



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR



**CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE
ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y
VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN
EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021**

TESIS PRESENTADA POR:

STEVEN BASOMBRIO SALAS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN EDUCACIÓN

MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

JULIACA – PERÚ

2024



NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

**MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN
SUPERIOR**

**CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICO EN LOS CURSOS
DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL
Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN
EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021**

TESIS PRESENTADA POR:

STEVEN BASOMBRIO SALAS


PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN EDUCACIÓN

**MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN
SUPERIOR**

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO

: 
Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

MIEMBRO DEL JURADO

: 
Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

MIEMBRO DEL JURADO

: 
Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN** P33



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 520-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 11 de diciembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-012441, presentado por el (la) Bachiller **BASOMBRIO SALAS STEVEN**, con número de DNI. **43888036**, asignado (a) con código de matrícula **21017804**, de la **Maestría en EDUCACIÓN, Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Cusco.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **BASOMBRIO SALAS STEVEN**, con número de DNI. **43888036**, asignado (a) con código de matrícula **21017804**, de la **Maestría en EDUCACIÓN, Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 04 de diciembre del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021** Elaborado por el (la) Bachiller **BASOMBRIO SALAS STEVEN**. Integrado por los siguientes docentes:

- Presidente del Jurado** : **Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO**
- Miembro del Jurado** : **Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR**
- Miembro del Jurado** : **Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS**
- Asesor de Tesis** : **Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA**

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

- Fecha** : **Martes 17 de diciembre del 2024**
- Hora** : **03:00 p.m.**
- Lugar** : **Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA**

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAGISTER** de los estudiantes que ingresaron antes a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Carr
DIRECTOR (e)

Cc./Archv.EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWCC/Inov



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°2173-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 03 de Diciembre del 2024

VISTOS:

El expediente N° **014489**, Presentado por el (a) **Bach. BASOMBRIO SALAS STEVEN**, con número de DNI **43888036** y con Código de matrícula N° **21017804**, quien solicita cambio del asesor del Proyecto de Tesis titulado: **CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021** Líneas de Investigación: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33** Para optar el Grado Académico de **MAGISTER** en **EDUCACIÓN** mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Cusco.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Bach. BASOMBRIO SALAS STEVEN**, quien solicita cambio del asesor, aprobado con Resolución Directoral N° **0833-2022-USA-EPG/UANCV**, de fecha **25 de noviembre del 2022**, en el que se le asignó como asesor al Dr. Pio Napoleón Vilca Ramos, el mismo que se cambia por indisponibilidad de tiempo.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 16 de setiembre del 2022, registrado en el Folio N° 003430 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL ASESOR, para su revisión de la Tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021** presentado por el (a) **Bach. BASOMBRIO SALAS STEVEN** conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Primer Miembro	: Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Segundo Miembro	: Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Asesor	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAGISTER** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,



Dr. Leopoldo Velásquez Córdova Quiñ
DIRECTOR (e)



RESOLUCION DIRECTORAL N° 0833- 2022- USA-EPG/UANCV

Juliaca, 25 de noviembre del 2022.

VISTOS:

El expediente N° 042764, de fecha 31 de octubre del 2022, presentado por el (la) Bachiller **BASOMBRIO SALAS STEVEN**, con DNI N° **43888036**, código de matrícula **21017804**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021..** Línea de investigación **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN - P33**, para optar el grado de **MAGISTER** en: **EDUCACIÓN** mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez **Sede Cusco**.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 0698-2022-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 25 de julio del 2022, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Primer miembro	:	Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Segundo miembro	:	Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Asesor	:	Dr. PIO NAPOLEON VILCA RAMOS

Que, con registro N° 003430, de fecha 16 de setiembre del 2022, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021..**, presentado por el (la) Bachiller **BASOMBRIO SALAS STEVEN**, cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021..**, presentado por el (la) Bachiller **BASOMBRIO SALAS STEVEN**, para obtener el grado académico de **MAGISTER** en: **EDUCACIÓN** mención: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR** de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

[Signature]
Dra. Graciela Bernal Salas
DIRECTORA (a)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

[Signature]
Dra. Graciela Bernal Salas
SECRETARIA ACADEMICA

c.c/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2022 (01)
INTERESADO (01)
MAPCC/meyn



14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

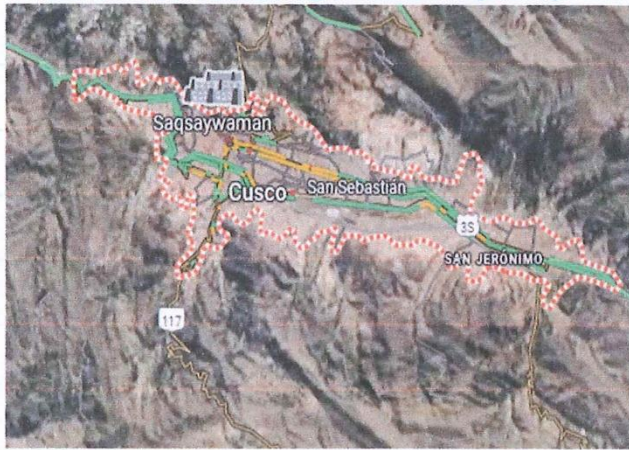
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



TITULO	
CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	STEVEN BASOMBRIO SALAS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43888036
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-7615-5476
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-8651
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0655-8198
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01332589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2161-4514



Miembro del jurado 2

Nombres Y Apellidos	FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01233951
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9639-3926
Datos de investigación	
Línea de investigación	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: CUSCO País: PERÚ Departamento: CUSCO Provincia: CUSCO Distrito: CUSCO -13.53119, -71.96397 https://maps.app.goo.gl/DzJtXwGq1reKyaL56</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	NOVIEMBRE 2022 – DICIEMBRE 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias de la educación https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00 Educación general (incluye capacitación, pedagogía) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Jesús Mamani Mamani
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo STEVEN BASOMBRIO SALAS, identificado con DNI Nro. 43888036 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN EDUCACION MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR,

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021

Asesorado por: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 04 de Agosto del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico a mi padre por enseñarme el hábito de estudio, a mi madre por hacer de mí una persona perseverante y con la fuerza de superarme cada día, y a mis hijos Daniela y Guillermo, motor y motivo de mi vida, que sin ellos el presente trabajo hubiera quedado en el olvido.



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la casa superior de estudios "UANCV" - Juliaca, por los conocimientos impartidos durante el periodo de estudio, los mismos que se ven reflejados en la presente tesis, y a mi asesor por sus conocimientos en la elaboración del presente trabajo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2.1. Pregunta General	17
1.2.2. Pregunta Específica.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.3.1. Justificación Teórica.	19
1.3.2. Justificación Social.	19
1.3.3. Justificación Práctica.	20
1.3.4. Justificación Metodológica.....	20
1.4. OBJETIVOS.....	21
1.4.1. Objetivo General.....	21
1.4.2. Objetivos Específicos.	21
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.5.1. Importancia de la Investigación.	22



- 1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación 23
- 1.6.1. Limitaciones de la Investigación. 23
- 1.6.2. Delimitaciones de la Investigación..... 24
- 1.7. HIPÓTESIS..... 26
- 1.7.1. Hipótesis General. 26
- 1.7.2. Hipótesis Especificas..... 26
- 1.8. VARIABLES E INDICADORES..... 26
- 1.8.1. Conceptualización de Variables..... 26
- 1.8.2. Operacionalización de las Variables..... 28

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

- 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO..... 29
- 2.1.1. A Nivel Internacional..... 29
- 2.1.2. A Nivel Nacional. 35
- 2.1.3. A NIVEL LOCAL. 42
- 2.2. BASES TEÓRICAS 48
- 2.2.1. Enfoques Teóricos o Corrientes Epistemológicas 48
- 2.3. MARCO CONCEPTUAL..... 81
- 2.3.1. Calidad. 81
- 2.3.2. Calidad Educativa..... 81
- 2.3.3. Servicios Académicos..... 81
- 2.3.4. Calidad de los Servicios Académicos..... 82
- 2.3.5. Proceso Educativo..... 83
- 2.3.6. Autoconcepto..... 85
- 2.3.7. Motivación. 86



- 2.3.8. Educación Virtual..... 87
- 2.3.9. Educación Presencial. 88
- 2.3.10. Alumno. 89
- 2.3.11. Docente..... 89
- 2.3.12. Curso..... 90
- 2.3.13. Covid – 19. 90

CAPITULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1. MÉTODO APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN..... 92
 - 3.1.1. Tipo de Investigación..... 92
 - 3.1.2. Nivel de Investigación..... 93
 - 3.1.3. Diseño de Investigación..... 95
- 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 96
 - 3.5.1. Población..... 96
 - Tabla 2. Distribución de la población..... 97
 - 3.5.2. Muestra..... 97
- 3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .. 98
 - 3.5.1. Técnicas de la Investigación..... 98
 - 3.6.2. Instrumentos de la Investigación. 98
 - Tabla 3. Escala de Likert..... 99
- 3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN. . 99
 - 3.7.1. Validación de los Instrumentos..... 99
 - 3.7.2. Confiabilidad de los Instrumentos..... 100
- 3.8. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis..... 101



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS 103

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS 145

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 152

CONCLUSIONES 157

RECOMENDACIONES 159

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 161

ANEXOS 167



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. 28

Tabla 2. 97

Tabla 3. 99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 60

Figura 2.

Figura 3. 101



RESUMEN

La presente Tesis de investigación es analizar la calidad de los servicios académicos en los cursos de especialización ofrecidos en el Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública (CEDIGEP) en Cusco, en las modalidades presencial y virtual durante el año 2021. Se enfoca en la perspectiva de los estudiantes que han cursado programas de especialización en ambas modalidades.

La finalidad de la investigación es determinar si la educación virtual proporciona la misma calidad de servicios académicos que la educación presencial en la realización de cursos de especialización. Para lograr este objetivo, se empleó una metodología que incluyó entrevistas y una encuesta compuesta por 30 preguntas aplicadas a un grupo de 50 alumnos que habían cursado un programa de especialización en ambas modalidades, presencial y virtual.

A través de este estudio, se espera obtener información que permita evaluar y comparar la calidad de los servicios académicos en ambas modalidades, identificando posibles diferencias y similitudes entre ellas. Esto contribuirá a brindar una visión más completa y fundamentada sobre la efectividad y eficiencia de la educación virtual en comparación con la educación presencial en el contexto de los cursos de especialización.

Palabras clave: calidad, servicio académico presencial y virtual



ABSTRACT

The present research work is to evaluate the quality of academic services in the specialization courses offered at the Center for Development and Research in Public Management (CEDIGEP) in Cusco, in the face-to-face and virtual modalities during the year 2021. It focuses on the perspective of students who have completed specialization programs in both modalities.

The purpose of this research is to determine if virtual education provides the same quality of academic services as face-to-face education in specialization courses. To achieve this objective, a methodology was used that included interviews and a survey composed of 30 questions applied to a group of 50 students who had completed a specialization program in both modalities, face-to-face and virtual.

Through this study, it is hoped to obtain information that allows evaluating and comparing the quality of academic services in both modalities, identifying possible differences and similarities between them. This will contribute to providing a more complete and well-founded vision of the effectiveness and efficiency of virtual education compared to face-to-face education in the context of specialization courses.

Keywords: quality, face-to-face and virtual academic service



INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, se han implementado nuevas modalidades de adaptación en los diferentes ámbitos académicos, Por este motivo, las escuelas y otros centros de enseñanza superior solicitan cada vez más la opinión de los alumnos con el fin de elevar el nivel de rendimiento académico. Es prioritario determinar las causas principales del crecimiento de la educación a distancia como modalidad de enseñanza superior. Para lograr este objetivo, se han integrado en el material didáctico estrategias y métodos orientados a la educación en línea, con el fin de proporcionar a los alumnos una educación integral.

Los métodos y estrategias utilizados en los cursos especializados, ya sean presenciales u online, determinarán la calidad del apoyo académico impartido. Para diferenciar los objetivos y hacer que el aprendizaje sea agradable, hay muchos factores importantes a tener en cuenta. La eficacia de la educación online y la fiabilidad de la infraestructura subyacente son dos de estos factores críticos. Aunque la estructura física desempeña un papel fundamental, es transcendental destacar que la educación virtual realizada a través de diversas plataformas puede ser igual de efectiva que la educación presencial.

Por otro lado, los docentes universitarios y de cursos de especialización, se enfrentan a retos constantes en cuanto a capacitación y actualización para adaptarse a las demandas de la educación a distancia. Para garantizar un proceso de enseñanza-aprendizaje eficaz y una educación de alta calidad, la formación continua que reciben es fundamental.



En conclusión, en el contexto actual, con el fin de mejorar la calidad de sus servicios académicos, las instituciones de formación educativa deben prestar atención a las perspectivas de los estudiantes y utilizar tácticas adecuadas. El éxito de las instituciones educativas y la felicidad de sus estudiantes dependen en gran medida de una serie de elementos, entre los que se incluyen el espacio físico del que disponen y los métodos de enseñanza utilizados, ya sea en línea o en aulas tradicionales. Para hacer frente a las dificultades de la enseñanza y proporcionar a sus alumnos una buena educación, los educadores deben mantener una capacidad continua y actualizar sus conocimientos.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

En el último lustro, en la ciudad del Cusco se presentó un crecimiento de la oferta educativa por parte de instituciones privadas que ofrecen programas de especialización profesional bajo distintas modalidades, La educación ha avanzado mucho, pasando del aprendizaje sincrónico en las aulas convencionales al aprendizaje en línea en los tiempos modernos.

En el año 2020, se vivió una fenómeno nunca antes visto al menos en el último siglo, que fue el virus del Covid-19, que tuvo categoría de pandemia, que hizo que el Gobierno declare en estado de emergencia y envía a la población a una cuarenta estricta, donde se suspendieron toda actividad educativa que involucre aglomeración de personas (clases presenciales) ante esta situación las instituciones educativas impulsaron la educación virtual como nueva forma de educación, este impulso vino desde el propio Gobierno que hizo que las clases desde el nivel inicial, primaria, secundaria y superior, se volvieran virtuales en todo el territorio nacional.



Las instituciones educativas que brindan cursos de especialización en su mayoría tienen sus sedes principales en la Ciudad de Lima y otras instituciones en la Ciudad de Cusco, por lo visto en los últimos años y en especial después del año 2020, con la situación del Covid-19, esta forma de educación virtual seguirá en crecimiento; ofreciendo a los estudiantes una manera accesible de obtener una especialización o a un diploma; debido a que la educación virtual rompe las barreras de tiempo, geografía y ubicación.

Sin embargo, no siempre esta forma de educación (virtual) pueda ser la más adecuada, estando a lo observado se aprecia que los alumnos en muchas ocasiones no están presentes en las clases de enseñanza de la educación virtual, solo conectándose a las clases pero no estando presente, dedicándose a otras actividades durante la ejecución de las clases, dejando en duda que solo bastaría con pagar las cuotas puntualmente para poder acceder a la certificación, lo que genera que muchos estudiantes no tengan los conocimientos del certificado de estudios que ostenta y/o acredita.

Asimismo si bien esta modalidad de educación virtual brinda al alumno una oportunidad para estudiar que se ajuste a sus posibilidades de tiempo y ubicación geográfica, hasta el momento no se hizo ninguna evaluación respecto al tema si cumple con los objetivos de la educación y que semejanzas y/o diferencias hay con la educación bajo la modalidad Presencial, ninguna institución del Estado supervisa o controla a estas instituciones educativas que brindan cursos de especialización para ver la calidad de enseñanza que brindan a los estudiantes, saber si el alumno realmente adquiere los conocimientos y/o



si cumple con los estándares de calidad o con los objetivos ofrecidos en los cursos de especialización.

En conclusión, podemos señalar que la educación virtual que ofrecen las instituciones educativas, imparte cursos especializados que no cumplen con los estándares establecidos por la enseñanza convencional en el aula con alumnos individuales.

Por tanto, seguir con este sistema sin realizar un estudio previo de cómo se vienen realizando la formación profesional bajo la modalidad de educación virtual, en comparación con los estudios presenciales a fin de saber si estos cumplen con un estándar de calidad. Las instituciones públicas y privadas y principalmente la sociedad seguirán prefiriendo a profesionales que hayan realizado cursos de especialización en formación presencial

Bajo la modalidad de educación virtual, se puede generar una forma fácil de acceder a una certificación sin que efectivamente el alumno haya cumplidos con los objetivos de la educación, por lo que puede incluso devenir en algún tipo de responsabilidad por parte de las instituciones educativas que brindan cursos de especialización, en caso no se pueda efectuar una buena formación a los estudiantes.

En consecuencia, la carencia de un adecuado estudio de la forma como se viene realizando los cursos bajo la modalidad virtual, exige que se deba implementar un estándar, normas y supervisión de calidad, similar o igual a la educación presencial.



1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. *Pregunta General*

¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios académicos en los cursos de especialización en las modalidades presencial y virtual?

1.2.2. *Pregunta Específica*

- ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación presencial de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación virtual de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP?
- ¿Cuál es la diferencia entre la calidad de los servicios Académicos de Educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta tesis se eligió sabiendo que la sociedad valora cada vez más la educación de alta calidad. Dada la propagación mundial del virus COVID-19 y la consiguiente adopción de la educación en línea en todos los niveles educativos, esto es de suma importancia durante los años 2020, 2021 y parte del año 2022. En este sentido, el estudio se enfoca en analizar la calidad de los servicios educativos en los cursos de especialización, tanto en la modalidad presencial



como en la modalidad virtual, ofrecidos por el Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública- CEDIGEP.

La importancia y relevancia de esta investigación se derivan del hecho de que una educación profesional de alta calidad es esencial en un entorno dinámico. El objetivo principal de este estudio, en este contexto específico, es averiguar qué piensan y entienden los estudiantes universitarios contemporáneos, lo que contribuirá a mejorar la excelencia del servicio educativo desde la perspectiva del estudiante. Esto beneficiará tanto a los alumnos como al propio CEDIGEP.

Es especialmente significativo debido al crecimiento en la demanda de programas de especialización en la modalidad virtual en los últimos años. Esto refleja una realidad social en la que se busca incrementar y mejorar los conocimientos, ya que en la sociedad moderna, el sentimiento de competitividad está en aumento y exige profesionales altamente capacitados. Por tanto, es crucial que la calidad de la educación sea tan elevada que los beneficiarios directos e indirectos sientan que han alcanzado sus objetivos como estudiantes al completar el programa de especialización ofrecido por el CEDIGEP. Asimismo, resulta importante verificar si se cumplen las promesas y expectativas presentadas en el programa de cursos de especialización.

Un aspecto fundamental de esta investigación es la perspectiva del estudiante, cualquier persona que proporcione comentarios sobre los servicios académicos del programa especializado, ya sea en persona o en línea, tendrá la seguridad de que se escucharán sus ideas y opiniones. Estas conclusiones permitirán orientar de manera precisa cada uno de los indicadores investigados



y contribuirán a mejorar la calidad de los servicios educativos ofrecidos por el CEDIGEP.

1.3.1. Justificación Teórica.

La credibilidad del estudio se basa en su enfoque específico: la calidad de los servicios educativos prestados a los estudiantes que cursan estudios de especialización. Desde la perspectiva de los estudiantes, este estudio tiene por objeto comparar y contrastar dos formas distintas de enseñanza: la enseñanza tradicional en el aula y el aprendizaje en línea. El objetivo general del proyecto es proporcionar un marco que permita mejorar la oferta educativa de la organización el Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública (CEDIGEP). Este enfoque tiene el potencial de beneficiar tanto el crecimiento personal de los estudiantes como las instituciones en las que se imparten los cursos, y en última instancia, a la sociedad en general.

1.3.2. Justificación Social.

Esta investigación se hace en señal de que una sociedad mejor se construye a través de una educación de calidad ofrecida por las instituciones educativas. En este sentido, se reconoce que la educación virtual juega un rol cada vez más relevante en la formación de los estudiantes. Por lo tanto, este trabajo de investigación busca verificar si la educación virtual puede proporcionar la misma calidad de servicios educativos que la educación presencial. El objetivo es garantizar que los estudiantes que optan por la educación virtual no se vean en desventaja y reciban una experiencia educativa de alta calidad que cumpla con sus necesidades y expectativas. Al lograrlo, se contribuirá a una sociedad mejor informada, preparada y capacitada, donde los ciudadanos puedan acceder a



oportunidades de aprendizaje y desarrollo sin importar la modalidad educativa que elijan.

1.3.3. Justificación Práctica.

Este trabajo de investigación se justifica desde un enfoque práctico evidente, motivado por la situación excepcional de la pandemia del Covid-19, Esto ha dado lugar a la transición obligatoria de la educación presencial convencional al aprendizaje en línea. En este contexto, nos interesa principalmente averiguar si los objetivos de crecimiento profesional y adquisición de conocimientos se alcanzan mejor con la enseñanza tradicional en el aula o con el estudio en línea. Descubrir qué mejoras son necesarias para alcanzar este objetivo es otra de las razones para realizar este estudio, en caso de que se encuentren discrepancias significativas. Esto tiene una aplicación práctica directa, ya que proporcionará datos que pueden influir en futuras decisiones sobre la sostenibilidad y la mejora de la educación en línea, lo que es especialmente importante en tiempos de crisis como la epidemia.

1.3.4. Justificación Metodológica.

En la presente investigación se empleará técnicas e instrumentos específicos para recopilar datos, como encuestas y grupos focales. Estos datos serán procesados y validados utilizando software informático, lo que asegura la precisión y confiabilidad de los resultados obtenidos. Además, el trabajo se desarrollará siguiendo un enfoque y diseño de investigación establecidos, lo que implica la adopción de un marco teórico y metodológico estructurado para abordar el problema de investigación de manera sistemática. Esto permitirá obtener resultados sólidos y comparables, así como extraer conclusiones



válidas y relevantes en relación con el objetivo planteado. En resumen, la justificación metodológica radica en la selección adecuada de técnicas e instrumentos de recolección de información, así como en la aplicación de un enfoque de investigación que garantice la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

1.4. OBJETIVOS.

1.4.1. Objetivo General.

Establecer la calidad de servicios académicos que tienen los estudiantes de los cursos de especialización en la modalidad presencial y virtual Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación presencial de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP
- Establecer la calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación virtual de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP
- Comprobar la diferencia entre la calidad de los servicios Académicos de Educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP



1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. *Importancia de la Investigación.*

El objetivo principal de esta tesis consiste en analizar la calidad de los servicios educativos ofrecidos tanto en modalidad presencial como virtual, específicamente en cursos de especialización, tomando en consideración la perspectiva de los estudiantes. Es fundamental que los estudiantes evalúen de forma independiente los servicios académicos que ofrecen las escuelas en línea para comprobar si están a la altura de la enseñanza tradicional en el aula.

Al llevar a cabo esta comparación, será posible detectar posibles disparidades y aspectos a mejorar en la educación virtual, al tiempo que se resaltan los aspectos positivos en comparación con la educación presencial. Estos hallazgos brindarán una base sólida para tomar decisiones fundamentadas con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios académicos en ambos enfoques educativos. La información obtenida permitirá implementar estrategias y medidas específicas que aborden las brechas identificadas, al tiempo que se fortalecen los puntos fuertes de cada modalidad, asegurando así un entorno educativo enriquecedor y con una alta calidad para los estudiantes de cursos de especialización.

Adicionalmente, Para garantizar que las conclusiones del estudio sean representativas de las experiencias y expectativas de los estudiantes, es necesario tener en cuenta sus opiniones. De este modo, se podrán tomar mejores decisiones para mejorar la educación y adaptarla mejor a las necesidades y expectativas de los estudiantes. Conocer el punto de vista de los estudiantes es fundamental para comprender de forma exhaustiva y precisa



cómo la enseñanza tradicional en el aula y el aprendizaje en línea influyen en su crecimiento y desarrollo. Estos conocimientos permitirán implementar medidas y ajustes adecuados para satisfacer las necesidades de los estudiantes, brindando así una experiencia educativa más efectiva y satisfactoria.

Una limitación significativa de la presente investigación fue la falta de investigaciones similares o antecedentes en el tema de investigación, que pudieran servir como guía o referencia. La creación de marcos teóricos sólidos y la identificación de factores relevantes pueden haber resultado difíciles debido a la falta de investigaciones previas en este ámbito. Además, habría sido útil comparar y contrastar los resultados de este estudio con los de estudios anteriores para reforzar y respaldar aún más las conclusiones extraídas, pero esto puede no haber sido posible debido a la falta de investigaciones previas. En consecuencia, se requerirá un enfoque más exhaustivo y una exploración más detallada de los hallazgos de esta investigación para contribuir al desarrollo de la base de conocimientos en el campo de estudio.

1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Limitaciones de la Investigación.

Una limitación significativa de la presente tesis fue la falta de investigaciones similares o antecedentes en el tema de investigación, que pudieran servir como guía o referencia. La construcción de marcos teóricos sólidos y la identificación de factores relevantes pueden haber resultado difíciles debido a la falta de investigaciones previas en este ámbito. Los resultados de este estudio pueden no ser directamente comparables con los de investigaciones anteriores debido a la falta de bibliografía de referencia, lo que habría enriquecido y respaldado



aún más los resultados obtenidos. En consecuencia, se requerirá un enfoque más exhaustivo y una exploración más detallada de los hallazgos de esta investigación para contribuir al desarrollo de la base de conocimientos en el campo de estudio.

Así mismo otra limitante fue que no encontró abundante bibliografía, referente a estudios comparativos entre la educación virtual y presencial.

Cabe señalar que con la finalidad de poder lograr el presente trabajo de investigación se superó todas las limitaciones señaladas en los párrafos precedentes.

1.6.2. Delimitaciones de la Investigación.

El objetivo principal de esta tesis es examinar el apoyo académico que se ofrece en cursos especializados. En este estudio se tendrán en cuenta tanto el entorno online como el presencial, así como las perspectivas de los estudiantes. Queremos evaluar la calidad de los servicios académicos desde el punto de vista de los estudiantes para comprender mejor sus experiencias y opiniones sobre ambos tipos de educación. Esta investigación tiene como objetivo recopilar información precisa sobre los elementos que afectan a la calidad de los servicios académicos, prestando especial atención a las percepciones de los estudiantes, identificar fortalezas y áreas de mejora, y así proporcionar recomendaciones para optimizar la calidad de la educación en ambos enfoques.

El objetivo principal de esta tesis es comparar y contrastar los dos métodos de impartición en términos de calidad de los programas y servicios educativos, tomando en cuenta la opinión y experiencia de los propios estudiantes. Esto



permitirá obtener información precisa sobre cómo perciben la calidad de los servicios académicos, identificar posibles fortalezas y áreas de mejora, y tomar decisiones fundamentadas para optimizar la calidad de la educación en ambas modalidades.

Para llevar a cabo la investigación, se recopilarán datos relevantes utilizando diversos métodos, como entrevistas a participantes, grupos focales y encuestas. Con la ayuda de estos métodos, podremos recopilar un resumen de las experiencias presenciales y en línea de los estudiantes con los servicios académicos.

Las encuestas se utilizarán para recopilar datos cuantitativos y obtener una visión general de las percepciones de los estudiantes en términos de calidad de los servicios académicos en ambas modalidades. Las entrevistas, por otro lado, brindarán la oportunidad de profundizar en las experiencias individuales de los estudiantes, permitiendo una comprensión más detallada y rica de sus puntos de vista y necesidades.

La combinación de estos métodos de recolección de datos garantizará una visión completa y enriquecedora de la experiencia de los estudiantes y permitirá obtener información sólida para analizar y los servicios académicos deben mejorarse en mayor medida, tanto en las aulas tradicionales como en los entornos de aprendizaje en línea.



1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. *Hipótesis General.*

Hay una diferencia significativa en calidad de servicios académicos que tienen los estudiantes en los cursos de especialización en la manera presencial y virtual del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP.

1.7.2. *Hipótesis Específicas.*

- La calidad de los servicios educativos en la modalidad de educación presencial de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP es regular.
- La calidad de los servicios educativos en la modalidad de educación virtual de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP es regular.
- La diferencia entre los servicios Académicos de Educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización, está relacionado con la calidad de la educación referente a la interacción entre los alumnos.

1.8. VARIABLES E INDICADORES.

1.8.1. *Conceptualización de Variables.*

A) Variable X

Calidad del servicio académico.

B) Variable Y

Modalidad presencial.

A) Variable X



Calidad del servicio académico.

B) Variable Y

Modalidad virtual.



1.8.2. Operacionalización de las Variables.

Tabla 1.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS
CALIDAD DE SERVICIOS ACADEMICOS DE MODALIDAD PRESENCIAL Y VIRTUAL	Plan de estudios	Distribución de horarios y secuencias de asignatura Relación entre lo que se dicta en clases y los objetivos del curso. Conocimientos impartidos.	Muy Mala Mala Regular Buena Muy buena
	Calidad de docente	Docente explica los objetivos, metodologías y métodos de evaluación del curso. Docente domina la materia que enseñan. Docente vincula la teoría y práctica en la enseñanza del curso. Docente motiva el debate de contenidos entre alumno- Docente – alumno. Docente motiva el trabajo en grupo entre los alumnos. Docente aconseja bibliografía. Docente acompañan el proceso de aprendizaje.	
	Enseñanza y evaluación	Metodología adecuada. Evaluación docente adecuada. Docente trasmite adecuadamente los temas. Docente cumple con los horarios de salida, entrada y duración del curso.	
	Recursos didácticos	Calidad del material de estudio. Calidad de los recursos virtuales. Materiales presentados y su relación con el silabo y objetivos del curso.	
	Infraestructura	El aula se adaptaba a las necesidades de los alumnos. Número de estudiantes por aula era el adecuado. El aula permitía el adecuado desarrollo de los cursos impartidos. El aula permitía el adecuado desarrollo entre docente- alumno-alumno	
	Servicios informáticos y telemáticos	Plataforma virtual es amigable. Los servicios informativos y telemáticos permitían una adecuada interacción entre profesor – alumno. Los servicios Informáticos y telemáticos eran los adecuados respecto a las consultas y matrículas de los cursos de especialización Los Alumnos usaban adecuadamente los servicios informáticos y telemáticos. Los docentes usaban adecuadamente los servicios informáticos y telemáticos.	
	Interacción entre docente -alumno	Interacción entre Docente- Alumno. Interacción Alumno -Alumno.	



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.

2.1.1. *A Nivel Internacional*

La tesis de Rojas Rojas Daniel (2013) titulada "Análisis cuantitativo de los efectos del aprendizaje tradicional y en línea sobre las perspectivas de empleo de los graduados universitarios en Colombia", en el marco de la maestría en Tecnología Educativa del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores Monterrey (ITESM) de Colombia, esta investigación tuvo como objetivo comparar los efectos de la enseñanza tradicional en el aula con los del aprendizaje en línea en el mercado laboral para los graduados universitarios. El objetivo principal es determinar si los dos enfoques varían estadísticamente.

