



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración y Emprendimiento

**IMPLEMENTACIÓN DE CLASES VIRTUALES,
RENDIMIENTO ACADÉMICO DE ALUMNOS
PREGRADO UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA
2020-I**

**Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración y Emprendimiento**

ROQUE JUVENAL GUTIERREZ PACCO

Asesor:

Dr. Carlos Iván Palomares Palomares

Lima-Perú

2020

El objetivo de este estudio es determinar el impacto que se ha generado con la implementación de las clases virtuales al 100% en el rendimiento académico y satisfacción académica de los estudiantes de pregrado de la universidad San Ignacio de Loyola en el periodo académico 2020-1. Para ello, se ha utilizado una investigación cualitativa de corte transversal. Ya que para la recopilación de información fue mediante una encuesta virtual. Dentro de la metodología utilizada se consideró a una muestra aleatoria de 74 estudiantes de pregrado de modalidad regular y de beca 18. Los resultados de esta investigación muestran que un 39.19% de estudiantes afirmaron estar satisfechos con respecto al nivel de satisfacción académica, un 28.38% muestran una satisfacción regular, además el 37.84% de encuestados están de acuerdo con la implementación de las clases virtuales y el 20.27% se muestran indiferentes. Cabe señalar con respecto al rendimiento académico de los estudiantes un 2.70% afirmaron tener rendimiento muy alto, 40.54% regular y 27.03% rendimiento alto. Por lo tanto, se concluye que el impacto que se ha generado con la implementación de las clases virtuales en los estudiantes es favorable.

Palabras claves: Clases virtuales, rendimiento académico, satisfacción académica.

Summary

The objective of this study is to determine the impact that has been generated with the implementation of virtual classes at 100% on academic performance and academic satisfaction of undergraduate students at San Ignacio of Loyola University in the academic period 2020-1. A qualitative cross-sectional investigation has been used for this purpose. For the collection of information it was through a virtual survey. Within the methodology used, a random sample of 74 undergraduate students of regular modality and 18 scholarships were considered. The results of this research show that 39.19% of students reported being satisfied with their academic satisfaction. 28.38% show regular satisfaction, 37.84% of respondents agree with virtual class implementation, and 20.27% are indifferent. It should be noted with respect to the academic performance of the student 2.70% reported very high performance, 40.54% regular performance and 27.03% high performance. It is therefore concluded that the impact that has been generated by the implementation of virtual classes on students is favorable.

Keywords: Virtual classes, academic performance, academic satisfaction.

Introducción

Las clases virtuales en las universidades extranjeras están ganando terreno frente a la metodología de la enseñanza tradicional. Con el avance de la tecnología hoy en día, la estructura del sistema educativo a nivel mundial ha cambiado, formas de enseñanza de los docentes y aprendizaje de los estudiantes. Muchas universidades prestigiosas a nivel mundial implementan este tipo de servicios educativos, lo que permite a los estudiantes tener mayor flexibilidad y accesibilidad a las plataformas que ofrece cada centro de estudio, cabe señalar que los estudiantes tienen la opción de elegir, lo que más les parece adecuado para desenvolverse mejor académicamente. Como lo señala Ruiz y Antonio (2016). En el mundo la educación a distancia está mejor posicionado que las clases presenciales, en la actualidad las mejores universidades del mundo han implementado ésta metodología, brindando oportunidades y mejores resultados a sus estudiantes. Por otro lado Inzunza, Rocha, Márquez y Duk, (2012) mencionan que las implementaciones de los cursos en plataformas fue acertada y valorada positivamente por los estudiantes; y así queda confirmado que los alumnos muestran una percepción satisfactorio y a favor experiencias formativas desarrolladas a través de espacios virtuales.

Sin embargo, el panorama en el Perú es diferente y a la vez muy preocupante, ya que el sistema educativo, el uso de las tecnologías, las herramientas de comunicación e información no son adecuadas para poder implementar las clases virtuales en el ámbito educativo a nivel nacional. En el Perú según un estudio realizado por De La Rosa (2011) menciona: se debe fomentar en los estudiantes una mayor utilización de los recursos tecnológicos y las herramientas de comunicación con fines educativos; mayor interrelación con el profesor y entre los alumnos, facilitando al primero, desarrollar mejor su función tutorial y a los segundos un aprendizaje centrado en compartir conocimientos competentes; y una mejoría en las expectativas relacionado a su capacidad para poder ampliar competencias de orden superior como la iniciativa, la innovación, la creatividad, la participación y la aceptación de otros puntos de vista. La idea de implementar las clases virtuales en las universidades tanto privadas y públicas en todo el Perú es razonable, sin embargo son pocas las que implementan.

Además, según Gestión (2020) en el Perú la toma de clases virtuales se ha aumentado entre un 50% y 60% desde inicios de marzo hasta la fecha. Lo que indica que: a pesar de la crisis sanitaria que se vive en el país y las medidas que ha tomado el gobierno nacional de continuar las clases de manera remota a nivel nacional, no todas las instituciones educativas (Universidades, Institutos, Colegios, etc.) han iniciado las clases virtuales, debido a que no existe un sistema de educación adecuada en el país para operar al 100% y peor aún en algunas universidades no estaban preparados para iniciar un semestre virtual, por lo que muchos estudiantes se vieron perjudicados en el sentido de que se atrasaron, porque no contaban con el servicio de internet en sus hogares y en algunas partes del país muchas familias no cuentan con un dispositivo digital como: computadora portátil, computadora de escritorio, tableta y teléfono inteligente los cuales sirven para apoyar el aprendizaje, lo cual genera una situación muy preocupante.

No es ajena a esta situación la Universidad San Ignacio de Loyola, que es el punto del presente estudio. Según USIL (2020) se hizo la inversión de más de 2 millones de dólares para poner en marcha un moderno centro de laboratorio de las plataformas virtuales como es (Digital Learning Factory) el cual proporciona el dictado de clases en línea y la implementación de la plataforma Canvas y zoom que permite que el 100% de cursos en la universidad estén al interés de los estudiantes las 24 horas del día. Por más que se hizo el esfuerzo, en la universidad aún existen las deficiencias entre la tecnología disponible, el conocimiento de los alumnos y el personal docente y una de las principales situaciones que viven a diario los estudiantes es la precariedad en el servicio de internet para recibir una dinámica de educación virtual, Además existen los problemas financieros en los estudiantes ya que muchos de ellos perdieron sus trabajos a causa de la pandemia. Asimismo la poca experiencia que tienen algunos estudiantes de llevar clases virtuales, lo que ha sido una situación muy complicada a los inicios de las clases virtuales.

