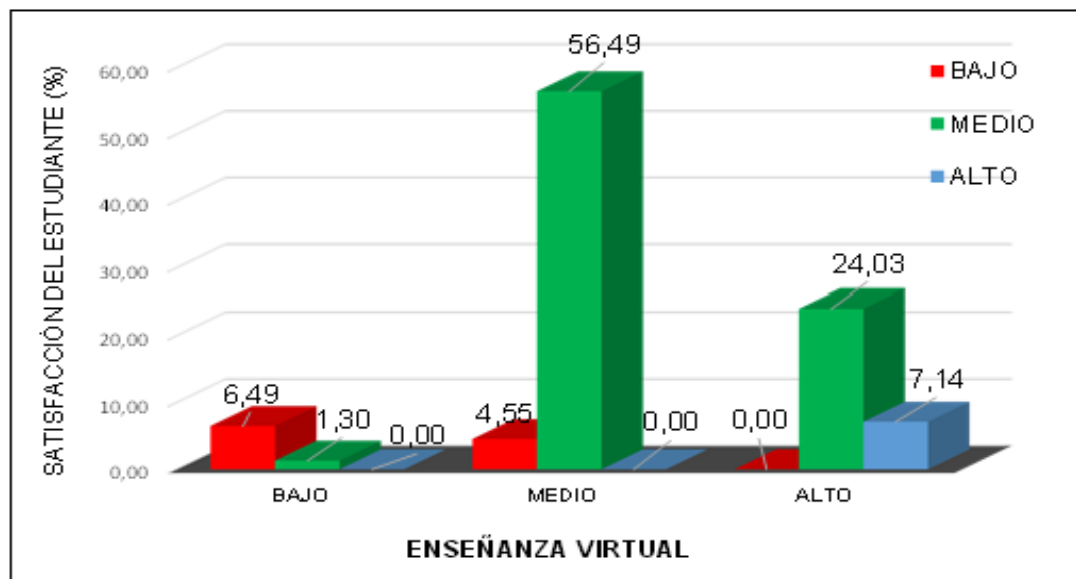
En la Tabla 5, según los porcentajes obtenidos totales por dimensiones. Para la calidad de la institución, el 68,83 % se consideró medianamente satisfechos. En las dimensiones expectativas del estudiante el 61,04 % se consideró medianamente satisfechos. En función a la dimensión docencia acumulando un 93,50 % del total de estudiantes se encontraron alta y medianamente satisfechos con la preparación, habilidades de interacción y observaciones.

Tabla 5
Niveles de satisfacción del estudiante, según dimensiones

Satisfacción del estudiante	Calidad de la institución		Expectativas del estudiante		Docencia	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Bajo	22	14,29	22	14,29	10	6,49
Medio	106	68,83	94	61,04	72	46,75
Alto	26	16,88	38	24,68	72	46,75
Total	154	100	154	100	154	100

En el Gráfico 1, en el nivel medio, el 56,49 % que percibe la enseñanza virtual en un nivel medio, se encuentra medianamente satisfecho. El 24,03 % de estudiantes que percibe la enseñanza virtual en un nivel alto, se encuentra medianamente satisfecho. El 6,49 % de estudiantes que perciben la enseñanza virtual en un nivel bajo, se encuentran bajamente satisfechos.

Gráfico 1
Distribución de la enseñanza virtual y la satisfacción del estudiante de Enfermería



Discusión

En la Tabla 1, se evidencia que la mayor cantidad de estudiantes con un 62,99 % tiene entre 19 a 21 años, de los cuales el 85,71 % son mujeres, donde un 33,12 % pertenecieron al cuarto año, de los cuales el 79,22 % son estudiantes regulares sin cursos de cargo. Ello se asemeja a la investigación de Ochoa D. donde de 31 estudiantes encuestados, el 58,1 % corresponde al intervalo de 16-18 años, según sexo, el 80,6 % es del sexo femenino.⁸

Se concluye que la mayoría de alumnos de carreras profesionales pertenecientes a las Ciencias de la Salud son menores de 21 años, de las cuales en una cantidad mayor son del sexo femenino, lo que significa que cualquiera que fueren los estudios que realicen a futuro en estas carreras profesionales, los resultados serán dados en función a estas categorías predominantes.