Esta investigación consta de cinco partes principales. En la primera sección del artículo, se plantea el problema a tratar, se proporcionan los antecedentes relevantes, se establecen los objetivos del estudio, se justifica la importancia de este y se delimita el alcance de la investigación. La segunda sección, por su



parte, se enfoca en el marco teórico. En ella se discute la relación entre la educación y la economía, se analizan aspectos históricos relevantes y se presentan diversas teorías sobre la conexión entre la educación y el trabajo.

En el tercer capítulo se detalla la metodología empleada en el estudio, incluyendo información sobre los participantes, los instrumentos utilizados y los procedimientos seguidos. El cuarto capítulo, por su parte, se centra en los resultados del estudio y en los análisis estadísticos realizados a partir de los datos obtenidos.

Finalmente, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones, relacionando los resultados con las hipótesis planteadas y los objetivos del estudio.

Nuestro objetivo con este estudio es brindar información importante acerca de las discrepancias en el ámbito laboral entre alumnos graduados de modalidades educativas presenciales y virtuales. Los resultados y conclusiones obtenidos a través de este análisis podrían ser de gran ayuda tanto para la gestión educativa como para el tipo de personas que se entusiasman con el aprendizaje, ya sea de forma virtual o en un aula tradicional.

En resumen, esta tesis ofrece un análisis riguroso y estadísticamente respaldado sobre el impacto de formación en el marco de la situación laboral de los titulados, tanto de forma virtual como presencial. Las decisiones en el ámbito de la educación podrían beneficiarse enormemente de las conclusiones y recomendaciones propuestas.

Según la tesis, Vilma Isabel Carvajal Camacho (2013) titulada "Evaluación comparativa entre la educación presencial y virtual: Este estudio de caso forma



parte del programa de fisioterapia de octavo nivel de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, concretamente del curso de rehabilitación clínica quirúrgica III. El objetivo es obtener un máster en Tecnologías Aplicadas a la Gestión y la Práctica Docente. El objetivo principal de esta investigación es examinar cómo el uso de la tecnología moderna en el aula por parte de los estudiantes de octavo año de fisioterapia influye en su comprensión de la rehabilitación clínica quirúrgica y otros contenidos relacionados con la asignatura.

El objetivo principal de esta investigación es estudiar la eficacia del uso de la plataforma MOODLE, una tecnología de la información y la comunicación, como herramienta virtual para la enseñanza de los contenidos teóricos y prácticos de la compleja cuestión de la parálisis cerebral en niños. Este objetivo se logrará mediante la realización del presente estudio. El enfoque se dirige hacia los estudiantes de octavo nivel, con una perspectiva centrada en la humanidad, excelencia y eficacia.

El objetivo principal es asegurarse de que los alumnos comprendan y asimilen completamente el contenido. Para lograrlo, se evaluará la eficacia de MOODLE como una plataforma virtual para impartir los aspectos teóricos y prácticos relacionados con la parálisis cerebral infantil. Se analizará cómo esta herramienta tecnológica afecta la calidad del aprendizaje, el grado de comprensión de los estudiantes y su capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones prácticas.

La investigación implicará El proceso de recopilación y análisis de datos utiliza herramientas como encuestas, evaluaciones del rendimiento y comentarios de



los alumnos para recabar información cuantitativa y cualitativa. Los objetivos declarados eran el humanismo, la excelencia y la eficiencia operativa, y los resultados obtenidos se evaluarían en relación con ellos. Con base en estos hallazgos, se buscará optimizar la enseñanza de la parálisis cerebral infantil en el octavo nivel, utilizando la plataforma MOODLE como una herramienta virtual eficaz para mejorar la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

Este estudio representa un desafío humano, pedagógico y tecnológico, ya que implica la actualización de habilidades cognitivas, conductuales, emocionales, técnicas y tecnológicas en el entorno educativo tradicional, aprovechando las ventajas de la red para generar cambios significativos en el abordaje de la materia y cumplir con los propósitos de la asignatura.

La investigación propone una alternativa de enseñanza que brinde aprendizajes sólidos y útiles, donde el docente adopte un rol transformador, enfocado en la evaluación integral y en la utilización de metodologías y estrategias de enseñanza. Los profesores pueden ayudar a sus alumnos a desarrollar la empatía y la capacidad de trabajar en equipo mediante el uso de las TIC en el aula, facilitando la realización de proyectos en grupo, fomentando su deseo de aprender y aprovechando los recursos en línea que ofrece la plataforma MOODLE.

La intención de la investigación es resaltar la relación simbiótica entre la pedagogía y la tecnología, enfatizando la importancia de la presencia y formación continua del docente a lo largo del proceso de enseñanza.

Una de las conclusiones principales de este trabajo de investigación es que los estudiantes consideran que el uso del sistema en la plataforma MOODLE fue



excelente para su aprendizaje, pero sugieren que debería implementarse desde los primeros niveles de formación de pregrado. Además, encontraron que fue una gran ayuda pedagógica y de conocimiento, permitiéndoles enfrentar diferentes realidades y prepararse adecuadamente.

En general, los estudiantes expresan que la plataforma MOODLE facilitó la comprensión y les brindó mayor confianza al aprender cada uno de los aspectos de la asignatura de rehabilitación clínica quirúrgica. Además, señalan que los talleres colaborativos y cooperativos, junto con la práctica y el trato con pacientes neurológicos, contribuyeron de manera significativa a su formación profesional.

Según la tesis, Florencia Pérez (2013) titulada "Aportes del modelo virtual al modelo tradicional presencial", para optar el título de Maestro de Educación Primaria, por el Instituto de Formación Docente "Maestro Mario A. López Thode" del País de Uruguay, El trabajo de investigación se origina a raíz de la pandemia del COVID-19 y la emergencia sanitaria que obligó a adoptar medidas de confinamiento en Uruguay. Uno de los aspectos afectados fue la educación, que tuvo que adaptarse a un modelo de enseñanza híbrido.

El objetivo de esta tesis es mostrar la importancia de la educación en línea en este campo, analizando las ventajas y desventajas de este tipo de aprendizaje. Entre los métodos utilizados por el autor para recopilar datos se encuentran los cuestionarios y las entrevistas. estructuradas para obtener información relevante. Aunque no se proporciona un resumen ejecutivo específico, esta tesis ofrece una exploración detallada sobre el tema y su impacto en la educación primaria.



Las metas específicas de esta investigación son los siguientes:

- Interpretar si las contribuciones del modelo de enseñanza virtual son prácticos para el modelo de enseñanza tradicional-presencial: Se busca analizar y comprender si la implementación de la enseñanza virtual aporta beneficios y mejoras al modelo de enseñanza tradicional-presencial en términos de eficacia, accesibilidad, flexibilidad y recursos didácticos.
- Describir los aspectos negativos y positivos de la modalidad virtual, así como formación presencial en el nivel primario: El objetivo, en lo que se refiere a la enseñanza primaria, es catalogar y explicar en profundidad las ventajas y desventajas de la enseñanza tradicional en el aula, así como las alternativas en línea. Para ello, es necesario tener en cuenta aspectos como el grado de participación de los alumnos y el tiempo que dedican a interactuar entre sí durante el curso., la adaptabilidad al ritmo individual de aprendizaje y el uso de recursos tecnológicos.
- Indicar si los aportes del sistema virtual al sistema tradicional en la educación primaria: Se busca identificar y destacar los beneficios y contribuciones específicas sobre la posibilidad de que complementar el sistema actual con la educación virtual para la enseñanza primaria pueda ser beneficioso. El aumento de la disponibilidad de oportunidades educativas, una mejor personalización del proceso de aprendizaje, una mayor variedad de materiales didácticos y la promoción de la competencia tecnológica son ejemplos de tales contribuciones.

Mediante el análisis y cumplimiento de estos objetivos específicos, Al observar el entorno de la escuela primaria, podemos comprender mejor cómo el



aprendizaje virtual puede funcionar en combinación con el paradigma educativo tradicional para mejorar el rendimiento de los alumnos.

Durante los resultados preliminares, se evidenciaron impactos favorables en la relación entre los estudiantes, los resultados académicos y la percepción positiva del proceso de aprendizaje en comparación con modalidades exclusivamente presenciales. Este modelo además incrementa la capacidad de los estudiantes de avanzar en su proceso de aprendizaje de acuerdo a su ritmo y fomentar el desarrollo de habilidades de aprendizaje autodirigido, lo cual resulta fundamental para promover un proceso de aprendizaje efectivo y evitar que los padres se sobrecarguen con responsabilidades educativas adicionales.

Se pudo constatar que el modelo virtual generó una alta motivación tanto en los alumnos como en los docentes, y su implementación continúa vigente. Los nuevos métodos de enseñanza que van más allá del entorno tradicional del aula están surgiendo como resultado del modelo híbrido de educación. El resultado es una conexión más fuerte entre la familia y la escuela. Este enfoque ampliado permite a los padres involucrarse más en la educación de sus hijos, lo que a su vez fomenta relaciones más sólidas entre las familias y las escuelas, así como una mejor comunicación y colaboración entre ambas.

2.1.2. A Nivel Nacional.

Según la tesis de Cuba Vilca, Lucinda Silvia (2020) titulada "Uso de las TIC y su relación con las competencias digitales en los estudiantes de primer año de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Agustín-Arequipa 2019", El objetivo general de esta investigación es examinar la relación entre las habilidades digitales de los estudiantes de primer año y su uso de las



tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El objetivo de esta investigación es obtener una Maestría en Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, con especialización en Educación Superior.

Esta tesis se propuso responder a la pregunta ¿Existe una correlación entre el uso de las TIC por parte de los estudiantes de primer año y el avance de sus competencias digitales?, en el contexto de la Facultad de Educación. Para ello, se utilizó un enfoque correlacional para analizar la relación entre las dos variables y determinar si existe un vínculo entre ellas.

Los datos de esta tesis proceden de entrevistas y encuestas realizadas a estudiantes de primer año de la Facultad de Educación. La investigación para esta tesis se llevó a cabo en 2019. Se utilizaron estos dispositivos de recopilación de datos para obtener información sobre el uso que hacen los alumnos de las tecnologías de la información y la comunicación, así como evaluar sus competencias digitales en diferentes áreas, como la exploración de información, el manejo de herramientas digitales y la comunicación en medios virtuales

La muestra de investigación, seleccionada mediante un enfoque no probabilístico, que estaba compuesta por un total de 224 estudiantes de primer año de esa facultad en concreto. Se entregó a los alumnos en cuestión una encuesta para que la rellenaran, en la que se evaluaban sus conocimientos y su comodidad con diversas formas de tecnología digital y TIC.

Los resultados de los análisis estadísticos muestran que las habilidades digitales de los estudiantes de primer año están significativamente relacionadas



con su uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Este vínculo se descubrió en la Universidad de Universidad Nacional de San Agustín Arequipa. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.935, con un valor de p de 0.000 ($p < 0.05$), lo cual indica una correlación positiva muy fuerte.

Estos resultados permiten confirmar las hipótesis esbozadas en la investigación, las cuales establecían una relación entre el uso de las TIC y las competencias digitales. Por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alternativa se acepta.

Con el fin de incorporar eficazmente las tecnologías de la información en la creación de sus cursos y mejorar los entornos de aprendizaje, se sugiere que los aspirantes a educadores reciban formación sobre su uso y gestión. Los resultados del estudio, que respaldan esta sugerencia, están disponibles en este enlace. Además, las escuelas deben asegurarse de que sus espacios cuenten con todas las herramientas tecnológicas necesarias y acceso a Internet para promover el uso de las TIC en el aula.

En síntesis, esta tesis tiene como objetivo examinar las habilidades digitales de los estudiantes de primer año en relación con su uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la Facultad de Educación. Mediante la recopilación de datos y el uso de un enfoque correlacional, esta investigación pretende determinar si estos parámetros están significativamente relacionados entre sí. Los resultados de esta investigación podrían tener consecuencias de gran alcance para los planes de estudio universitarios y las iniciativas destinadas a fomentar la competencia digital de los estudiantes.



Según la tesis de Fajardo Cárdenas Merly Nathaly (2022) titulada “Los recursos informáticos y su influencia en el proceso enseñanza - aprendizaje en el área de comunicación en estudiantes de Educación Inicial, Instituto Superior Pedagógico “Carlos Medrano Vásquez” distrito San Clemente, Pisco, 2018”, para optar el grado Magister en Educación con mención en Docencia Universitaria por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el objetivo principal era analizar cómo el uso de herramientas digitales en el aula afecta a la comunicación entre los alumnos. del III ciclo de Educación Inicial en el Instituto Superior Pedagógico "Carlos Medrano Vásquez" del Distrito de San Clemente, Provincia de Pisco, en 2018.

En la tesis señalada se empleó un enfoque metodológico hipotético-deductivo para abordar la investigación. El enfoque de la investigación fue básico, no experimental y basado en correlaciones. La muestra total estuvo compuesta por treinta estudiantes de tercer año de educación infantil y dieciséis profesores del ámbito de la comunicación. Para la recopilación de información, se empleó dos cuestionarios, cada uno compuesto por 20 ítems, los cuales fueron previamente validados y demostraron confiabilidad. Estos cuestionarios se emplearon con el propósito de realizar un análisis y medición posterior de los datos obtenidos.

Los resultados de nuestro estudio revelaron una fuerte correlación entre la integración de las herramientas digitales en el aula de comunicación y el éxito tanto de los profesores como de los alumnos. Esta afirmación se vio respaldada por un valor de correlación de Spearman de 0,826, lo que indica una relación entre ambos alta y estadísticamente significativa ($p=0.000$).



Según los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los docentes del área de comunicación en el III ciclo de educación inicial en el Instituto Superior Pedagógico "Carlos Medrano Vásquez", durante el año 2018, se encontraron los siguientes hallazgos:

- Se observó que el 37.5% de los docentes del área de comunicación en el Instituto Superior Pedagógico "Carlos Medrano Vásquez", durante el semestre académico, siempre utilizan recursos informáticos, como ordenadores y medios audiovisuales, como parte integral de las clases. Además, destacaron el uso de plataformas virtuales, como PERUEDUCA.
- Se encontró que el 25.0% de los docentes del área de comunicación indicó que rara vez utilizan recursos informáticos en sus clases.
- Se constató que el 18.8% de los docentes del área de comunicación afirmó que nunca utilizan recursos informáticos en sus prácticas docentes.
- Se pudo determinar que el 12.5% de los docentes del área de comunicación afirmó que utiliza recursos informáticos casi siempre en sus clases.
- Según los resultados de nuestro estudio como investigadores sociales, se encontró que el 6.3% de los docentes del área de comunicación indicó que utiliza recursos informáticos ocasionalmente en sus prácticas docentes.

En relación a la creación de páginas web utilizando la herramienta wiki y la integración de diversas estrategias didácticas y metodología con las TIC, los resultados son los siguientes:

- El 31.3% de los docentes siempre utiliza la herramienta wiki con la finalidad de crear sitios web que incluyan diversos recursos, como textos, documentos



digitales, enlaces e hipertextos, como parte de un curso de estudio sobre el tema de la comunicación.

- El 31.3% de los docentes indica que casi siempre utiliza la herramienta wiki y las metodologías y estrategias mencionadas.
- El 12.5% de los docentes menciona que a veces utiliza estas herramientas y metodologías.
- El 12.5% de los docentes señala que casi nunca las utiliza.
- El 12.5% de los docentes menciona que nunca las utiliza.

Según la tesis de Apaza Aquire Walter Gabriel (2022) titulada “La forma en que los alumnos de primer año del curso de Filosofía y Lógica 2020 de la Facultad de Economía de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa evalúan el potencial del aula virtual para mejorar la enseñanza y la comprensión”, para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Educación por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, El objetivo principal de este estudio fue examinar las ventajas que los estudiantes universitarios de primer año de la Facultad de Economía de la Universidad Nacional de San Agustín en Arequipa percibían al utilizar el aula virtual y cómo esta mejoraba su enseñanza y aprendizaje en la asignatura de Filosofía y Lógica.

El presente estudio, se envió un cuestionario compuesto por cuarenta y cinco preguntas a más de 136 alumnos. Se pidió a los alumnos que rellenaran la encuesta. El diseño empleado para elaborar la tesis no incluía la realización de experimentos, sino que se basaba en la observación de los acontecimientos en su entorno natural. Este estudio se clasifica como transversal, ya que los datos se recopilaron en un momento determinado para caracterizar las variables objeto de investigación.



Las conclusiones obtenidas en la presente investigación revelaron que los estudiantes universitarios perciben diversos beneficios derivados del uso del aula virtual. Principalmente, destacaron la ventaja de contar con una planificación efectiva que les permite acceder de manera sencilla a materiales didácticos y recibir orientación por parte de sus docentes en la realización de tareas y actividades. Además, Se observó que la comunicación entre los instructores y los alumnos mejoró gracias al uso del aula virtual.

Asimismo, Los alumnos consideraban que las habilidades y funciones de los profesores habían mejorado gracias al uso del aula virtual, ya que los instructores se habían adaptado bien al entorno virtual, han mejorado su organización en la impartición de clases y han incorporado nuevas herramientas digitales educativas en su enseñanza

Según las conclusiones obtenidas en nuestra investigación como investigadores sociales, se evidenció que los estudiantes universitarios identifican diversos beneficios relacionados con el uso del aula virtual. Uno de los aspectos más destacados es la disposición de acceso a recursos didácticos y la posibilidad de recibir orientación por parte de los docentes en la realización de actividades y tareas. Estos componentes contribuyen a mejorar la comunicación entre estudiantes y docentes.

Además, Los alumnos coinciden en que las responsabilidades de los profesores se han reforzado con el aula virtual, ya que estos han mejorado en la preparación y dirección de las clases virtuales, en el uso de los recursos educativos digitales y en la adaptación al trabajo en entornos virtuales.



Según los comentarios de los alumnos, el aula virtual ha mejorado la enseñanza y el aprendizaje de la lógica y la filosofía al cambiar el enfoque del alumno al profesor, y se ha mejorado la implementación de nuevas herramientas educativas y organización. Además, se destaca la importancia de las actividades de planificación didáctica, especialmente las tareas en el aula virtual que permiten a los estudiantes construir conocimiento relevante para su desarrollo profesional. Además, los materiales educativos del aula virtual son muy elogiados por su uso de múltiples formatos. Las animaciones, las imágenes, los audiovisuales y los textos son algunos ejemplos de estos formatos. Estos formatos son muy apreciados por su capacidad para cautivar a los alumnos y despertar su interés por el material del curso.

En resumen, los principales aspectos destacados en el uso del aula virtual son el diseño de la interfaz amigable y de fácil navegación, la programación de actividades académicas y las directrices claras para la realización de tareas. Estas características permiten adaptarse a las necesidades de los alumnos y facilitan el aprendizaje basado en el descubrimiento o el enfoque constructivista.

2.1.3. A NIVEL LOCAL.

Según la tesis de Zamora Cosio Eloy (2015) Titulada “El Internet como Herramienta pedagógica y aprendizaje académico en los estudiantes de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad San Antonio Abad del Cusco – 2014”, para optar el grado de Magister en Educación mención Investigación y Docencia y Docencia en Educación Superior por la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, Teniendo en cuenta que los estudiantes utilizan los cibercafés para mejorar su aprendizaje, esta tesis tenía como objetivo



principal establecer una relación entre el uso de Internet como herramienta didáctica y el rendimiento académico general de los estudiantes, realizar tareas y prepararse en temas relacionados con su formación profesional.

En este estudio se optó por un enfoque cuantitativo, utilizando procedimientos correlacionales para investigar la relación entre el uso del internet como herramienta pedagógica y el rendimiento académico. Se aplicaron dos encuestas, las cuales fueron aprobadas por tres expertos. La población y muestra del estudio consistieron en estudiantes de los primeros, terceros, quintos, octavos y décimos semestres de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas, con un total de 115 participantes

Los resultados de la encuesta revelaron que las hipótesis del estudio eran válidas, tal y como lo demuestra una prueba de hipótesis con un valor p de 0,05, inferior al nivel de significación. La investigación realizada en la Facultad de Comunicación Social y Lenguas de la Universidad de San Antonio Abad, en Cusco, en 2014, confirmó la hipótesis general de que el rendimiento académico de los estudiantes está correlacionado de manera positiva y directa con el uso de Internet como herramienta pedagógica. Esta acción se llevó a cabo en 2014.

En resumen, los principales resultados de este trabajo de esta tesis son los siguientes:

- a. Con la ayuda de las redes telemáticas, más personas pertenecientes a grupos infrarrepresentados pueden acceder a la educación superior que merecen, aunque no puedan asistir físicamente a clases tradicionales.



- b. El internet fragmenta el papel predominante del docente como única fuente de saber. Hasta ahora, el docente ha sido la única referencia para los estudiantes en el acceso al conocimiento.
- c. Con el uso de internet, el proceso de aprendizaje no se limita a recibir y memorización de información impartida en el aula, sino que implica la búsqueda constante, el análisis y la reinterpretación de información obtenida en la red.

Según la tesis de Ramos Yucra Benigno (2020) titulada "Educación virtual y su repercusión en la formación académica de los estudiantes de la Universidad Privada TELESUP con Sede en la Provincia de San Roman-2017", para optar el grado de Magister en Educación mención Investigación y Docencia en Educación Superior por la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, los estudiantes de la Universidad Privada Telesup de San Román utilizan la educación virtual, y esta investigación se propuso examinar la relación entre ambos en términos de su preparación académica.

Este estudio empleó un método de investigación aplicada y técnica de acuerdo con los principios científicos. El estudio se llevó a cabo a nivel de investigación explicativa y su diseño no fue experimental. La demografía de interés incluye 448 estudiantes, de los cuales se seleccionaron 206 para la encuesta. El método utilizado para recopilar los datos necesarios fue una encuesta. El cuestionario organizado que formaba parte de este estudio incluía una escala en la que los encuestados podían marcar «con frecuencia, rara vez o nunca»



El estudio de datos se realizó utilizando estadística descriptiva y se llevaron a cabo pruebas de correlación con el programa SPSS Statistics. Los resultados obtenidos respaldaron la hipótesis planteada, demostrando que la educación virtual tiene un impacto significativo en la formación académica de los alumnos de la Universidad Privada Telesup en San Román.

Con relación a los errores técnico y la lentitud del campus virtual de la universidad, la mayoría de los encuestados reportaron que experimentan estas dificultades con frecuencia, lo cual afecta el desarrollo de las prácticas calificadas. Algunos mencionaron que estas fallas dependen de la velocidad de internet o la ubicación, mientras que otros indicaron que nunca han experimentado problemas técnicos. Estas limitaciones en el campus virtual afectan la calidad de la formación académica y la asimilación de conocimientos.

En cuanto al estilo de aprendizaje, se observó que casi todos los estudiantes consultan el internet y sus libros virtuales durante los exámenes parciales o finales, lo cual les ayuda a obtener puntajes altos. Sin embargo, esto también plantea la posibilidad de que recurran a prácticas de plagio para responder las preguntas, lo que afecta negativamente su formación académica. Además, se señaló que la mayoría de los estudiantes no se comunican en tiempo real con el tutor virtual, lo que limita su capacidad de asimilar conocimientos y contribuye a una formación académica deficiente.

En resumen, los resultados de esta investigación indican que la mayoría de los estudiantes de la Universidad Privada Telesup en San Román consultan sus libros virtuales de manera ocasional y presentan una formación académica regular, con un menor porcentaje de estudiantes que muestran una formación



académica buena. También se evidenció que las horas pedagógicas y el cumplimiento de los sílabos programados son deficientes, como resultado, se mejora la calidad de la educación que reciben los alumnos.

Según la tesis de Chambilla Zapana Marielena (2021) “Entornos virtuales de aprendizaje y rendimiento académico de los estudiantes de la facultad de educación de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno, 2020”, para optar el grado de Maestro en Educación mención Investigación y Docencia en Educación Superior por la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Se propusieron determinar si existía una correlación entre el uso de entornos virtuales de aprendizaje por parte de los estudiantes y sus calificaciones en la Facultad de Educación de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Puno. La relación entre ambos fue el motor que impulsó el estudio.

Para alcanzar los objetivos del estudio se utilizaron técnicas metodológicas y fundamentales, así como una estrategia deductiva y una herramienta estadística. Esta investigación no empleó métodos experimentales, sino que utilizó un diseño transversal, correlacional-causal. De un total de 100 alumnos, se seleccionaron 79 para el estudio utilizando el programa estadístico STATS. Para llevar a cabo el procedimiento de selección se utilizó una técnica denominada muestreo aleatorio simple. Los instrumentos utilizados para recopilar la información fueron una hoja de observación y un cuestionario. En primer lugar, se realizó una observación y, a continuación, se administró una encuesta para obtener información más específica. A continuación, se llevó a cabo el procesamiento y el análisis de los datos utilizando la aplicación estadística SPSS 26.



La correlación de Spearman fue positiva, con un valor de 0,835 (o el 83,5 % del total), y la significación bilateral fue de 0,000 (inferior al valor p de 0,05). Según las estadísticas, existía una asociación positiva. Esto proporciona pruebas sólidas de que los entornos de aprendizaje virtuales a los que están expuestos los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Puno tienen una correlación directa y sustancial con su rendimiento académico.

En consonancia con el objetivo principal del proyecto, se observó que la mayoría de los estudiantes declararon utilizar los entornos de aprendizaje virtual de forma continua (EVA) y presentaron un rendimiento académico que se distribuyó mayoritariamente en los niveles de buena, muy buena, sobresaliente y excelente. La presencia de una correlación positiva y significativa entre el uso de los EVA y el rendimiento académico respalda la conclusión de que existe una relación directa entre estos dos aspectos.

Podemos concluir, en la presente investigación muestran que los entornos virtuales de aprendizaje están relacionados en forma significativamente y directa con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez en Puno. Además, se encontró que tanto las áreas del EVA como las plataformas de desarrollo del EVA también están relacionadas de manera significativamente y directa con el rendimiento académico de los estudiantes.



2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. *Enfoques Teóricos o Corrientes Epistemológicas*

2.2.1.1. Las Universidades y el Libre Mercado.

El texto expone una crítica hacia la formación profesional que reciben los graduados de las universidades públicas y privadas, argumentando que en muchas ocasiones se considera insuficiente o irrelevante para cumplir con la demanda y expectativas del mercado laboral. Se señala que tanto el sector productivo como otros sectores de la sociedad manifiestan esta brecha existente entre la educación académica y las habilidades requeridas en el entorno laboral.

Se afirma que la masificación de las universidades estatales a partir de los años ochenta contribuyó a este declive en la educación superior. Se menciona que la filiación partidaria mediante la coincidencia de ideologías se convirtió en la única razón de contratación y ascenso de profesores también de estudiantes, lo cual desvió a la universidad de su misión original al servicio de la nación. Se citan estudios y especialistas que respaldan esta afirmación y señalan los efectos negativos de la masificación, como el ascenso rápido a posiciones académicas sin la madurez necesaria, lo que genera una disminución en la calidad con la que se realiza el proceso de enseñanza.

El autor también menciona que la universidad se ha convertido en un "bazar de conocimientos", donde los estudiantes acuden para obtener lo que les sirve, predominando las materias científico-técnicas. Se critica la concepción de la universidad como un mercado, regido por la ley de mercado la oferta y la demanda.



En resumen, El libro sostiene que la reducción de la relevancia y la conexión entre la educación universitaria y las expectativas de la sociedad y los requisitos del mercado laboral se debe, en parte, al hacinamiento, la política y la mala calidad de la enseñanza. También critica la concepción de la universidad como un mero mercado de conocimientos.

2.2.1.2. La Educación Superior de Cara al Siglo XXI

La educación superior se enfrenta a desafíos significativos en el siglo XXI. Para cumplir con su responsabilidad de formar profesionales del futuro, las universidades deben adaptarse a una sociedad globalizada y en constante cambio, impulsando simultáneamente la economía local y mejorando la calidad de vida de las personas.

Los avances tecnológicos son fundamentales en los procesos productivos en todos los campos. Por lo tanto, las universidades deben enfocar sus programas curriculares en el desarrollo científico-tecnológico, incorporando un enfoque educativo que esté en consonancia con las demandas de la sociedad y las necesidades del mercado laboral.

En la cultura actual, en la que los cambios se producen rápidamente y en todas direcciones, un título universitario no puede considerarse un periodo discreto de preparación profesional. La idea de que la vida se divide en etapas bien definidas de aprendizaje, trabajo y jubilación está siendo trastocada. Jacques Delors, exdirector general de la UNESCO, sostiene que las personas a lo largo de la vida deben seguir aprendiendo, aumentando su capacidad actuar y para juzgar, tanto en el ámbito formal como en el informal.



Los profesionales deben estar dispuestos a regresar a la universidad periódicamente, y las instituciones académicas deben ofrecer programas de actualización y especialización asociados al avance científico-tecnológico. Los avances en los medios de comunicación permiten que la formación continua pueda realizarse de diversas formas, sin que siempre sea necesario el regreso físico a la universidad. Esto implica que la educación permanente debe ser una característica central de la universidad, brindando oportunidades de actualización y reentrenamiento.

Es fundamental que la universidad asuma su rol como generadora de conocimiento y se responsabilice de la educación posgraduada. En un entorno competitivo, es necesario que las instituciones respondan a los desafíos contemporáneos con productividad, eficiencia y eficacia.

La formación del nuevo profesional debe ser dual, preparando a los estudiantes para trabajar y vivir en cualquier lugar del mundo. Las universidades deben buscar y aplicar metodologías de aprendizaje y enseñanza que proporcionen a los alumnos los elementos necesarios para adaptarse y tener éxito profesional en diferentes contextos sociales.

Al mismo tiempo, las universidades deben explorar y comprender las potencialidades de su entorno local, investigando sobre el medio ambiente y creando conciencia al respecto. Gracias a ello, los estudiantes tendrán más posibilidades de convertirse en líderes, innovadores, emprendedores y buenos ciudadanos dentro de su propia comunidad.

En resumen, la educación superior debe ser una institución que forme ciudadanos responsables y conscientes, investigadores y técnicos



interdisciplinarios y profesionales dotados de una cultura científica y ante todo humanística, y capaces de seguir aprendiendo por cuenta de uno mismo. La investigación y la enseñanza deben ir de la mano, y las universidades deben adaptarse a los retos contemporáneos con una visión productiva y una constante búsqueda de la excelencia.

2.2.1.3. La Calidad en el Desarrollo Profesional: Avances y Desafíos.

Entre los principales avances y desafíos en la educación superior para el siglo XXI, Efectivamente, la calidad en la formación profesional es un aspecto.

