

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería**

**AUTORAS:**

**Paola Marelith Tenorio García  
Sheila Valles Marina**

**ASESORA:**

**Lic. Enf. Mg. Flor Enith Leveau Barrera**

**Tarapoto - Perú**

**2021**



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería**

**AUTORAS:**

**Paola Marelith Tenorio García  
Sheila Valles Marina**

**ASESORA:**

**Lic. Enf. Mg. Flor Enith Leveau Barrera**

**Tarapoto - Perú**

**2021**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería**

**AUTORAS:**

**Paola Marelith Tenorio García**

**Sheila Valles Marina**

**ASESORA:**

**Lic. Enf. Mg. Flor Enith Leveau Barrera**

**Tarapoto – Perú**

**2021**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021

**AUTORAS:**

**Paola Marelith Tenorio García**

**Sheila Valles Marina**

Sustentada y aprobada el día 09 de setiembre del 2021, ante el honorable jurado:

.....  
Obsta. Dra. Lolita Arévalo Fasanando

Presidente

.....  
Lic. Enf. Mg. Nerida Idelsa Gonzalez Gonzalez

Secretaria

.....  
Lic. Enf. M.Sc. Luz Karen Quintanilla Morales

Vocal

## Constancia de asesoramiento

La que suscribe el presente documento, hace constar:


Que he revisado y bajo mi asesoramiento las señoritas bachillers en Enfermería **Paola Marelith Tenorio García** y **Sheila Valles Marina**, han ejecutado el proyecto de investigación titulado:

**Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021.**

Para constancia, firmo en la Ciudad de Tarapoto.

Tarapoto, 09 de setiembre del 2021.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a central scribble, positioned above a dotted line.

**Lic. Enf. Mg. Flor Enith Leveau Barrera**

**Asesor**

## Declaratoria de autenticidad

**Paola Marelith Tenorio García**, con DNI N° 70992843 y **Sheila Valles Marina**, con DNI N° 73250345, bachilleres de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, autores de la tesis titulada: **Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

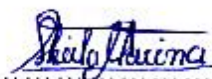
Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 09 de setiembre del 2021.



.....  
**Bach. Paola Marelith Tenorio García**

DNI N° 70992843



.....  
**Bach. Sheila Valles Marina**

DNI N° 73250345

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: Tenorio García Paola Mareliith	
Código de alumno : 70992843	Teléfono: 960128766
Correo electrónico : paolamareliith@gmail.com	DNI: 70992843

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de: Enfermería

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título : Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021
Año de publicación: 2021

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

  
.....  
Firma y huella del Autor



## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

13 / 09 / 2021

  
  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

.....  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: Valles Marina Sheila	
Código de alumno : 73250345	Teléfono: 961418468
Correo electrónico : sheila_manna_17@hotmail.com	DNI: 73250345

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de: Enfermería

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título : Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021.
Año de publicación: 2021

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.


Firma y huella del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

13, 09, 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres Marco Tenorio y Eliana García, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un orgullo y un privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

### **Paola Marelith**

Esta tesis está dedicada a DIOS por bendecirme y darme la vida, por guiarme a lo largo de mi camino, por ser el apoyo y la fortaleza que necesite en los momentos de dificultad y debilidad.

A mi madre Wilma Marina por ser el pilar más importante, por su amor sincero e incondicional, paciencia, sacrificio y esfuerzo que me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcarme el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios nuestro creador estará siempre conmigo.

**Sheila Valles**

## **Agradecimiento**

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien nos bendice en nuestras vidas. A nuestra familia por estar siempre presentes.

Asimismo, agradecemos infinitamente a todos los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería Facultad Ciencias de la salud que contribuyeron con un granito de arena a nuestro proyecto de investigación gracias a ello se pudo culminar con éxito la meta planteada.

A nuestros docentes de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Nacional de San Martín, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra formación profesional, de manera especial a la Lic. Enf. Mg Flor Enith Leveau Barrera asesora de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia y rectitud como docente.

**Las Autoras.**

## Índice de contenido

	Pág.
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de contenido.....	viii
Índice de tablas .....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Marco Conceptual.....	1
1.2. Antecedentes.....	3
1.3. Bases teóricas .....	5
1.4. Justificación .....	14
1.5. Problema.....	15
II. OBJETIVOS .....	15
2.1. Objetivo General.....	15
2.2. Objetivos Específicos .....	15
2.3. Hipótesis de la investigación .....	16
2.4. Sistema de variables .....	16
III. MATERIAL Y MÉTODOS .....	18
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	32
IX. ANEXOS.....	37

## Índice de figura

<b>Figura</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
1	Nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. Según la dimensión <b>calidad de la institución</b> .	22
2	Nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. Según dimensión <b>expectativas del estudiante</b> .	23
3	Nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. Según dimensión <b>docencia</b> .	24
4	Nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021.	25

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. Estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo simple, de cohorte transversal, la muestra estuvo conformado por 145 estudiantes, como instrumento se utilizó el cuestionario de satisfacción **estudiantil universitaria por Vaidez E.** Resultados: En el nivel de satisfacción según **dimensión calidad de la institución**, el 57% presentaron un nivel de satisfacción medio, seguido de un 32% que presentaron un nivel de satisfacción alto y un 11% presentaron un nivel de satisfacción bajo. **En la dimensión expectativas del estudiante** el 54% presentaron un nivel de satisfacción medio, seguido de un 30% que presentaron un nivel de satisfacción alto y un 16% presentaron un nivel de satisfacción bajo. En la **dimensión docencia** el 48% presentaron un nivel de satisfacción medio, seguido de un 39% que presentaron un nivel de satisfacción alto y un 13% presentaron un nivel de satisfacción bajo. Concluyendo que el 65% de los Estudiantes expresaron que el nivel de satisfacción es medio; seguido de un 27% que presentaron un nivel de satisfacción alto y finalmente un 8% con nivel de satisfacción es bajo.

**Palabras clave:** Satisfacción, formación profesional, estado de emergencia.



## Abstract

The present research work had the objective of determining the level of satisfaction of students in professional training during the state of health emergency. Professional School of Nursing of the Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, March to August 2021. A quantitative, non-experimental, simple descriptive, cross-sectional cohort study, the sample consisted of 145 students, and the university student satisfaction questionnaire was used as an instrument by Vaidez E. Results: In the level of satisfaction according to the quality dimension of the institution, 57% presented a medium level of satisfaction, followed by 32% who presented a high level of satisfaction and 11% presented a low level of satisfaction. In the student expectations dimension, 54% had a medium level of satisfaction, followed by 30% with a high level of satisfaction and 16% with a low level of satisfaction. In the teaching dimension, 48% had a medium level of satisfaction, followed by 39% with a high level of satisfaction and 13% with a low level of satisfaction. In conclusion, 65% of the students expressed a medium level of satisfaction, followed by 27% with a high level of satisfaction and finally 8% with a low level of satisfaction.