En la Tabla 2, por otra parte, se observó que la mayoría tuvo una percepción media seguida de un nivel alto de la enseñanza virtual. Lo cual se asemeja con los resultados de Humanante P. Fernandez J. Jimenez C. et al. donde el 51,51 % de las opiniones vertidas son positivas respecto al uso de las aulas virtuales para la generación de nuevos aprendizajes, y un 29,83 % se manifestó indiferente o desconocedor del uso o aporte de las aulas virtuales.⁹

Se concluye que la percepción del estudiante de Enfermería sobre la enseñanza virtual se torna positiva, sin embargo, no lo es a un 100 % debido a las limitaciones que este proceso de enseñanza aprendizaje conllevó y sigue conllevando, como causa de la falta de conectividad, o inestabilidad de

internet, falta de dispositivos adecuados para el desarrollo de las clases virtuales y entre otros, como el rol importante que tuvo la familia en este proceso de adaptación.

En la Tabla 3, se evidencia que un gran porcentaje de los estudiantes expresaron que el nivel de satisfacción por la enseñanza virtual recibida es de un nivel medio seguido de un nivel alto. Asimismo, difiere con la investigación realizada por Olivera E. quien señala como resultado que el nivel de satisfacción académica de los universitarios es moderado con tendencia baja.¹⁰

A lo que se concluye que los estudiantes se encuentran medianamente satisfechos con tendencia a bajamente satisfechos, dado a que es necesario identificar las necesidades que presenten dentro de este contexto para poder responder a ellas. Lo cual implica realizar evaluaciones constantes del sentir, proceso de adaptación y satisfacción de los mismos.

En la Tabla 4, un mayor porcentaje consideró que los recursos de aprendizaje virtual mediante las clases son medianamente empleados. Para el acompañamiento virtual según la distribución del nivel alto y medio con un ligero predominio en este último. En la colaboración, en su mayoría consideraron que la orientación que reciben cuando surge una inquietud es medianamente resuelta. Y consideraron que las clases virtuales recibidas contribuyen medianamente en sus competencias.

Ello se asemeja a la investigación realizada por Bravo G. donde la mayoría considera al acompañamiento pedagógico como excelente.¹¹ De igual forma, con Galán M. donde el 52 % cumple a veces los indicadores de aprendizaje colaborativo en la fase de aplicación, a su vez, observamos que el 40 % de los encuestados cumple siempre con estos indicadores. Por lo que, podemos hablar de un buen desarrollo en el aprendizaje colaborativo planteado por el docente.¹²

A lo que se concluye que, la percepción de los estudiantes en las 4 dimensiones de la enseñanza virtual oscila entre un nivel medio y altamente positivo por lo que sí se están empleando de manera adecuada en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

En la Tabla 5, la mayoría se encontraron medianamente satisfechos con la calidad. Respecto a la expectativa en una mayoría presentó un nivel medio. Y en función a la docencia, se encuentran alta y medianamente satisfechos. Ello coincide con Villanueva G. Calcina K. Chipa K. quien obtuvo que el 64 % considera la cercanía y motivación de docentes como “accesible y motivante”, se encuentran “Satisfechos”¹³

A lo que se concluye que, la satisfacción en las 3 dimensiones de calidad de la institución, expectativa del estudiante y docencia se encuentra entre un nivel medio y alto, es decir que los estudiantes tienen una satisfacción moderadamente positiva tendiente a mejorar. Por lo que, es propicio continuar con planes de mejora educativa constantemente.

En el Gráfico 1, en el nivel medio, los que perciben a la enseñanza virtual en un nivel medianamente positivo se encuentran medianamente satisfechos. Coincidiendo con Altuna H. donde el 73,9 % de los estudiantes que manifiestan que la calidad es regular, a su vez se sienten medianamente satisfechos, el 8,6 % que percibe una mala calidad también manifiesta una mala satisfacción.¹⁴ Y en contraste con Carrera M. donde del 6 % de estudiantes internos que consideran la satisfacción baja, el 3 % considera baja la calidad y su satisfacción, y el otro 3 % considera que la satisfacción es baja y la calidad de servicio media.¹⁵

Los resultados llevan a concluir que, a mejor enseñanza virtual, mayor será la satisfacción del estudiante de Enfermería, dando la posibilidad de mejorar en diversos aspectos mediante un trabajo en conjunto de autoridades, docentes, estudiantes y personal administrativo.

Es por ello que, es importante que se evalúen los logros obtenidos durante este proceso de adaptación y conforme a ello, estos puedan ser implementados para una educación de calidad que responda a las necesidades de todos sus integrantes. En consecuencia, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95 % que existe relación a mejor enseñanza virtual, mayor es la satisfacción del estudiante de Enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann durante la pandemia de COVID-19.