En consecuencia, esta investigación cobra relevancia para estudiantes de las universidades, que se encuentran aislados por la emergencia decretada por el gobierno a causa del Covid-19, ya que muchos estudiantes consideran según sus percepciones que no es adecuado las decisiones tomadas por la universidad, debido a que muchos se ven perjudicados con estas acciones. Del mismo modo, esta investigación será útil para los empresarios que deseen reclutar profesionales

de alto rendimiento académico, sin embargo según las percepciones de los estudiantes de la universidad, el nivel de aprendizaje con los cursos virtuales no es lo ideal, lo que permite que los alumnos tengan en su mayoría un rendimiento académico bajo.

Por otro lado las plataformas implementadas por la universidad parecen no estar a la altura para que el estudiante esté satisfecho con el servicio que brinda la universidad, debido a que el inicio de clases virtuales al 100% no estaban planificadas para el periodo académico 2020-I, el cual ha generado preocupación tanto a los alumnos y padres de familia, ya que en algunos casos los padres son los que cubren sus gastos de sus hijos. Otra problemática que se ha presentado al inicio de las clases virtuales en la universidad es la capacidad de respuesta frente a las distintas dudas y quejas que se han generado por los mismos alumnos, lo que ha perjudicado a muchos estudiantes, la universidad a pesar de que ya tenía experiencia en brindar el servicio de dictar clases virtuales previamente, en este caso, ha presentado algunas deficiencias al momento de iniciar las clases virtuales al 100%.

Por lo que se refiere evaluar más las problemáticas que afectan al sector educación, el fenómeno de estudio de esta investigación es conocer los impactos que han generado las clases virtuales en la universidad y su relación con el rendimiento académico. El presente estudio busca por lo tanto determinar el impacto que se ha generado con la implementación de las clases virtuales en el rendimiento académico, niveles de satisfacción académica de los estudiantes de pregrado de la universidad San Ignacio de Loyola 2020-1 Por consiguiente, surgen las preguntas de investigación ¿Cuál es el impacto que se ha generado con la implementación de clases virtuales en el rendimiento académico y satisfacción académica en alumnos de pregrado de la universidad San Ignacio de Loyola 2020-I?, así mismo ¿cómo se va representar los niveles de satisfacción y percepción académica de los alumnos de la USIL? y adicionalmente ¿se identificó las dificultades que afectaron el rendimiento académico de los estudiantes con la implementación las clases virtuales?; asimismo se tiene como hipótesis planteada “Existe un impacto negativo con la implementación de clases virtuales en el rendimiento académico de los estudiantes de pregrado de la universidad San Ignacio de Loyola 2020-I”, para ello se consideró como variable dependiente la satisfacción del estudiante y como variables independientes el rendimiento académico de los alumnos, calidad de servicio, las clases virtuales y la tecnología educativa.

Para el cumplimiento del objetivo del estudio se utilizó un método de estudio cualitativo experimental, ya que se basa en la utilización de información primaria mediante la encuesta online que se ha realizado a los estudiantes del semestre 2020-1, cabe señalar que las preguntas se han formulado en el formulario Google, las encuestas fueron realizadas a una muestra de 88 estudiantes de ambas modalidades para poder determinar las percepciones de los encuestados, de acuerdo de estas percepciones tiene la finalidad de determinar tanto el grado de satisfacción de los alumnos y por ende también relacionado a su rendimiento académico. Este estudio es importante debido a que no hay conocimiento de estudios que estén relacionados con el objetivo que se quiere lograr en este estudio, es decir, no existe estudios sobre la implementación de clases virtuales con relación al rendimiento académico de los estudiantes en las universidades de Lima y a nivel nacional, por lo que será de suma importante este estudio para futuras investigaciones, además cabe resaltar que las clases virtuales en su forma total se han implementado desde el primer trimestre del 2020, a causa de la pandemia.

En el marco de las teorías del aprendizaje, área de conocimiento en que se sitúa la presente investigación, se ha abordado desde hace varios años estudios sobre el aprendizaje, por donde surgen dos teorías de aprendizaje según Valdez (2012), en donde se plantea que la teoría conductista representado por Skinner afirma que el conductivismo ve al alumno como un sujeto cuyo desempeño y aprendizaje escolar puede ser arreglado desde el exterior, es decir, obtiene la información del profesor, cumple órdenes, obedece y desarrolla tareas en las cuales el comportamiento puede ser examinado, medido y evaluado directamente. En cambio las teorías de Piaget y Vygotsky según Carretero (1997) señala que la teoría constructivismo no es un simple producto del ambiente ni resultado de sus capacidades, sino una construcción propia, que se produce cada día como resultado de la interacción entre aspectos cognitivos y sociales.

Luego de haber evaluado las teorías de Skinner por conductivismo, Piaget y Vygotsky por el constructivismo son teorías que se ha tomado para esta investigación y luego de ser analizados cada teoría, en la presente investigación se sugiere la teoría constructivismo, porque se necesita que las universidades implementen tecnologías y plataformas que permita que el estudiante opte por nuevos modelos y metodologías de aprendizaje, y de esa forma no solamente permite aprender

mejor al estudiante, sino también brinda otras oportunidades para poder realizar actividades ya sean relacionadas o no a la parte académica, una de las oportunidades es el hecho de que el estudiante a la vez pueda realizar actividades laborales en empresas, así mientras que el estudiante trabaja también adquiere experiencia de su entorno social, lo que le facilita al estudiante aplicar lo que aprendió en la universidad en su trabajo y al revés.

Rendimiento académico.

Según estudios realizado por Navarro (2003) define el concepto de rendimiento académico utilizando como guía el concepto de Jiménez (2000) nivel de conocimientos probado en una área comparado con la norma de edad y nivel académico. Se ha encontrado que el rendimiento del estudiante debería ser entendido a partir de sus procesos de evaluación, sin embargo, la simple medición, evaluación de los rendimientos alcanzados por los estudiantes no prevé por sí misma todas las pautas necesarias para la tarea destinada al mejoramiento de la calidad educativa.