**Key words:** Satisfaction, professional training, state of emergency.



## **TÍTULO:**

Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Marco Conceptual**

Los adelantos científicos constantes en el área de salud complementaria a que cada vez se busca brindar un mejor servicio demanda cada vez profesionales mejor preparados en todas las áreas de salud. Para que esto se dé de la forma educada es muy significativo la formación que reciben los estudiantes en el periodo de pre grado donde se obtienen las instrucciones generales de cada área y especialidad, a fin de favorecer de manera justa en las áreas administrativas, docencia, asistencial e investigación. Igualmente es importante considerar que en la formación de profesionales no se tenga solo el conocimiento práctico sino también que tengan una ética profesional ya que una de las funciones es velar por las vidas humanas.

La relación entre educación superior, sociedad y mercado laboral ha contribuido en la planificación y gestión de los Planes de Estudios y la malla curricular con el objetivo de identificar las formas, modalidades y contenidos que debería asumir la educación superior, para favorecer de una manera más adecuada al desarrollo social, económico y cultural, atendiendo a las necesidades de los pacientes, desde un punto de vista biopsicosocial (1).

Es así, que hoy en día, con el aumento del desarrollo de la ciencia y la tecnología, conocer y los adelantos se convierte en un desafío tanto para los docentes como para los estudiantes, toda vez que demanda tiempo y paciencia para poder lograr las competencias y así poder impartir y recibir las clases virtuales de manera satisfactoria.

En la actualidad, se va evidenciando instituciones en diferentes niveles educativos, que han incorporado nuevas formas pedagógicas, así como, blended-learning y/o e learning, para ser impartidos a los estudiantes y docentes. Por consiguiente, en los últimos periodos, una capacidad importante de la investigación educativa se ha enfocado a estudiar la eficiencia y

eficacia de estas formas pedagógicas, como por ejemplo el uso de las tecnologías de informática y comunicación (TIC) en la educación en general y la incorporación de las plataformas educativas virtuales. La rápida evolución y crecimiento de la TIC ha posibilitado constituir, formar y propagar el conocimiento de un modo más práctico y sencillo para todo tipo de persona que tenga acceso a internet. Por esta razón, el manejo e inserción de las TIC en las instituciones educativas de nivel superior ha generado un mayor protagonismo en los últimos tiempos (2).

Del mismo modo; en un estudio que realizó la dirección del Departamento de Educación de EE.UU. titulado “La evaluación de los métodos evidenciados en el aprendizaje en línea: Un meta-análisis e inspección de la educación virtual” expresaron que, en promedio, los que obtuvieron destacados logros fueron los estudiantes de aprendizaje en línea a comparación de quienes obtuvieron las clases presencialmente. Esto evidencia que aprender virtualmente, puede ser eficaz, pero por si solo no es una garantía de que lo será siempre. No está establecido que la educación virtual es buena o mala, que recibir una educación en una modalidad tradicional (cara a cara). Los cursos prácticos que se dan en línea se desenvuelven mediante el diseño sistemático de la instrucción con hincapié en la consecución de los objetivos de aprendizaje del curso. La rigidez de este enfoque para desarrollar el curso y el establecimiento de actividades de enseñanza es importante para crear un clima de educación eficaz y valoriza el aprendizaje de los estudiantes y su formación de conocimientos (3).

A nivel nacional, en los últimos periodos se han determinado formas de enseñar a distancia (virtualmente) y de formación constante que hasta hace pocos años solo era factible en poca escala y elevados costos. Sin embargo, en la actualidad el desarrollo de las TIC, no solo ha incrementado su uso, si no también que han forjado cambios en la evolución educativa. Así mismo; en un estudio realizado para diagnosticar la influencia de la enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes del instituto superior tecnológico Pedro Vilcapaza (Azángano, Puno), donde a través de la prueba de hipótesis de diferencia de medias para muestras que tienen relación y con un 95% de probabilidad, se manifestó que con la aplicación de una enseñanza virtual ascendió en buena forma el nivel de aprendizaje de los estudiantes (4).

En la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto actualmente vienen impartiendo la

formación profesional a través de la plataforma virtual del Cisco Webex, donde los estudiantes y docentes fueron capacitados para poder impartir y brindar enseñanzas de manera competente, sin embargo, es imprescindible tener que investigar la satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria en el cual vivimos.

## 1.2. Antecedentes

**Flores E, Maureira F, Hadwed M, Gutierrez S, Silva A, Peña S. (2020).** Realizaron un trabajo de investigación con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de las clases virtuales de los estudiantes de Educación Física-Chile. Metodología: Cuantitativa, no experimental, transversal. La muestra estuvo constituida por 542 alumnos de Educación Física de diferentes casas de estudio de Chile. Se adaptó y validó la escala Satisfacción clases online. Resultados: existen diferencias significativas comparando las asignaturas teóricas y prácticas, siendo mejor valoradas las cátedras teóricas. También se encontraron diferencias por sexo, donde los varones poseen una percepción más negativa sobre las clases virtuales y al comparar por curso, los alumnos de primer año poseen una percepción más positiva sobre las clases virtuales en relación con los cursos superiores. Conclusiones: existe una resistencia por parte de los alumnos a las clases virtuales en la Educación Física, pues, si bien se encontraron diferencias significativas entre las asignaturas teóricas y prácticas, ya que siempre los valores fueron alrededor de 3 en una escala de 1 a 5. Se hacen necesarias futuras investigaciones con otras variables como actividad física, niveles de estrés y estrategias para la enseñanza de la Educación Física virtual (6).

**Orellana K, Palma X. (2017).** Investigaron la satisfacción académica de los estudiantes de la Carrera de Enfermería de la Universidad de Cuenca-Ecuador, los resultados arrojaron que la población predominante es la femenina con un 63%, una edad media de 22 años. Son consideradas fundamentales la asignatura de Enfermería Básica en un 49.1%, al igual que el Clínico – Quirúrgico con un 46.8%, la Enfermería Pediátrica con el 44% y la Enfermería Obstétrica en un 62.5%. Están satisfechos con la asignatura de Enfermería Básica 65.3%, con el Clínico Quirúrgico el 57.4%, con la Enfermería Pediátrica el 58.8% y el 52.3% con la Enfermería Obstétrica. Conclusión: existe relación entre la satisfacción de los estudiantes y el nivel de importancia que le dan a las materias profesionales (7).