Negando cualquier conflicto de interés, se tuvieron ciertas limitaciones durante el proceso de los trámites administrativos para la obtención de los permisos de aplicación, asimismo, solo se tuvo contacto con los estudiantes mediante la plataforma virtual debido a la pandemia por la COVID-19.

Sin otro particular, se invita a continuar investigando sobre este tema tan importante, de igual forma, implementar la indagación sobre qué otros factores están afectando en la satisfacción de los estudiantes durante su proceso de enseñanza-aprendizaje y cómo esta situación va a cambiar en un contexto distinto como es la semipresencialidad. Finalmente, se recomienda evaluar semestralmente las necesidades requeridas por los estudiantes concerniente a la educación que están recibiendo durante este proceso de adaptación a la modalidad virtual y posterior implementación de lo semipresencial para tener conocimiento en qué aspectos la escuela debe mejorar y tomar acciones dirigidas a fortalecer la satisfacción estudiantil.

Referencias

1. Quispe M. Educación virtual: la gran oportunidad que ha dado el COVID-19 [Internet]. Noticias Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2020 [19 de julio 2020] Disponible en: <http://www.unmsm.edu.pe/noticias/ver/Educacion-virtual-la-gran-oportunidad-que-ha-dado-el-COVID-19>
2. Chen T. et al. Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*. Julio 2020; 8(200).
3. UNESCO ORG. Educación Superior para todas las Personas [Internet]. Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. 2020 [20 de julio 2020]. Disponible en: <https://www.iesalc.unesco.org/2020/04/20/webinar-pensando-educacion-virtual-impacto-del-covid-19-en-la-educacion-en-colombia-la-region-y-el-mundo/>
4. MINEDU. Todas las universidades públicas migrarán este año al sistema de educación virtual [Internet]. *noticia.educacionenred.pe*. 2020 [20 de julio 2020]. Disponible en: <https://noticia.educacionenred.pe/2020/07/minedu-todas-universidades-publicas-migraran-ano-sistema-educacion-virtual-202378.html>
5. Ayerve O. Satisfacción por la carrera elegida y su relación con las habilidades blandas del estudiante de enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna 2019. [Tesis de licenciatura]. Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019.
6. Otárola F. Ley universitaria N° 30220 [Internet]. MINEDU. 2014 [21 de julio 2020]. Disponible en: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf
7. Orientaciones para la continuidad del servicio educativo superior universitario, en el marco de la emergencia sanitaria por el covid-19 [Internet]. MINEDU. 2020 [21 de julio 2020]. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/orientaciones-universidades.pdf>
8. Ochoa D. Condiciones sociodemográficas y estrés educativo en estudiantes de Psicología de la

- Universidad Católica de Chimbote. Ayacucho, 2018. [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2018.
9. Humanante P. Fernández J. Jiménez C. et al. Aulas virtuales en contextos universitarios: percepciones de uso por parte de los estudiantes. *Revista Espacios*. 2019; 40 (2): 12.
 10. Olivera E. Satisfacción académica de los estudiantes universitarios en el marco de la educación virtual. *Revista científica de Comunicación Social*. 2020; (2): 16 <http://revistacientifica.bausate.edu.pe/index.php/brc/article/view/33/50>
 11. Bravo G. Acompañamiento pedagógico y rendimiento académico en los estudiantes del 4to grado de primaria de la I.E. N° 34030, I.E. N° 34032 - Yurajhuanca. [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2018.
 12. Galán M. El trabajo colaborativo y la producción de textos en los estudiantes de la Carrera Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma de Ica, año 2017. [Tesis de maestría]. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica; 2017.
 13. Villanueva G. Calcina K. Chipa K. et al. Satisfacción del estudiante respecto a la Educación Virtual en tiempos de COVID-19; *Scientiarvm*. 2020; 6 (1): 14.
 14. Altuna H. Relación entre la Calidad del Servicio educativo y la Satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, 2016. [Tesis de maestría]. Arequipa: Escuela de Posgrado, Universidad Nacional de San Agustín; 2016.
 15. Carrera M. Calidad del Servicio de las Residencias Universitarias y la Satisfacción de los Estudiantes Internos de la Universidad Peruana Unión Sede Lima, 2017. [Tesis de maestría]. Lima: Escuela de Posgrado, Universidad Peruana Unión; 2017.

Correspondencia

miriammh@unjbg.edu.pe

Fecha de recepción: 8/10/2021

Fecha de aceptación: 11/11/2021