Por su parte Reyes (2007) señala que el rendimiento académico es un indicador del nivel de aprendizaje logrado por el estudiante, por ello el sistema educativo ofrece tanta relevancia a dicho indicador, de tal modo, el rendimiento académico se convierte en una tabla imaginaria de medida para el aprendizaje conseguido en el aula, que constituye el objetivo central de la educación. Sin embargo, en el rendimiento académico, intervienen muchas otras variables externas al sujeto, como la calidad del docente, el ambiente de las clases, la familia, el programa educativo, etc. Y variables psicológicas, como la actitud hacia la asignatura, la personalidad inteligencia, el auto concepto del estudiante, la motivación, etc. Por su parte Vélez y Roa (2005) definen el rendimiento académico como el cumplimiento de las metas, logros u objetivos establecidos en el programa o asignatura que está llevando un estudiante. De esta forma también sería adecuado introducir factores para lograr las metas u objetivos como el tipo de docente, la metodología que usa para la enseñanza, el empeño que ponen los estudiantes, etcétera.

Clases virtuales.

Según Videla (2010) las clases virtuales permiten optimizar los tiempos al brindar la oportunidad de escucharlas según las necesidades y disponibilidades. Cada estudiante en su propio hogar podrá disponer de toda la información necesaria. Esta definición, se refiere al lugar, y al modo de aprendizaje de cada estudiante, que a su propia cuenta adquiere información para así enriquecer su conocimiento, y que facilita a la vez desarrollar otros trabajos que no competen al estudio. También Monroy, Hernández y Jiménez (2018) señalan que las clases en línea se consideran como un ambiente de aprendizaje y enseñanza, localizado con un sistema de comunicación mediante una computadora, que tiene la ventaja de ya no estar construida de ladrillos y tablas, sino con espacios de trabajo y plataformas que están implementados con un software.

Asimismo Rojas (2014) señala que las clases virtuales crean una mejor opción para lograrla la motivación de los alumnos hacia el estudio utilizando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), además permiten fomentar un esquema de enseñanza aprendizaje colaborativo y cooperativo, en ellas el estudiante debe tomar decisiones de su aprendizaje y logra establecer su propio ritmo, por lo que se convierte en un protagonista activo en su propia formación académica; también, corresponde al profesor crear un ambiente apropiado, que le permita al estudiante construir su propio conocimiento a partir de sus orientaciones, los materiales didácticos, los recursos y las actividades que éste proporcione, por lo que el docente sigue al frente de la dirección del proceso.

Satisfacción académica.

Según Bernal (2016) la satisfacción académica es denominada como el estado placentero que produce el estar estudiando una carrera con la que se tiene un alto grado de identificación y estabilidad, permitiendo mantenerse y desarrollarse en ella, disfrutar con lo que se hace. Producir o servir con gusto es una necesidad del desarrollo y una condición humana para ser eficiente.

La satisfacción puede definirse como la experiencia o sentimiento de éxito en la ejecución de un logro determinado que permite observar el grado de bienestar experimentado por la persona con su vida y sobre aspectos personales (salud, estudio, trabajo, entre otros).

Método

El presente estudio tuvo como propósito determinar el impacto que se ha generado con la implementación de las clases en la modalidad virtual en el rendimiento académico, niveles de satisfacción académica, identificando los niveles de percepción académica y explorando los problemas que afectan en el rendimiento académica de los estudiantes de pregrado de la Universidad San Ignacio de Loyola 2020-1

Tipo de investigación

Se llevó a cabo una investigación cualitativa, debido a que se empleó información primaria, mediante una encuesta virtual a los estudiantes universitarios activos, en donde se recopiló datos para determinar la percepción de los estudiantes respecto a la implementación de clases virtuales del semestre 2020-I y de esa forma se pueda determinar el impacto que se ha generado respecto a su rendimiento académico de cada estudiante. Además el estudio es explicativo porque explica un fenómeno en particular, es decir la causa de un fenómeno, en este caso, el nivel de satisfacción de los alumnos y una de las posibles causas sería la implementación de las clases virtuales, debido a que muchos no solían llevar clases virtualmente en los periodos previos. A la vez, es un tipo de investigación aplicada según el objetivo del estudio, ya que también está relacionado con la pandemia de Covid 19, motivo por el cual se ha tomado la decisión de iniciar las clases virtuales en todas las dimensiones. La idea es demostrar el nivel de satisfacción que existe con la implementación de clases virtuales y de acuerdo a eso se determinará el rendimiento académico de los estudiantes de la universidad San Ignacio de Loyola.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación adoptada en el presente estudio es experimental, ya que el grupo de individuos que se utilizó en el estudio son estudiantes universitarios, que van a ser sometidos a determinadas condiciones, estímulos o tratamientos para determinar los efectos o reacciones que

se producen, es decir, se pretende crear con precisión una relación causa –efecto, utilizando las variables independientes y dependientes respectivamente. Por otra parte las encuestas se aplicaron a estudiantes de pregrado de dos modalidades tanto regulares y de beca 18 de la universidad San Ignacio de Loyola 2020-1. Además se utilizó una investigación de corte transversal ya que la información y los datos se recopilan a una población en un solo punto en el tiempo, en este caso (2020). Además la investigación se llevó con una población aproximado de 13,087 estudiantes de pregrado de la misma universidad, de toda la población se determinó una muestra de 88 alumnos para el estudio. Cabe señalar que sólo se encuestaron 77 estudiantes.

Participantes

La población con la que se realizó la investigación fueron estudiantes de una universidad San Ignacio de Loyola, participaron una muestra aleatoria de 88 estudiantes activos en el semestre académico 2020-I, de una población aproximada de 13,087, de los cuales fueron 62.34% mujeres y 37.66% hombres, con un rango de edad de entre 19 y 30 años. Además los participantes fueron 49 de modalidad beca 18 y 28 de modalidad regular, habiendo considerar la universidad como uno de las primeras universidades de Lima Metropolitana en implementar las clases a distancia al 100%, cuya población posee el perfil común de los jóvenes en relación con otras universidades. Además se tomó como criterio la accesibilidad y que cumplieron con los criterios de inclusión para el presente estudio. Sin embargo por cuestiones de tiempo sólo se logró encuestar a 77 estudiantes y en algunas preguntas sólo respondieron 74 encuestados.