**Sánchez V. (2016).** En su investigación titulado la satisfacción de los estudiantes de enfermería en su primer año de estudio de una universidad privada en la integración de la tecnología de información de comunicación (TIC). Málaga-España, tuvieron como resultados que un 73% de los participantes del estudio fueron mujeres, 25% fueron hombres y un 2% no contestaron, un 83% indicó no tener hijos/as y un 12% indicó tener hijos/as. un 10% de los estudiantes no contestaron. Un 77% de los estudiantes indicó que sí han tomado cursos en línea o a distancia. Mientras que un 18% indicó que no ha tomado curso en línea. Un 5% de los estudiantes no contestaron, un 87% de los estudiantes indicó dominar el lenguaje técnico y operativo de su computadora y sólo un 7% indicó que no. Un 6% de los estudiantes no contestaron. Los porcentajes más altos de estudiantes de acuerdo con el uso de las TIC fueron en las aseveraciones que afirman que el internet se puede utilizar para enseñar (91%), que el internet favorece el uso de otros idiomas (91%), que los vídeos a través de internet resultan muy útiles para adquirir nuevos conocimientos, procedimientos y actitudes (87%), que las películas con base educativas (cine fórum) son recursos pedagógicos interesantes, motivadores y facilitadores de aprendizajes más activos (84%) y que el internet puede integrarse con las explicaciones que el profesor/a realiza en la pizarra (83%), entre otras aseveraciones de menor porcentaje a las antes mencionadas. Por otro lado, se observó un nivel considerable de incertidumbre mediante la respuesta de ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 51% de estudiantes con la aseveración de que se transmiten valores positivos en Internet. Un 76% de los estudiantes expresaron estar en desacuerdo con la afirmación de que internet solo saben utilizarlo los estudiantes con mayor nivel intelectual (8).

**Villanueva G, Calcina K, Chpa K, Fuentes A, Suxso D. (2020).** Investigaron: Satisfacción del estudiante respecto a la educación virtual en tiempos de COVID-19. (9). tuvo como objetivo identificar y determinar los aspectos más relevantes que influyen en la satisfacción de los estudiantes universitarios de la ciudad de Arequipa que actualmente cursan asignaturas virtuales a causa de la coyuntura actual (COVID-19). El desarrollo de la investigación se realizó entorno a metodologías que permitieron recopilar información a través de encuestas, grupos focales, entrevistas y observación documental que fueron analizadas e interpretadas obteniendo finalmente resultados que indicaron una relación positiva entre la educación a distancia y la satisfacción del estudiante, así mismo, identificamos que más de la mitad de los estudiantes estarían dispuestos a seguir llevando

asignaturas virtuales. Por otro lado, se llegó a la conclusión que el rol del docente y su capacitación constante tiene una gran influencia en el grado de satisfacción del estudiante; de la misma manera, el avance tecnológico juega un papel importante para la implementación del sistema educativo virtual (9).

**Valdez E. (2017).** En su trabajo de investigación titulado, la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima-Perú”. La muestra fue de 108 estudiantes y el muestreo fue de tipo probabilístico dentro de las conclusiones se determinó la relación de la educación virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.827 de correlación alta. Se identificó la relación de los recursos de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.757 que es correlación moderada y se determinó la relación del acompañamiento virtual y la satisfacción del estudiante del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017, con un coeficiente de correlación de 0.861 que es correlación alta (10).

**Franco Y. (2017).** En su trabajo de investigación titulado satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación- UNCP-Lima Perú”. Los resultados obtenidos demostraron que la mayoría de estudiantes manifiestan estar satisfechos frente al servicio de formación profesional en sus dimensiones de Enseñanza-aprendizaje, investigación y proyección social y extensión universitaria. Validando la hipótesis de investigación se concluyó que existe una diferencia significativa en la satisfacción de los estudiantes frente al servicio de formación profesional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú (11).

### **1.3. Bases teóricas**

Para Jiménez (citado por Álvarez, Chaparro y Reyes 2015) consideró que: La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones,

expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (12).

Esta definición, hace notar que hay una relación entre la satisfacción del servicio académico y la eficiencia del mismo. Estima que un estudiante que se encuentra satisfecho contiene un extenso valor para comprobar la calidad de una institución educativa, lo que generará si las necesidades del estudiante son recibidas por los servicios de la misma institución formadora.

Por su parte, Allen, Omori, Burrell, Mabry y Timmerman (2013), señaló que “La satisfacción estudiantil ha sido concebida como el grado de congruencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender” (5).

### **Importancia de la satisfacción del estudiante.**

Según; Jiménez González (citado en Álvarez et al., 2014), manifestó que: La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento (12).

### **Factores de la satisfacción estudiantil.**

Según Zambrano (2016) refirió que: La satisfacción de un estudiante fue siendo comprendida como el nivel de coherencia entre las expectativas anticipadas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender a través de cursos virtuales. Se la considera como un estándar clave para la evaluación de la calidad de la educación virtual. Además, se ha propuesto que la satisfacción está asociada al desempeño y la retención de los estudiantes en los cursos virtuales, pero la evidencia empírica sobre esto todavía no es concluyente. De hecho, se ha encontrado que la satisfacción estudiantil está intervenida por factores que no están asociados directamente con el curso o la institución educativa. La búsqueda de evidencias de factores asociados o que predicen la satisfacción estudiantil ha dado lugar a numerosos estudios empíricos, e incluso a algunas metas análisis. Habiéndose identificado factores tales como (13):

- El educador, la tecnología y la interactividad.

- La relación de los estudiantes con los profesores, el contenido y con el resto de los estudiantes.
- La percepción de la comunidad, la tenacidad que se tiene en desafíos de análisis independientes, la practicidad de utilizar el computador y de relación con el docente.
- La existencia de enseñanza, cognitiva y social.
- Las ansias del estudiante, la tolerancia, el comportamiento del docente, la calidad del curso, la percepción de la utilidad, la practicidad de utilizar el sistema y la variedad de la evaluación.
- La estructura del curso, del avance de enseñanza-aprendizaje y de las instalaciones e infraestructura.

Para Gento y Vivas, (citado en Gonzales, *et. al.*, 2017), precisaron que “En el caso particular del ámbito educativo, los receptores son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con el modo en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular” (14).

Según Elliott y Healy, (citado en Dos Santos, 2016), mencionan que: “La satisfacción del estudiante usualmente es admitida como una actitud a corto plazo que resulta de una estimación de la experiencia educativa del colegial y resulta positivamente cuando el beneficio real cumple o supera las expectativas de los estudiantes” (15).

Los mencionados autores profundizan en la definición contemplando la satisfacción estudiantil como la apreciación beneficiosa que los estudiantes realizan de los resultados y experiencias relacionadas a su educación, de acuerdo al logro de sus perspectivas y el interés a sus propias necesidades.

### **La razón de medir la satisfacción de los estudiantes.**

Según Gonzales, Pino y Penado (2017), enunciaron que: La educación a distancia fue evolucionando a lo largo del siglo XX como un acceso alternativo a la formación en la que no existen los rigores espaciotemporales propias de la docencia convencional dirigida a aquellas personas que, bien por su situación geográfica (alumnos en zonas rurales), sus condiciones de trabajo (personas con poco tiempo para atender una enseñanza reglada), sus



limitantes físicas (personas con minusvalías) o bien por decisión personal, preferían una formación más acorde a sus necesidades. La razón de medir la satisfacción de los estudiantes se basa en el hecho de que son ellos el eje nuclear y la garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes como receptores de la educación son los que mejor pueden valorarla y, aunque puedan presentar una visión parcial y subjetiva, su opinión facilita un referente que debe tomarse en cuenta. Medir la satisfacción del alumno tiene sentido siempre que vaya acompañada de acciones que promuevan la mejora y la innovación; es por ello que medir dicho constructo de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas intentando aprovechar las oportunidades de mejora (14).