Existe una grave escasez de recursos humanos cualificados que no hayan recibido la educación y la formación de alta calidad necesarias para adaptarse al panorama económico, cultural y político en constante cambio. La necesidad de adaptarse a un entorno en evolución constante requiere que los profesionales estén preparados para enfrentar nuevos retos y demandas emergentes, así como para aprovechar las oportunidades que surjan en este contexto dinámico. Es fundamental que los individuos cuenten con una formación actualizada y sólida que con ello alcancen competencias y habilidades fundamental para afrontar los retos del mercado laboral moderno y contribuir de manera significativa al progreso y la mejora de la sociedad.

La excelencia, la calidad y la pertinencia son principios clave en este nuevo proceso educativo. Las universidades deben asegurar que sus programas académicos estén actualizados y sean relevantes para atender la demanda que el mercado laboral presenta y las necesidades de la sociedad. Esto implica una constante evaluación y mejora de los planes de estudio, así como una estrecha



colaboración con los actores externos, como empleadores y profesionales del campo.

La eficiencia también es un aspecto importante en la formación profesional. Las universidades deben optimizar los recursos, tanto materiales como humanos, con el fin de proporcionar una experiencia excelente. Para ello, es necesario gestionar adecuadamente los procesos educativos, integrar las tecnologías de la información y la comunicación y utilizarlas, prestando especial atención a las necesidades específicas de cada alumno.

La calidad en el desarrollo profesional no debe limitarse solo al discurso, sino que debe manifestarse en la práctica efectiva. Esto implica asegurar que los programas educativos logren alcanzar estándares de calidad establecidos y los docentes sean altamente calificados y actualizados en sus áreas de especialización, y que existan mecanismos de evaluación y seguimiento para garantizar la mejora continua.

Asimismo, la interacción entre las universidades y la sociedad es esencial. Las instituciones académicas deben estar comprometidas con su entorno y responder a las demandas y necesidades de la sociedad. Esto implica la realización de investigaciones aplicadas y relevantes, la vinculación con empresas y organizaciones, y la promoción de tecnología y conocimiento hacia la comunidad.

En resumen, la calidad en el desarrollo profesional implica asegurar la excelencia, la pertinencia y la eficiencia en los procesos educativos. Es un desafío constante que requiere de una mejora continua, una estrecha colaboración con los actores externos y una fuerte conexión con la sociedad. Al



enfrentar este desafío, las universidades contribuyen al desarrollo social, científico y tecnológico de sus países, formando profesionales altamente capacitados y preparados para enfrentar los retos del siglo XXI.

2.2.1.4. La Calidad y Excelencia Académica.

La calidad académica está estrechamente ligada a los procesos de evaluación y acreditación que llevan a cabo las instituciones, y esto es una verdad ampliamente reconocida en el ámbito de la educación superior. La evaluación de la excelencia académica implica tener en cuenta diversos aspectos, como el desempeño cognitivo y conductual de los estudiantes, así como su capacidad para generar conocimiento e investigación de calidad. Además, se considera cómo los estudiantes responden a las demandas y necesidades planteadas por la sociedad en la que se encuentran.

La excelencia académica no se limita únicamente al rendimiento de los alumnos en el aula, sino también abarca a la capacidad de aplicar estos conocimientos de manera efectiva en contextos prácticos y resolver problemas de manera creativa. Además, se valora la producción científica e intelectual de los estudiantes, como la publicación de investigaciones relevantes y la participación en proyectos innovadores.

Los procesos de acreditación y evaluación en las universidades suelen tener en cuenta estos diversos aspectos para determinar la excelencia académica. Las instituciones educativas están convencidas de que pueden cumplir con los estándares de calidad y ofrecer a los estudiantes las habilidades que necesitan para afrontar los retos y contribuir de manera significativa al crecimiento de la sociedad mediante la ejecución de estos procesos.



La calidad académica no puede ser vista como una abstracción, sino como un referente institucional y social. Su análisis no debe limitarse únicamente a la preparación para el mercado laboral, sino que debe considerar aspectos culturales, morales y éticos, así como la interrelación con la ciencia, arte, ideología y las tecnologías de la sociedad en la que se desarrolla.

La calidad educativa se define en un marco más amplio que abarca más que la preparación para el mercado laboral. Incluye aspectos como la pertinencia social, la calidad del currículo y el logro de un buen desempeño profesional. Es esencial reconocer que la educación no debe limitarse a ser un mero reflejo de las necesidades del mercado, sino que debe ser un proceso integral que forme a individuos y contribuya al desarrollo de grupos sociales.

La pertinencia social implica que la educación se alinee con los desafíos y necesidades de la sociedad en la que se inserta, abordando problemáticas relevantes y promoviendo la formación de ciudadanos comprometidos y conscientes de su entorno. La calidad curricular se refiere a la efectividad del plan de estudios y a la adecuación de los contenidos y metodologías de enseñanza para garantizar un aprendizaje significativo y relevante. Por último, La capacidad de los estudiantes para utilizar con éxito lo que han aprendido de una manera ética y eficaz en su trabajo está estrechamente relacionada con su éxito profesional.

Es fundamental que la educación se enfoque en formar individuos completos, capaces de pensar críticamente, adaptarse a las condiciones cambiantes, participar activamente en el funcionamiento de la sociedad y ejercer una influencia benéfica en ella en general. Una educación de alta calidad no debe



limitarse a impartir conocimientos técnicos, sino que debe fomentar el desarrollo integral de las personas, fortaleciendo su sentido de responsabilidad social, su capacidad de reflexión y su apertura hacia la diversidad y la inclusión.

Existen diferentes términos para entender la calidad, la consistencia de un producto, simultáneamente con la realización de una tarea y la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Los educadores deben tener una definición más amplia de la excelencia para alcanzar su objetivo de fomentar el cambio personal a través de la creación de grupos sociales.

En resumen, la calidad académica en la educación superior va más allá de la preparación para el mercado laboral. Incluye aspectos culturales, morales y éticos, así como la interrelación con la sociedad. La definición de calidad debe considerar la pertinencia social, el buen desempeño profesional y la calidad curricular asimismo debe tener en cuenta diferentes conceptos de calidad según el contexto y los objetivos educativos.

2.2.1.5. Teoría de la Educación.

La teoría de la educación hace referencia al estudio y análisis de los procesos educativos, sus fundamentos y principios. Es un campo interdisciplinario que abarca diversas perspectivas, como la sociología, filosofía, psicología y la pedagogía, entre otros.

La educación tiene como objetivo principal el desarrollo integral del individuo, tanto en sus facultades intelectuales como morales y físicas. No se trata de crear nuevas facultades en el educando, sino de potenciar y mejorar las que ya posee, contribuyendo a su crecimiento y desarrollo personal.



El término "educación" proviene del latín "educare", que significa sacar o conducir hacia fuera. Esto implica que la educación no es un proceso de imposición de conocimientos, sino un proceso de acompañamiento y ayuda en el desarrollo del individuo, permitiendo que éste saque a la luz sus potencialidades.

En la actualidad, donde existe una mayor libertad individual y una sociedad con múltiples posibilidades y desafíos, la educación adquiere un carácter exigente. Siendo así, la persona en cuestión debe asumir un papel activo en su propia educación, reconociendo que es la única responsable de alcanzar su máximo potencial y adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para superar los retos que le plantea la sociedad.

En resumen, la teoría de la educación se centra en el estudio de los procesos educativos y busca comprender cómo se promueve el desarrollo integral del individuo. La educación se basa en la ayuda y acompañamiento al educando, potenciando sus facultades existentes, y requiere del compromiso activo del sujeto para aprender y desarrollar su potencial en un entorno cada vez más complejo y exigente.

2.2.1.6. Aprendizaje: Panorama Actual.

El panorama actual del aprendizaje abarca diversos enfoques y perspectivas, teniendo en cuenta tanto los avances en la investigación educativa como las necesidades y demandas de la sociedad contemporánea. Algunos aspectos relevantes son los siguientes:

- Enfoque constructivista: Parte de la premisa de que todos aprendemos algo nuevo cada día a través de la interacción con nuestro entorno y la participación activa en el mundo que nos rodea. El principio fundamental de



esta técnica es la idea de que el individuo es, en esencia, el protagonista de su propio aprendizaje. En contraposición a la creencia convencional de que los estudiantes solo deben absorber información, el enfoque constructivista los anima a participar activamente en la creación de su propio conocimiento. Dado que el conjunto único de experiencias y perspectivas de cada persona determina la forma en que asimila los nuevos conocimientos, se reconoció y valoró el valor de los relatos de primera mano.

- Aprendizaje significativo: Se promueve el aprendizaje que tiene sentido y relevancia para el estudiante, relacionando los nuevos conocimientos con sus experiencias previas y con su contexto. Se busca trascender la mera memorización de información y fomentar la comprensión profunda y la transferencia de aprendizajes a situaciones reales.
- El enfoque del aprendizaje colaborativo reconoce la importancia de que los alumnos colaboren y se comuniquen entre sí como parte fundamental del proceso educativo. En este enfoque, se promueve el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, el trabajo en grupo implica compartir información y acumular nuevos conocimientos. El aprendizaje colaborativo tiene como objetivo crear un entorno en el que los alumnos puedan interactuar entre sí, compartir sus conocimientos y puntos de vista, y trabajar juntos para construir significado. Esto va en contra de la sabiduría convencional, que considera la educación principalmente como una actividad individual. Se hace mucho hincapié en el valor de la participación de todos, en fomentar diferentes puntos de vista y en reconocer y apreciar las contribuciones únicas de cada individuo.



La colaboración en el aula se basa en la creencia de que los alumnos pueden aprender de forma más eficaz cuando comparten y debaten sus ideas entre ellos, lo que a su vez mejora sus habilidades sociales, comunicativas y de pensamiento crítico. Los alumnos pueden aprender unos de otros cuando colaboran en grupo, intercambiando conocimientos, aportando ideas para resolver problemas y apoyándose mutuamente mientras aprenden. No se puede negar que esto es una ventaja adicional. Además de fomentar la adquisición colectiva de conocimientos, este enfoque promueve el desarrollo de importantes habilidades sociales, como el respeto, la escucha activa, la empatía y la capacidad de ofrecer y recibir críticas constructivas. A través de proyectos y debates en grupo, los alumnos no solo mejoran sus conocimientos y habilidades en el aula, sino que también desarrollan habilidades interpersonales y de trabajo en equipo que les serán muy útiles en muchas profesiones y contextos sociales diferentes.

- **Uso de tecnologías educativas:** La llegada de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ha cambiado el panorama educativo al crear nuevas posibilidades de aprendizaje. Se utilizan recursos digitales, plataformas en línea, simulaciones y herramientas interactivas que enriquecen los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- **Aprendizaje a lo largo de la vida:** Es bien sabido que el proceso de aprendizaje no se limita al tiempo que se pasa en la escuela, sino que es un proceso continuo que se desarrolla a lo largo de toda la vida. Se hace mucho hincapié en la importancia del aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida, el mantenimiento de los conocimientos y habilidades actuales y el desarrollo de

competencias que permitan adaptarse a los cambios y problemas de la sociedad.

- Evaluación formativa: Es fundamental reconocer la evaluación como lo que es: un medio para mejorar el aprendizaje y proporcionar retroalimentación. El objetivo es hacerlo de manera que se pueda llevar a cabo una evaluación formativa, que permita identificar tanto los puntos fuertes como los débiles, y que la evaluación pueda ir más allá de la evaluación sumativa, ajustar estrategias de enseñanza y brindar oportunidades de mejora continua.

En resumen, la situación actual del aprendizaje se caracteriza por un enfoque constructivista, centrado en el aprendizaje activo, significativo y colaborativo. También se menciona la importancia de adoptar el aprendizaje permanente y utilizar las tecnologías educativas. Asimismo, se destaca la importancia de la evaluación formativa como método para hacer más eficiente el aprendizaje.

2.2.1.7. Teoría de la Educación a Distancia

a. Teorías de la autonomía y la independencia:

La teoría de la autonomía y la independencia en la educación a distancia plantea la contingencia de brindar igualdad de oportunidades educativas superando limitaciones geográficas, económicas y sociales. Autores como Wedemeyer y Moore han desarrollado esta teoría, basándose en la autonomía del estudiante y el vínculo entre la distancia geográfica y la educación.

Según Moore, la autonomía se refiere a la capacidad del estudiante para determinar los objetivos, recursos y métodos de evaluación en un programa educativo. Por otro lado, la distancia se refiere a la separación temporal y espacial entre el estudiante y el profesor, y se puede abordar a través del diálogo y la estructura. El diálogo puede ser tanto entre el estudiante y el profesor como



entre estudiantes, y la estructura se refiere a la adaptabilidad del programa educativo a los objetivos y métodos de evaluación específicos de cada estudiante.

Estos enfoques resaltan la agencia estudiantil y la importancia de dejar que los estudiantes decidan por sí mismos cuándo, cómo y qué estudiar. Ya sea en casa, en la oficina o en cualquier otro lugar, los estudiantes pueden hacerse cargo de su propia educación a través del aprendizaje a distancia y superar sus propios obstáculos de aprendizaje. La interacción y el diálogo entre profesores y estudiantes en este contexto son fundamentales para el proceso educativo.

Desde mi opinión, esta teoría tiene una relevancia significativa en un mundo donde la desigualdad de oportunidades educativas es una realidad. Educación impartida a través de medios electrónicos de transmisión, a veces conocida como enseñanza a distancia, puede ofrecer mejores oportunidades de desarrollo personal mediante la educación para aquellos que se encuentran geográficamente distantes de los centros educativos. Al romper las barreras geográficas, se promueve la autonomía y la independencia del estudiante, permitiéndole tomar decisiones sobre su propio aprendizaje y superar las limitaciones impuestas por la distancia.

2.2.1.7. Teoría de la Industrialización de la Enseñanza.

Plantea que la educación a distancia es una forma de instrucción mediada que difiere de la educación presencial en varios aspectos, como los objetivos, metodología, contenidos socio-culturales y humanos. Esta teoría se fundamenta en la premisa de que la educación a distancia es adecuada para satisfacer las necesidades educativas de la sociedad postindustrial, ya que se enfoca en la



formación masiva y se basa en principios de industrialización en el ámbito educativo.

Según esta teoría, la educación a distancia se caracteriza por su capacidad para llegar a un gran número de estudiantes de manera simultánea, superando las limitaciones físicas y geográficas. Se argumenta que este enfoque educativo utiliza métodos y tecnologías de comunicación en masa para facilitar la entrega de los contenidos educativos de manera eficiente y escalable. Además, se destaca que la educación a distancia se fundamenta en una estructura organizativa que permite la estandarización y la producción en serie de materiales educativos.

Según Peters, Por lo que sabemos, solo la educación a distancia ha incorporado y aprovechado los impactos de la Revolución Industrial en su enfoque pedagógico. Al ser una forma económica de educación masiva, se pueden aplicar métodos propios del trabajo industrial. Además, con el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), la educación a distancia se ha vuelto más eficiente y ha adoptado características propias de los procesos industriales.

En esta teoría, se destaca el efecto sinérgico de la educación a distancia, ya que a medida que más personas se preparan, más personas pueden servir como tutores o consultores, lo que amplía la capacidad de preparación. Se enfatiza la importancia de la eficacia y eficiencia, es decir, realizar las tareas de manera correcta y lograr resultados satisfactorios. Aunque el encuentro físico entre docentes y estudiantes es limitado en la educación a distancia, se busca asegurar que las actividades se realicen de manera efectiva y se establecen criterios exigentes en cuanto a trabajos orientados, evaluaciones y exámenes.



En la educación a distancia, el tiempo se considera un recurso con características específicas, como ser atípico, unidireccional, igual para todos y agotable. Por tanto, se enfatiza la necesidad de realizar las tareas con eficiencia y eficacia para no desperdiciar tiempo y evitar tener que repetir las tareas.

En resumen, la teoría de la industrialización de la enseñanza plantea que la educación a distancia se asemeja a un proceso industrial en términos de eficiencia, eficacia y uso de recursos, y busca aprovechar las ventajas de la Revolución Industrial y las NTIC para brindar una educación masiva y accesible a un amplio número de personas.

2.2.1.8. Componentes de la educación a distancia.

Los componentes de la educación a distancia se pueden describir de la siguiente manera:

- **Alumnos:** Son los destinatarios de la formación a distancia. Pueden ser personas de diferentes perfiles y características, con diferentes niveles de experiencia y conocimientos previos. La participación en el proceso de aprendizaje se produce cuando los alumnos toman la iniciativa en su propia educación y participan en actividades que requieren la comunicación con los demás.
- **Docentes:** Cuando se piensa en la educación a distancia, es fundamental tener en cuenta el papel de los instructores. En cualquier caso, podría haber algún pequeño contacto físico.. Aunque la interacción física puede ser limitada, su labor se centra en el diseño de materiales, la facilitación de recursos, la creación de actividades significativas, El progreso de los alumnos puede seguirse mediante un sistema continuo de evaluación y comentarios. Pueden adaptarse a las necesidades de sus alumnos y hacer un buen uso de



las herramientas tecnológicas disponibles, creando un entorno que fomenta el trabajo en equipo y mejora la experiencia educativa de los alumnos.

- **Materiales o soportes de los contenidos:** En la educación a distancia, los materiales de estudio suelen ser en formato digital o impreso, como libros, guías de estudio, videos, audios, presentaciones, entre otros. Estos materiales se diseñan de manera que sean autónomos, claros y accesibles para los alumnos, proporcionando la información necesaria para el aprendizaje de los contenidos.
- **Vías de comunicación:** Estos son los canales que se utilizan para establecer la comunicación entre los profesores y sus alumnos, así como entre propios alumnos. Pueden incluir herramientas como plataformas en línea, correos electrónicos, foros de discusión, videoconferencias, chats, entre otros. Estas vías de comunicación son esenciales para el intercambio de información, la resolución de dudas, la colaboración y el apoyo mutuo entre los participantes.
- **Infraestructura organizativa y de gestión:** Es la estructura y el entorno en el cual se desarrolla la educación a distancia. Incluye aspectos como la planificación curricular, entre las muchas cosas que entran en este ámbito se encuentran la administración de los programas de estudio, la evaluación y el seguimiento de los procesos educativos y la gestión de los recursos humanos y tecnológicos. El funcionamiento eficiente y satisfactorio del sistema de educación a distancia se garantiza mediante la creación de una infraestructura organizativa y de gestión.
- **Las numerosas partes del sistema de aprendizaje a distancia funcionan en armonía entre sí.** Como resultado, los alumnos tienen acceso a oportunidades de aprendizaje individualizadas que son accesibles y adaptables. Para que el



proceso educativo sea satisfactorio, todas sus partes deben funcionar correctamente. y su interacción efectiva es fundamental para el logro de los objetivos de enseñanza-aprendizaje.

2.2.1.9. El Alumno

El alumno es el elemento central en la educación a distancia y su perfil difiere en varios aspectos de los estudiantes en sistemas educativos convencionales. Algunas características relevantes del alumno en la educación a distancia son las siguientes:

- **Madurez y experiencia:** Los alumnos de educación a distancia son generalmente adultos, con una historia de vida rica en experiencias, conocimientos y habilidades previas. Su madurez y bagaje personal influyen en su proceso de aprendizaje y pueden enriquecer sus futuros aprendizajes.
- **Autonomía y autodidactismo:** Los estudiantes que deciden realizar sus cursos a distancia asumen un papel más proactivo e independiente en su propia educación. Debe establecer metas a largo, medio y corto plazo, organizar su estudio de forma independiente, seleccionar recursos adecuados y evaluar su propio progreso.
- **Individualización y personalización:** El estudio a distancia se adapta a las necesidades, intereses y características personales de cada alumno. El currículo flexible y adaptable permite que los alumnos aprenden a su propio ritmo, estilo y disponibilidad de tiempo.
- **Diversidad de perfiles:** Aunque los alumnos adultos son los principales destinatarios de la educación a distancia, también se atiende a otros grupos de edad. Se ofrecen programas a distancia para estudiantes preuniversitarios, jóvenes universitarios y personas de mayor edad. Además, se brinda acceso

a la educación a personas con discapacidad, inmigrantes y aquellos que hablan otro idioma.

- **Uso de tecnologías de la información:** Las nuevas tecnologías, como las herramientas en línea y las plataformas educativas, facilitan el acceso y la participación de los alumnos a distancia. Estas tecnologías rompen barreras geográficas y permiten una mayor comunicación e interacción entre los participantes del proceso educativo.

En resumen, el alumno en la educación a distancia es un individuo maduro, autónomo y motivado, con experiencias previas que enriquecen su aprendizaje. La educación a distancia se adapta a sus necesidades individuales y brinda oportunidades de aprendizaje flexibles y accesibles para diferentes perfiles de estudiantes.

2.2.1.10. El Docente.

En el contexto de la educación a distancia, el papel del docente adquiere características distintas a las de la enseñanza presencial. Algunas de las funciones y roles clave que desempeña el docente en la educación a distancia incluyen:

- **Experto en contenidos:** Es fundamental que los educadores tengan un conocimiento profundo de la materia o el campo que enseñan. Para ello, deben estar bien versados en todos los aspectos del material científico y educativo, lo que garantiza que sea correcto y de buena calidad de los materiales de aprendizaje.
- **Diseñador de materiales didácticos:** El docente en educación a distancia participa en la creación y producción de materiales didácticos adaptados a las necesidades de los alumnos. Esto implica trabajar con tecnólogos educativos,



editores, diseñadores gráficos y expertos en comunicación para desarrollar materiales de alta calidad pedagógica.

- **Coordinador del proceso de aprendizaje:** El docente desempeña un papel fundamental en la coordinación y planificación del proceso de aprendizaje de los alumnos. Esto implica diseñar actividades de aprendizaje, establecer objetivos claros, secuenciar los contenidos y establecer el nivel de exigencia para lograr los aprendizajes previstos.
- **Evaluador de los aprendizajes:** El docente en educación a distancia es responsable de evaluar los aprendizajes de los alumnos. Esto implica diseñar juicios de evaluación claros, utilizando diferentes instrumentos de evaluación y proporcionar retroalimentación constructiva a los estudiantes.
- **Tutoría y apoyo:** El docente también desempeña el rol de tutor, asesor o consejero, brindando apoyo individualizado a los estudiantes. Esto implica motivar y orientar a los alumnos, resolver sus dudas y problemas, y proporcionar el apoyo necesario para que puedan aprender de manera autónoma.
- **Coordinador de tutores:** En instituciones con un mayor número de alumnos, el docente puede desempeñar el papel de coordinador de tutores, asegurando la coherencia y calidad del proceso de tutoría en su materia o curso.

Es importante destacar que la división del trabajo entre diferentes especialistas (expertos en contenidos, tecnólogos educativos, tutores, etc.) puede variar según la institución y las características del programa educativo a distancia. Sin embargo, se busca asegurar la eficacia y calidad del proceso



educativo mediante la colaboración de diferentes expertos en cada una de las funciones mencionadas.

En resumen, el docente en la educación a distancia asume roles de experto en contenidos, diseñador de materiales, coordinador del proceso de aprendizaje, evaluador de los aprendizajes, tutor y posiblemente coordinador de tutores. Su labor se enfoca en promover el aprendizaje autónomo de los alumnos, brindar apoyo individualizado y garantizar la calidad de la experiencia educativa en el entorno a distancia.

2.2.1.11. La educación a través de los medios.

Los medios juegan un papel fundamental en la interacción entre el docente, los estudiantes y los materiales de aprendizaje. Estos medios pueden ser tanto reales (presenciales) como virtuales, y permiten diferentes modalidades de interactividad, dependiendo de la intermediación, el tiempo y el canal utilizado. Algunas modalidades de interactividad en la educación a distancia incluyen:

- **Interacción con los docentes:** Los estudiantes pueden interactuar con los docentes a través de medios como videoconferencias, correos electrónicos, foros de discusión en línea, chats o mensajes instantáneos. Estos docentes, que pueden ser profesores principales, tutores, consejeros o animadores, desempeñan un papel importante al apoyar, motivar y orientar el proceso de aprendizaje.
- **Interacción entre los estudiantes:** Los estudiantes también pueden interactuar entre sí, ya sea de manera sincrónica o asincrónica. Pueden colaborar en proyectos grupales, participar en debates en línea, compartir ideas y recursos a través de plataformas colaborativas, y establecer conexiones sociales que enriquezcan su experiencia educativa.



- **Interacción con los materiales de aprendizaje:** Los estudiantes interactúan con los materiales de aprendizaje, ya sea a través de textos impresos, materiales multimedia, recursos en línea o simulaciones interactivas. Pueden leer, ver, escuchar, manipular y seleccionar los contenidos, interpretar la información, asimilar conocimientos, sintetizar ideas y realizar actividades prácticas que refuercen su comprensión.
- **Interacción con la institución:** Los estudiantes pueden interactuar con la institución educativa, ya sea a través de servicios administrativos en línea, plataformas de gestión del aprendizaje, asesoramiento académico o atención al cliente. Esta interacción busca brindar apoyo y resolver problemas de tipo general relacionados con la educación a distancia.

Es importante destacar que la interacción en la educación a distancia puede variar en función de los recursos tecnológicos disponibles, la planificación del curso y las estrategias pedagógicas utilizadas. Los medios utilizados pueden incluir desde tecnologías más tradicionales, como el correo postal y los materiales impresos, hasta tecnologías más avanzadas, como plataformas en línea, videoconferencias y entornos virtuales de aprendizaje.

En pocas palabras, en lo que respecta al aprendizaje a distancia, los medios de comunicación permiten que se produzcan multitud de interacciones entre profesores, alumnos, compañeros de clase y materiales del curso. Aunque estas reuniones pueden tener lugar en persona o en línea, su presencia es fundamental para el lanzamiento de cualquier actividad de aprendizaje colaborativo, motivador y enriquecedor.

a) Función de la Intermediación.



La intermediación en la educación se refiere al papel que desempeñan los medios y canales de comunicación en la interacción entre el docente, los estudiantes y los materiales de aprendizaje. Existen dos formas principales de intermediación:

- Intermediación presencial: Se refiere a la interacción en forma presencial de persona a persona entre los participantes del proceso educativo. Esta forma de intermediación es síncrona y real, ya que los sujetos se relacionan directamente sin ninguna barrera tecnológica. La intermediación presencial se considera la forma ideal de interactividad debido a la inmediatez y la posibilidad de comunicación no verbal. Permite una mayor conexión emocional y una interacción más rica en términos de expresiones de gestos, faciales y tono de voz
- Intermediación no presencial o mediada: En esta forma de intermediación, la interacción se produce a través de materiales o canales de comunicación que actúan como mediadores entre los participantes. Esta intermediación puede ser síncrona o asincrónica, dependiendo de si la comunicación se realiza en tiempo real o no. Algunos ejemplos de intermediación no presencial incluyen el uso de libros, materiales impresos, correos electrónicos, videoconferencias, foros en línea, chats, plataformas de aprendizaje y otros recursos tecnológicos

La intermediación no presencial permite superar las limitaciones de espacio y tiempo, brindando la posibilidad de interactuar y aprender en diferentes momentos y lugares. Sin embargo, también puede presentar desafíos en términos de sincronización, claridad de la comunicación y retroalimentación inmediata.



Una consideración importante a la hora de elegir un método intermediario es la gama de recursos disponibles, la naturaleza del aprendizaje previsto, las limitaciones del aula y las preferencias personales de los alumnos. La combinación adecuada de intermediación presencial y no presencial puede generar una experiencia educativa enriquecedora y efectiva, aprovechando los beneficios de ambos enfoques.

b) **Función del tiempo.**

El tiempo desempeña un papel crucial en la intermediación educativa, porque puede afectar la dinámica de interacción y la disponibilidad de los participantes. Existen dos aspectos principales a considerar en relación con el tiempo en la intermediación:

- **Intermediación síncrona:** Se refiere a la interacción en tiempo real, donde los participantes se comunican y responden de manera simultánea e inmediata. Ejemplos de intermediación síncrona son las conversaciones presenciales, las llamadas telefónicas, las videoconferencias o las charlas interactivas en línea. En este caso, el tiempo se experimenta de manera simultánea y permite una comunicación más fluida, facilitando la retroalimentación inmediata y la sensación de presencia y participación activa. Sin embargo, la intermediación síncrona puede verse limitada por la disponibilidad de los participantes en un mismo momento y lugar.
- **Intermediación asincrónica:** Se refiere a la interacción que no se produce en tiempo real, donde existe un desfase temporal entre la emisión del mensaje, la recepción y la posible respuesta. Ejemplos de intermediación asincrónica son el correo postal, el correo electrónico, los foros en línea, los mensajes escritos, entre otros. En este caso, el tiempo se experimenta de manera



diferida, permitiendo a los participantes interactuar en momentos distintos y a su propio ritmo. La intermediación asincrónica brinda flexibilidad temporal, lo que facilita la participación de personas con horarios y ubicaciones diferentes. Sin embargo, puede haber un mayor tiempo de espera para recibir respuestas y la comunicación puede perder ciertos elementos de inmediatez y espontaneidad.

La elección entre intermediación síncrona y asincrónica dependerá de varios factores, como la naturaleza de la interacción, los objetivos de aprendizaje, la disponibilidad de los participantes y las preferencias individuales. En muchos casos, una combinación de ambos enfoques puede ser beneficiosa, ya que permite aprovechar las ventajas de cada uno en función de las necesidades específicas de la situación educativa.

c) En Función de Canal.

En función del canal, la intermediación educativa puede dividirse en dos categorías: real y virtual.

- **Intermediación real:** Se refiere a la interacción que ocurre a través de canales de comunicación objetivamente existentes, ya sea de forma síncrona o asíncrona. Esto incluye la comunicación presencial, telefónica, teleconferencia, mensaje de texto, correo electrónico y telemática. En la intermediación real, los participantes interactúan utilizando canales físicos o tecnológicos establecidos. Por ejemplo, en la educación presencial, los docentes y alumnos se comunican directamente en el aula, mientras que, en la educación a distancia, pueden utilizar medios como el correo postal o electrónico, las videoconferencias, entre otros.



- **Intermediación virtual:** Se refiere a la interacción que se produce de forma imaginaria o virtual entre el autor del material educativo y el usuario. En este caso, la interactividad se centra en la relación entre el estudiante y los materiales de aprendizaje, especialmente en el contexto de la educación a distancia. Los avances tecnológicos, como los productos multimedia e internet, permiten que los estudiantes interactúen con materiales educativos de manera virtual. Esto incluye la lectura, visualización, escucha, manipulación, selección e interpretación de los contenidos.

Es importante destacar que la interactividad auténtica se logra cuando tanto el emisor como el receptor intervienen alternativamente, invirtiendo sus roles en cada turno de palabra. Esta forma de interacción se da principalmente en la intermediación real, donde los participantes pueden comunicarse cara a cara y en tiempo real. En otros casos, como la intermediación virtual, la interactividad puede ser cuasi-interacción (más frecuente en diálogos hombre-máquina) o interactividad simulada.