Instrumentos de investigación

Para obtener la información de las percepciones de los estudiantes de pregrado de la Universidad San Ignacio de Loyola en el ciclo académico 2020-I, para el estudio respectivo que se ha realizado, se utilizó una encuesta con preguntas y respuestas únicas, sobre las percepciones que se tenía por parte de los estudiantes sobre el tema de la implementación de clases virtuales al 100% en la universidad. Dicha encuesta consistió en 18 preguntas todas cerradas, las preguntas se formularon para determinar el nivel de percepciones y satisfacciones de los estudiantes, sobre las enseñanzas

por parte de los docentes, sobre los problemáticas que afectaban a los estudiantes, la tecnología con la que cuenta la universidad, calidad de educación que brinda la universidad, entre otros.

Todas las preguntas de la encuesta fueron revisadas por el docente académico del curso de metodología de la investigación de la misma universidad para tener coherencia con el objetivo del presente estudio. Por otro lado, el formato de cuestionario se realizará en Google formularios, ya que ha permitido hacer un trabajo adecuado, además es una herramienta que facilita la digitalización de las respuestas en el programa Excel y SPSS.

Procedimiento de recolección de datos:

El perfil del encuestado cumplió con las siguientes condiciones: ser estudiante de pregrado de la Universidad San Ignacio de Loyola, matriculados en el periodo académico 2020-I, que cuenten con internet en sus hogares y que hayan llevado cursos virtualmente. El procedimiento de las encuestas se ha distribuido a 77 estudiantes a través de diferentes medios o redes sociales como correo electrónico, Facebook, WhatsApp. Las encuestas se desarrollaron a través de Google formularios una herramienta básica e importante para realizar las encuestas. Este programa permitió codificar los cuestionarios y sistematizar la información en hoja de cálculo Excel para obtener las estadísticas descriptivas para todas las preguntas, permitiendo determinar las frecuencias y los porcentajes de los resultados de las encuestas realizadas para este presente estudio.

Análisis de datos:

De acuerdo al análisis que se llevó en la presente investigación, primero se observó las percepciones de los estudiantes con respecto a las clases virtuales, una vez iniciada en el mes de Marzo, en donde muchos estudiantes de la universidad San Ignacio de Loyola manifestaban mediante redes sociales como Facebook, WhatsApp y otros medios sus desacuerdos con respecto a las decisiones tomadas tanto por el estado y por la universidad, de acuerdo a ello, se planteó

como propuesta realizar la investigación para conocer las causas y el impacto que generaría las clases remotas en el rendimiento académico y profesional de los estudiantes universitarios, antes de tomar la decisión de realizar la presente investigación, se hizo varios cambios en el tema del estudio, ya que se han tomado otros temas para el estudio, lo cual no contaba con información suficiente y finalmente se definió el presente estudio de la implementación de las clases virtuales.

Para eso se determinó una metodología de tipo cualitativo, debido a que se usará información primaria mediante un cuestionario virtual, en donde se identificó una población aproximada de 13,087 estudiantes de pregrado tanto regular y beca 18, matriculados en el periodo académico 2020- 1, donde se seleccionaron 88 estudiantes para el tamaño de la muestra en el 2020, el tipo de data es de corte transversal, debido a que se ha obtenido información del año 2020, ya que todas las observaciones y la recopilación de información del grupo de estudio se ha realizado en un solo punto en el tiempo, asimismo para el estudio se utilizó el diseño de investigación experimental, ya que se realizaron cuestionarios a los estudiantes de pregrado de la Universidad San Ignacio de Loyola. Los cuestionarios fueron enviados por distintas plataformas como WhatsApp, Facebook, Correo electrónico, etc. La fórmula que se utilizó para la muestra de la investigación fue la muestra finita.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = Probabilidad de fracaso

N = Total de la población

E = Error de muestra

Una vez terminada los cuestionarios y la información recopilada, se realizaron los análisis de las respuestas mediante las tablas dinámicas y gráficos en Excel y sus respectivas interpretaciones por cada cuestionario que se ha formulado de acuerdo a los problemas, objetivos, variables e hipótesis de la presente investigación y así poder lograr lo que se ha propuesto para el estudio. Cabe mencionar que las encuestas sólo se han aplicado a estudiantes de pregrado en sus dos modalidades regular y beca 18 de la Universidad San Ignacio de Loyola en el año 2020, ya que existen otras modalidades como los de CEPEL que no se ha considerado en el presente estudio.

Resultados

Los resultados se presentan a continuación de acuerdo a las encuestas realizadas a los estudiantes de pregrado. En donde los datos de la encuesta muestran que los estudiantes que estén activos en el semestre académico 2020-I, en general muestran un resultado positivo es decir las clases virtuales en la universidad ha generado un impacto positivo. Asimismo, al principio se creía que las percepciones que los estudiantes mostraron se iba mantener, pero como se observó y de acuerdo a los resultados el impacto es favorable en distintos aspectos como se muestran a continuación:

En este caso, en la tabla 1 se presenta el grado de acuerdo que muestran los estudiantes con las decisiones tomadas por las autoridades de la universidad, en donde se muestra una mayor cantidad de estudiantes que están de acuerdo.

Tabla 1

Grado de acuerdo de los alumnos por las decisiones tomadas por las autoridades de la USIL de iniciar las clases virtuales.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	17.57
En desacuerdo	13	17.57
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	20.27
De acuerdo	28	37.84

Totalmente de acuerdo	5	6.76
Total	77	100.00

Nota: las encuestas para la tabla 1 se realizaron a 77 estudiantes activos en el semestre 2020-1.

a En la tabla 1 se muestran un alto grado de acuerdo por los estudiantes con el inicio de clases.

Respecto a las percepciones de los alumnos sobre el rendimiento académico al final del periodo, se observa en el gráfico 1 que la mayoría tienen una percepción regular y seguida por una percepción baja. Cabe recalcar que las encuestas fueron tomadas antes de finalizar el semestre académico, lo que se está evaluando en esta parte son percepciones que tienen los estudiantes antes de terminar su semestre académico.