### **Medición de la satisfacción de los estudiantes.**

Para Sánchez (2018): Medir o evaluar la satisfacción estudiantil universitaria es revelador porque favorece significativamente al mejoramiento de la calidad educativa que se ofrece cuando se logran determinar los factores académicos y administrativos que la están afectando y se toman las decisiones pertinentes para mejorarlos. Igualmente, con la satisfacción de los estudiantes se contribuye al éxito escolar, la permanencia de la institución y la formación de una valoración positiva boca a boca que redundará en la reputación, el prestigio y la supervivencia de la institución universitaria (16).

### **Calidad universitaria.**

Según; Butcher y Hoosen (2014), precisaron que: Los fundamentos de evaluación de calidad no deben depender de si la educación se realiza de forma tradicional u online... es poco probable que el incremento del comienzo exige cambios significativos en las experiencias de evaluación de calidad en las instituciones. Los principios de la educación superior de buena calidad no han cambiado... La educación virtual de calidad es un subgrupo de una educación de calidad... La educación virtual debe estar articulada a los mismos mecanismos que garantiza la calidad de la educación en general (17).

Así mismo; Blázquez et al. (2013), consideran importante incorporar las opiniones de los estudiantes a los sistemas de calidad para mejorarlos. Expresan que: El desarrollo de los sistemas internos de calidad universitaria necesita contar con un conjunto de indicadores determinados desde la perspectiva del propio estudiante. De tal manera, la identificación de

aquellos elementos más destacados para los estudiantes permite concentrar sus opiniones a dichos sistemas de calidad (18).

### **Estrategias para elevar la satisfacción estudiantil universitaria.**

Para Cadena, Mejías, Vega, Vásquez, fortalezas y oportunidades son (19):

- Garantizar la propuesta educativa en todos los niveles, la utilización de modelos educativos nuevos y métodos de enseñanza que potencialicen la excelencia y la calidad para respaldar las garantías.
- Reconfortar la existencia de Unisón en aquellas ciudades con pocos índices de cobertura, mediante la representación de políticas que difundan una enseñanza a distancia y virtual, específicamente en el rubro de las ciencias e ingeniería.
- Dedicarse a seguir el avance de los programas de mejoramiento del docente, en consecuencia, de que la institución tenga una plantilla adecuada y más preparada, además de tener un deseable perfil, desarrollar estudios de posgrado y actualización.
- Estudiar y renovar los criterios de evaluación los indicadores de monitoreo que corresponde a los trabajos docencia, con el fin de cumplir con los modelos determinados y que sean dispuestos de ser comparados con los referidos internacionales.
- Proteger las actuales instalaciones que se tiene y brindar facilidades de enseñanza estudiantil en ellas mismas y la utilización propia.

Y las debilidades y amenazas; vendrían hacer:

- Verificar el seguimiento de egresados con la finalidad de perseverar la relación con los profesionales incluidos al mundo laboral, con el objetivo de que esta relación ayude a la institución como herramienta de feed back, y así diseñar mejores y nuevos planes, además garantizar oportunidades de trabajo a nuevos egresados.
- Fortalecer los conocimientos donde se evidencia alta demanda en el entorno laboral, en lo que concierne a capacidad de ahora para una atención educativa de calidad en tendencia a las nuevas formas educativas y a los estándares definido que se observa a nivel internacional.

- Diseñar programas de formación y actualización del personal académico de tal manera que se logre impartir educación de calidad y a la altura de Instituciones de prestigio mundial con retribuciones dignas y afines con el trabajo académico que realizan, además de iniciar la incorporación de nuevos esquemas de promoción y de estímulos al desempeño del personal docente.
- Realizar un modelo educativo en función a las caracteres propios de la institución y a las necesidades del estado y del mundo en general, donde permita contar con la planificación y programas que contiene información relevante y entendibles, acorde a las nuevas tecnologías de información e infraestructura con la que se debe considerar los talleres, laboratorios, sala de cómputo y bibliotecas, de acuerdo a las necesidades identificadas por cada institución educativa, también es imprescindible identificar las dificultades, la alineación laboral, la práctica profesional y la indagación.
- Difundir la orientación vocacional y de soporte económico para que de esta manera aumente la eficacia como resultado y prevenir la deserción escolar, proporcionando la posibilidad a los estudiantes a culminar sus estudios con las competencias adquiridas, así mismo la acreditación y certificación de los mismos mediante cualquiera de las opciones de titulación actuales.

### **Desempeño de diseñar y evaluar una escala de satisfacción.**

El diseñar y evaluar la escala de satisfacción de los estudiantes con la tutoría universitaria es imprescindible, porque nos permitirá reconocer y analiza los diferentes modelos de medición de la satisfacción que son superiores a los modelos que miden la percepción sobre aquellos en los que se mide la diferencia entre expectativas y percepción. En este mismo sentido se legitiman que la medición directa de la satisfacción a partir de las percepciones es preferible, debido a que la respuesta a los cuestionarios es más sencilla y rápida, los análisis más sencillos y, además, no se pierde información. Como paso previo a la medición de la satisfacción del estudiante, es necesario conceptualizar de un modo claro qué se entiende por tutoría universitaria y analizar qué elementos deben evaluarse desde el prisma de la satisfacción del estudiante. Este trabajo se posiciona en un concepto integrador de la tutoría, es decir, un proceso orientador y formativo que potencia el desarrollo integral del estudiante en el área académica, personal y profesional facilitando su propio proyecto

profesional y de vida. Desde este modo de entender la tutoría es necesario incluir la evaluación de la función tutorial en el desarrollo de la misma tanto del ámbito académico como el más profesional, integrando evidentemente también el personal (20).

### **Dimensiones de satisfacción del estudiante.**

- **Dimensión 1: Calidad de la institución:** De acuerdo con Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), expresaron que:

La calidad es elemento clave para que una organización sea competitiva. Sin embargo, al ser la calidad una característica tan dinámica y específica para cada sector, es necesario contar con las herramientas adecuadas para evaluarla. En específico, las universidades necesitan un sistema de evaluación y acreditación que les permita participar activamente en el proceso de globalización académica (12).

En el ámbito virtual, hay participantes que pueden percibir una frialdad al no haber interacción directa, en vivo con personas que te escuchen y te orienten en la absolución de dudas y/o problema que se presenten, y esta sensación puede ser causal de abandono o deserción del curso, uno de los principales problemas de la modalidad a distancia, es por ello que se percibe como calidad de la institución prestadora del servicio a la calidez de la comunicación que se brinda y la oportunidad con la que se realice esta comunicación, siempre proactiva. Así se conceptualiza a esta comunicación como un servicio del aula virtual. Además, en el Perú aún se debe lidiar con problemas de conectividad y recursos tecnológicos que permitan permanente disponibilidad al aula virtual y sus contenidos, que no se vea afectada por la concurrencia simultánea al campus virtual. No podemos hablar de calidad si no se cuenta con un campus que esté disponible de manera permanente a los participantes.