La comunicación es fundamental en la educación, ya que implica que un emisor pone a disposición de otros (los receptores) un mensaje utilizando los diversos métodos (correo electrónico, llamada telefónica y etc) educativo a través de un canal de comunicación. El feedback o retroalimentación completa el ciclo comunicativo, convirtiendo al receptor en emisor y reiniciando el proceso.

En la educación a distancia, uno de los desafíos es superar la sensación de soledad y alejamiento que pueden experimentar los estudiantes. Es necesario mantener un sistema de comunicación eficaz y eficiente, no presencial para brindar orientación, motivación y facilitar la interacción con los docentes y compañeros de curso. Los avances tecnológicos ofrecen una variedad de



medios y recursos que permiten aplazar en el espacio y/o tiempo la emisión y recepción de los conocimientos pedagógicos, superando las limitaciones de tiempo y distancia.

En el diseño instructivo de la educación a distancia, es necesario tener en cuenta el canal de comunicación que se utilizará (personal directa, impresa, audiovisual, informática, etc.) planificar y organizar el diseño instructivo de manera que se adapte a las necesidades del estudiante. Se utilizan diversos medios como materiales impresos enviados por correo, recursos audiovisuales (casetes, radio, videos y televisión), recursos informáticos (programas informáticos, CD-ROM y internet) y diferentes vías de comunicación, tanto tradicionales (correo electrónico o comunicación telefónica y presencial) como modernas (videoconferencia, clases virtuales mediante el internet)

Para un adecuado diseño de educación bajo la distancia, se busca que los medios de comunicación sean bidireccionales, lo que permite que los estudiantes respondan a los trabajos o cuestiones planteadas en el material de estudio y planteen sus propias preguntas a los profesores o tutores, utilizando canales como el teléfono, mensajes de texto WhatsApp o la comunicación presencial.

2.2.1.12. Calidad en el Proceso Enseñanza Aprendizaje.

a) Calidad docente.

La calidad docente se refiere al conjunto de características profesionales, humanas y culturales que hacen a un profesor idóneo para educar. Es primordial para garantizar una educación de calidad, ya que un docente de calidad puede interactuar de manera inteligente, afectiva y disciplinada con los estudiantes, promoviendo el desarrollo de sus competencias reales y potenciales.



En el contexto universitario, la calidad docente en el contexto universitario implica la capacidad de los profesores para transmitir conocimientos, estimular la curiosidad intelectual, promover habilidades de investigación y formar ciudadanos comprometidos. Su rol va más allá de la impartición de conocimientos, abarcando la orientación académica y el desarrollo integral de los alumnos.

El profesor universitario es conocedor de su campo, considerándose un experto en su campo. Su labor va más allá de transmitir conocimientos, ya que somete a discusión las verdades construidas a través de la investigación y fomenta en los estudiantes una mentalidad crítica y analítica. También contribuye al acervo del conocimiento de su campo a través de la investigación, conoce y evalúa las investigaciones en su comunidad, utiliza las últimas técnicas de investigación y participa activamente en sociedades académicas, congresos, cursos y publicaciones.

En el contexto actual, se demanda que el profesor universitario cumpla nuevos roles para cubrir las expectativas de la sociedad. Estos roles incluyen ser especialista en prescripción y diagnóstico del aprendizaje, fomentar la afinidad de varias disciplinas y clasificar los saberes, promover relaciones humanas y ser consejero profesional del tiempo libre del estudiante.

El enfoque educativo actual destaca El desarrollo de las civilizaciones y la continuidad de la humanidad dependen de los recursos humanos, que son invaluable e irremplazables. Preservar los recursos humanos requiere prestarles una atención especial. En este contexto, se destaca la importancia central del profesorado universitario como eje alrededor del cual gira la



educación superior y la importancia primordial de su labor en el desarrollo de los estudiantes como aprendices.

b) Calidad en la Conducción del Estudiante.

La calidad en la conducción del estudiante es fundamental para asegurar una experiencia educativa enriquecedora y efectiva. Se refiere a la gestión integral de los procesos administrativos y académicos que se centran en el bienestar y desarrollo del estudiante. Estos procesos buscan garantizar que el estudiante reciba una formación de calidad y adquiera las competencias necesarias para enfrentar los retos del mundo laboral actual, tanto a nivel local como global

En cuanto a los procesos académicos, son de vital importancia, ya que reflejan la preocupación de la institución educativa por ofrecer servicios que sean relevantes y pertinentes para el estudiante. Esto implica diseñar programas de estudio actualizados, con contenidos relevantes y metodologías de enseñanza efectivas. Además, se busca que los egresados estén preparados para enfrentar los desafíos laborales y destacarse en el mercado.

En cuanto a los procesos administrativos, las instituciones demuestran su calidad de organización, al ubicar al estudiante como el sujeto principal, en los procesos que lo acompañan durante su ciclo de estudios. Esto implica una atención personalizada, seguimiento académico, orientación vocacional y apoyo en la obtención de certificaciones y otros documentos que respalden su formación.

En resumen, la calidad en la conducción del estudiante implica una atención integral y personalizada que se enfoca en su beneficio y éxito académico. Tanto los procesos académicos como los administrativos tienen un papel crucial en



este sentido, asegurando que el estudiante reciba una formación de calidad y esté preparado para enfrentar los desafíos profesionales y laborales.

c) Calidad De Métodos De Enseñanza Aprendizaje.

La calidad de los métodos de enseñanza-aprendizaje se refiere a la habilidad y pericia del docente para utilizar y aplicar de manera efectiva los instrumentos e métodos en las situaciones teóricas y prácticas de enseñanza.

El concepto de aprendizaje es amplio y ha sido abordado desde diferentes perspectivas. Algunos investigadores enfatizan el aprendizaje como un resultado o producto, centrándose en los cambios observables en el comportamiento del estudiante. Desde esta perspectiva, el aprendizaje se especifica como un cambio permanente en la actuación que ocurre como consecuencia de la práctica.

Por otro lado, el aprendizaje también puede ser visto como un proceso interno que involucra cambios en el sujeto a nivel cognitivo, emocional o disposicional. Estas definiciones destacan que el aprendizaje implica cambios en las capacidades o disposiciones humanas que no son atribuibles únicamente al proceso de maduración biológica.

La calidad de los métodos de enseñanza-aprendizaje se relaciona con la capacidad del docente para escoger y aplicar los métodos más convenientes para facilitar el aprendizaje de los estudiantes. Esto implica tener conocimiento de diferentes enfoques pedagógicos, dominar técnicas didácticas efectivas, utilizar recursos y materiales educativos apropiados, fomentar la participación de los estudiantes y brindar retroalimentación constructiva.



En resumen, la calidad de los métodos de enseñanza-aprendizaje implica la habilidad del docente para diseñar e implementar estrategias pedagógicas que promuevan un aprendizaje significativo y duradero en los estudiantes. Esto implica tener en cuenta tanto los resultados observables en el comportamiento como los cambios internos en el proceso de aprendizaje.

2.2.1.13. Características del Aprendizaje.

Las características del aprendizaje mencionadas en conjunto son las siguientes:

- **Cambio de conducta:** El aprendizaje envuelve la asimilación de nuevas conductas o la modificación de conductas existentes. Puede manifestarse en la ejecución de acciones que antes no se realizaban o en la sustitución de hábitos negativos por hábitos positivos.
- **Proceso mediador:** El aprendizaje se realiza en el interior del estudiante que aprende y puede manifestarse en comportamientos observables. Es un proceso que ocurre a nivel cognitivo, emocional y/o disposicional.
- **Origina en la experiencia:** Todo aprendizaje tiene su origen en un conjunto de experiencias y prácticas a las que el individuo se expone. Estas experiencias son fundamentales para generar cambios conductuales y desarrollar capacidades internas.
- **Relativamente estable:** El aprendizaje es susceptible de ser modificado o reemplazado por nuevos aprendizajes. Es decir, los conocimientos y habilidades adquiridos pueden ser actualizados, ampliados o modificados a lo largo del tiempo.
- **Influenciado por condiciones internas:** El aprendizaje está influenciado por las condiciones biológicas y psicológicas del individuo. Factores como la



motivación, la atención, la memoria, la capacidad cognitiva y las emociones pueden afectar los cambios de conducta observados.

En cuanto a la enseñanza de calidad, se destacan tres factores básicos:

- **Cultura del que enseña:** La cultura de un docente se refiere a la acumulación de conocimientos adquiridos a través de lecturas y experiencias, relaciones culturales y formación constante. La riqueza de conocimientos y la actitud de búsqueda y actualización son fundamentales para impartir una enseñanza de calidad.
- **Preparación del tema:** Una preparación exhaustiva y rigurosa del contenido a enseñar es crucial. Esto implica contar con información precisa, actualizada y abundante sobre el tema, evitando una preparación superficial basada en extractos bibliográficos insuficientes. Una buena preparación fortalece la ética profesional y la autoridad moral del docente.
- **Técnica empleada:** La metodología y las técnicas de enseñanza-aprendizaje son el mecanismo para transmitir de manera científica los conocimientos. La selección adecuada de métodos y técnicas permite conseguir los objetivos de la enseñanza en forma efectiva. Los métodos y técnicas deben ser flexibles y sujetos a mejoras continuas, adaptándose a las circunstancias y tecnologías disponibles.

En resumen, el aprendizaje se caracteriza por cambios en la conducta, es un proceso interno mediado por experiencias, relativamente estable y influenciado por condiciones internas. Por otro lado, la enseñanza de calidad requiere una cultura sólida del docente, una preparación rigurosa del tema y el uso adecuado de métodos y técnicas de enseñanza-aprendizaje.



2.2.1.14. Calidad en el Logro de los Objetivos Educativos.

La calidad en el logro de los objetivos educativos de un alumno puede definirse como el conjunto de acciones que realiza para demostrar que ha aprendido la materia y ha alcanzado los resultados deseados en sus estudios. En el ámbito de la educación, existe una relación entre los conceptos de satisfacción del cliente y gestión empresarial y la idea de alumnos felices.

El cumplimiento de los objetivos educativos está estrechamente relacionado con la calidad, no solo por lograrlos, sino también por hacerlo de manera eficiente, considerando aspectos relacionados con los costos. Los estudiantes son los beneficiarios directos de los productos que ofrece la institución educativa, como certificaciones, grados, diplomas y títulos. Estos productos son servicios de conocimiento, y por tanto, los esfuerzos deben dirigirse hacia la satisfacción de los estudiantes, quienes son los principales beneficiarios.

En el contexto del rendimiento educativo, la calidad no solo denota la consecución de resultados de alta calidad, sino también el mantenimiento de procesos productivos y acordes con los estándares. Para considerar que la docencia es de calidad, se deben satisfacer ciertos requisitos:

- Cumplir con las perspectivas del estudiante: Esto implica desarrollar el intelecto, mejorar el estatus, facilitar la movilidad social y proporcionar mejores oportunidades de ingresos.
- Mejorar el rendimiento de los graduados en el trabajo proporcionándoles la formación que necesitan para adquirir las habilidades que los empleadores buscan en los candidatos.



- Contribuir al desarrollo de la sociedad: La formación de profesionales debe tener un impacto positivo en el crecimiento social y económico de la sociedad en la que se insertan.

A medida que las personas se desarrollan profesionalmente, experimentan una metamorfosis. Hay dos tipos principales de subprocesos en este procedimiento. Uno afecta a la percepción sociocultural, que a su vez influye en la imagen, el estatus y la distinción de la institución educativa. El otro produce resultados tangibles, como habilidades y objetivos cognitivos y sociales, así entre otras cosas, el estado mental y emocional de los niños sometidos a la operación.

Con el fin de alcanzar los objetivos educativos mediante una enseñanza de alta calidad, los siguientes componentes forman parte del modelo de enseñanza propuesto para la educación superior:

- Los alumnos: Son considerados no solo como insumos o participantes de un sistema, sino como protagonistas de un proceso de transformación.
- Elementos materiales: Representan los recursos y herramientas utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Elementos intelectuales: Representan el conocimiento, las habilidades y las competencias que se buscan desarrollar en los estudiantes.

En resumen, un aspecto importante de la calidad en la consecución de los objetivos educativos es la exhibición de nuevos comportamientos que se ajusten a ellos y garanticen la felicidad de los alumnos. Para alcanzar este objetivo, será necesario satisfacer las expectativas de los graduados, ayudarlos a rendir mejor en sus trabajos y contribuir al progreso de la sociedad. El proceso de docencia



involucra a los estudiantes como protagonistas de un proceso de transformación y está influenciado por factores psicosociológicos.

2.3. MARCO CONCEPTUAL.

2.3.1. Calidad.

Hace referencia al grupo de características que posee una entidad, producto o servicio, las cuales le permiten satisfacer las necesidades tanto explícitas como implícitas de los usuarios. En el contexto de la educación superior universitaria, la calidad se relaciona con la adecuación de la institución y sus acciones a lo que se espera de ellas.

La UNESCO define la calidad universitaria como la capacidad de la educación superior para cumplir con su propósito fundamental, es decir, su "deber ser". Esto implica que la institución y sus resultados sean coherentes y estén alineados con su propia misión y objetivos.

En resumen, la calidad implica la capacidad de una entidad, servicio o producto para cumplir con las necesidades y expectativas establecidas, mientras que, en el ámbito universitario, se refiere a la adecuación de la educación superior a su propósito y misión.

2.3.2. Calidad Educativa

Es el conjunto de características, estos son los procesos y resultados que permiten a una escuela o sistema alcanzar estándares de excelencia en el crecimiento y la educación integral de los niños. Uno de los aspectos más importantes de proporcionar una educación de alta calidad es crear un entorno que anime a los alumnos a aprender y crecer en áreas como el pensamiento crítico, la resolución de problemas y la ciudadanía.

2.3.3. Servicios Académicos.



Los servicios académicos son conjunto de servicios ofrecidos por un centro educativo con el fin de ayudar a los alumnos a alcanzar los objetivos educativos establecidos por el centro. Estos servicios se crean para complementar el proceso de enseñanza y aprendizaje, al tiempo que satisfacen las necesidades y expectativas de los alumnos.

Los servicios académicos pueden abarcar una amplia variedad de áreas y actividades, como la orientación académica y profesional, la tutoría individual o grupal, el apoyo en la planificación de la carrera educativa, la asesoría en la elección de cursos y programas de estudio, la gestión de matrícula y registros académicos, el acceso a recursos de aprendizaje, la organización de actividades extracurriculares, entre otros.

El propósito contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución educativa es el objetivo final de los servicios académicos. La prestación de estos servicios puede mejorar el crecimiento general de los estudiantes, su experiencia educativa y sus posibilidades de rendimiento académico. El tipo de apoyo académico que reciben los estudiantes también puede tener un impacto importante en su satisfacción general con la educación, al brindarles el apoyo necesario para alcanzar sus metas educativas.

2.3.4. Calidad de los Servicios Académicos.

Se refiere al conjunto de características que los hacen idóneos y eficientes para efectuar con el lograr los objetivos educativos de una institución, satisfaciendo plenamente las expectativas y necesidades de los destinatarios finales, que son los estudiantes.

Para que los servicios académicos sean considerados de calidad, deben cumplir con ciertos criterios y estándares determinados. Estos criterios pueden



incluir aspectos como la accesibilidad, la disponibilidad de recursos y materiales educativos, la competencia y capacitación del personal académico, la adecuación de los programas y actividades de apoyo, la eficacia en la resolución de problemas o necesidades académicas, entre otros.

La calidad de los servicios académicos busca garantizar que cada uno de ellos contribuya efectivamente a cumplir los objetivos educativos del centro de estudios. Esto implica que los servicios académicos deben ser eficientes en su funcionamiento, brindando un soporte adecuado a los estudiantes en su proceso de desarrollo académico y aprendizaje.

Además, la calidad de los servicios académicos también se relaciona con la mejora continua, es decir, la institución educativa debe estar comprometida en evaluar y actualizar constantemente los servicios ofrecidos, en función de las necesidades y demandas cambiantes de los estudiantes y del entorno educativo.

En resumen, la calidad de los servicios académicos se centra en asegurar que cada uno de ellos cumpla con los estándares y requisitos necesarios para facilitar el logro de los objetivos educativos de una institución, garantizando la satisfacción y el éxito de los estudiantes.

2.3.5. Proceso Educativo.

En un entorno educativo, la expresión «proceso educativo» describe la secuencia de acontecimientos que tienen como objetivo promover el aprendizaje y el crecimiento personal a través de diversos contactos, actividades y experiencias.

El proceso educativo implica la transmisión de habilidades, valores, conocimientos y actitudes, con la finalidad de promover el crecimiento personal,



intelectual, emocional y social de los estudiantes. A través de este proceso, se busca generar cambios en los individuos, tanto a nivel cognitivo como afectivo y social.

El proceso educativo no se limita únicamente al ámbito escolar, sino que puede ocurrir en diversos contextos y a lo largo de toda la vida. Incluye tanto los conocimientos adquiridos formalmente en las aulas como los conocimientos adquiridos de forma más libre a través de las interacciones cotidianas, la exposición a los medios de comunicación y otras fuentes.

El proceso educativo implica la interacción entre diferentes actores involucrados, como los estudiantes, docentes, padres de familia, normas sociales e instituciones educativas. Además, comprende la adaptación de estrategias y métodos de enseñanza para satisfacer las necesidades únicas de cada estudiante, así como la organización, planificación y evaluación de las actividades educativas.

Es fundamental destacar que la educación es mucho más que el simple aprendizaje de datos y cifras; también debe fomentar el desarrollo de rasgos de carácter, habilidades y conocimientos que son esenciales para tener éxito en el mundo real y contribuir de manera significativa a la sociedad. A través de este enfoque, queremos formar personas que destaquen por su capacidad de pensar de forma crítica, reflexiva y creativa, y que sean conscientes del medio ambiente.

En resumen, El aprendizaje y el desarrollo de una persona pueden mejorarse a través del proceso educativo, que abarca una variedad de actividades y experiencias. Se cree que estas experiencias y actividades provocarán cambios a nivel cognitivo, emocional y social. Este proceso se produce a lo largo de toda la vida de una persona y promueve no solo la adquisición de conocimientos, sino



también el cultivo de valores y habilidades que son vitales para su crecimiento general.

2.3.6. Autoconcepto.

Es una construcción mental que cada persona tiene sobre sí misma, es la imagen del yo-conocido. A diferencia de la autoestima, el autoconcepto abarca todas las valoraciones y percepciones que una persona tiene sobre sí misma, incluyendo aspectos físicos, habilidades, capacidades sociales, intelectuales y más.

El autoconcepto se va formando a lo largo de la vida a través de las prácticas y las interacciones con los demás. La percepción que tenemos de nosotros mismos se construye en base a cómo nos vemos reflejados en los ojos de los demás y a través del lenguaje simbólico que utilizamos para describirnos.

Es importante destacar que el autoconcepto no es estático, sino que es dinámico y puede modificarse con el tiempo. Nuevos datos, interpretaciones de nuestra propia personalidad y juicios externos pueden influir en la forma en que nos percibimos a nosotros mismos.

El autoconcepto se ve influenciado por nuestro entorno social. Las opiniones y valoraciones de las personas con las que tenemos relaciones cercanas, como nuestra pareja, familia y amigos, pueden tener un impacto significativo en nuestra percepción de nosotros mismos. Estas interacciones pueden reforzar o debilitar nuestro autoconcepto.

En resumen, el autoconcepto es la imagen mental que cada persona tiene de sí misma, abarcando todas las valoraciones y percepciones sobre diversos aspectos de su vida. Se forma a través de las experiencias y las interacciones



con los demás, y puede modificarse con el tiempo. Además, se ve influido por el entorno social y las opiniones de las personas cercanas.

2.3.7. Motivación.

Lo que llamamos motivación en el contexto del comportamiento humano puede ser una fuerza interna o externa que nos impulsa a dar los pasos necesarios para alcanzar nuestros objetivos y satisfacer nuestras necesidades.. Está asociada a la existencia de una necesidad o deseo, ya sea básico, emocional, egoísta, altruista u otro tipo de motivación.

Cuando una persona está motivada, considera que algo es necesario o deseable, y esto crea un vínculo entre su acción y la satisfacción de esa necesidad. Los motivos que impulsan la motivación pueden ser de naturaleza racional, emocional, egocéntrica, altruista, de atracción o de rechazo, entre otros.

Los motivos racionales se basan en la lógica y la razón, y pueden estar relacionados con la obtención de beneficios, metas o recompensas tangibles. Por otro lado, los motivos emocionales están vinculados a las emociones y sentimientos, y pueden surgir de la búsqueda de placer, felicidad, satisfacción personal o evitar el dolor y el sufrimiento.

Los motivos egocéntricos se centran en el beneficio propio y el cumplimiento de necesidades individuales, mientras que los motivos altruistas se orientan hacia el beneficio y bienestar de los demás. Algunas personas pueden ser motivadas por el deseo de atraer cosas o situaciones positivas, mientras que otras pueden ser impulsadas por el deseo de evitar o rechazar experiencias negativas.



Es importante destacar que la motivación puede variar de una persona a otra y puede ser influenciada por diversos factores, como la personalidad, los valores, las experiencias previas y el entorno social. Además, la motivación puede cambiar a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones.

2.3.8. Educación Virtual.

Es una forma de enseñanza que utiliza herramientas tecnológicas y digitales, entre las que se incluyen, entre otras, la web, las plataformas en línea, el software educativo, el audio, el vídeo y otros medios. A diferencia de la enseñanza tradicional en el aula, que requiere la presencia física de los alumnos con su profesor, la educación virtual permite que el aprendizaje se desarrolle a distancia.

Los materiales grabados de video o audio son parte de los recursos utilizados en la educación virtual. Estos materiales pueden ser utilizados por los estudiantes para acceder a contenidos educativos en cualquier momento y lugar, según sus necesidades y disponibilidad. Pueden incluir conferencias grabadas, lecciones en video, tutoriales, presentaciones multimedia, entre otros.

Además de los materiales grabados, la educación virtual puede involucrar otras herramientas y actividades interactivas, como foros de discusión en línea, tareas y evaluaciones en plataformas virtuales, videoconferencias, chats, entre otros. Estas herramientas permiten la comunicación y la interacción entre estudiantes y profesores, fomentando la participación y el aprendizaje colaborativo.

Una de las numerosas ventajas de la educación virtual es que los alumnos pueden acceder a los materiales didácticos cuando más les conviene. La posibilidad de cambiar sus horarios y trabajar desde cualquier lugar es otra



ventaja. Además, puede abrir las puertas de la educación a aquellas personas que, por diversas razones, no pueden desplazarse largas distancias para asistir a centros educativos tradicionales, limitaciones de tiempo u otras circunstancias.

Es importante destacar que la educación virtual requiere una buena infraestructura tecnológica, acceso a internet y competencias digitales por parte de los estudiantes y profesores. Además, se deben garantizar estrategias pedagógicas adecuadas para promover un aprendizaje efectivo y significativo en este entorno virtual.

En resumen, la educación virtual es un modelo educativo que utiliza medios digitales y tecnológicos para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje. Los materiales grabados en video o audio o mencionados forman parte de los recursos utilizados en este modelo, permitiendo a los estudiantes acceder a contenidos educativos de forma flexible y remota.

2.3.9. Educación Presencial.

La educación presencial se refiere a una forma de enseñanza y aprendizaje que se lleva a cabo en un entorno físico y en tiempo real, donde tanto los estudiantes como los docentes están presentes en un mismo espacio educativo, como aulas, laboratorios, talleres u otros lugares dedicados a la enseñanza. En este tipo de educación, la interacción directa entre profesores y alumnos desempeña un papel fundamental en el proceso educativo, permitiendo la comunicación verbal y no verbal, la participación activa, el intercambio de ideas y la retroalimentación inmediata. Se utilizan diversos recursos didácticos, como pizarras, libros de texto, material audiovisual, demostraciones prácticas y herramientas tradicionales, para facilitar el aprendizaje. Además, la educación presencial fomenta la socialización entre los estudiantes, promoviendo el trabajo



en equipo, las discusiones y el aprendizaje colaborativo. Aunque la educación presencial ha sido la forma predominante de enseñanza a lo largo del tiempo, ha evolucionado y se ha complementado con otras modalidades, como la educación a distancia y la educación virtual, para adaptarse a las necesidades y avances tecnológicos de la sociedad.

2.3.10. Alumno.

El concepto de alumno se refiere a la persona que está matriculada en un centro educativo y que se encuentra en proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias a través de la enseñanza y el aprendizaje. El alumno es un protagonista activo en su propio proceso educativo, participando en actividades de estudio, interacción con otros compañeros y profesores, y la realización de tareas y evaluaciones. Además, el alumno tiene la responsabilidad de aprovechar las oportunidades de aprendizaje ofrecidas por la institución educativa y de comprometerse con su propio desarrollo intelectual, personal y social.

2.3.11. Docente.

Conceptualizamos al "docente" como un profesional comprometido con la enseñanza y formación de estudiantes en diversos niveles educativos. El docente desempeña un papel esencial en el proceso educativo al diseñar, organizar y llevar a cabo actividades pedagógicas que fomentan el desarrollo integral de los estudiantes. Su labor implica transmitir conocimientos, facilitar experiencias de aprendizaje, evaluar el progreso de los estudiantes y crear un entorno educativo propicio para el desarrollo de habilidades, competencias y valores. El docente posee la capacidad de adaptar sus métodos de enseñanza según las necesidades y características individuales de los estudiantes,



fomentando su participación, reflexión, pensamiento crítico y aprendizaje con sentido. Además, cumple un rol de guía, orientador y modelo a seguir, promoviendo el respeto, la inclusión, el desarrollo colaborativo y el desarrollo de habilidades socioemocionales. En resumen, el docente se posiciona como un agente fundamental en el proceso educativo, ya que su labor impacta de manera significativa en el crecimiento intelectual, emocional y social de los estudiantes.

2.3.12. Curso.

El término "curso" como un programa de estudio o formación que abarca un conjunto de actividades educativas planificadas y estructuradas, con la finalidad de brindar conocimientos, habilidades y competencias a los participantes en un área específica. Los cursos se organizan en torno a un tema particular y suelen tener una duración definida, que puede variar desde unas pocas horas hasta varios meses, dependiendo de la profundidad y complejidad de los contenidos.

2.3.13. Covid – 19.

El término "COVID-19" como una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. Esta enfermedad, que surgió en Wuhan, China, a finales de 2019, se ha propagado a nivel mundial y se ha convertido en una pandemia. El COVID-19 se caracteriza por presentar síntomas respiratorios que varían en su gravedad, pudiendo causar complicaciones que en algunos casos llevaron a la muerte.

El virus se transmite principalmente a través de las gotículas que expulsamos al toser, estornudar, hablar o respirar. Otra forma de contagiarse es tocar una superficie contaminada con la boca, la nariz o los ojos y luego volver a tocar esas zonas. Esta enfermedad ha afectado a millones de personas en todo el



mundo y ha tenido efectos de gran alcance en muchos aspectos de la sociedad, incluida la educación.

En el contexto educativo, el COVID-19 ha llevado a la implementación de medidas extraordinarias para contener su propagación, lo que ha resultado en el cierre temporal de escuelas, colegios y universidades en muchos países. Ante esta situación, se ha recurrido a modalidades de educación a distancia y virtual, como el aprendizaje en línea y el uso de plataformas digitales, con el fin de garantizar la continuidad de los procesos educativos durante los períodos de confinamiento y distanciamiento social.

El COVID-19 ha planteado importantes desafíos para los sistemas educativos, entre ellos la adaptación rápida a nuevas formas de enseñanza y aprendizaje, la implementación de estrategias de apoyo a distancia, la gestión de la brecha digital y la promoción de la salud y seguridad de estudiantes, docentes y personal educativo.

Además, esta pandemia ha resaltado la importancia de la educación en salud y la promoción de hábitos de higiene para prevenir la propagación del virus. Ha generado una mayor conciencia sobre el papel fundamental de la educación en la sociedad y la necesidad de fortalecer los sistemas educativos para enfrentar situaciones de crisis y garantizar la equidad y calidad educativa en momentos adversos.



CAPITULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN.

La investigación y el conocimiento científico están estrechamente vinculados al método científico. El método científico se refiere a un conjunto de procedimientos utilizados para abordar problemas específicos, los cuales requieren el uso de métodos y técnicas particulares. Según Tamayo (2003), el método científico actúa como un puente entre la investigación y el conocimiento científicos. Bunge (2013) sostiene que un método es un procedimiento diseñado para enfrentar y resolver una serie de problemas, y para ello se requiere el uso de métodos y técnicas especiales.

3.1.1. *Tipo de Investigación.*

El tipo de investigación que usaremos es la investigación básica o pura. Este tipo de investigación se caracteriza por buscar la generación de nuevos conocimientos y comprensión teórica de los fenómenos, sin tener un objetivo económico o práctico inmediato. Su principal motivación es la curiosidad científica y el avance del conocimiento en determinada área.

El enfoque cuantitativo de la investigación básica, se utiliza principalmente la recolección y posterior análisis de datos numéricos para examinar relaciones,



patrones y regularidades en los fenómenos estudiados. Este enfoque permite medir variables de interés y aplicar técnicas estadísticas para analizar los datos obtenidos.

La investigación básica es fundamental para el desarrollo de las ciencias, ya que proporciona los fundamentos teóricos y conceptuales sobre los cuales se construyen investigaciones posteriores, como la investigación aplicada. A través de la investigación básica se generan teorías, leyes y principios que pueden ser utilizados como base para resolver problemas prácticos y aplicar el conocimiento científico en diversos campos.

Es importante recalcar que la investigación básica y aplicada no son mutuamente excluyentes, sino que se complementan y se retroalimentan entre sí. La investigación básica sienta las bases para la investigación aplicada, que busca aplicar los conocimientos científicos en situaciones prácticas y resolver problemas concretos.

En resumen, el objetivo de lo que a menudo se conoce como «investigación básica» es avanzar en la comprensión teórica mediante la investigación motivada por la curiosidad natural. La recopilación de datos numéricos y su análisis es la esencia de la técnica cuantitativa. Este tipo de investigación es esencial para ampliar nuestros conocimientos científicos y allana el camino para campos de estudio más aplicados.

3.1.2. Nivel de Investigación.

En nuestra investigación educativa, utilizamos un enfoque descriptivo que tiene como objetivo principal detallar y analizar características, propiedades y perfiles de personas, comunidades grupos, objetos u procesos. Nos centramos en comprender la estructura y el comportamiento de estos elementos, a través



de la identificación y descripción de tendencias, patrones y relaciones presentes en un grupo o población específica. Este enfoque nos permite obtener una visión detallada y completa de la realidad educativa que estamos estudiando, proporcionando información valiosa para comprender y abordar los desafíos y oportunidades presentes en ese contexto.