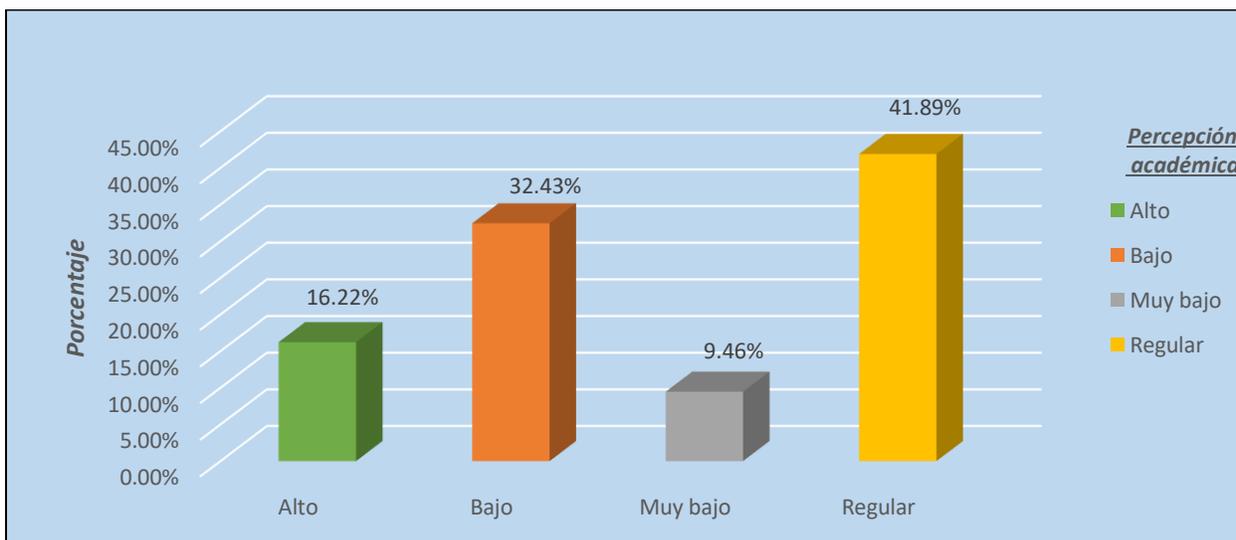


Figura 1. Percepción de los alumnos sobre el rendimiento académico al final del periodo con la implementación de las clases virtuales.

Por otra parte, se observa un menor porcentaje de alumnos que tienen una percepción sobre el rendimiento académico muy baja, eso quiere decir, antes de finalizar el periodo académico, los encuestados ya tenían una percepción positiva sobre el rendimiento académico con las clases virtuales.

Respecto al rendimiento académico de los estudiantes al finalizar el periodo académico, los resultados fueron casi similares con lo anterior, es decir, las respuestas o las percepciones se mantienen, lo cual significa en general que los encuestados siguen manteniendo un impacto positivo. Cabe señalar que el número de encuestados en este caso fueron 74, ya que 3 de ellos, no respondieron la pregunta, de los 77 encuestados que eran en total. Son en total 22 alumnos que han respondido tener un rendimiento académico entre bajo y muy bajo, y los restantes tienen un buen rendimiento académico.

Tabla 2

Rendimiento académico de los alumnos al final del periodo 2020-1.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	6.76
Bajo	17	22.97
Regular	30	40.54
Alto	20	27.03
Muy alto	2	2.70
Total	74	100.00

Nota: Desde la tabla 2 empezaron a responder 74 encuestados

Con respecto al nivel de satisfacción académica de los estudiantes en términos generales, se observa que la gran mayoría de los encuestados están satisfechos, lo que indica que cuando los estudiantes están llevando cursos durante el semestre ya tenían una buena satisfacción, cabe señalar que la encuesta de este estudio se realizó entre las semanas 9 y 10 de los 14 semanas que dura un semestre académico. Por lo tanto, a esas alturas los estudiantes ya tenían claro sobre las dificultades o facilidades que tenían sobre las clases virtuales, lo que indica que los resultados que se muestran son relevantes para determinar el impacto sobre las clases virtuales.

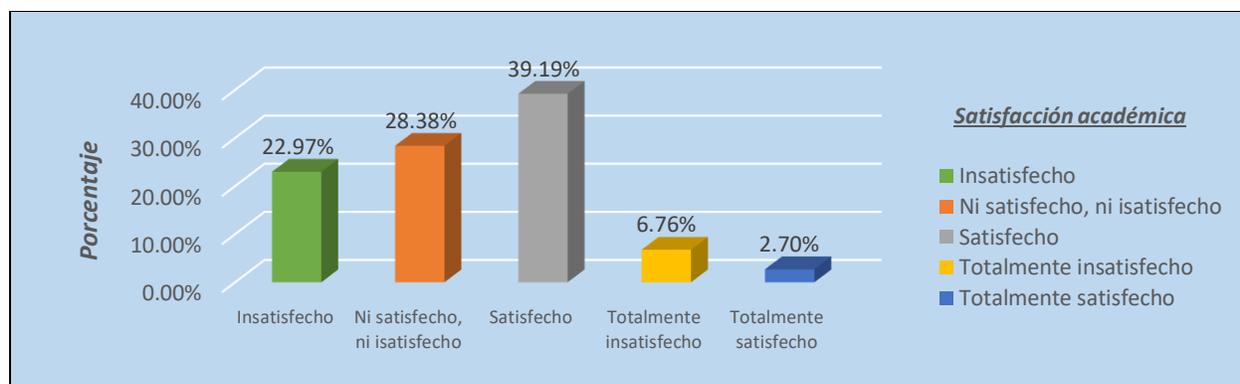


Figura 2. Nivel de satisfacción académica de los encuestados en el periodo académico 2020-1.

A continuación se muestran los resultados con más detalle sobre los distintos aspectos fundamentales que cuenta la universidad entre los cuales se tiene la tecnología, calidad de servicio educativo, enseñanza de los docentes y cobro de mensualidad.

Con respecto a la tecnología, más de la mitad de los encuestados están satisfechos, eso quiere decir, que la mayoría de los alumnos tienen un nivel de aprobación alto con respecto a la tecnología con que cuenta la universidad como se muestra en la tabla 3, lo cual es muy relevante destacar que es una de las universidades que cuenta con tecnologías que por lo menos son necesarias para que el alumno pueda acceder a las distintas plataformas y así adquirir un conocimiento más competente, un claro ejemplo es la adquisición de plataformas bloomberg, una tecnología que permite al alumno ser más competitivo a nivel mundial, ya que no todas las universidades cuentan con dicha tecnología.