La calidad y las instalaciones del servicio pueden entenderse como elementos clave, diferenciadores, objetivos, tangibles, al alcance del alumno. Aunque la calidad es un constructo multidimensional, la estructura física juega un papel fundamental porque las instalaciones materiales tienen un impacto en la satisfacción, en su intención para recomendar y para visitar, en su lealtad (15).

- **Dimensión 2: Expectativas del estudiante:** De acuerdo con Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), indicaron que:

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (12).

En relación al segundo punto mencionado por Álvarez, los estudiantes se forman expectativas al manejo que tendrán los tutores docentes para el crecimiento de las tareas de aprendizaje vale decir los foros, los trabajos aplicativos y la comodidad que podrán desarrollar a lo largo del curso para mantener una comunicación fluida con su tutor, pues es a través de estas actividades y de la interacción que se desarrolle que el participante percibe el “nivel” del curso que lo lleva a conseguir la denominada satisfacción.

La medición de la experiencia de los clientes se basa en una comparación entre las expectativas de los clientes para la prestación del servicio y la percepción de la prestación del servicio real. Si las percepciones colectivas de la clientela de servicio real exceden sus expectativas para el desempeño del servicio, la agencia está cumpliendo con las necesidades de servicio de sus clientes. Si las percepciones de prestación del servicio real no cumplen con las expectativas, la agencia carece de calidad en una o más áreas del servicio (16).

- **Dimensión 3: Docencia:**

Se considera que la satisfacción de los estudiantes está determinada por diversos factores que inciden en su formación universitaria, entre estos factores se encuentra la calidad de los docentes y su enseñanza para la formación académica, profesional y humana del alumno (12).

Es claro que el docente para ejercer su profesión se prepara en estrategias pedagógicas que le permiten llegar al estudiante, pero estas dependerán de los medios y la modalidad que emplee. Para el caso de la modalidad de educación virtual, las estrategias

pedagógicas son muy distintas a las de modalidades presenciales, por lo que sus competencias en este campo son claramente percibidas por los participantes, no siendo suficiente su conocimiento de la materia académica a impartir, sino su destreza para el empleo de las herramientas virtuales y sus destrezas comunicacionales.

Blázquez et al. (2013) consideraron que: Tanto la docencia como la reputación son dimensiones a las que se les considera importantes ya que establecen o determinan la satisfacción del estudiante con los aspectos académicos y exponen un efecto representativo. De esta manera, el desarrollo de programas de calidad universitaria debe atender a los aspectos sociales en una magnitud similar al desarrollo de los aspectos docentes (18).

### **Emergencia Sanitaria**

A finales de diciembre del 2019 una serie de casos de neumonía, hasta ese momento de origen desconocido, fueron identificados en la ciudad de Wuhan, China. La presentación clínica de estos casos era parecida a la de una neumonía de tipo viral, con fiebre, tos seca e imágenes radiológicas incompatibles con las de una neumonía causada por las bacterias y virus más comunes. El surgimiento de estos casos levantó sospechas, sobre todo después de que varios de los pacientes que presentaban este cuadro clínico refirieran tener de antecedente trabajar como distribuidores o vendedores en el mercado de mariscos y vida animal silvestre de Huanan. Debido al surgimiento de este brote, la autoridad sanitaria en China alertó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) el día 31 de diciembre del 2019 sobre la aparición de casos de neumonía atípica de origen desconocido con la sospecha de una posible zoonosis (21).

Es por ello que las infecciones por el nuevo coronavirus comenzaron a tomar progresivamente protagonismo a nivel internacional cuando el día 13 de enero de 2020 la Organización Mundial de la salud (OMS) reportó el primer caso de infección fuera de China, ocurrido en Tailandia. A partir de este punto, y previniendo que el virus se propagara a escala internacional, la OMS ofreció su asesoramiento y guía para el manejo de esta nueva infección. No obstante, y a pesar de estos esfuerzos durante el mes de enero, el número de infectados aumentó rápidamente y se reportaron las primeras muertes. Hacia final de mes, el día 30 de enero la OMS declaró la enfermedad causada por el nuevo coronavirus como

una emergencia de salud pública de preocupación internacional, ya que para aquel momento se habían reportado casos en todas las regiones de la OMS en solo un mes (22).

Es así; que con el Decreto Supremo N° 008-2020 SA, El gobierno peruano declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, posteriormente mediante el Decreto Supremo 009-2021-SA, el gobierno peruano dispuso la prórroga de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la presencia de la COVID-19 en nuestro país, por un plazo de 180 días calendario contados a partir del 7 de marzo próximo. La Finalidad de la medida tomada a raíz de la emergencia sanitaria es continuar con las acciones de prevención, control y atención de salud para la protección de la población de todo el país; señalando que corresponde al Ministerio de Salud (Minsa), al Instituto Nacional de Salud (INS) y a EsSalud, realizar las acciones inmediatas con la finalidad de evitar su propagación (23).

#### **1.4. Justificación**

La educación superior buscó una intervención rápida durante la pandemia de la COVID-19. Toda vez que el Ministerio de Educación, tenía que aliarse con especialistas en educación para buscar estrategias de solución con la finalidad de no perder labores académicas, ya que la aparición de la COVID-19, durante el primer semestre de 2020, obligó a todos a permanecer en nuestras casas guardando cuarentena domiciliaria, por consiguiente; se vio en la necesidad de interactuar mediante plataformas de aprendizaje en línea, el segundo semestre del 2020 se logró fortalecer las clases virtuales con diferentes plataformas como son: Cisco Webex, Schoology, Moodle, RCampus, EducaLab, Khan Academy, Pedagogía Digital, entre otras, contribuyendo a una diversidad de respuestas (5).

Por tal motivo, surge la importancia de querer investigar el nivel de satisfacción en la formación profesional que presentan los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín, toda vez que es preciso identificar si con la plataforma de Cisco Webex en el que se imparte las clases virtuales cumple con las competencias teóricas prácticas que se logra alcanzar en el estudiantado, mediante la calidad institucional, expectativas del estudiante y del docente.

En base a lo expuesto, se logrará identificar aspectos relacionados con el desarrollo de las clases virtuales (teóricas-prácticas), considerando los métodos de aprendizaje, los planes futuros, los problemas que afectan la experiencia estudiantil y la opinión sobre el docente o las instalaciones.

Así mismo, es pertinente la presente investigación por que nos ayudará a identificar problemas, referente a la satisfacción de los estudiantes durante su formación profesional y sobre todo en el momento en el que nos encontramos (emergencia sanitaria).

### **1.5. Problema**

¿Cómo es el nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria en la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021?

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021.

### **2.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria en la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. Según la dimensión calidad de la institución.
2. Determinar nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria en la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. Según dimensión expectativas del estudiante.



3. Determinar nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria en la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. Según dimensión docencia.