La investigación descriptiva busca obtener un panorama más preciso de la magnitud de un problema o situación en particular. A través de la recolección de datos, se recopila información detallada sobre las variables de interés, con el fin de describir de manera precisa y objetiva las características y fenómenos estudiados.

Los resultados de la investigación descriptiva se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos. No busca explicar causalidades ni establecer relaciones causales entre variables, sino proporcionar una descripción detallada y sistemática de los fenómenos estudiados.

Es importante mencionar que la investigación descriptiva se utiliza como paso previo a otros tipos de investigación, como la investigación correlacional o experimental. Proporciona una base sólida de conocimiento y comprensión inicial del fenómeno estudiado, que puede ser utilizada para formular hipótesis y realizar investigaciones más avanzadas en el futuro.

En resumen, como investigadores en educación, el enfoque descriptivo de investigación se centra en identificar y detallar las propiedades y características de un fenómeno particular, con el propósito de comprender su estructura y comportamiento. Este tipo de investigación busca describir tendencias y obtener una visión clara y precisa de la magnitud del problema o situación que está



siendo estudiada. Aunque los resultados obtenidos en este nivel de investigación pueden no ser tan profundos como en otros enfoques, son fundamentales para establecer una base sólida de conocimientos y comprender la realidad educativa en estudio.

3.1.3. *Diseño de Investigación.*

El diseño de campo se refiere a una metodología de investigación que involucra la recolección de la realidad o de datos de los hechos estudiados. En este enfoque, se recopilan datos primarios sin manipular o controlar variables, con el objetivo de obtener una comprensión profunda y contextualizada de la situación o fenómeno investigado en el ámbito educativo. El diseño de campo permite una inmersión directa en el entorno educativo, lo que facilita la observación y la recopilación de datos de manera natural y auténtica. A través de este enfoque, los investigadores tienen la oportunidad de capturar la complejidad y la riqueza de las interacciones y procesos educativos tal como se desarrollan en su contexto real, proporcionando una base sólida para el análisis y la generación de conocimiento en el campo educativo.

El diseño de campo es un tipo de diseño de investigación en el cual se recopilan datos, los mismos que no se manipulan o controlan las variables. Este enfoque se utiliza cuando se desea obtener información detallada y contextualizada sobre un fenómeno en su entorno natural.

En ese sentido este tipo de investigación será la que usaremos para el presente trabajo de investigación.



3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población.

La población, también conocida como población objetivo, se refiere a un grupo de elementos que comparten características comunes y para los cuales se pretenden generalizar las conclusiones de la investigación. Esta población puede ser finita o infinita y sus características son determinadas por el problema de investigación y los objetivos planteados. Es importante identificar y delimitar adecuadamente la población en un estudio, ya que de ella se derivarán las muestras o subgrupos que serán estudiados y sobre los cuales se extraerán conclusiones relevantes. La selección precisa y representativa de la población es fundamental para obtener resultados válidos y confiables en la investigación educativa, permitiendo así realizar generalizaciones significativas y aplicables a un contexto más amplio.

Es importante destacar que la población será finita, por la naturaleza del fenómeno en este estudio, para la presente tesis es fundamental definir claramente la población objetivo (50 alumnos de CEDIGEP), ya que las conclusiones y generalizaciones obtenidas se aplicarán a esta población en particular.

La población está conformada por los alumnos del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública -CEDIGEP, que llevaron cursos de especialización en diferentes materias o temas, tanto en la modalidad presencial como en la modalidad virtual la misma que está conformada por una cantidad de 50 personas correspondientes al año 2021, la misma que se detalla a continuación: **Tabla 2**

Tabla 2. Distribución de la población

Detalle de Curso	Cantidad de Estudiantes Presencial	Cantidad de Estudiantes Virtual
1ª Cuatrimestre 2019	16	0
2ª Cuatrimestre 2019	20	0
3ª Cuatrimestre 2019	14	0
1ª Cuatrimestre 2020	0	18
2ª Cuatrimestre 2020	0	15
3ª Cuatrimestre 2020	0	17
Total	50	50

3.5.2. Muestra.

La muestra en nuestra investigación se basa en la premisa de que las partes individuales son simbólicas del todo. Por lo tanto, es representativo, ya que encarna los rasgos que definen a la población muestreada y sirve como imagen especular de ese grupo (Tamayo, 2003). En este estudio, buscamos una muestra representativa que, debido a su tamaño y similitud de características con el conjunto, nos permita inferir o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido (Arias, 2006).

Para llevar a cabo nuestra investigación en educación, seleccionamos a 50 (cincuenta) estudiantes de ambos sexos que participaron en cursos de especialización en la modalidad presencial y virtual en el Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública - CEDIGEP. Estos estudiantes fueron considerados como la unidad de análisis en nuestro estudio.



3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.5.1. *Técnicas de la Investigación.*

Para la presente investigación en el tema educación, utilizamos diversas técnicas de investigación para recolectar datos según el diseño metodológico establecido. Estas técnicas incluyen métodos, herramientas y procedimientos que nos permiten desarrollar sistemas de información confiables. Algunas de estas técnicas ampliamente utilizadas son la observación, la entrevista, la encuesta, los cuestionarios, los test, la recopilación documental, el diagrama de flujo, el diccionario de datos, entre otros (Behar-Rivero, 2008; Monje-Álvarez, 2011; Tamayo, 2003).

En el contexto de nuestra investigación actual, hemos optado por aplicar la técnica de encuesta a los estudiantes del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública - CEDIGEP que se han inscrito en cursos de especialización tanto en la modalidad presencial como en la modalidad virtual de educación. Mediante esta técnica, obtendremos información directa de los estudiantes sobre los temas relacionados con nuestra investigación en educación.

3.6.2. *Instrumentos de la Investigación.*

En el presente trabajo hemos utilizado el instrumento de la encuesta en el presente estudio. En un censo, se estudia a todos los miembros de la población, la encuesta tiene como objetivo obtener información de un grupo o una parte específica de la población de interés (Arias, 2006; Behar-Rivero, 2008). Para garantizar la uniformidad en la recopilación de datos, se emplean procedimientos estandarizados en los que se realizan las mismas preguntas a todos los sujetos participantes (Behar-Rivero, 2008).



En este caso, la encuesta adoptada se realizó en formato escrito a través de un cuestionario que consta de una serie de preguntas que los sujetos responden por escrito de manera anónima (Arias, 2006; Martins & Palella, 2012). De esta manera, podremos obtener información precisa y comparativa sobre los temas investigados en el presente estudio.

Con la finalidad de poder realizar una mejor medición del presente trabajo de investigación se aplicará la escala de Likert con valoraciones de del 1 -5 y de muy malo a muy bueno como se detalla a continuación:

Tabla 3. Escala de Likert

ESCALA DE LIKERT	VALORACIÓN
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

3.7.1. Validación de los Instrumentos.

En el presente estudio se llevó a cabo el proceso de validación de los instrumentos utilizados, en este caso la encuesta. La validez se refiere al nivel en que un instrumento mide fehacientemente la variable que se pretende medir.

Durante la etapa de preparación, ejecución y validación de la encuesta, hemos contado con la participación de expertos en el campo educativo para aplicar la validez de criterio y contenido, con el fin de asegurar la validez del contenido de los instrumentos de medición (encuestas) y obtener una descripción precisa de los fenómenos investigados. Mediante este proceso,



buscamos garantizar que los instrumentos utilizados sean confiables y representen de manera precisa las variables que estamos analizando en nuestro estudio

3.7.2. Confiabilidad de los Instrumentos.

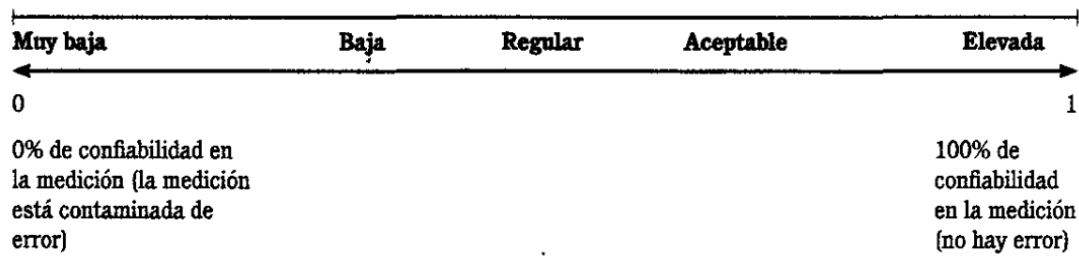
La presente investigación en educación, consideramos fundamental asegurar la confiabilidad de los instrumentos de medición utilizados en nuestro estudio. La confiabilidad se refiere al nivel en que la aplicación repetida del mismo instrumento a un sujeto u objeto produce resultados consistentes.

Para evaluar la confiabilidad, existen diferentes procedimientos y fórmulas que generan coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden variar entre cero y uno, donde cero representa una confiabilidad nula y uno indica una confiabilidad total.

En el presente trabajo de investigación, seguiremos rigurosamente los procedimientos necesarios para garantizar una alta confiabilidad en el uso de nuestros instrumentos. Esto implica tomar las medidas adecuadas para minimizar errores y asegurar que los resultados obtenidos sean confiables. Al aplicar los instrumentos a los participantes de nuestro estudio, nos esforzaremos por mantener una consistencia en las instrucciones, la forma de administración y el análisis de los datos.

Asimismo, consideraremos los coeficientes de confiabilidad obtenidos para evaluar la calidad de nuestros instrumentos y garantizar la confiabilidad de los resultados recolectados. De esta manera, buscamos obtener datos confiables que respalden nuestras conclusiones en el ámbito de la investigación educativa.

Los procedimientos más utilizados para determinar la confiabilidad mediante un coeficiente son (Hernández Sampieri 2005):

Figura 1*Confiabilidad de alfa de Cronbach***3.8. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis.**

La hipótesis se comprobará aplicando la prueba estadística de T-student.

Para comprobar si las medias de dos grupos separados difieren significativamente entre sí se utiliza una prueba estadística denominada prueba t de Student para muestras independientes, o prueba t de dos muestras independientes. Cuando se comparan las medias de dos grupos distintos para determinar si las diferencias observadas son estadísticamente significativas o podrían haber ocurrido por casualidad, esta prueba es aceptable:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad [6 \sum d^2 / (n(n^2 - 1))]$$

Donde:

Donde \bar{X}_1 y \bar{X}_2 son las medias de los grupos 1 y 2, respectivamente, S_1 y S_2 son las desviaciones estándar de los grupos 1 y 2, y n_1 y n_2 son los tamaños de las muestras de los grupos 1 y 2.

Formular las hipótesis.

- Hipótesis nula (H0): Las medias de los dos grupos son iguales (no hay diferencia significativa).



- Hipótesis alternativa (H1 o Ha): Las medias de los dos grupos son diferentes
(hay diferencia significativa)

102

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

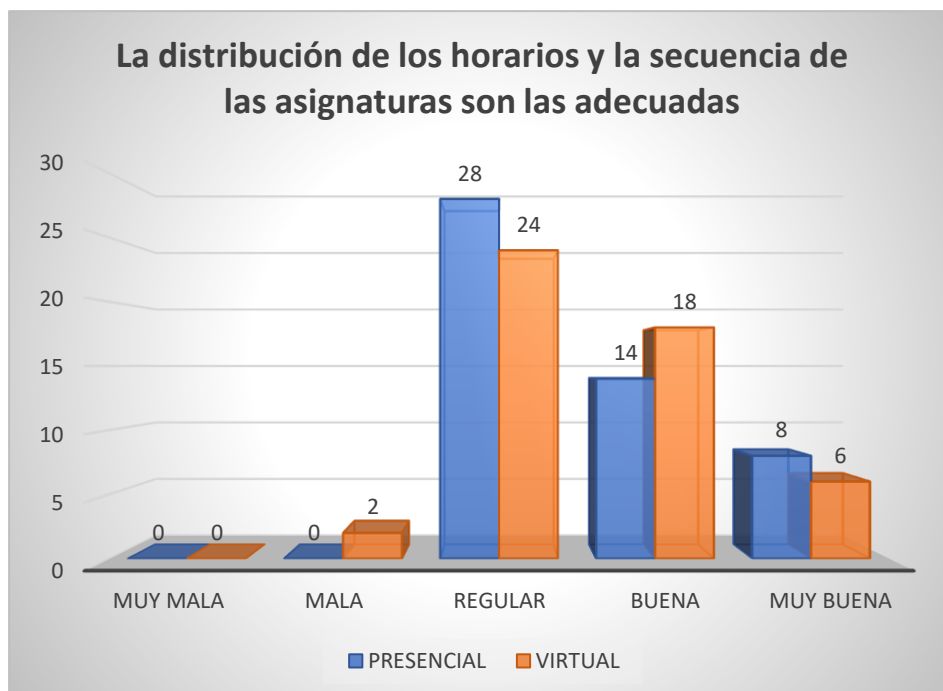
1. ¿Cómo percibes los siguientes servicios en la modalidad presencial y virtual?

a.- La distribución de los horarios y secuencias de las asignaturas son las adecuadas

Tabla N° 4

La distribución de los horarios y secuencias de las asignaturas son las adecuadas	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	28	14	8	50
VIRTUAL	0	2	24	18	6	50

Figura N° 2



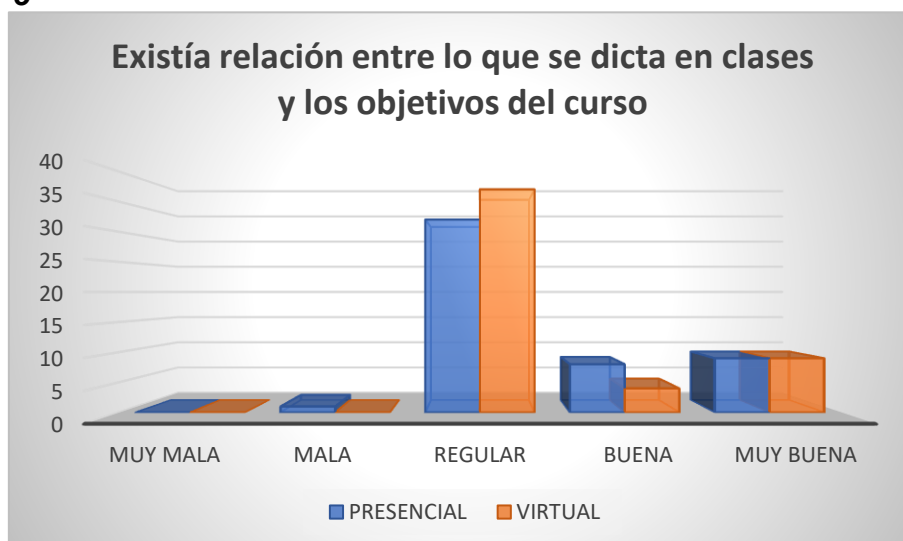
Del análisis del Cuadro N°2, se examina la distribución de horarios y la secuencia de asignaturas en relación a la percepción de los estudiantes en cursos de especialización, tanto en educación presencial como en educación virtual. Los resultados muestran que existe una percepción similar entre ambos tipos de educación, lo que sugiere que los estudiantes tienen una opinión comparable sobre los horarios y la secuencia de las asignaturas, independientemente de si están estudiando de manera presencial o virtual.

Sin embargo, se destaca un dato particular relacionado con la educación virtual. Se menciona que dos alumnos respondieron negativamente o calificaron como "mala" esta modalidad en términos de la distribución de horarios y la secuencia de las asignaturas. Este hallazgo sugiere que estos dos estudiantes tienen una opinión negativa o desfavorable sobre cómo se organizan los horarios y la secuencia de las asignaturas en el contexto de la educación virtual.

Tabla N° 5

Existía relación entre lo que se dicta en clases y los objetivos del curso	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	1	32	8	9	50
VIRTUAL	0	0	37	4	9	50

Figura N° 3





Del análisis del Cuadro N°3, se observa una diferencia en la percepción de los alumnos de los cursos de especialización entre la educación presencial y la educación virtual.

En cuanto a la educación presencial, se destaca que un alumno marcó la opción "mala" en relación a la percepción general de los cursos presenciales. Sin embargo, ocho personas consideraron la educación presencial como "buena". Esto indica que, en general, la mayoría de los estudiantes en los cursos presenciales tienen una percepción positiva de la calidad de la educación en términos de los aspectos evaluados en el cuadro.

En contraste, en la educación virtual, no se reporta ninguna respuesta que califique la modalidad como "mala". Sin embargo, solo cuatro personas consideraron la educación virtual como "buena". Por lo tanto, en comparación con los cursos presenciales, parece haber una menor cantidad de estudiantes que evalúan positivamente la educación virtual.

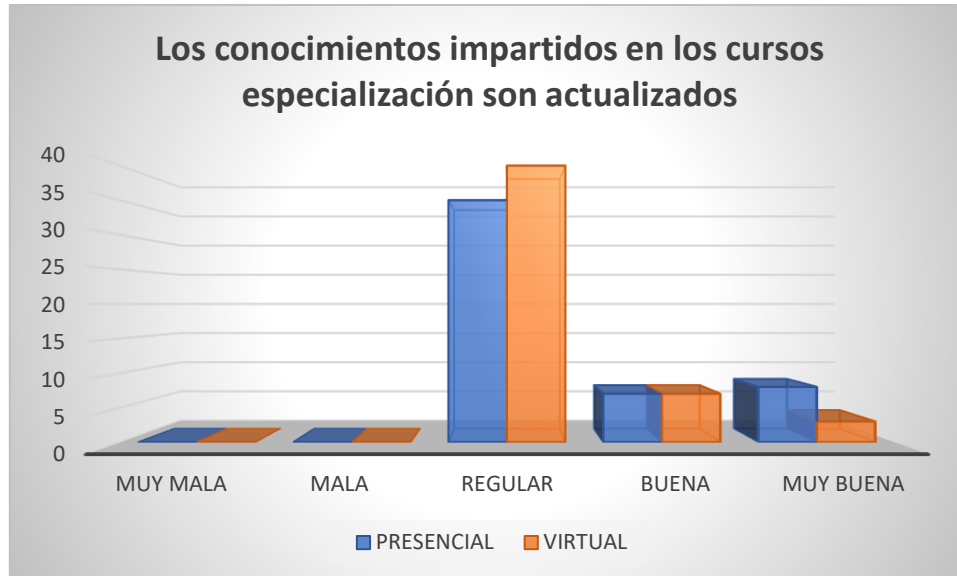
En términos de la cantidad de estudiantes que marcaron la opción "buena", se observa que, en la educación presencial, 32 estudiantes consideraron la educación como buena, mientras que en la educación virtual fueron 37 estudiantes. Esto indica que, en términos absolutos, hay una mayor cantidad de estudiantes en la educación virtual que evalúan positivamente la modalidad en comparación con la educación presencial.

c.- Los conocimientos impartidos en los cursos especialización son actualizados.

Tabla N° 6

Los conocimientos impartidos en los cursos especialización son actualizados	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	35	7	8	50
VIRTUAL	0	0	40	7	3	50

Figura N° 4



Del Cuadro N°4, se observa una diferencia en la percepción de los alumnos de los cursos de especialización entre la educación presencial y la educación virtual.

En el caso de la educación presencial, se destaca que 8 personas marcaron la opción "buena" para describir su percepción sobre la modalidad de enseñanza. Esto indica que la mayoría de los estudiantes que participaron en el estudio evaluaron positivamente la educación presencial en términos de los aspectos considerados en el cuadro.

En contraste, en la educación virtual, solo 3 personas marcaron la opción "buena" para describir su percepción sobre esta modalidad. Esto sugiere que hay una menor cantidad de estudiantes que consideran la educación virtual como una opción de calidad en comparación con la educación presencial, según los criterios evaluados en el cuadro.

En términos de la opción "regular", se observa que 40 personas la marcaron en la educación virtual, mientras que 35 personas la marcaron en la educación presencial. Esto indica que hay una mayor cantidad de estudiantes que

consideran la educación virtual como "regular" en comparación con la educación presencial.

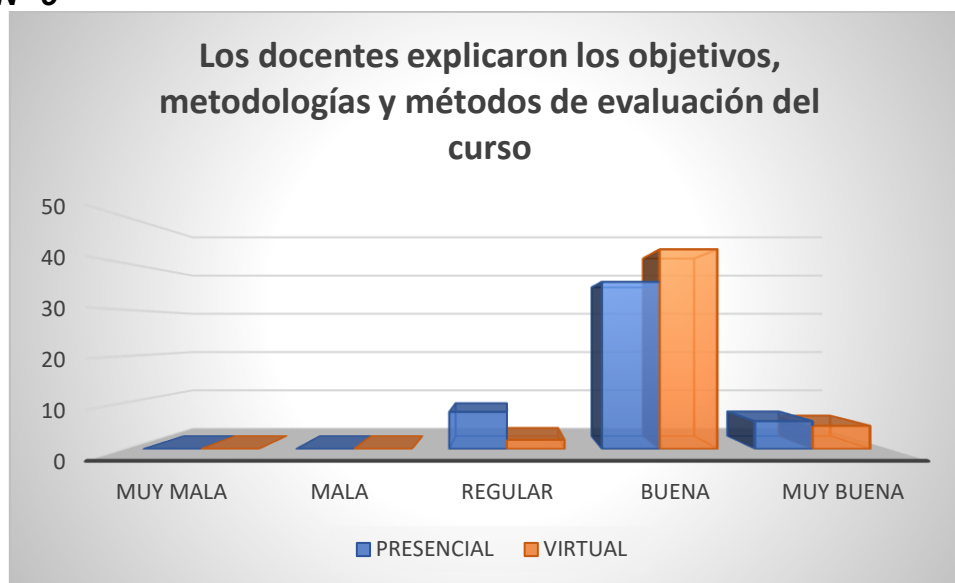
1.2. Percepción sobre la calidad de docentes

a.- Los docentes explicaron los objetivos, metodologías y métodos de evaluación del curso

Tabla N° 7

Los docentes explicaron los objetivos, metodologías y métodos de evaluación del curso	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	8	36	6	50
VIRTUAL	0	0	2	43	5	50

Figura N° 5



Del cuadro N°5, se observa que la educación virtual es mejor percibida en comparación con la educación presencial, según la percepción de los estudiantes en los cursos de especialización.

En la opción "buena", se destaca que 43 estudiantes marcaron esta opción para describir su percepción sobre la educación virtual, mientras que solo 36 estudiantes la marcaron para la educación presencial. Esto indica que hay una mayor cantidad de estudiantes que evalúan positivamente la educación virtual

en comparación con la educación presencial, según los criterios evaluados en el cuadro.

En relación a la opción "regular", se observa que 8 personas la marcaron para la educación presencial, mientras que solo 2 personas la marcaron para la educación virtual. Esto sugiere que hay una menor cantidad de estudiantes que consideran la educación virtual como "regular" en comparación con la educación presencial.

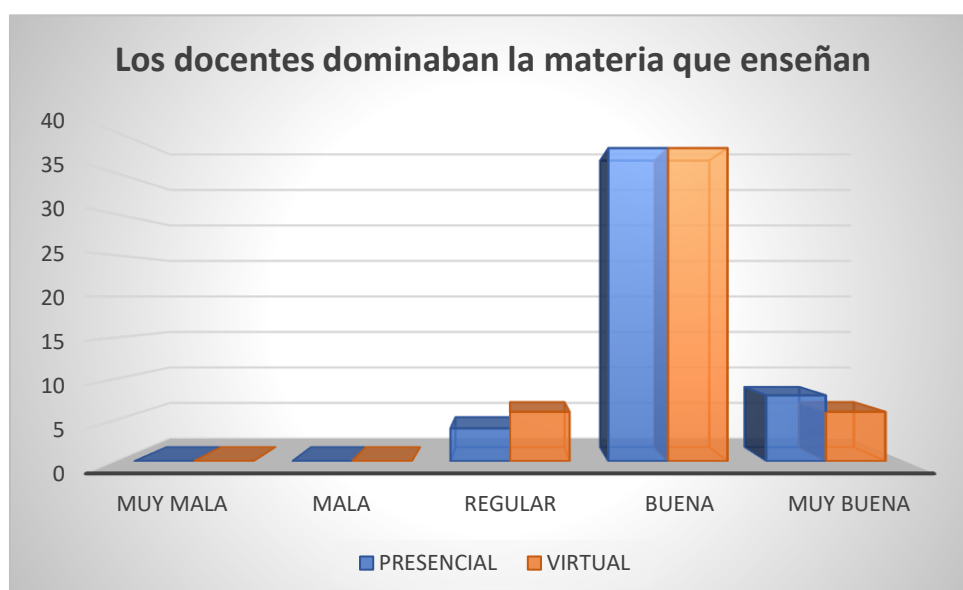
En cuanto a la opción "muy buena", se obtiene un resultado similar entre la educación presencial (6 estudiantes) y la educación virtual (5 estudiantes). Esto indica que un número similar de estudiantes considera que ambas modalidades ofrecen una calidad excepcional.

b.- Los docentes dominaban la materia que enseñan.

Tabla N° 8

Los docentes dominaban la materia que enseñan	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	4	38	8	50
VIRTUAL	0	0	6	38	6	50

Figura N° 6





Del cuadro N° 6, se evidencia que la percepción de los estudiantes de educación presencial y virtual es similar, ya que no se observa una diferencia significativa entre ambas modalidades.

En cuanto a la opción "buena", se destaca que 38 estudiantes de educación presencial y 38 estudiantes de educación virtual respondieron de manera similar. Esto indica que un número similar de estudiantes de ambas modalidades evalúa positivamente la calidad de la educación en términos de los aspectos considerados en el cuadro.

En relación a la opción "regular", se observa que 4 estudiantes de educación presencial y 6 estudiantes de educación virtual la seleccionaron. Esto sugiere que hay una pequeña diferencia en la percepción de los estudiantes, con un mayor número de estudiantes de educación virtual que consideran la modalidad como "regular" en comparación con la educación presencial.

En cuanto a la opción "muy buena", se resalta que 8 alumnos de educación presencial y 6 alumnos de educación virtual la seleccionaron. Esto indica que un número similar de estudiantes en ambas modalidades considera que ambas ofrecen una calidad excepcional.

En resumen, según el Cuadro N°6, aunque las opiniones de los estudiantes sobre la alternativa «habitual» difieren considerablemente, se puede afirmar que, en general, sus percepciones de la educación virtual y presencial son similares. Este resumen se basa en los datos que figuran en la tabla; no obstante, es fundamental tener en cuenta que hay otros factores que podrían influir en la percepción que los estudiantes tienen de la educación. Es importante que reflexionen sobre ello. presencial y virtual en los cursos de especialización.

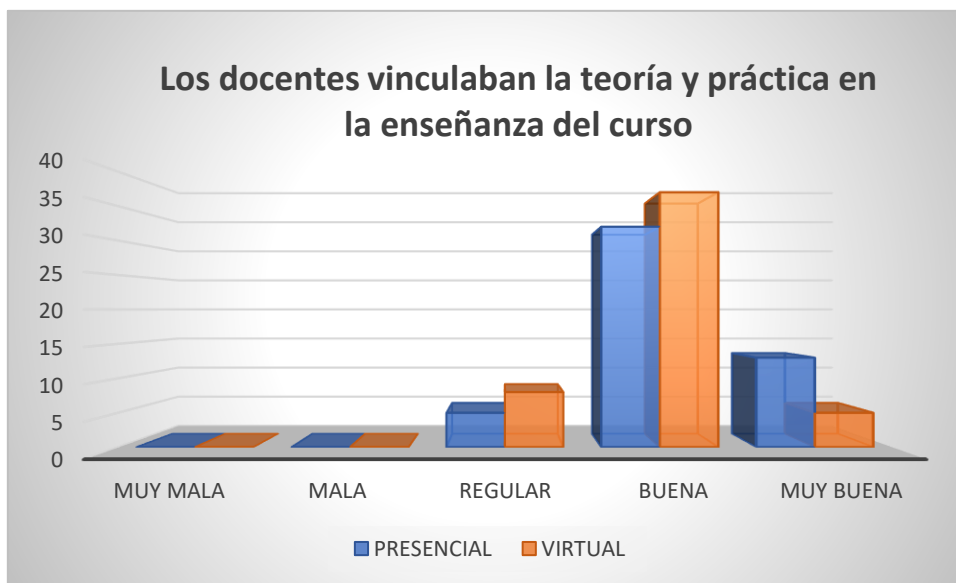
1.2. Percepción sobre la calidad de docente.

a.- Los docentes vinculaban la teoría y práctica en la enseñanza del curso dominaban la materia que enseñan.

Tabla N° 9

Los docentes vinculaban la teoría y práctica en la enseñanza del curso	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	5	32	13	50
VIRTUAL	0	0	8	37	5	50

Figura N° 7



Del análisis del cuadro N°7, se observa que en relación a la opción "muy buena", se destaca una diferencia significativa entre la educación presencial y virtual. En la educación presencial, 13 personas marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual solo 5 personas la seleccionaron. Esta diferencia implica que la educación presencial obtuvo una calificación más alta en esta categoría en comparación con la educación virtual.

En cuanto a la opción "buena", también se observa una diferencia, aunque menos significativa. Los alumnos que marcaron esta opción fueron 32 para la educación presencial y 37 para la educación virtual. Aunque la educación presencial tuvo un número ligeramente menor de alumnos que seleccionaron



esta opción, la diferencia no es tan notable en comparación con la opción "muy buena".

Por último, en la opción "regular", se aprecia una diferencia significativa. Los alumnos que calificaron la educación presencial como "regular" fueron 5, mientras que para la educación virtual fueron 8. En este caso, la educación virtual obtuvo una calificación ligeramente más alta que la educación presencial.