Tabla 3

Grado de satisfacción con respecto a la tecnología educativa que cuenta la USIL.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	2.70
Insatisfecho	12	16.22
Ni satisfecho, ni insatisfecho	19	25.68
Satisfecho	40	54.05
Totalmente satisfecho	1	1.35
Total	74	100.00

Los resultados son bastantes claros y reales, ya que se muestra que existe una gran diferencia entre estar satisfechos o no, con los aspectos que ya se han mencionado, en este caso, se muestra los resultados sobre la calidad de servicio educativo que brinda la universidad, lo cual, muestra en el gráfico 3 que la gran mayoría de los encuestados afirmaron estar satisfechos, lo cual es un punto a favor para la universidad con respecto a la implementación de las clases virtuales.

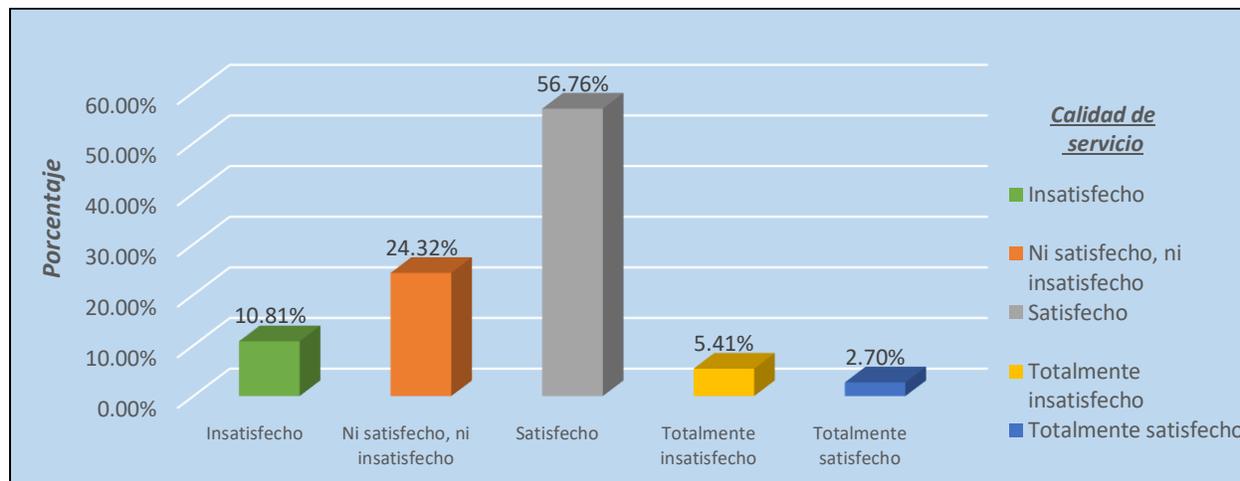


Figura 3. Grado de satisfacción con respecto a la calidad de servicio que brinda la USIL.

En términos más específicos, sobre la enseñanza de los docentes, se observa que la mayoría de los alumnos señalan estar satisfechos y totalmente satisfechos, significa que los docentes cumplen un rol importante para la aprobación por parte de los alumnos, por la buena enseñanza que brindan y por la resolución de problemas o dudas, un tema fundamental que tenemos que tener en cuenta para los estudios posteriores. Desde el punto de vista del estudiante es muy importante reconocer que los docentes cumplen con todos los requisitos que un alumno requiere para un mejor aprendizaje, y por tal motivo se ven los resultados como se observa en el siguiente tabla.

Tabla 4

Grado de satisfacción de los alumnos con la enseñanza de los docentes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
-----------	------------	------------

Totalmente insatisfecho	1	1.35
Insatisfecho	6	8.11
Ni satisfecho, ni insatisfecho	24	32.43
Satisfecho	32	43.24
Totalmente Satisfecho	11	14.86
Total	74	100.00

Nota: Un aspecto relevante a considerar en la enseñanza que brindan los docentes hacia los alumnos como se muestran en la tabla 4.

Respecto a la parte económica o el pago de las mensualidades, en esta parte existe una gran problemática tanto para los estudiantes y para la propia universidad, ya que se observa en el grafico 4 que la mayoría está en desacuerdo con los cobros que realiza la universidad a pesar de la coyuntura que se está viviendo a causa de la pandemia, sin embargo había muchas quejas hasta en los medio de comunicación , en donde los propios alumnos se manifestaron sobre la realidad o el abuso que se cometían por parte de la universidad, ya que la mayoría de los estudiantes dejaron de trabajar por salvaguardar la salud por la crisis sanitaria y no tenían como sustentarse con los pagos y en otros casos hasta decidieron dejar de estudiar y la universidad tampoco querían bajar el monto a pesar de la implementación de clases virtuales, por lo que se la universidad se vio obligado a utilizar otras alternativas como brindar becas de estudio y chip con internet para alumnos que más necesitaban, sin embargo, no a todos beneficiaban, lo cual también ha generado un conflicto.

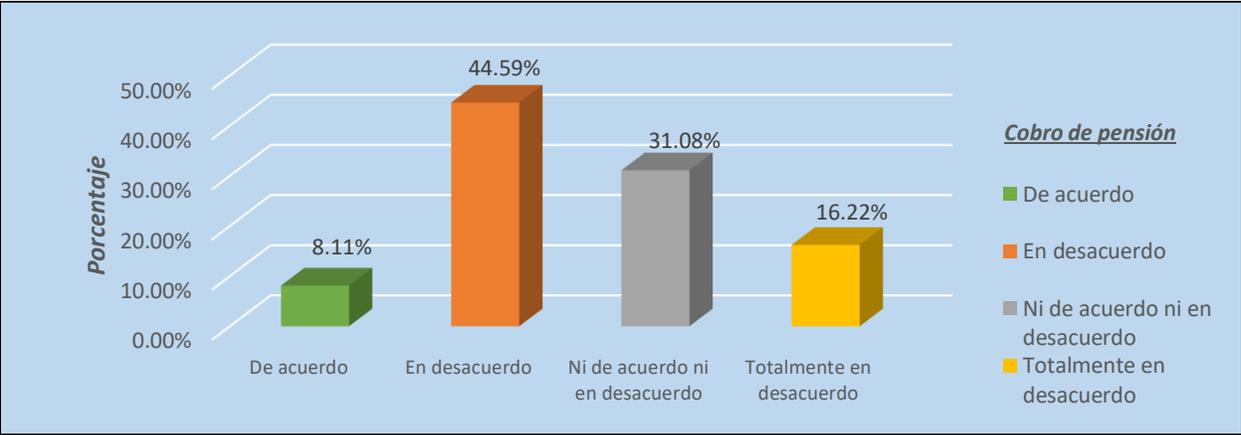


Figura 4. Grado de acuerdo con respecto al cobro de mensualidad por la universidad.