### **2.3. Hipótesis de Investigación**

El grado de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria en la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021, es medio.

### **2.4. Sistemas de Variables**

- ✓ **Variable Independiente:** Satisfacción de los estudiantes.

### 2.4.1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de los estudiantes	Elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento (12).	Se encuentra constituida por 3 dimensiones, 11 indicadores y un total de 11 ítems, de esta manera se busca calcular dicha variable, también esta técnica permitió la formación de la herramienta y del sistema de evaluación, en donde se tuvo como ejemplo la escala Likert, encontrándose la calificación de los ítems	Calidad de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Instalaciones e Infraestructura</li> <li>✓ Servicios de apoyo</li> <li>✓ Entorno propicio</li> <li>✓ Tecnologías de la comunicación</li> </ul>	1 2 3 4	Ordinal  [4-9] Bajo [7-15] Medio [16-20] Alto
			Expectativas del estudiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Foros calificados</li> <li>✓ Trabajo aplicativo</li> <li>✓ Nuevos formatos virtuales</li> <li>✓ Preguntas al tutor</li> </ul>	5 6 7 8	Ordinal  [4-9] Bajo [7-15] Medio [16-20] Alto
			Docencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación</li> <li>✓ Habilidades para interactuar</li> <li>✓ Observaciones del tutor</li> </ul>	9 10 11	Ordinal  [3-6] Bajo [7-10] Medio [11-15] Alto

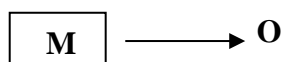
### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 3.1. Tipo de Estudio

El presente estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo simple, de cohorte transversal, porque permitió la medición de la variable a estudiar.

#### 3.2. Diseño de Investigación

El presente estudio, fue de diseño descriptivo simple, cuyo esquema fue el siguiente:



#### Dónde:

**M: Representa la muestra.** (Todos los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería – UNSM-Tarapoto)

**O: Representa la variable.** (Satisfacción de los estudiantes).

#### 3.3. Universo, Población y Muestra

##### Universo

Estuvo conformado por todos los estudiantes de la Universidad Nacional de San Martín, que ascienden a 7540 estudiantes.

##### Población

La población estuvo conformada por 232 estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSM-Tarapoto. (Fuente: Oficina de Asuntos Académicos-UNSM).

##### Muestra

Para el cálculo de tamaño de muestra, se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio simple.

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

**Donde:**

n= Muestra

N = Total de la población

Z $\alpha$ = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d = precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{232 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (232 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

El tamaño de muestra seleccionada para la presente investigación fue de 145 estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSM-Tarapoto, quienes cumplieron los criterios de inclusión y exclusión respectivamente.

**3.3.1. Criterios de inclusión**

Se tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- ✓ Estudiantes de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, matriculados durante el semestre 2021-I
- ✓ Estudiantes de la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, que deseen participar voluntariamente en la presente investigación (Consentimiento Informado).

**3.3.2. Criterios de exclusión**

Los criterios de exclusión fueron los siguientes:

- ✓ Estudiantes de otras carreras profesionales.

- ✓ Estudiantes que no se encontraron matriculados en el semestre académico 2021-I
- ✓ Estudiantes que desearon retirarse a medio estudio de investigación

### 3.4. Procedimientos

- ✓ Se realizó la revisión bibliográfica y elaboró el proyecto de investigación
- ✓ Se solicitó la aprobación del proyecto en la Facultad Ciencias de la Salud UNSM-T luego de la revisión.
- ✓ Con la aprobación del proyecto de investigación, se solicitó la relación de los estudiantes de enfermería con la finalidad de obtener su consentimiento informado y explicar en qué consistía el instrumento de recolección de datos.
- ✓ Previa autorización de la Dirección de Escuela de Enfermería, se explicó a los estudiantes que los resultados de la presente investigación serían confidenciales.
- ✓ Posteriormente se procedió a la organización, análisis e interpretación de nuestros resultados y su respectiva formulación de los cuadros estadísticos.
- ✓ Seguidamente se elaboró el informe de tesis de acuerdo a la directiva para la aprobación del jurado.
- ✓ Finalmente se procedió con la sustentación de la tesis.

### 3.5. Métodos de Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó el instrumento: cuestionario del autor Valdez E (2017), “La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima-Perú”. Donde consta de 3 dimensiones:

Dimensión	N° de preguntas	Escala	Puntuación Baremos
Calidad de la institución	1,2,3,4	<b>1</b> =Totalmente en desacuerdo <b>2</b> = En desacuerdo <b>3</b> = Indiferente <b>4</b> = De acuerdo <b>5</b> =Totalmente de acuerdo	Nivel alto= 40-55 Nivel medio= 26-39 Nivel bajo=11-25
Expectativas del estudiante	5,6,7,8		
Docencia	9,10,11		

El grado de confiabilidad del instrumento (cuestionario) y medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (24).

La confiabilidad de este instrumento se evidencia por los resultados obtenidos en los rangos de Alfa de Cronbach, igualmente provee autenticidad de dicho instrumento:

<b>RANGO</b>	<b>NIVEL DE CONFIABILIDAD</b>
<b>(0.7 – 0.8)</b>	Bueno
<b>(0.8 – 0.9)</b>	Muy Bueno
<b>(0.9 – 1.0)</b>	Excelente