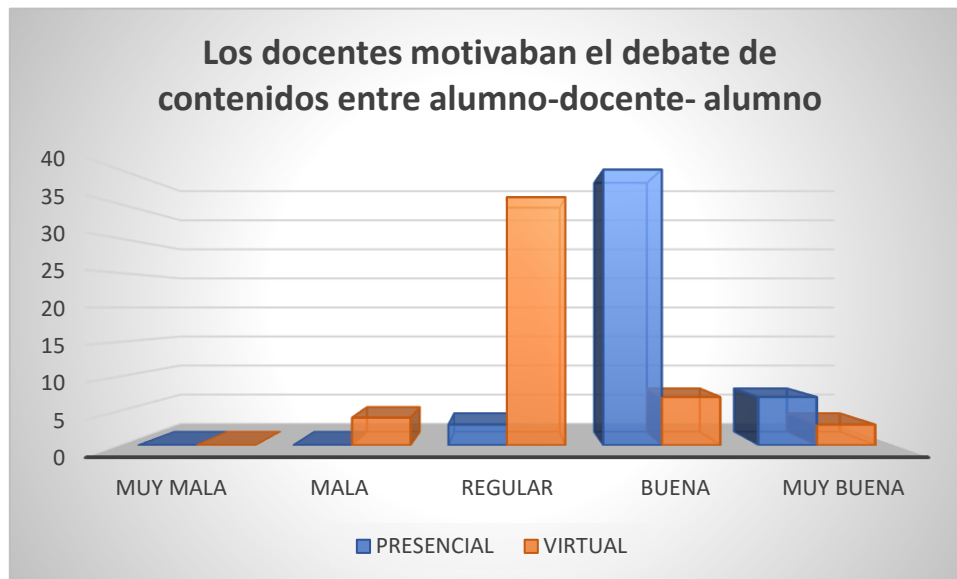
En resumen, según el análisis del cuadro N°7, se concluye que la percepción de la educación presencial y virtual difiere en diferentes categorías de respuesta. La educación presencial obtuvo mejores resultados en la opción "muy buena", mientras que la educación virtual mostró una ventaja en la opción "regular", aunque la diferencia en la opción "buena" no fue tan significativa. Es importante tener en cuenta que este análisis se basa en los datos proporcionados y puede haber otros factores o variables que también influyan en la percepción de los alumnos.

Los docentes motivaban el debate de contenidos entre alumno-docente-alumno.

Tabla N° 10

Los docentes motivaban el debate de contenidos entre alumno-docente-alumno	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	3	40	7	50
VIRTUAL	0	4	36	7	3	50

Figura N° 8



Del análisis del cuadro N°8, En relación a la opción "buena", se observa una diferencia bastante significativa entre la educación presencial y virtual. En la educación presencial, 40 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual solo 7 alumnos la seleccionaron. Esta diferencia implica que la educación presencial recibió una calificación mucho más alta en esta categoría en comparación con la educación virtual. Además, se destaca que los alumnos que eligieron la opción buena en la educación virtual representan menos de la tercera parte de aquellos que la seleccionaron en la educación presencial.

En cuanto a la opción "regular", también se observa una diferencia bastante significativa entre la educación presencial y virtual. Solo 3 alumnos en la educación presencial marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual fueron 36 alumnos. En este caso, la educación virtual obtuvo una calificación mucho más alta que la educación presencial. La diferencia es notable, ya que los alumnos que eligieron la opción regular en la educación virtual representan menos de la décima parte de aquellos que la seleccionaron en la educación presencial.

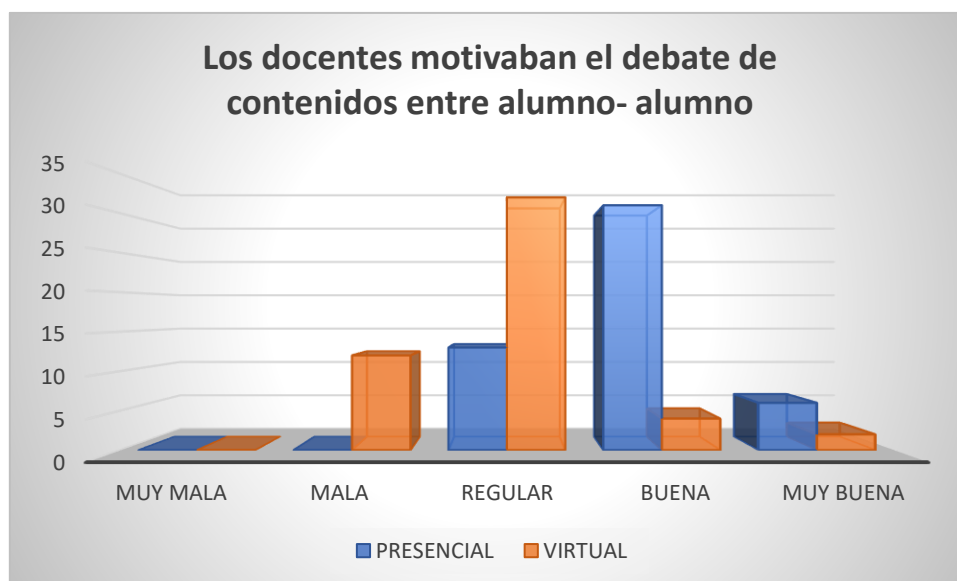
En resumen, según el análisis del cuadro N°8, se concluye que la diferencia entre la educación virtual y presencial es bastante significativa en las alternativas seleccionadas. La educación presencial obtuvo mejores resultados en la opción "buena", mientras que la educación virtual mostró una ventaja considerable en la opción "regular". Además, también se destaca una diferencia significativa en la opción buena, con un rendimiento mucho más bajo en la educación virtual en comparación con la educación presencial. Al igual que en el análisis anterior, es importante considerar otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los alumnos.

e.-Los docentes motivaban el debate de contenidos entre alumno- alumno

Tabla N° 11

Los docentes motivaban el debate de contenidos entre alumno- alumno	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	13	31	6	50
VIRTUAL	0	12	32	4	2	50

Figura N° 9





Del análisis del cuadro N°9, En la opción "buena", se destaca una diferencia bastante significativa. La educación presencial obtuvo 31 respuestas en esta alternativa, mientras que la educación virtual solo obtuvo 4 respuestas. Esta diferencia implica que la educación presencial recibió una calificación mucho más alta en esta categoría en comparación con la educación virtual. Además, se observa que los alumnos que seleccionaron la opción buena en la educación virtual representan menos de la décima parte de aquellos que la seleccionaron en la educación presencial.

En cuanto a la opción "muy buena", se nota una tendencia similar. La educación virtual recibió 6 respuestas en esta alternativa, mientras que la educación presencial obtuvo solo 2 respuestas. Nuevamente, se destaca una diferencia significativa en favor de la educación virtual en esta categoría.

Además, se menciona que en la opción "mala" no se registraron respuestas en la educación presencial, mientras que en la educación virtual se marcaron 12 respuestas. Esto indica que la percepción de la educación virtual en esta categoría fue negativa, en contraste con la educación presencial.

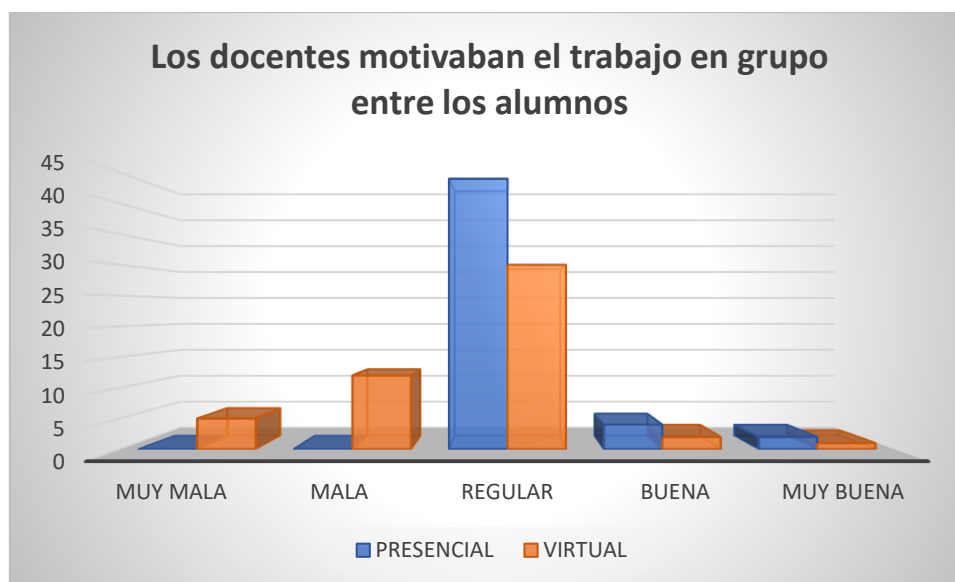
En resumen, según el análisis del cuadro N°9, se confirma una diferencia significativa entre las alternativas seleccionadas en la educación presencial y virtual. La educación presencial obtuvo mejores resultados en las opciones "buena" y "muy buena", mientras que la educación virtual mostró una ventaja en la opción "mala". Estos resultados sugieren una preferencia generalizada hacia la educación presencial en las categorías evaluadas. Sin embargo, es importante considerar otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los alumnos.

Los docentes motivaban el trabajo en grupo entre los alumnos

Tabla N° 12

Los docentes motivaban el trabajo en grupo entre los alumnos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	44	4	2	50
VIRTUAL	5	12	30	2	1	50

Figura N° 10



Del análisis del cuadro N°10, se observa una diferencia significativa entre la educación virtual y presencial en las alternativas seleccionadas.

En la opción "mala", se destaca una diferencia significativa. En la educación presencial, 12 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual no fue seleccionada por ningún alumno. Esto indica que la percepción de la educación virtual en esta categoría fue más positiva en comparación con la educación presencial.

En cuanto a la opción "muy mala", también se observa una diferencia significativa. Cinco estudiantes marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que no fue seleccionada por ningún alumno en la educación virtual. Nuevamente, esto sugiere que la percepción de la educación virtual en esta categoría fue mejor en comparación con la educación presencial.



En la opción "buena", se nota una diferencia en favor de la educación presencial. Cuarenta y cuatro alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual solo fueron 30 alumnos. Esto implica que la educación presencial obtuvo una calificación más alta en esta categoría en comparación con la educación virtual.

En la opción "muy buena", también se aprecia una diferencia en favor de la educación presencial. Dos estudiantes marcaron esta opción en la educación virtual, mientras que solo uno lo hizo en la educación presencial. Esta diferencia indica que la educación presencial recibió una calificación más alta en esta categoría en comparación con la educación virtual.

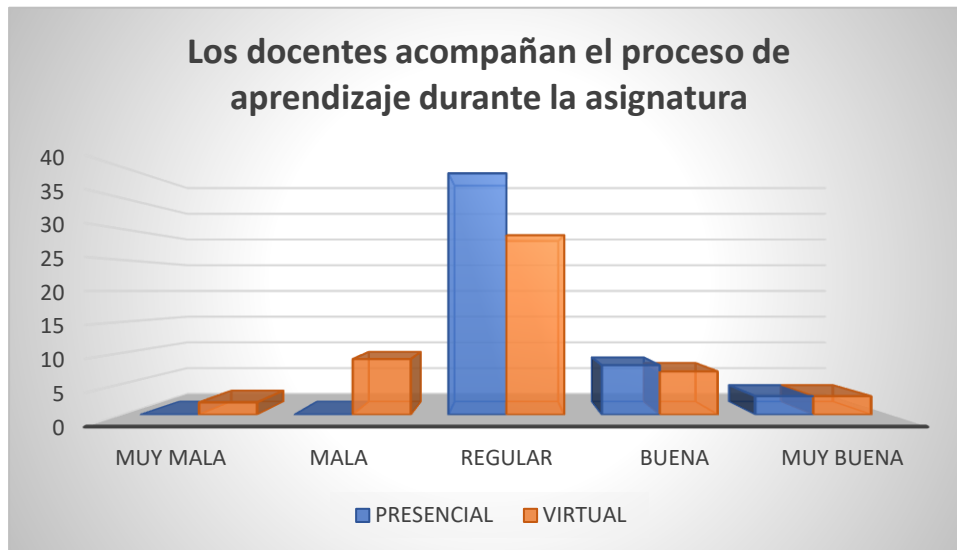
En resumen, según el análisis del cuadro N°10, se confirma una diferencia significativa entre las alternativas seleccionadas en la educación virtual y presencial. La educación virtual mostró una mejor percepción en las opciones "mala" y "muy mala", mientras que la educación presencial obtuvo una mejor calificación en las opciones "buena" y "muy buena". Estos resultados indican que la percepción de los estudiantes puede variar entre ambos tipos de educación en las categorías evaluadas. Sin embargo, es importante considerar otros.

Los docentes acompañan el proceso de aprendizaje durante la asignatura

Tabla N° 13

Los docentes acompañan el proceso de aprendizaje durante la asignatura	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	39	8	3	50
VIRTUAL	2	9	29	7	3	50

Figura N° 11



Del análisis del cuadro N°11, se observan algunas similitudes y diferencias en la percepción entre la educación virtual y presencial en las diferentes categorías de respuesta.

En la opción "muy buena", se aprecia una percepción similar, ya que 3 alumnos marcaron esta opción tanto en la educación virtual como en la educación presencial.

En la opción "buena", no se observa una diferencia significativa. En la educación presencial, 8 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual fueron 7 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.

En cuanto a la opción "regular", se nota una diferencia más notable. En la educación presencial, 39 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual fueron 29 alumnos. Esto implica que la percepción en esta categoría es ligeramente más favorable en la educación presencial.

En la opción "mala" y "muy mala", se destaca una diferencia significativa. En la educación presencial, no se marcaron respuestas en la opción "muy mala",

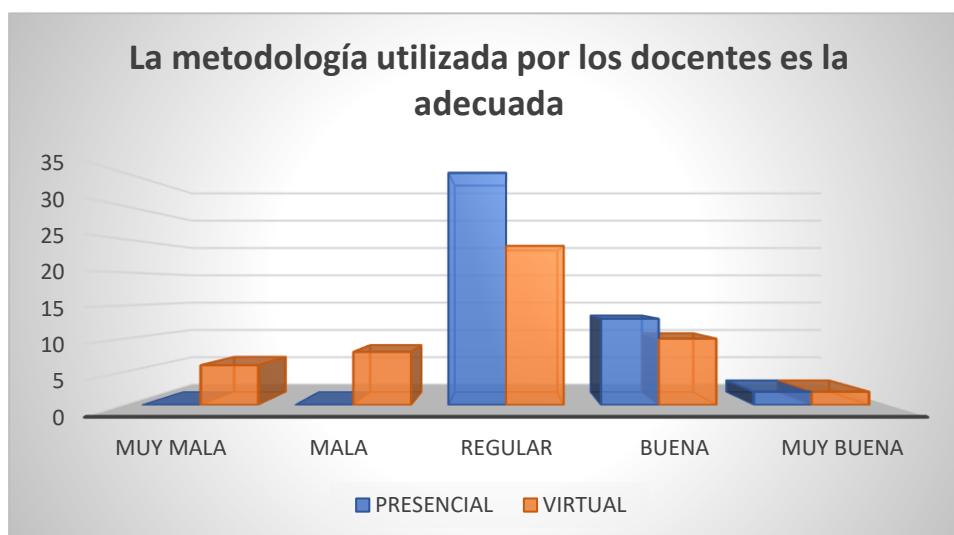
mientras que en la educación virtual hubo 2 alumnos que la seleccionaron. Además, en la opción "mala", se marcaron 9 alumnos en la educación virtual, mientras que no se seleccionó en la educación presencial. Esto indica que la percepción de los alumnos de la educación virtual en estas categorías es más negativa en comparación con la educación presencial.

En resumen, según el análisis del cuadro N°11, se observan similitudes y diferencias en la percepción entre la educación virtual y presencial en las diferentes opciones. La opción "buena" muestra una percepción similar, mientras que en la opción "regular" se destaca una ligera preferencia por la educación presencial. Sin embargo, las opciones "mala" y "muy mala" muestran una percepción más negativa en la educación virtual en comparación con la educación presencial. Es importante considerar otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los alumnos en cada tipo de educación .

Tabla N° 14

La metodología utilizada por los docentes es la adecuada	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	35	13	2	50
VIRTUAL	6	8	24	10	2	50

Figura N° 12





Del análisis del cuadro n 12, se observan algunas similitudes y diferencias en la percepción entre la educación virtual y presencial en las diferentes opciones.

En la opción "muy buena", se aprecia una percepción similar, ya que 2 estudiantes marcaron esta opción tanto en la educación virtual como en la educación presencial.

En la opción "mala", se destaca una diferencia significativa. En la educación virtual, 8 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación presencial no hubo ninguna respuesta en esta categoría. Esto indica que la percepción de los alumnos en la educación virtual fue más negativa en comparación con la educación presencial.

En cuanto a la opción "regular", también se nota una diferencia significativa. En la educación presencial, 35 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual fueron 24 alumnos. Esto implica que la percepción en esta categoría es ligeramente más favorable en la educación presencial.

En la opción "buena", se aprecia una diferencia significativa. En la educación presencial, 13 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual fueron 10 alumnos. Aunque la diferencia no es tan amplia, indica que la percepción en esta categoría es ligeramente más positiva en la educación presencial.

En resumen, según el análisis del cuadro N°12, se observan similitudes y diferencias en la percepción entre la educación virtual y presencial en las diferentes opciones. La opción "muy buena" muestra una percepción similar, mientras que en la opción "mala" se destaca una percepción más negativa en la educación virtual en comparación con la educación presencial. En las opciones "regular" y "buena", se observa una ligera preferencia por la educación

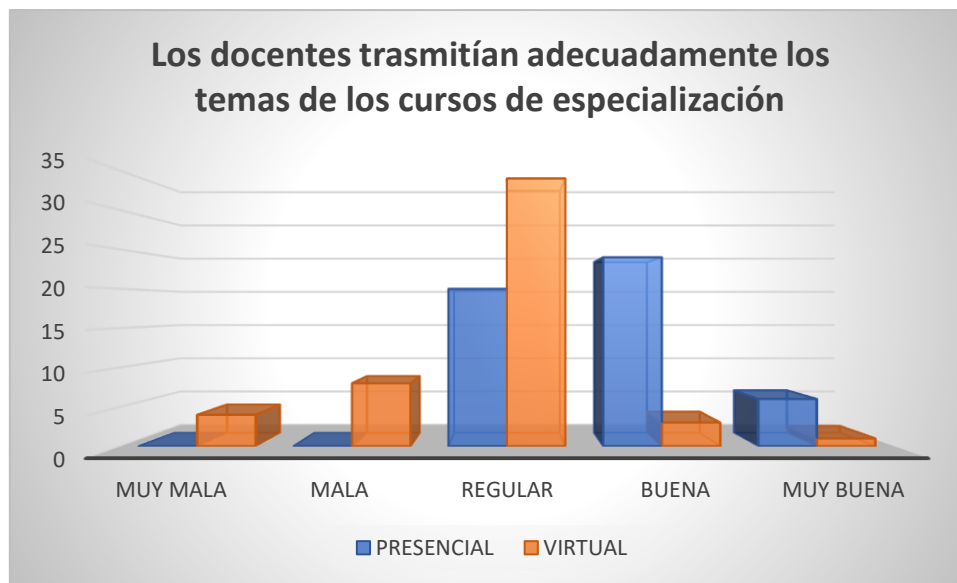
presencial en términos de percepción. Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

Los docentes transmitían adecuadamente los temas de los cursos de especialización

Tabla N° 15

Los docentes transmitían adecuadamente los temas de los cursos de especialización	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	20	24	6	50
VIRTUAL	4	8	34	3	1	50

Figura N° 13



Del cuadro análisis del N°13, se observa una diferencia significativa entre la educación virtual y presencial en las diferentes opciones.

En la opción "muy mala", se destaca una diferencia significativa. En la educación virtual, 4 personas marcaron esta opción, mientras que en la educación presencial no hubo ninguna respuesta en esta categoría. Esto indica



que la percepción de los alumnos en la educación virtual fue más negativa en comparación con la educación presencial.

En la opción "mala", también se observa una diferencia significativa. En la educación virtual, 8 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación presencial no hubo ninguna respuesta en esta categoría. Nuevamente, esto indica que la percepción de los alumnos en la educación virtual fue más negativa en comparación con la educación presencial.

En cuanto a la opción "regular", se nota una diferencia significativa. En la educación presencial, 20 personas marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual fueron 34 personas. Esto implica que la percepción en esta categoría es ligeramente más favorable en la educación presencial.

En la opción "buena" y "muy buena", también se aprecia una diferencia significativa. En la educación presencial, 24 alumnos marcaron la opción "buena" y 6 alumnos marcaron la opción "muy buena", mientras que en la educación virtual fueron 3 alumnos para la opción "buena" y 1 alumno para la opción "muy buena". Esto indica que la percepción en estas categorías es más positiva en la educación presencial en comparación con la educación virtual.

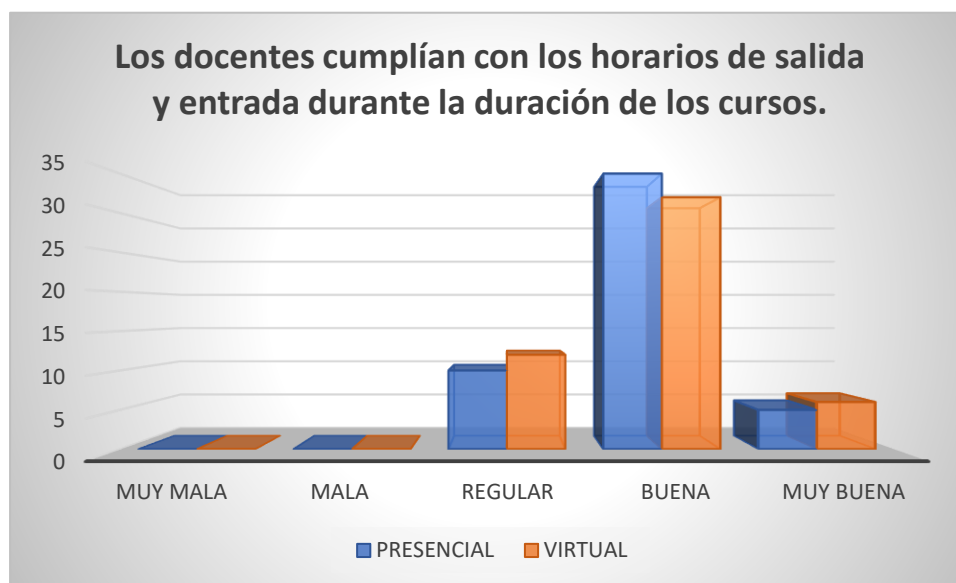
En resumen, según el análisis del cuadro N°13, se confirma una diferencia significativa en la percepción entre la educación virtual y presencial en las diferentes opciones. La educación virtual muestra una percepción más negativa en las opciones "muy mala" y "mala", mientras que la educación presencial obtiene una percepción más favorable en las opciones "regular", "buena" y "muy buena". Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación

Los docentes cumplían con los horarios de salida y entrada durante la duración de los cursos.

Tabla N° 16

Los docentes cumplían con los horarios de salida y entrada durante la duración de los cursos.	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	10	35	5	50
VIRTUAL	0	0	12	32	6	50

Figura N° 14



Del análisis del cuadro N°14, se observa una similitud en las respuestas entre la educación presencial y virtual en las diferentes opciones.

En la opción "regular", se aprecia una similitud, ya que 10 alumnos marcaron esta opción en la educación presencial y 12 en la educación virtual. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.

En cuanto a la opción "buena", también se observa una similitud en las respuestas. En la educación presencial, 35 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual fueron 32 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre la educación presencial y virtual.

En la opción "muy buena", se aprecia una similitud en las respuestas. Cinco personas marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que seis personas la marcaron en la educación virtual. Nuevamente, esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.

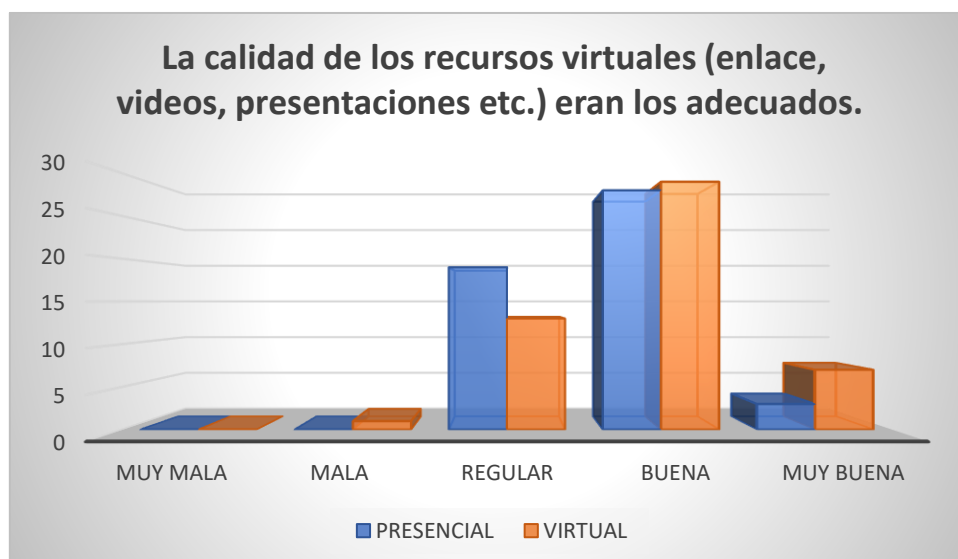
En resumen, según el análisis del cuadro N°14, se confirma una similitud en las respuestas entre la educación presencial y virtual en las opciones "regular", "buena" y "muy buena". Esto sugiere que la percepción de los alumnos es similar en estas categorías, independientemente del tipo de educación. Sin embargo, es importante considerar otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

La calidad de los recursos virtuales (enlace, videos, presentaciones etc.) eran los adecuados.

Tabla N° 17

La calidad de los recursos virtuales (enlace, videos, presentaciones etc.) eran los adecuados.	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	19	28	3	50
VIRTUAL	0	1	13	29	7	50

Figura N° 15





Del análisis del cuadro N°15, se observa una similitud de respuestas entre la educación presencial y virtual en la opción "buena", mientras que hay algunas diferencias en las opciones "regular", "muy buena" y "mala".

En la opción "buena", se aprecia una similitud de respuesta, ya que solo existe una diferencia de uno entre la educación presencial y virtual. Esto indica que la percepción de los alumnos es similar en esta categoría, con una ligera ventaja hacia la educación presencial.

En la opción "regular", se nota una diferencia en la percepción. En la educación presencial, 19 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual fueron 13 alumnos. Esto implica que la percepción en esta categoría es ligeramente más favorable en la educación presencial.

En cuanto a la opción "muy buena", se aprecia una diferencia significativa. Siete alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que solo tres alumnos la marcaron en la educación virtual. Esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación presencial, siendo menos de la mitad en comparación con la educación virtual.

En la opción "mala", solo un alumno marcó esta opción en la educación virtual, mientras que no hubo respuestas en la educación presencial. Esto indica que la percepción en esta categoría es negativa en la educación virtual.

En resumen, según el análisis del cuadro N°15, se observa una similitud en las respuestas entre la educación presencial y virtual en la opción "buena", mientras que hay diferencias en las opciones "regular", "muy buena" y "mala". La educación presencial muestra una percepción más positiva en las opciones "muy buena" y "mala", mientras que en la opción "regular" la percepción es ligeramente más favorable en la educación presencial. Es importante tener en

cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

Los materiales presentados por los docentes guardan relación con el sílabo y objetivos del curso.

Tabla N° 18

Los materiales presentados por los docentes guardan relación con el sílabo y objetivos del curso.	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	2	42	6	50
VIRTUAL	0	0	3	44	3	50

Figura N° 16



Del cuadro N°16, se observa una similitud de respuestas entre la educación presencial y virtual en la opción "buena" y "regular", mientras que hay una diferencia en la opción "mala".

En la opción "buena", se aprecia una similitud de respuesta, ya que 42 alumnos marcaron esta opción en la educación presencial y 44 en la educación virtual. Esto indica que la percepción de los alumnos es similar en esta categoría, con una cantidad muy cercana de respuestas entre ambos tipos de educación.



En cuanto a la opción "mala", se ve una diferencia significativa. En la educación presencial, 6 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual solo fueron 3 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es más negativa en la educación presencial, siendo el doble de la cantidad de respuestas negativas en comparación con la educación virtual.

En la opción "regular", se nota una similitud en las respuestas. En la educación presencial, 2 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual fueron 3 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.

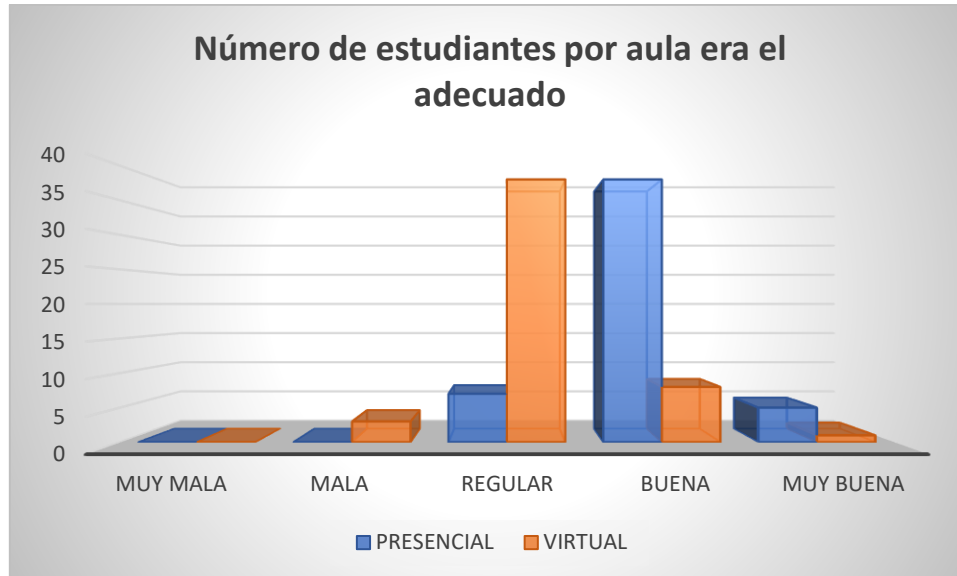
En resumen, según el análisis del cuadro N°16, se confirma una similitud en las respuestas entre la educación presencial y virtual en las opciones "buena" y "regular". La educación presencial muestra una percepción más negativa en la opción "mala" en comparación con la educación virtual. Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

Número de estudiantes por aula era el adecuado

Tabla N° 19

Número de estudiantes por aula era el adecuado	Muy Mala	Mal a	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	7	38	5	50
VIRTUAL	0	3	38	8	1	50

Figura N° 17



Del análisis del cuadro N° 17, Según la información proporcionada, se observa que no existe coincidencias ni similitudes entre las respuestas en las diferentes opciones entre la educación presencial y virtual.

En la opción "regular", se destaca una diferencia significativa. En la educación presencial, 7 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual fueron 38 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es mucho más favorable en la educación virtual.

En cuanto a la opción "buena", también se aprecia una diferencia significativa. En la educación presencial, 38 alumnos marcaron esta opción, mientras que en la educación virtual solo fueron 8 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación presencial.

En la opción "muy buena", se observa una diferencia más significativa. Cinco alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que solo un alumno la marcó en la educación virtual. Nuevamente, esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación presencial.

En cuanto a la opción "mala", solo 3 alumnos marcaron esta opción en la educación virtual, mientras que ningún alumno la marcó en la educación

presencial. Esto indica que la percepción en esta categoría es negativa en la educación virtual.