Otro punto relevante de este estudio es para el mejoramiento de aspectos educativos que debería mejorar la universidad sobre los resultados que se han mostrado y seguramente servirá

para otros estudios relacionados y para la propia universidad. Lo que se muestra en este resultado es que la mayor cantidad de encuestados mencionaron que se debería mejorar las redes de conexión un tema fundamental para que el estudiante tenga facilidades de buscar información y resolver problemas de manera eficiente. Cabe señalar que el servicio de internet a nivel nacional es ineficiente por lo que también no se puede exigir educación de calidad, sin estos requisitos fundamentales.

Por otro lado, el tema de los horarios, también es una problemática para los estudiantes ya que según los resultados los encuestados no se sienten cómodos, por lo que se debería utilizar otras estrategias, ya que muchos de los jóvenes trabajan ya sea de manera remota o presencial por lo que los horarios no les favorece, un tema que la universidad debería tomar en cuenta.

En síntesis, según los resultados del estudio se han hallado dos problemáticas y el resto de resultados de alguna manera resultan ser positivas, por lo que en términos generales se puede concluir que las objetivos del estudio se cumplen, pero con impactos positivos y en cambio la hipótesis planteada para este estudio no se cumple ya que, se ha manifestado en la hipótesis que el impacto con la implementación de las clases virtuales en el rendimiento académico y satisfacción académica de los estudiantes iban ser negativas, justamente debido a que, a los inicios de las clases virtuales muchos estudiantes manifestaron su incomodidad con los servicios que brindaba la universidad, cabe señalar que existen puntos a mejorar lo que ya se ha mencionado anteriormente.

Tabla 5

Aspectos que debería mejorar la USIL para un mejor desempeño de los estudiantes.

Categoría	Porcentaje	Frecuencia
Calidad de enseñanza	25.68	19
Exceso de alumnos en un aula.	2.70	2
Horario flexibles	22.97	17
Redes de conexión	28.38	21
Tecnológicos	20.27	15
Total	100.00	74

Discusión

A partir de la información encontrada en el presente estudio, se puede señalar que existe una percepción favorable por la mayoría de los estudiantes de la universidad San Ignacio de Loyola con la implementación de las clases virtuales, lo que significa que las decisiones que han tomado las autoridades de la universidad han funcionado positivamente de alguna manera. Sin embargo, se señala que también existe la problemática con lo que se refiere a la parte económica es decir, con los pagos de las mensualidades y por otra parte la conectividad de internet que es una precariedad lo que dificulta a los estudiantes buscar información para que tengan conocimiento más competitivo.

Esta circunstancia podría servir para que otras universidades puedan mejorar su situación con respecto a las problemáticas antes mencionadas ya que no existen estudios relacionadas con las clases virtuales a nivel nacional, y también para los propios estudiantes para que puedan llevar clases virtuales con más frecuencia y a la vez es una gran oportunidad para aquellos estudiantes que trabajan y a la vez estudian para que puedan administrar bien su tiempo, mejorar el uso de tecnologías disponibles que existen, así como lo señala De la Rosa (2011) se debe impulsar en los estudiantes una mayor utilización de los recursos tecnológicos y las herramientas de comunicación con fines formativos; mayor interacción con el docente y entre los alumnos, posibilitando al primero, desenvolverse mejor su función tutorial y a los segundos un aprendizaje consolidado en compartir conocimientos competentes.

Un elemento interesante es que, si se quiere exigir una educación de calidad, una mejor enseñanza por parte de los docentes, para ello se tiene que tener también tecnologías disponibles y plataformas que permita al estudiante desenvolverse mejor académicamente y también ser más competitivos en el mercado laboral. En este caso según los resultados obtenidos en este estudio se observa que los estudiantes están satisfechos con la tecnología y la enseñanza que brinda los docentes, lo cual concuerda con lo que dice Monroy, Hernández y Jiménez (2018) ya que los estudiantes de la universidad de Salamanca usan las tecnologías como : buscadores en la red, las bibliotecas virtuales, los portales de video en línea, entre otros, y valoran la ayuda y la relevancia de las plataformas en su proceso de aprendizaje y consideran positivamente estas tecnologías. Lo cual es un aspecto que se tiene que discutir, ya que muchas veces se dice que en el Perú no contamos con tecnologías adecuadas, que la enseñanza de los docentes es pésima, sin embargo los resultados muestran al contrario, lo cual genera una controversia que necesita de una aclaración.

Otro aspecto que llama la atención, es sobre las percepciones que los estudiantes tenían al inicio de clases virtuales, ya que se pudo notar con claridad sus malestares con las decisiones que han tomado la universidad de iniciar las clases de manera remota, sin embargo una vez cuando pasaron semanas desde el inicio de clases las percepciones de los estudiantes ha cambiado de negativo a positivo, sin embargo al final del periodo académico las percepciones de los estudiantes ya era totalmente diferente, es más, todas las insatisfacciones en la mayoría de los casos fueron diferentes a excepción los cobros de mensualidad que se mantenían hasta el final del periodo. caso similar los estudios de Recio y Cabero (2005) donde se realizaron estudios sobre el rendimiento académico y satisfacción de los alumnos con clases virtuales, en donde los resultados mostraron 31% tenía un rendimiento alto, 21% media y 21% baja y de los 23 casos validos 43% están satisfechos, existe una relación entre ambos estudios.