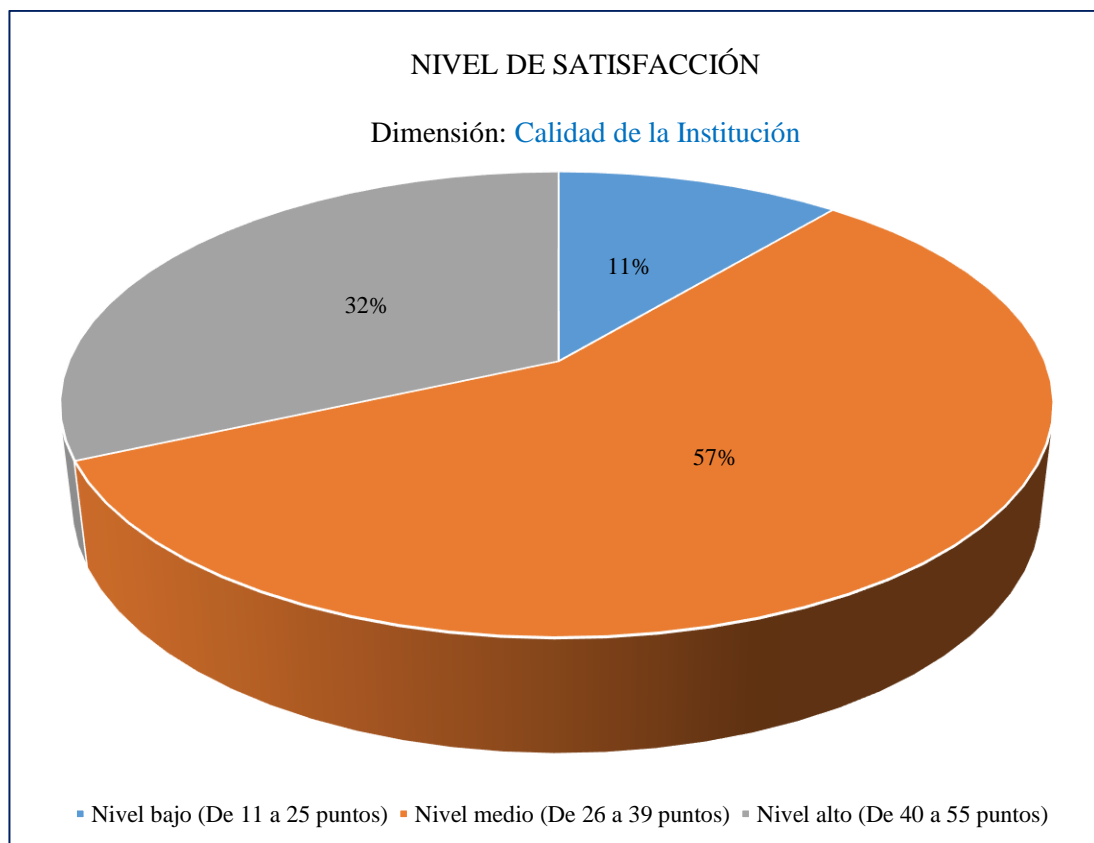
Rangos de Alfa de Cronbach

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
,875	11

### **3.6. Plan de Tabulación y Análisis de datos**

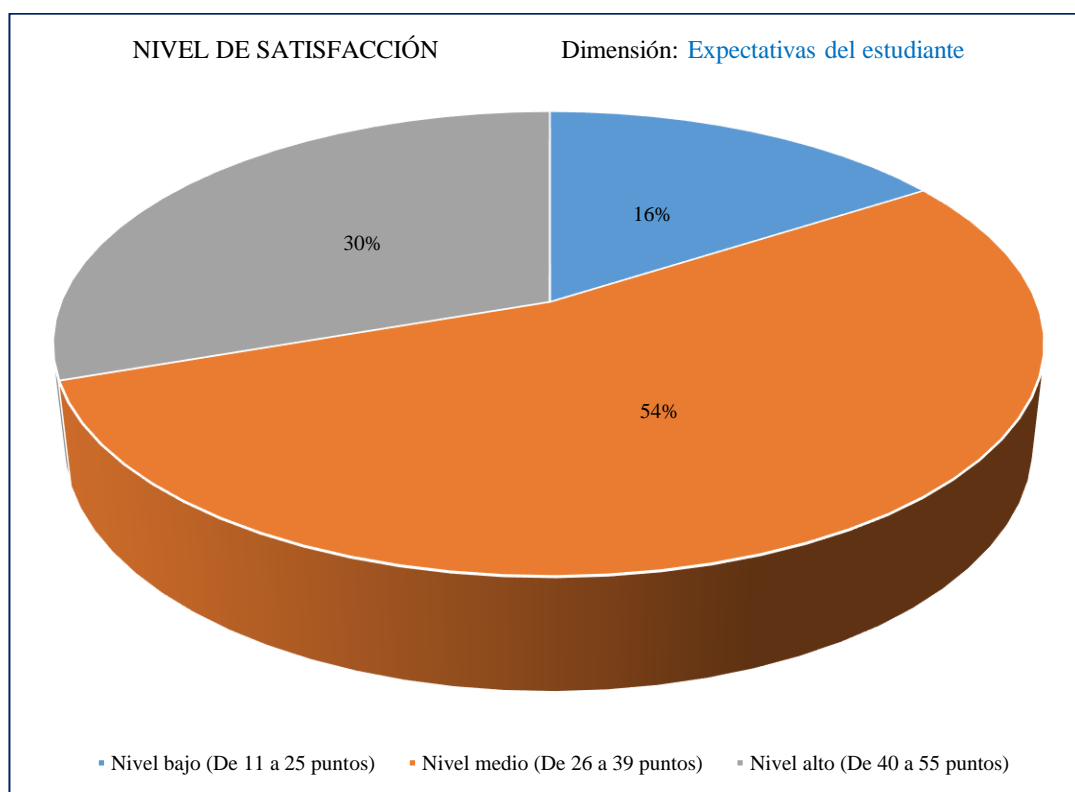
Para el procesamiento y análisis de datos, se diseñará una base de datos en Excel 2016 y SPSS v24, que permitirá la elaboración de tablas.

## IV. RESULTADOS



**Figura 1:** Nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria en la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. Según la dimensión **calidad de la institución**. (Fuente: Elaboración propia de la investigación).

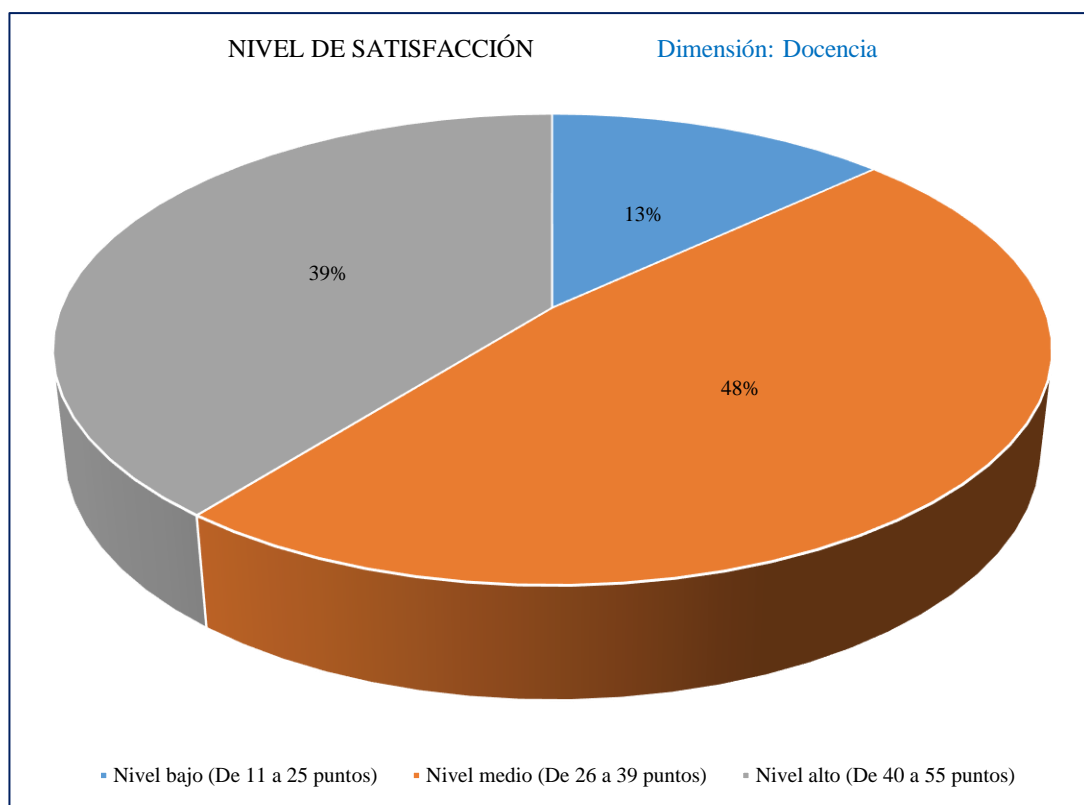
En la figura 1, se puede evidenciar que; del 100% de estudiantes de la Escuela profesional de Enfermería de la UNSM-T, en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria, el 57% presentan un nivel de satisfacción medio en la dimensión **calidad institucional**, seguido de un 32% que presentan un nivel de satisfacción alto y un 11% presentan un nivel de satisfacción bajo.