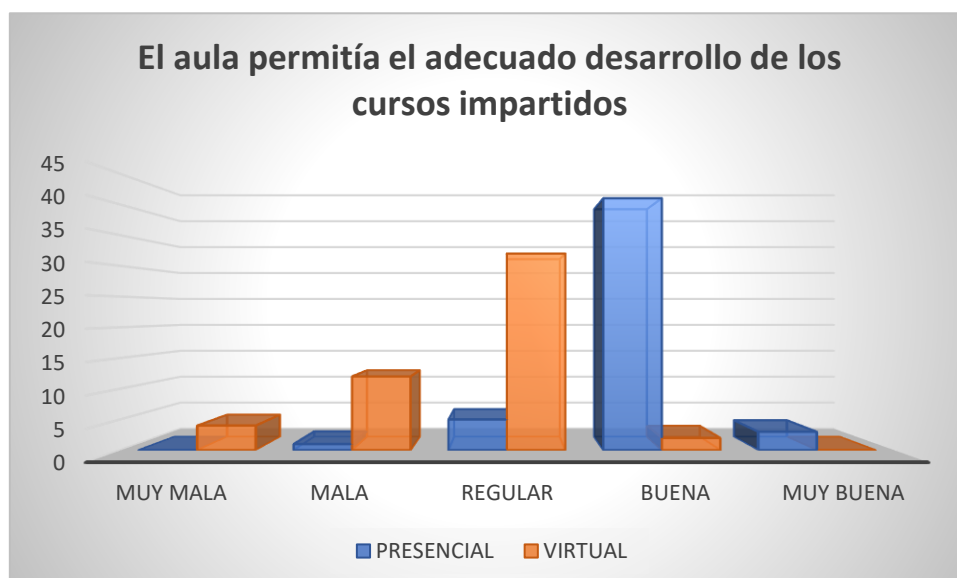
En resumen, según el análisis del cuadro N°17, se confirma que no existen coincidencias ni similitudes entre las respuestas en las diferentes opciones entre la educación presencial y virtual. La educación virtual muestra una percepción más favorable en la opción "regular", mientras que la educación presencial obtiene una percepción más positiva en las opciones "buena" y "muy buena". Además, en la opción "mala", la educación presencial no obtuvo ninguna respuesta negativa, mientras que en la educación virtual sí hubo respuestas negativas. Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación

El aula permitía el adecuado desarrollo de los cursos impartidos

Tabla N° 20

El aula permitía el adecuado desarrollo de los cursos impartidos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	1	5	41	3	50
VIRTUAL	4	12	32	2	0	50

Tabla N° 18





Del análisis del cuadro N°18, se observa una gran diferencia entre las respuestas entre la educación presencial y virtual en las diferentes opciones.

En la opción "muy buena", se aprecia una gran diferencia, ya que 3 alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual no hubo ninguna respuesta en esta categoría. Esto indica que la percepción de los alumnos en la educación presencial fue más positiva en comparación con la educación virtual en esta opción.

En la opción "buena", también se observa una diferencia significativa. Cuarenta y un alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual solo fueron 2 alumnos. Nuevamente, esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación presencial.

En cuanto a la opción "regular", se aprecia una diferencia más significativa. Cinco alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 32 alumnos. Esto implica que la percepción en esta categoría es más favorable en la educación virtual.

En la opción "mala" y "muy mala", se destaca una diferencia significativa. En la educación presencial, solo un alumno marcó la opción "mala" y ningún alumno marcó la opción "muy mala". En la educación virtual, 12 alumnos marcaron la opción "mala" y 4 alumnos marcaron la opción "muy mala". Esto indica que la percepción en estas categorías es más negativa en la educación virtual.

En resumen, según el análisis del cuadro N°18, se confirma una gran diferencia entre las respuestas entre la educación presencial y virtual en las diferentes opciones. La educación presencial muestra una percepción más positiva en las opciones "muy buena" y "buena", mientras que la educación

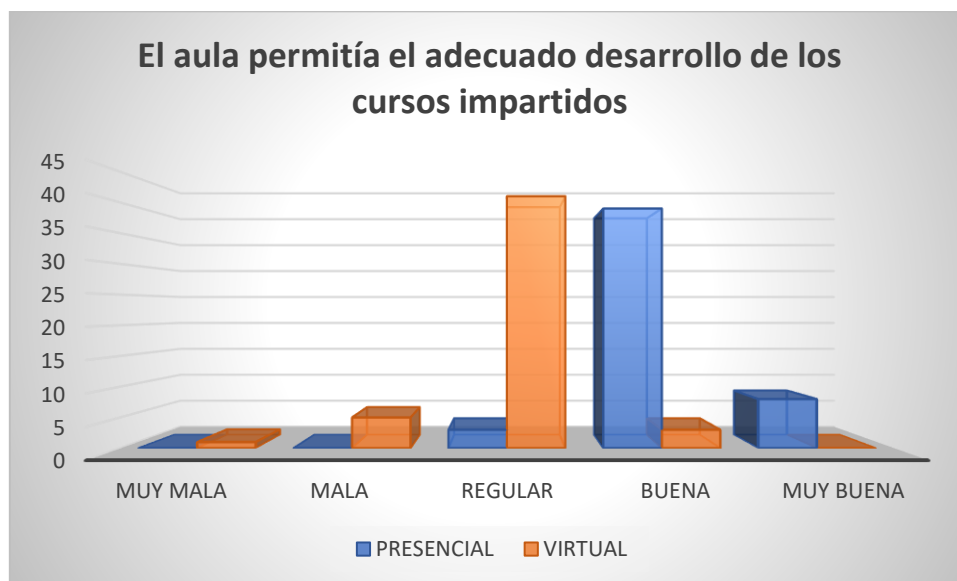
virtual obtiene una percepción más favorable en la opción "regular". Sin embargo, en las opciones "mala" y "muy mala", la percepción es más negativa en la educación virtual en comparación con la educación presencial. Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

El aula permitía el adecuado desarrollo de los cursos impartidos

Tabla N° 21

El aula permitía el adecuado desarrollo de los cursos impartidos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	3	39	8	50
VIRTUAL	1	5	41	3	0	50

Figura N° 19



Del análisis del cuadro N°19, se observa una gran diferencia entre las alternativas marcadas por los estudiantes en la educación presencial y virtual en todas las opciones.

En la opción "muy buena", se aprecia una gran diferencia. Ocho alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación



virtual no hubo ninguna respuesta en esta categoría. Esto indica que la percepción de los alumnos en la educación presencial fue más positiva en comparación con la educación virtual en esta opción.

En cuanto a la opción "buena", también se observa una diferencia significativa. Treinta y nueve alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual solo fueron 3 alumnos. Nuevamente, esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación presencial.

En la opción "regular", se aprecia una diferencia más significativa. Tres alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 41 alumnos. Esto implica que la percepción en esta categoría es más favorable en la educación virtual.

En las opciones "mala" y "muy mala", se destaca una diferencia significativa. En la educación presencial, no hubo respuestas en estas opciones, mientras que, en la educación virtual, 5 alumnos marcaron la opción "mala" y 1 alumno marcó la opción "muy mala". Esto indica que la percepción en estas categorías es más negativa en la educación virtual.

En resumen, según el análisis del cuadro N°19, se confirma una gran diferencia entre las alternativas marcadas por los estudiantes en la educación presencial y virtual en todas las opciones. La educación presencial muestra una percepción más positiva en las opciones "muy buena" y "buena", mientras que en la opción "regular" la percepción es más favorable en la educación virtual. Sin embargo, en las opciones "mala" y "muy mala", la percepción es más negativa en la educación virtual en comparación con la educación presencial. Es

importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

El aula permitía el adecuado desarrollo entre docente- alumno -alumno.

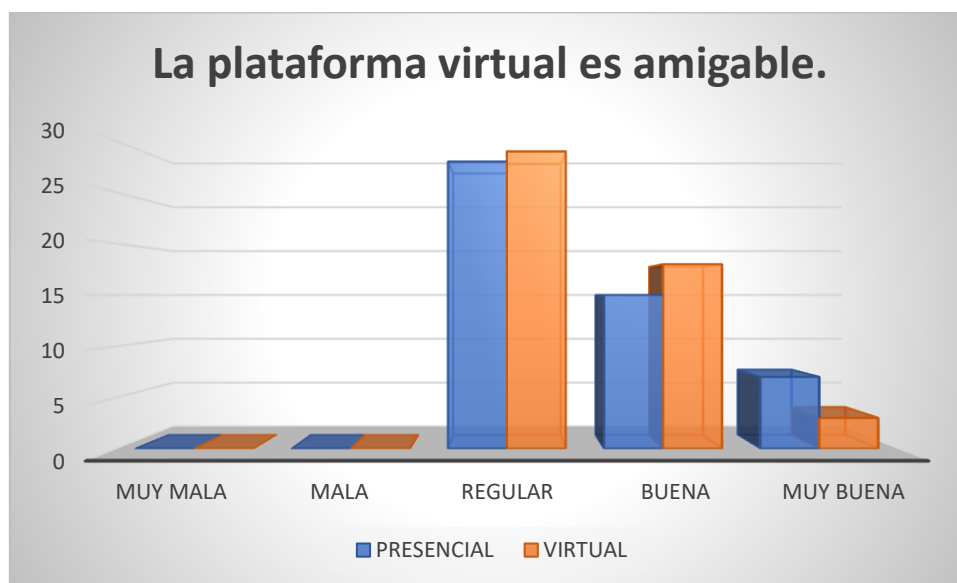
Percepción sobre los servicios informáticos y telemáticos

La plataforma virtual es amigable.

Tabla N° 22

La plataforma virtual es amigable.	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	28	15	7	50
VIRTUAL	0	0	29	18	3	50

Figura N° 20



Del análisis del cuadro N°20, Según la información proporcionada, se observa una combinación de gran diferencia y similitud en la percepción de los estudiantes entre la educación virtual y presencial en las diferentes opciones.

En la opción "muy buena", se aprecia una gran diferencia. 7 alumnos marcaron esta opción en la educación virtual, mientras que en la educación



presencial fueron solo 3 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación virtual.

En cuanto a la opción "buena", se observa una similitud en las respuestas. Quince alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 18 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.

En la opción "regular", también se aprecia una similitud en las respuestas. Veintiocho alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 29 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.

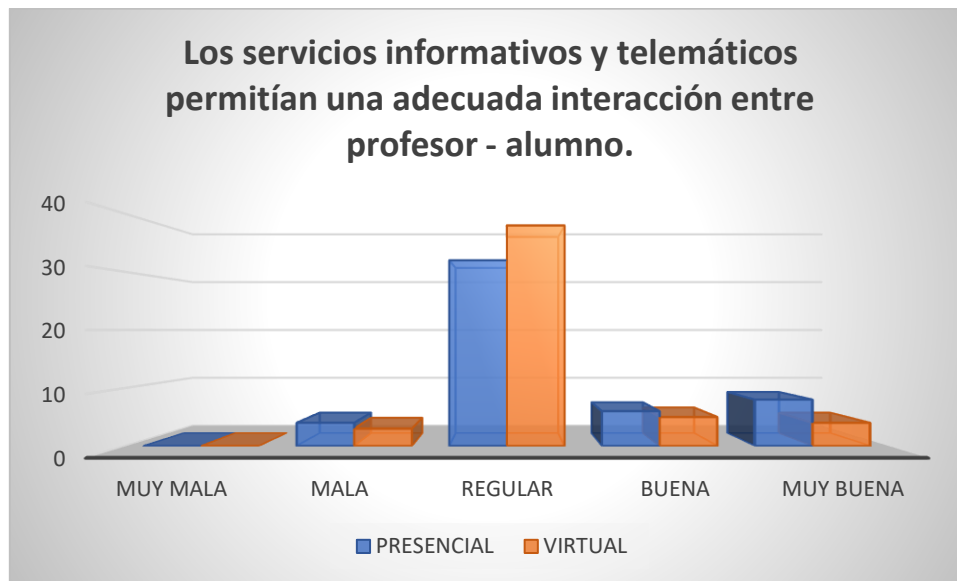
En resumen, según el análisis del cuadro N°20, se confirma una gran diferencia en la percepción entre la educación virtual y presencial en la opción "muy buena". Sin embargo, se observa similitud en la percepción en las opciones "buena" y "regular". La educación virtual muestra una percepción más positiva en la opción "muy buena", mientras que en las opciones "buena" y "regular" la percepción es similar entre la educación virtual y presencial. Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

Los servicios informativos y telemáticos permitían una adecuada interacción entre profesor – alumno

Tabla N° 23

Los servicios informativos y telemáticos permitían una adecuada interacción entre profesor - alumno.	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	4	32	6	8	50
VIRTUAL	0	3	38	5	4	50

Figura N° 21



Del análisis del cuadro N°21, Se observa una combinación de gran similitud y diferencia en la percepción de los estudiantes entre la educación virtual y presencial en las diferentes opciones.

En la opción "muy buena", se aprecia una diferencia significativa. Ocho alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 4 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación presencial.

En cuanto a la opción "buena", se observa una similitud en las respuestas. Seis alumnos marcaron esta opción tanto en la educación presencial como en la educación virtual. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.

En la opción "regular", también se aprecia una similitud en las respuestas. Treinta y dos alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 38 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.



En la opción "mala", se destaca una similitud en las respuestas. Cuatro alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 3 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.

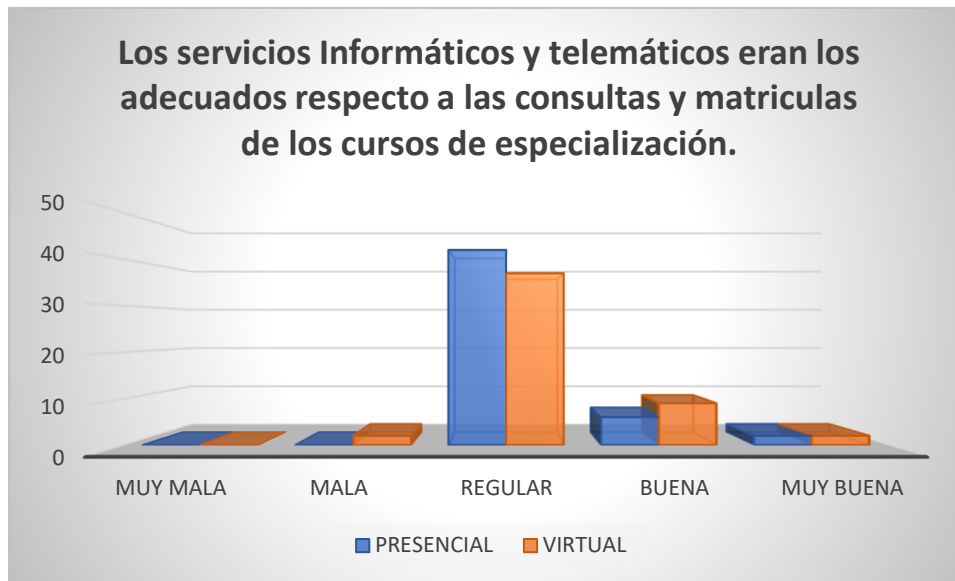
En resumen, según el análisis del cuadro N°21, se confirma una gran diferencia en la percepción entre la educación presencial y virtual en la opción "muy buena". Sin embargo, se observa similitud en la percepción en las opciones "buena", "regular" y "mala". La educación presencial muestra una percepción más positiva en la opción "muy buena", mientras que en las otras opciones la percepción es similar entre la educación virtual y presencial. Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación

Los servicios Informáticos y telemáticos eran los adecuados respecto a las consultas y matrículas de los cursos de especialización

Tabla N° 24

Los servicios Informáticos y telemáticos eran los adecuados respecto a las consultas y matrículas de los cursos de especialización.	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	42	6	2	50
VIRTUAL	0	2	37	9	2	50

Figura N° 22



Del análisis del cuadro N°22, se observa una gran diferencia en las respuestas de los alumnos de educación presencial y virtual en algunas opciones y una similitud en otras.

En la opción "muy buena", se aprecia una similitud en las respuestas, ya que la misma cantidad de alumnos (2) de ambas modalidades (presencial y virtual) marcaron esta opción. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.

En la opción "buena", se observa una diferencia significativa. Seis alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 9 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación virtual.

En la opción "regular", también se aprecia una diferencia significativa. Cuarenta y dos alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 37 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es más favorable en la educación presencial.



En cuanto a la opción "mala", se destaca una diferencia. En la educación presencial, no hubo respuestas en esta opción, mientras que, en la educación virtual, 2 alumnos marcaron la opción "mala". Esto indica que la percepción en esta categoría es negativa en la educación virtual.

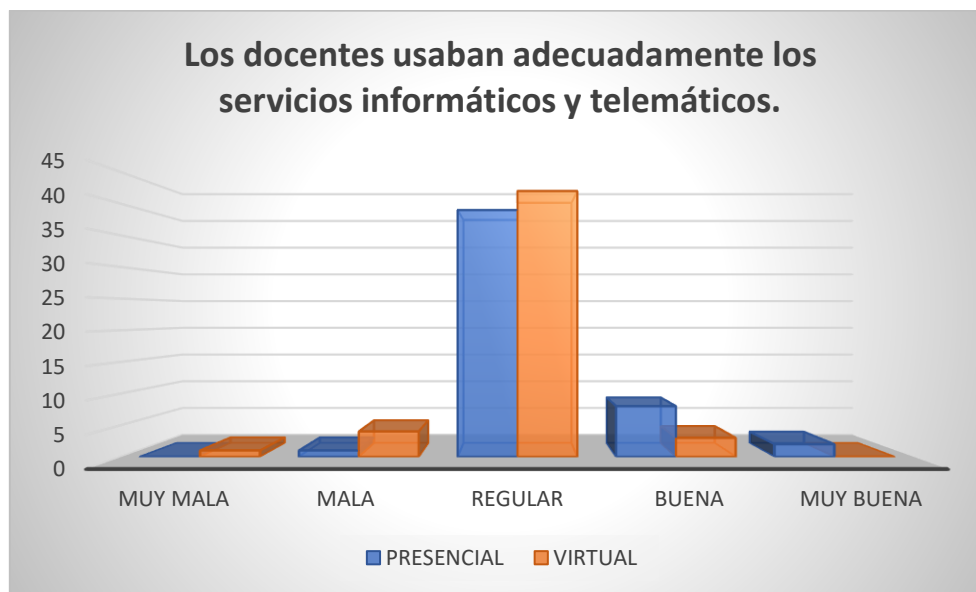
En resumen, según el análisis del cuadro N°22, se confirma una gran diferencia en la percepción entre la educación presencial y virtual en las opciones "buena", "regular" y "mala". Sin embargo, se observa similitud en la percepción en la opción "muy buena". La educación virtual muestra una percepción más positiva en la opción "buena", mientras que en las opciones "regular" y "mala", la percepción es más favorable en la educación presencial. Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

Los docentes usaban adecuadamente los servicios informáticos y telemáticos.

Tabla N° 25

Los docentes usaban adecuadamente los servicios informáticos y telemáticos.	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	1	39	8	2	50
VIRTUAL	1	4	42	3	0	50

Figura N° 23



Del análisis del cuadro N° 23, se observa que existen diferencias en las opciones marcadas por los alumnos de educación presencial y virtual.

En la opción "buena", se aprecia una diferencia significativa. Dos alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que ningún alumno la marcó en la educación virtual. Esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación presencial.

En cuanto a la opción "regular", también se aprecia una diferencia, aunque es más cercana. Treinta y nueve alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 42 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es más favorable en la educación virtual.

En la opción "mala", se destaca una diferencia significativa. Un alumno marcó esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 4 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es más negativa en la educación virtual.

En la opción "muy mala", solo un alumno la marcó en la educación virtual. No se menciona información sobre la educación presencial en esta opción.

En resumen, según el análisis del cuadro N°23, se confirma la existencia de diferencias en las opciones marcadas por los alumnos de educación presencial y virtual. La educación presencial muestra una percepción más positiva en la opción "buena", mientras que en la opción "regular" y "mala", la percepción es más favorable en la educación virtual. Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

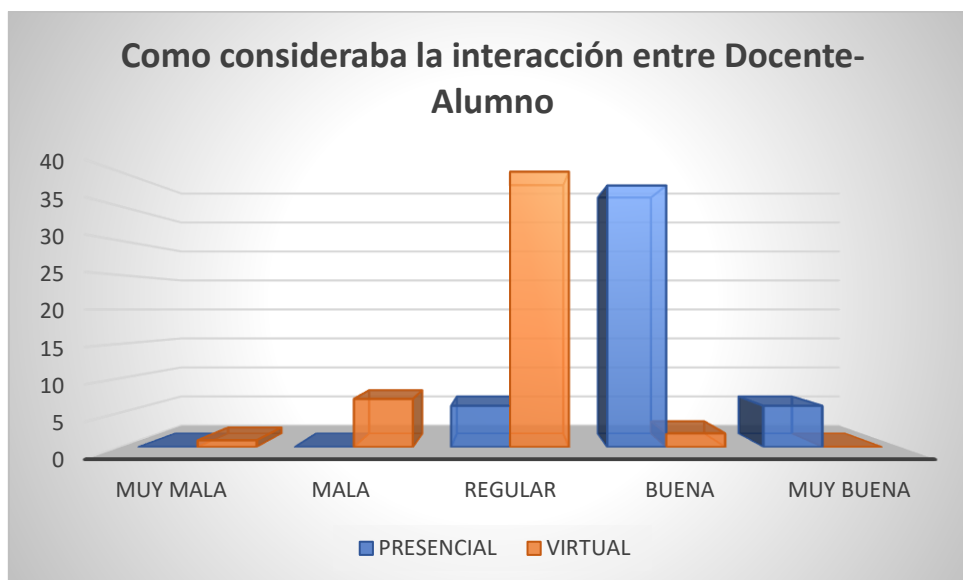
Interacción entre docente -alumno

Como consideraba la interacción entre Docente- Alumno

Tabla N° 26

Como consideraba la interacción entre Docente- Alumno	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	6	38	6	50
VIRTUAL	1	7	40	2	0	50

Figura N° 24



Del análisis del cuadro N°24, se observa una diferencia significativa en las respuestas entre la educación presencial y virtual en todas las opciones.



En la opción "muy buena", se aprecia una gran diferencia. Seis alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual no hubo ninguna respuesta en esta categoría. Esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación presencial.

En cuanto a la opción "buena", también se observa una diferencia significativa. Treinta y ocho alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual solo fueron 2 alumnos. Nuevamente, esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación presencial.

En la opción "regular", se aprecia una diferencia más significativa. Seis alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 40 alumnos. Esto indica que la percepción en esta categoría es más favorable en la educación virtual.

En la opción "mala", se destaca una diferencia. Siete alumnos marcaron esta opción en la educación virtual, mientras que en la educación presencial no hubo respuestas en esta opción. Esto indica que la percepción en esta categoría es negativa en la educación virtual.

En la opción "muy mala", solo un alumno la marcó en la educación virtual. No se menciona información sobre la educación presencial en esta opción.

En resumen, según el análisis del cuadro N°24, se confirma una diferencia significativa en la percepción entre la educación presencial y virtual en todas las opciones. La educación presencial muestra una percepción más positiva en las opciones "muy buena" y "buena", mientras que en las opciones "regular" y "mala", la percepción es más favorable en la educación virtual. Es importante

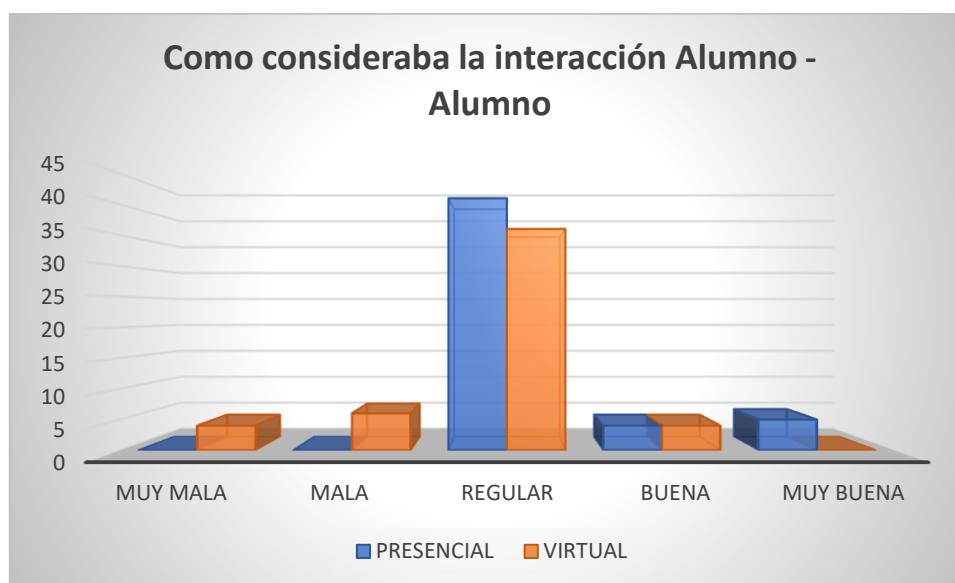
tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

Como consideraba la interacción Alumno –Alumno

Tabla N° 27

Como consideraba la interacción Alumno - Alumno	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	41	4	5	50
VIRTUAL	4	6	36	4	0	50

Figura N° 25



Del análisis del cuadro N°25, se observa una combinación de similitudes y diferencias significativas en las respuestas de los alumnos entre la educación presencial y virtual en las diferentes opciones.

En la opción "muy buena", se aprecia una diferencia significativa. Cinco alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual no hubo ninguna respuesta en esta categoría. Esto indica que la percepción en esta categoría es más positiva en la educación presencial.



En cuanto a la opción "buena", se observa una similitud en las respuestas. Cuatro alumnos marcaron esta opción tanto en la educación presencial como en la educación virtual. Esto indica que la percepción en esta categoría es similar entre ambos tipos de educación.

En la opción "mala", se destaca una diferencia significativa. Seis alumnos marcaron esta opción en la educación virtual, mientras que en la educación presencial no hubo respuestas en esta opción. Esto indica que la percepción en esta categoría es más negativa en la educación virtual.

En la opción "muy mala", también se aprecia una diferencia significativa. Cuatro alumnos marcaron esta opción en la educación virtual, mientras que en la educación presencial no hubo respuestas en esta opción. Esto indica que la percepción en esta categoría es más negativa en la educación virtual.

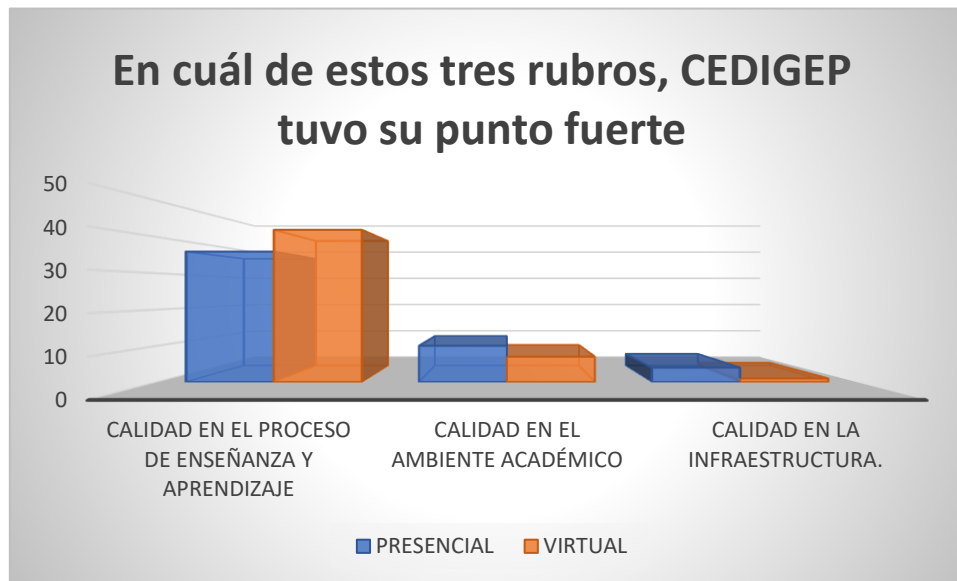
En resumen, según el análisis del cuadro N°25, se confirma la existencia de diferencias significativas en la percepción entre la educación presencial y virtual en las opciones "muy buena", "mala" y "muy mala". Sin embargo, se observa similitud en la percepción en la opción "buena". La educación presencial muestra una percepción más positiva en las opciones "muy buena", mientras que en las opciones "mala" y "muy mala", la percepción es más negativa en la educación virtual. Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

¿En cuál de estos tres rubros, cree Ud. que CEDIGEP tuvo su punto fuerte?

Tabla N° 28

En cuál de estos tres rubros, CEDIGEP tuvo su punto fuerte	Calidad en el proceso de Enseñanza y aprendizaje	Calidad en el ambiente académico	Calidad en la infraestructura.	TOTAL
PRESENCIAL	36	10	4	50
VIRTUAL	42	7	1	50

Figura N° 26



Del análisis del cuadro N° 26, se observan marcadas diferencias en las respuestas de los alumnos entre la educación presencial y virtual en las diferentes preguntas sobre calidad.

En la pregunta sobre "calidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje", se aprecia una diferencia. Treinta y seis alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 42 alumnos. Esto indica que la percepción sobre la calidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje es ligeramente más favorable en la educación virtual.

En cuanto a la pregunta sobre "calidad del ambiente académico", también se observa una diferencia. Diez alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual fueron 7 alumnos. Esto indica que la percepción sobre la calidad del ambiente académico es ligeramente más favorable en la educación presencial.

En la pregunta sobre "calidad de infraestructura", se destaca una diferencia significativa. Cuatro alumnos marcaron esta opción en la educación presencial, mientras que en la educación virtual solo fue marcada por 1 alumno. Esto indica

que la percepción sobre la calidad de infraestructura es más favorable en la educación presencial.