Relacionado con lo anterior, es interesante además comparar con los estudios previos que se han realizado según Danilo y Rinaudo (2005) en donde comparan experiencias y las percepciones a cerca de propuesta de enseñanza de dos grupos de estudiantes en distintos años, 1999 y 2004, el primero sin clases virtuales y 2004 ya con clases virtuales, en donde indica los resultados que las medias (M) de los grupos del año 2004 son altas, lo que indicaría percepciones y experiencias más positivas por partes de los estudiantes acerca de las clases virtuales, además también guardan vínculo con el presente investigación con respecto a las percepciones, sin embargo con las experiencia tal vez no guarda una relación.

El siguiente aspecto es la utilización de las herramientas de la comunicación online o cursos virtuales de los alumnos de la universidad San Ignacio de Loyola 2020-I en donde indica que el 97% aproximadamente de los estudiantes han llevado clases virtuales utilizando distintas plataformas que permite al estudiante desarrollar conocimientos tecnológicos utilizando la comunicación online, caso similar con los resultados de García et al (2010) quien señala es su estudio, Aplicación de herramientas de comunicación de la plataforma WEBCT en la tutoría de estudiantes universitarios dentro del espacio Europeo de Educación Superior que el 92% de alumnos han utilizado alguna herramienta de comunicación online como correos, foros, chat como tutoría durante el curso, una media de tres veces.

Se debe reconocer que hay limitaciones en el estudio debido a que, no se llegó a encuestar a la muestra indicada que eran de 88 estudiantes, por lo que sólo se llegó a encuestar a 74, por tanto, sería plantear la relevancia de continuar desarrollando investigaciones con una muestra mayor y de manera presencial, ya que con las encuestas virtuales muchas veces llenan sin leer mucho las preguntas y respuestas por lo que existe resultados variados que no permite responder a los objetivos del estudio.

Para finalizar, es importante indicar que la implementación de las clases virtuales y el rendimiento académico de los estudiantes se pueda evaluar de manera frecuente así se puede determinar con más exactitud las percepciones y satisfacciones de los estudiantes para poder alimentar lo que queda de vacío, además el estudio sólo se ha realizado en un solo semestre académico que es periodo 2020-I, y queda pendiente realizar estudios del periodo 2020-II, ya así sucesivamente sería bueno realizar estudio cada periodo y poder comparar los resultados de cada periodo para alinear mejor las estrategias planteadas por cada universidad, en específico para la universidad San Ignacio de Loyola.

Referencias

Bernal, J. (2016). *Satisfacción académica en estudiantes de la facultad de Ingeniería de la Universidad de Zulia. Multiciencias*. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90453464009.pdf>

- Carretero, M. (2005). *Constructivismo y educación*. México: Editorial Progreso, S. A. de C. V. recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=I2zg_a-lti4C&oi=fnd&pg=PA4&dq=tipos+de+constructivismo&ots=9plf9kxC8G&sig=g2tOePYXH-DXR_s_Kco0n12zAngc#v=onepage&q=tipos%20de%20constructivismo&f=false
- Danilo & Rinaudo (2005). *percepciones del aprendizaje en contextos presenciales y virtuales. la perspectiva de alumnos universitarios. RED. Revista de Educación a Distancia.* , 6-7. Recuperado de: <https://revistas.um.es/red/article/view/24401/23741>
- De la Rosa, R. (2011). *Aplicación de la plataforma moodle para mejorar el rendimiento académico en la enseñanza de la asignatura de cultura de calidad total en la facultad de administración de la Universidad de Callao . TESIS*, 108-109. recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2542/Rosa_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García González, A. J., Troyano Rodríguez, Y., Curral, L., & Chambel, M. J. (2010). *Aplicación de herramientas de comunicación de la plataforma webct en la tutorización de estudiantes universitarios dentro del espacio europeo DE. Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 164-167. <https://www.redalyc.org/pdf/368/36815118013.pdf>
- Inzuna, Bárbara C. Rocha, Ricardo A, Marquez, Carolina G, & Duck, Maria S. (2012). Asignatura Virtual como Herramienta de Apoyo en la Enseñanza Universitaria de Ciencias Básicas: Implementación y Satisfacción de los Estudiantes. *Formación Universitaria ,SciELO Analytics*, 1. recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062012000400002&script=sci_arttext
- Monroy, A., Hernández, I. & Jiménez, I. (2018). *Aulas Digitales en la Educación Superior: Caso México. Formación Universitaria.* <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v11n5/0718-5006-formuniv-11-05-00093.pdf>
- Navarro, Rubén E. (2003). *El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (REICE)*, 1-2. recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55110208.pdf>
- Navarro, Rubén E. (2003). *Factores asociados al rendimiento académico. Revista Iberoamericana De Educación*, 3-14. recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/2872/3816>
- Pérez, S. (2020). *Clases virtuales en universidades, institutos y colegios aumentaron en 60% solo en marzo. El Gestión* , págs. 1-2. recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/coronavirus-clases-virtuales-en-universidades-institutos-y-colegios-aumentaron-en-60-solo-en-marzo-noticia/>
- Recio, S. & Cabero, A. (2005). *Enfoques de aprendizaje, rendimiento académico y satisfacción de los alumnos en formación en entornos virtuales. Depósito de investigación Universidsd de Sevilla*, 94-108.

https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/32239/ENFOQUES_DE_APRENDIZAJE_RENDIMIENTO_ACAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, T. (2007). *Relación entre el rendimiento académico, la ansiedad ante los exámenes, los rasgos de personalidad, el autoconcepto y la asertividad en los estudiantes del primer año de Psicología de la UNMSM. Sisbib Sistema de bibliotecas.*

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/salud/reyes_t_y/cap2.htm

Rojas, M. (2014). *Las aulas virtuales: una opción para el Desarrollo de la Educación Médica. Edumecentro.* <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v6n2/edu16214.pdf>

Universidad San Ignacio de Loyola (2020). *21 mil universitarios inician clases on line.* Lima: Usil.edu. <https://www.usil.edu.pe/noticias/21-mil-universitarios-inician-clases-line>

Valdez, A. F. (2012). Teorías educativas y su relación con las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). *Congreso Investiga*, 3-7. recuperdo de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/L13.pdf>

Videla. (2010). Clases pasivas, clases activas y clases virtuales ¿Transmitir o construir conocimiento? *Revista Argentina de Radiología*, vol. 74, núm. 2, 189. <https://www.redalyc.org/pdf/3825/382538482010.pdf>