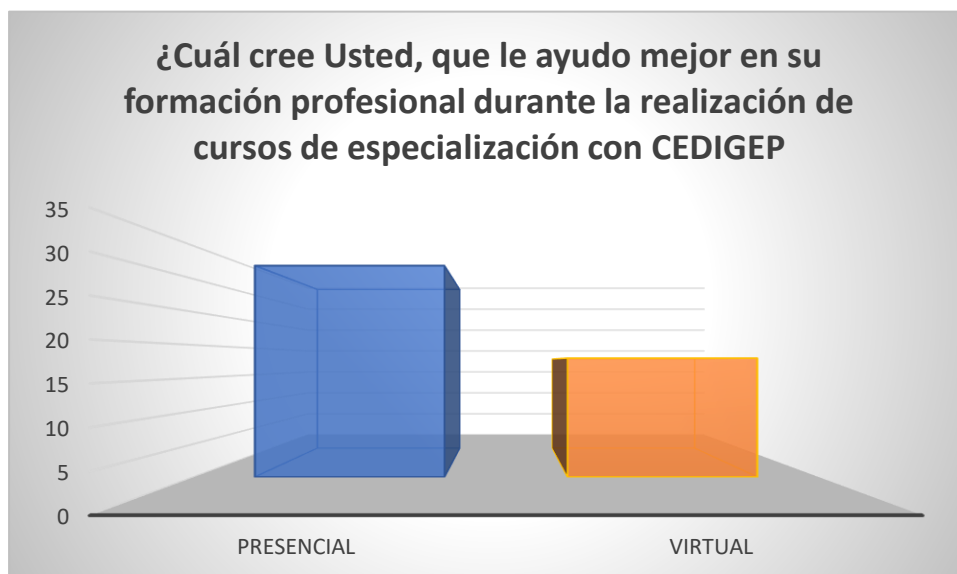
En resumen, según el análisis del cuadro N°26, se confirma la existencia de diferencias en la percepción sobre la calidad entre la educación presencial y virtual en las diferentes preguntas. La educación virtual muestra una percepción ligeramente más favorable en la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje, mientras que, en la calidad del ambiente académico y la calidad de infraestructura, la percepción es más favorable en la educación presencial. Es importante tener en cuenta otros factores y variables que puedan influir en la percepción de los estudiantes en cada tipo de educación.

¿Cuál cree Usted, que le ayudo mejor en su formación profesional durante la realización de cursos de especialización con CEDIGEP?

Tabla N° 29

¿Cuál cree Usted, que le ayudo mejor en su formación profesional durante la realización de cursos de especialización con CEDIGEP	
PRESENCIAL	32
VIRTUAL	18
Total	50

Figura N° 27





Del análisis del cuadro N°27, se observa que la educación presencial es la preferida por los alumnos, ya que fue marcada por 32 alumnos, mientras que la educación virtual solo fue marcada por 18 alumnos. Esto indica que la mayoría de los alumnos muestra una preferencia por la educación presencial, siendo casi el doble de la cantidad de alumnos que prefieren la educación.

Es importante tener en cuenta que las preferencias de los alumnos pueden verse influenciadas por diversos factores, como sus experiencias previas, el tipo de contenido del curso, la disponibilidad de recursos tecnológicos, entre otros. Además, las preferencias pueden variar en función de las necesidades y circunstancias individuales de cada estudiante.

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL.

1) Formulación de hipótesis

H0: No Existe diferencia significativa en la calidad del servicio educativo en la modalidad presencial y virtual.

H1: Existe diferencia significativa en la calidad del servicio educativo en la modalidad presencial y virtual.

2) Nivel de significancia=5%=0,05

3) Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis nula nos quedamos con la hipótesis del investigador

Tabla 1

Estadísticas de grupo modalidades presencial y virtual

Calidad del servicio	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Presencial	50	17,12	2,569	,363
Virtual	50	13,34	3,140	,444



En cuanto a las estadísticas de grupo proporcionadas, se muestra que la media de la calidad del servicio educativo es más alta en el grupo presencial (17.12) en comparación con el grupo virtual (13.34). También se observa que la desviación estándar y el error estándar promedio son más altos en el grupo presencial en comparación con el grupo virtual.

Tabla 2

Prueba de muestras independientes para la calidad del servicio educativo en las modalidades presencial y virtual

	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	2,056	,158	5,019	48	,000	4,160	,829	2,494	5,826
No se asumen varianzas iguales			5,019	46,428	,000	4,160	,829	2,492	5,828

los resultados indican que hay una diferencia significativa en la calidad del servicio educativo entre la modalidad presencial y virtual, siendo mayor en la modalidad presencial lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se concluye que existe una diferencia significativa en la calidad del servicio educativo entre la modalidad presencial y virtual.



HIPÓTESIS ESPECIFICA 1.

1) Formulación de hipótesis

H0: No Es probable que en los alumnos de educación virtual existan percepciones similares a la educación presencial sin encontrar diferencias significativas en cuanto al proceso de enseñanza aprendizaje

H1: Es probable que en los alumnos de educación virtual existan percepciones similares a la educación presencial sin encontrar diferencias significativas en cuanto al proceso de enseñanza aprendizaje

2) Nivel de significancia=5%=0,05

3) Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis nula nos quedamos con la hipótesis del investigador

Tabla 3

Estadísticas de grupo para percepciones similares a la educación presencial sin encontrar diferencias significativas

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Presencial	50	20,40	3,703	,524
Virtual	50	17,04	3,731	,528

En cuanto a las estadísticas de grupo proporcionadas, se muestra que la media de las percepciones en el grupo presencial es de 20.40, mientras que en el grupo virtual es de 17.04. La desviación estándar y el error estándar promedio son ligeramente más altos en el grupo virtual en comparación con el grupo presencial.

Tabla 4

Prueba de muestras independientes para percepciones similares a la educación presencial sin encontrar diferencias significativas

	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	3,677	,234	4,520	98	,000	3,360	,743	1,885	4,835
No se asumen varianzas iguales			4,520	97,995	,000	3,360	,743	1,885	4,835

Los resultados indican que hay una diferencia significativa en las percepciones sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje entre los grupos presencial y virtual lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se concluye que es probable que en los alumnos de educación virtual existan percepciones similares a la educación presencial sin encontrar diferencias significativas en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2.

1) Formulación de hipótesis

H0: No es probable que en los alumnos de educación presencial existan percepciones similares a la educación virtual sin encontrar diferencias significativas en cuanto al proceso de enseñanza aprendizaje.



H1: Es probable que en los alumnos de educación presencial existan percepciones similares a la educación virtual sin encontrar diferencias significativas en cuanto al proceso de enseñanza aprendizaje.

2) Nivel de significancia=5%=0,05

3) Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis nula nos quedamos con la hipótesis del investigador

Tabla 5

Estadísticas de grupo para es probable que en los alumnos de educación presencial existan percepciones similares a la educación virtual

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Presencial	50	17,40	2,907	,411
Virtual	50	14,32	3,165	,448

En cuanto a las estadísticas de grupo proporcionadas, se muestra que la media de las percepciones en el grupo presencial es de 17.40, mientras que en el grupo virtual es de 14.32. La desviación estándar y el error estándar promedio son ligeramente más altos en el grupo presencial en comparación con el grupo virtual.

Tabla 6

Prueba de muestras independientes para es probable que en los alumnos de educación presencial existan percepciones similares a la educación virtual

Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior



Se asumen varianzas iguales	2,065	,154	5,068	98	,000	3,080	,608	1,874	4,286
No se asumen varianzas iguales			5,068	97,298	,000	3,080	,608	1,874	4,286

los resultados indican que hay una diferencia significativa en las percepciones sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje entre los grupos presencial y virtual. lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se concluye que es probable que en los alumnos de educación presencial existan percepciones similares a la educación virtual sin encontrar diferencias significativas en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2.

1. Formulacion de hipótesis

H0: La diferencia entre los servicios Académicos de Educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización, está relacionado con la calidad de la educación referente a la interacción entre los alumnos.

H1: La diferencia entre los servicios Académicos de Educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización, está relacionado con la calidad de la educación referente a la interacción entre los alumnos.

2. Nivel de significancia=5%=0,05

3. Toma de decisión: $p < 0,05$ entonces rechazamos la hipótesis nula nos quedamos con la hipótesis del investigador



Tabla 7

Estadísticas de grupo La diferencia entre los servicios Académicos de Educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Presencial	50	18,04	1,948	,275
Virtual	50	15,22	3,507	,496

Según las estadísticas de grupo proporcionadas, se observa que el grupo presencial tiene una media de 18.04, una desviación estándar de 1.948 y un error estándar promedio de 0.275. Por otro lado, el grupo virtual tiene una media de 15.22, una desviación estándar de 3.507 y un error estándar promedio de 0.496.

Tabla 8

Prueba de muestras independientes Estadísticas de grupo La diferencia entre los servicios Académicos de Educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización

	Prueba de Levene de igualdad de varianzas				prueba t para la igualdad de medias				
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	32,657	6,345	4,971	98	,000	2,820	,567	1,694	3,946



No se asumen varianzas iguales	4,971	76,609	,000	2,820	,567	1,690	3,950
---	-------	--------	------	-------	------	-------	-------

los resultados indican que existe una diferencia significativa en la calidad de la educación referente a la interacción entre los alumnos entre los servicios académicos de educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización. Los alumnos en educación presencial presentan una media de percepciones más alta en comparación con los alumnos en educación virtual. Por lo tanto, se podría rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados de la hipótesis general y las estadísticas proporcionadas, se concluye que existe una diferencia significativa en la calidad del servicio educativo entre la modalidad presencial y virtual del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública.

Al comparar las medias de las percepciones entre ambos grupos y considerar los valores de desviación estándar y error estándar promedio, se evidencia que la calidad del servicio educativo es mayor en la modalidad presencial en comparación con la modalidad virtual.

Se acepta la hipótesis alternativa (H1), que afirma que existe una diferencia significativa, y se rechaza la hipótesis nula (H0), que afirmaría que no hay diferencia entre las modalidades, porque la diferencia es significativa y los estadísticos apoyan esta conclusión.

Estos datos pueden tener efectos significativos en la toma de decisiones sobre el diseño y mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje en ambas



modalidades. Es útil para comprender cómo juzgan los estudiantes el calibre del servicio educativo prestado en ambas modalidades.

Con respecto a la hipótesis particular N°1, se desprende de los datos cómo un grupo de cincuenta individuos percibió el calibre de los servicios académicos prestados en modalidad presencial. La percepción media es positiva, como indica la media de 20,40. Las opiniones están distribuidas, como demuestra la desviación típica de 3,703. La precisión de la media como medida de la percepción en la población más amplia viene indicada por el error estándar medio de 0,524.

Con base en el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$) y el resultado de la prueba de t, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que afirma que la calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación presencial no es regular. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que sostiene que la calidad de los servicios académicos en la modalidad presencial es regular.

Estas observaciones son útiles para comprender que los estudiantes de los cursos de especialización en modalidad presencial del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP perciben regularmente la calidad de los servicios académicos ofrecidos. Sin embargo, es importante considerar que factores como la interacción directa con los docentes, la disponibilidad de recursos en el aula y la participación en actividades prácticas pueden contribuir a una mejor experiencia de aprendizaje. Por otro lado, aspectos como las interacciones personales, la falta de tecnología y la metodología de enseñanza pueden influir en esta percepción, lo que podría llevar a que la calidad del servicio educativo sea percibida como regular.



Sobre la hipótesis específica N°2, se analizó la percepción de la calidad de los servicios académicos en la modalidad virtual en un grupo de 50 personas. Los resultados muestran que la media fue de 14.32, indicando una percepción positiva en promedio. La desviación estándar de 3.165 revela cierta dispersión en las opiniones, mientras que el error estándar promedio de 0.448 indica la precisión de la media como estimación de la percepción en la población más amplia.

Mientras que, basándose en el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$) y el resultado de la prueba de t, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que afirmaba que la calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación virtual no es regular. En su lugar, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que sostiene que la calidad de los servicios académicos en la modalidad virtual es regular.

Estos resultados indican que, en general, los estudiantes de los cursos de especialización en modalidad virtual del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP perciben regularmente la calidad de los servicios académicos ofrecidos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que factores como la falta de interacción directa con los docentes, la limitada disponibilidad de recursos tecnológicos y la ausencia de actividades prácticas pueden influir en esta percepción. Estos hallazgos pueden ser relevantes para mejorar la planificación y el diseño de los cursos virtuales, con el objetivo de incrementar la calidad percibida y, por ende, la satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios académicos ofrecidos.

Según la hipótesis específica N°3, estos valores ofrecen información importante sobre las percepciones de los estudiantes en los grupos presencial y virtual en relación a las cuestiones analizadas, En el grupo presencial, la media



de 18.04 sugiere que, en promedio, los estudiantes tienen percepciones relativamente altas en comparación con las cuestiones evaluadas. La desviación estándar de 1.948 indica que las percepciones están relativamente cerca de la media, lo que sugiere una menor dispersión en las respuestas de los estudiantes en este grupo. El error estándar promedio de 0.275 proporciona una idea de la precisión de la estimación de la media en este grupo.

En el grupo virtual, la media de 15.22 indica que, en promedio, los estudiantes tienen percepciones algo más bajas en comparación con las cuestiones evaluadas en comparación con el grupo presencial. La desviación estándar de 3.507 sugiere que las percepciones están más dispersas en este grupo, lo que significa que las respuestas de los estudiantes se extienden más ampliamente alrededor de la media. El error estándar promedio de 0.496 ofrece una medida de la precisión de la estimación de la media en el grupo virtual.

Estos valores de estadísticas ayudan a proporcionar una comprensión cuantitativa de las diferencias y similitudes en las percepciones entre los dos grupos, lo que puede ser valioso para informar decisiones y mejoras en los procesos de enseñanza y aprendizaje en ambas modalidades.

Según los resultados y las estadísticas que has presentado, se puede concluir que existe una diferencia significativa en la calidad de la educación en lo que respecta a la interacción entre los alumnos en los servicios académicos de educación virtual y presencial en los cursos de especialización.

El hecho de que los alumnos en educación presencial presenten una media de percepciones más alta en comparación con los alumnos en educación virtual indica que, en promedio, los estudiantes en la modalidad presencial tienen una percepción más positiva en relación a la interacción entre compañeros.



Al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, estás indicando que hay una diferencia significativa en las percepciones entre los dos grupos en lo que respecta a la interacción entre los alumnos. Esto puede tener implicaciones importantes en la planificación y mejora de las estrategias de enseñanza y aprendizaje en ambas modalidades para fomentar una mejor interacción entre los estudiantes, independientemente de si están en la educación virtual o presencial.



CONCLUSIONES

Primera. - La calidad de servicios académicos en los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública difiere significativamente entre la modalidad presencial y virtual. Los datos muestran que la media de la calidad del servicio educativo es más alta en la modalidad presencial (17.12) que en la virtual (13.34), lo que demuestra que ambos métodos son significativamente diferentes entre sí. Las decisiones para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje, tanto en entornos en línea como presenciales, pueden verse influidas por la percepción general que tienen los alumnos de la calidad de la modalidad presencial.

Segunda. - Los estudiantes consideran regular el nivel de los servicios académicos prestados en los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP ofrecidos en modalidad presencial. Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, ya que la prueba t para muestras independientes arrojó un resultado significativo. Estos hallazgos sugieren que existen características que podrían mejorar las experiencias de aprendizaje de los estudiantes, incluso cuando la calidad se considera normal. En esta categoría se incluyen las oportunidades para que los estudiantes interactúen directamente con los profesores y las herramientas que se ponen a su disposición dentro del aula.

Tercera. - La calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación virtual de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP es percibida como regular por los estudiantes. Este hallazgo se respalda con el resultado significativo de la prueba de t para muestras independientes, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa. La falta de



interacción directa con los docentes, la limitada disponibilidad de recursos tecnológicos y la ausencia de actividades prácticas son factores que obstaculizan la mejora de la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

Cuarta. - La diferencia en la calidad entre la educación virtual y presencial en el Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP se refleja en las percepciones de los estudiantes. Al final, se acepta la hipótesis alternativa en lugar de la hipótesis alternativa, lo que se ve respaldado por el resultado significativo de la prueba t para muestras independientes. A partir de estas variaciones, podemos deducir que los estudiantes que participan en la enseñanza presencial tienden a ver a sus compañeros de clase de una manera más positiva. Por lo tanto, existe una gran diferencia de opinión entre los dos grupos sobre el tema de la participación de los estudiantes, lo que podría influir en las decisiones sobre cómo se perfeccionan los enfoques pedagógicos de ambas modalidades.



RECOMENDACIONES

Primera. - Implementar tecnologías interactivas y plataformas educativas actualizadas que fomenten el debate entre los alumnos y agilicen sus interacciones con los profesores. La creación de espacios de aprendizaje virtuales interactivos y colaborativos y la formación de los educadores sobre cómo utilizar eficazmente estas herramientas pueden contribuir a alcanzar este objetivo. Estas iniciativas están dirigidas al Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública. Para ponerlas en práctica, se requiere una estrategia que incluya la adquisición de la tecnología adecuada y la formación continua del personal.

Segunda. - Promover Experiencias de aprendizaje interactivas en las que profesores y alumnos trabajan juntos para crear proyectos interesantes y aplicables que fomenten el pensamiento crítico, el debate y la participación. También es fundamental aumentar la cantidad de recursos accesibles en el aula, como material didáctico actualizado y tecnología educativa, para enriquecer la experiencia de aprendizaje. Estas recomendaciones están dirigidas al Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública y deben implementarse a través de un plan de mejora continua que involucre a todo el personal académico.

Tercera. - Fortalecer además de tener acceso a recursos tecnológicos y recibir instrucciones sobre cómo aprovecharlos al máximo en el aula. Además, promover la realización de actividades prácticas virtuales que complementen la experiencia de aprendizaje. Estas recomendaciones están dirigidas al Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública y deben implementarse mediante la ejecución de programas de formación y políticas relacionadas con la tecnología educativa.

Cuarta. - Desarrollar un enfoque pedagógico híbrido que combine lo mejor de ambas modalidades, fomentando la interacción entre compañeros tanto en



entornos virtuales como presenciales. Esto puede lograrse mediante la creación de programas de estudio flexibles que permitan a los estudiantes alternar entre ambas modalidades según sus necesidades. Estas recomendaciones están dirigidas al Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública y deben implementarse a través de un proceso de revisión curricular y diseño de programas educativos innovadores.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALARCON, N –MENDEZ, R.-(2003) Calidad y productividad en la Docencia Educativa Superior Universitaria. Pontificia Universidad Católica de Chile. 2003
- ANTEZANA, ABARCA; NICOLAS. (2003) Modelo europeo de la calidad educativa. Arequipa – Perú 2003.
- CARRASCO, SERGIO. (2019) Metodología de la investigación, Lima: San Marcos.
- CESPEDES, GAMBOA, JOSE (2000). Relaciones Humanas porque y para qué Editorial aporte, 1ra edición. Arequipa Perú.
- DE LA CRUZ, PEPE. (2020) El hipotético-deductivismo en la explicación de las ciencias sociales. Horizonte de la Ciencia. 2020; 10(18): p. 1-8.
- FLORES, BARBOZA, JORGE La satisfacción estudiantil, como indicador de la calidad de la Educación superior, Lima 2003.
- GOLEMAN, Daniel. La salud emocional editorial Kairos, 1ra edición Barcelona España 1997.
- HERNÁNDEZ, R., MENDOZA, C., (2019) Metodología de la Investigación, México: McGraw-Hill; 2018.
- LIZARRAGA, FEBRES, J. CAMPOS TEJADA S.- BENEGAS ESQUICHE, M. Estrategias de enseñanza y aprendizaje, Universidad católica Santa maría, 1996.
- VEGA, MIRANDA, Ana. calidad de la educación Universitaria y los retos del siglo XXI Ponencia presentada en el CONCAMIN, México D.F 2003.
- MIRANDA, L.; ALCÁZAR, L.; DÍAZ, J.J.; AMES, P.; UCCELI, F.; RODRÍGUEZ, NAVIA, A.; RUIZ, URPEQUE, E., VALDIVIA, N., DÍAZ, H., CUGLIEVAN, G., ROJAS, V., MUJICA, J., AMES, P. (2008) Análisis de programas,



procesos y resultados educativos en el Perú Contribuciones empíricas
GRUPO DE ANÁLISIS PARA EL DESARROLLO GRADE.

SANTIBÁÑEZ, LOGROÑO, JOSEFINA (2010) Aula virtual y presencial en
aprendizaje de comunicación audiovisual y educación Red de Revistas
Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

EHULETCHE, A.M.; BANNO, G.B. & DE STEFANO A.A. (2007) Las Tutorías en las
Propuestas de Educación Superior a Distancia Universidad de Salamanca
– España.

LIZARRAGA, FERBES, J-CAMPOS TEJADA UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA
MARIA ,1996 Estrategias de Enseñanza Aprendizaje

NIEVES, TAPIA, MARÍA –7mo. Seminario Internacional Buenos Aires- Argentina 6 y
7 de octubre 2024 “Aprendizaje y Servicio Solidario”

ARBOLEDA, TORO, N., RAMOS VITALE C.,(2013) Educación Superior a Distancia y
Virtual en Colombia: Nuevas Realidades. Virtual Educa y Asociación
Colombiana de Instituciones de Educación Superior con programas a
Distancia y Virtual ACESAD.

SENLE A., GUTIÉRREZ N.(2005), Calidad de los Servicios Educativos. Ediciones
Díaz de Santos.

FLORES BARBOZA JOSE (2014) La Satisfacción Estudiantil como Indicador de la
Calidad de la Educación Superior; Revista de Investigación de la
Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

UNESCO, (1998); Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI:
Visión y Acción.



RODRIGUES, DÍAS, MARCO A. (1996) La responsabilidad de la educación superior hacia el conjunto del sistema educativo; Revista Educación Superior y Sociedad UNESCO.

RIQUELME, GRACIELA C., DIRIE, M. CRISTINA, SOSA Y PAULA, ALBERTO Razqui (1996); Propuesta de una metodología de evaluación de la demanda externa para una universidad en el marco de la integración sub regional, el caso de la UNaM. Revista Educación Superior y Sociedad UNESCO.

PÉREZ, LINDO, AUGUSTO (1996); El currículo universitario frente a los cambios en los sistemas de ideas y creencias. Revista Educación Superior y Sociedad UNESCO.

BRUNNER, JOSÉ JOAQUÍN (1996) Desafíos de la globalización para la innovación y el conocimiento. Revista Educación Superior y Sociedad UNESCO.

VILLARRUEL, J., LEVÍN DE SBOROVSKY, D., FOURCADE DE OTAEGUI, S.Y ULIBARRIE, L.A (1996) Políticas de integración y universidad. Revista Educación Superior y Sociedad UNESCO.

ARES, PONS, JORGE (1996),Presente y futuro de la universidad latinoamericana, Revista Educación Superior y Sociedad UNESCO.

UNESCO, (1998); La Educación superior en el siglo XXI, visión y acción: informe final.

UNESCO-CRESALC (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura), (1998) La calidad de la Educación Superior. La cuestión de la productividad, RENDIMIENTO Y competitividad académica del personal docente y de investigación en América Latina y el Caribe.

SANGRÀ, MORER, ALBERT (2002); Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología: una tríada para el progreso educativo. Universitat



Oberta de Catalunya (UOC).

<https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/541>.

MABRES, ANTONIO, (1994); Problemas y perspectivas de las universidades peruanas, Grupo de Análisis para el Desarrollo GRADE.

RICO-GÓMEZ M.L, PONCE, GEA, A.I. (2022) El Docente del Siglo XXI Perspectivas según el rol formativo y profesional. Revista Mexicana de Investigación Educativa.

CABERO-ALMENARA, J, BARROSO-OSUNA, J., LLORENTE-CEJUDO, C. Y PALACIOS-RODRÍGUEZ, A. Validación del Marco Europeo de Competencia Digital Docente mediante ecuaciones estructurales. Revista Mexicana de Investigación Educativa.

GONZÁLEZ, FIEGEHEN, LUIS, EDUARDO (1996) Calidad, Evaluación Institucional y Acreditación en la Educación Superior en la Región Latinoamericana y del Caribe Documento preparado para la Conferencia Regional de CRESALC/UNESCO sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe.

UNESCO, (2000), Informe sobre la educación en el mundo, 2000: El derecho a la educación; hacia una educación para todos a lo largo de la vida, Madrid 2000.

DURÁN, RODRÍGUEZ, RODRIGO, ALBERTO (2015); La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes. Universidad Politécnica de Cataluña.

MANUEL, VALVERDE, JOSÉ (2021) Presencialidad VS Virtualidad: ¿Y lo pedagógico qué? Aportes a la reflexión sobre los desafíos didáctico-pedagógicos de



los procesos de enseñanza-aprendizaje en América Latina, en tiempos de Covid-19: los casos de Honduras, Costa Rica y Paraguay. INTERNACIONAL DE LA EDUCACIÓN AMÉRICA LATINA (IEAL) OFICINA REGIONAL, SAN JOSÉ, COSTA RICA.

AGUILAR, GORDÓN, FLORALBA DEL ROCÍO (2020) Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia. SCIELO Revista Innovaciones Educativas. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-7052020000300213.

MARTÍNEZ, VICENTE (2017) Educación presencial versus educación a distancia. Revista La Cuestión Universitaria, 9. 2017, pp. 108-116 Universidad Jaume I.

MEDINA-MORÓN, E.M., ALFARO-CÁZARE, N.G. (2023) Enseñanza Presencial vs Virtual en el Ámbito Universitario. Revista Internacional Tecnológica-Educativa Docentes 2.0.

CAF (Corporación andina de Fomento) (2022) Informe Diagnóstico sobre la educación superior y la ciencia post COVID-19 en Iberoamérica. Perspectivas y desafíos de futuro

BARRIENTOS, ORADINI, N., YÁÑEZ, JARA, V., BARRUETO, MERCADO, E., APARICIO, PUENTES, C. (2022) Análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias, Universidad de Zulia <https://www.redalyc.org/journal/280/28073811035/html/>.

HUANCA, AROHUANCA, J.W., SUPO, CONDORI, F., SUCARI, LEON, R.,(2020) El problema social de la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia, Perú. Revista Innovaciones Educativas SCIELO.



https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322020000300115.

LAUREANO RALÓN, L., VIETA M. Y VÁSQUEZ, M. (2004). (De)formación en línea: acerca de las desventajas de la educación virtual. Comunicar, Revista Científica de Comunicación y Educación.

VEGA, LEBRÚN, C.A.; SÁNCHEZ, CUEVAS, M.; ROSANO, ORTEGA, G.; AMADOR, PÉREZ, S.E. (2021) Competencias docentes, una innovación en ambientes virtuales de aprendizaje en educación superior. Revista Apertura Universidad de Guadalajara.

MALDONADO-FUENTES, A. C., & RODRÍGUEZ ALVEAL, F. (2023). Evaluación de los aprendizajes en educación superior: aportes de fuentes académicas para docentes hispanohablantes. Educación, 32(63), 99-120. <https://doi.org/10.18800/educacion.202302.A005>

TORRES GASTELÚ, C. A., (2011). Técnicas de enseñanza y TIC en la Universidad. Horizontes Educativos, 16(2), 31-42.

MARTÍNEZ RUIZ, X., (2019). Presentación. Disrupción y aporía: de camino a la educación 4.0. Innovación Educativa, 19(80), 7-12.



ANEXOS

- ✓ **Anexo 01** Matriz de Consistencia
- ✓ **Anexo 04** Fichas de Validez de Instrumentos



APÉNDICE 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios académicos en los cursos de especialización en las modalidades presencial y virtual?</p>	<p>Objetivo general Establecer la calidad de servicios estudiantiles que tienen los alumnos de los cursos de especialización en la modalidad presencial y virtual del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública</p>	<p>Hipótesis general Hay una diferencia significativa en calidad de servicios académicos que tienen los estudiantes en los cursos de especialización en la manera presencial y virtual del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP.</p>	<p>Calidad de servicios académicos</p>	<p>Método Científico</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Descriptivo comparativo</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación presencial de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP? ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación virtual de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e</p>	<p>Objetivos específicos 1. Determinar cuál es la calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación presencial de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP. 2. Determinar cuál es la calidad de los servicios académicos en la modalidad de educación virtual de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP.</p>	<p>Hipótesis específicas 1. La calidad de los servicios educativos en la modalidad de educación presencial de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP es regular. 2. La calidad de los servicios educativos en la modalidad de educación virtual de los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en</p>	<p>Dimensiones</p> <p>X.1 Plan de estudios</p> <p>X.2 Calidad de docente</p> <p>X.3 Enseñanza y evaluación</p> <p>X.4 Recursos didácticos</p> <p>X.5 Infraestructura</p>	<p>Población 50 alumnos que estudiaron en forma presencial y virtual</p> <p>Muestra 50 alumnos que estudiaron en forma presencial y virtual Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta y observación Instrumento de recolección de datos</p> <p>Cuestionario</p>



<p>Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP?</p> <p>¿Cuál es la diferencia entre la calidad de los servicios Académicos de Educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP?</p>	<p>3. Determinar cuál es la diferencia entre la calidad de los servicios académicos de educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización del Centro de Desarrollo e Investigación en Gestión Pública-CEDIGEP.</p>	<p>Gestión Pública-CEDIGEP es regular.</p> <p>3. La diferencia entre los servicios académicos de educación virtual y los servicios de educación presencial en los cursos de especialización, está relacionado con la calidad de la educación referente a la interacción entre los alumnos.</p>	<p>X.6 Servicios informáticos y telemáticos</p> <p>X.7 Interacción entre docente –alumno</p> <p>Categorías Muy Mala Mala Regular Buena Muy buena</p>	<p>Análisis y procesamiento de datos</p> <p>El análisis y procesamiento de datos se realizará a través del programa estadístico SPSS</p>
--	--	--	--	--



I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: STEVEN BASOMBRIO SALAS
- 1.2. Validado por: DR. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- 1.3. Título de la investigación:
CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO 2021.
- 1.4. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	9	11	18	21	28	31	38	41	48	51	58	61	68	71	78	81	88	91	98
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																				
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																				
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																				
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.																				
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																				
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																				
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																				
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																				
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																				

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %
- V. OBSERVACIONES: NINGUNA
- LUGAR Y FECHA:

FIRMA DEL EXPERTO



I. DATOS GENERALES

1.1. Autor del instrumento: STEVEN BASOMBRIO SALAS

1.2. Validado por: Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR

1.3. Título de la investigación:
CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA DEL CUSCO. 2021.

1.4. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR

N°	INDICADORES	VALORACIÓN																			
		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.																			
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																			
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.																			
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.																			
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.																			
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																			
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.																			
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.																			
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %

V. OBSERVACIONES: NINGUNA

LUGAR Y FECHA: _____

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 04-08-25

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: STEVEN BASOMBRIO SALAS

Dirección: AV. HUAYNA CCAPAC 162

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 43888036

Teléfono: 987789298 email: stevenbasosa@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

Escuela Profesional o Mención: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Título o Grado Académico a optar: MAGISTER EN EDUCACIÓN

Asesor: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO EN LOS CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN LAS MODALIDADES

PRESENCIAL Y VIRTUAL DEL CENTRO DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

DEL CUSCO 2021

Palabras claves, (3 a 5 términos): CALIDAD, SERVICIO ACADÉMICO, PRESENCIAL Y VIRTUAL.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN – P33

Firma de Autor



huella digital

04-08-2025

Fecha