**Figura 2:** Nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria en la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. Según dimensión **expectativas del estudiante**. (Fuente: Elaboración propia de la investigación).

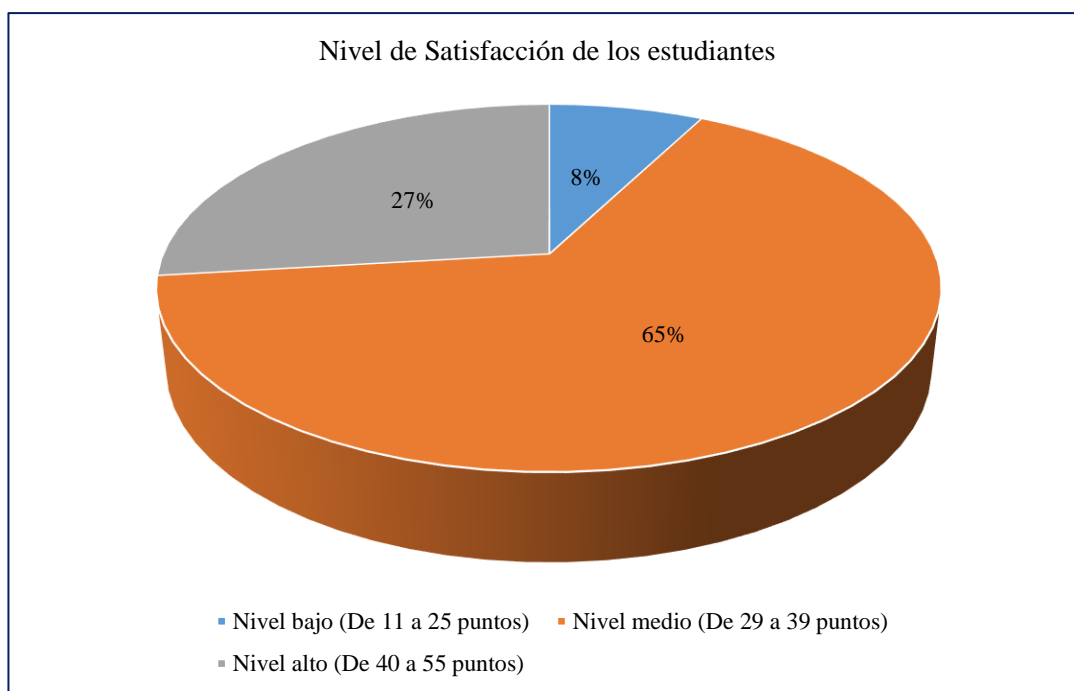
En la figura 2, se puede evidenciar que; del 100% de estudiantes de la Escuela profesional de Enfermería de la UNSM-T, en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria, el 54% presentan un nivel de satisfacción medio en la dimensión **Expectativas del estudiante**, seguido de un 30% que presentan un nivel de satisfacción alto y un 16% presentan un nivel de satisfacción bajo.





**Figura 3:** Nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria en la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. Según dimensión **docencia**. (Fuente: Elaboración propia de la investigación).

En la figura 3, se puede evidenciar que; del 100% de estudiantes de la Escuela profesional de Enfermería de la UNSM-T, en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria, el 48% presentan un nivel de satisfacción medio en la dimensión **Docencia**, seguido de un 39% que presentan un nivel de satisfacción alto y un 13% presentan un nivel de satisfacción bajo.



**Figura 4:** Nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria en la Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021. (Fuente: Elaboración propia de las investigadoras).

En la figura 4, se observa que del 100% de estudiantes que participaron en el estudio, el 65% de los estudiantes expresaron que el nivel de satisfacción es medio; seguido de un 27% que manifestaron que el nivel de satisfacción es alto y finalmente un 8% señalaron que el nivel de satisfacción es bajo en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021.

La educación superior ha experimentado una innovación rápida durante la pandemia de la COVID-19. Si bien la aparición de la COVID-19, obligó a los estudiantes permanecer en casa para que pudieran tomar las clases mediante plataformas de aprendizaje en línea ya sean nuevas para algunas universidades o renovadas para otras, aportando de esta manera una variedad de respuestas. Algunas universidades a nivel mundial regresaron a las clases presenciales, otras siguieron dictando clases completamente en línea y algunas adaptaron un modelo híbrido.

En la figura N° 01, se puede evidenciar que el 57% presentan un nivel de satisfacción medio en la dimensión **calidad institucional**, seguido de un 32% que presentan un nivel de satisfacción alto y un 11% presentan un nivel de satisfacción bajo.

Según Pérez J. (2015), señala que los resultados de la encuesta aplicada en el trabajo de investigación. “Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Martha”, evidencian que no existe una consecuencia directa en la generación de actividades para los planes de mejoramiento, siempre y cuando no estén ligados a indicadores de gestión del proceso, puesto que de una manera individual los procesos evalúan los resultados, y a su criterio definen acciones de mejora derivado del análisis realizado. Las acciones de mejora coaccionan a nivel institucional cuando la institución analiza los resultados y evidencia aspectos que incida de manera clara en la calidad institucional (25).

En la figura N° 02, se puede demostrar que; del 100% de estudiantes de la Escuela profesional de Enfermería de la UNSM-T, en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria, el 54% presentan un nivel de satisfacción medio en la dimensión

**Expectativas del estudiante**, seguido de un 30% que presentan un nivel de satisfacción alto y un 16% presentan un nivel de satisfacción bajo.

Según Pichardo et al., (2007), señala que actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje (26).

En la figura N° 03, se puede manifestar que; del 100% de estudiantes de la Escuela profesional de Enfermería de la UNSM-T, en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria, el 48% presentan un nivel de satisfacción medio en la dimensión **Docencia**, seguido de un 39% que presentan un nivel de satisfacción alto y un 13% presentan un nivel de satisfacción bajo.

De acuerdo a la investigación y encuestas realizadas por Saraiva (2008) al personal docente de dos Universidades, la calidad en la enseñanza es aquella que cumple los siguientes requisitos: para los estudiantes una enseñanza de calidad debe: 1) estimular la capacidad de análisis, decisión e investigación, 2) proporcionar el desarrollo de las capacidades intelectuales, de autonomía, humana y del espíritu crítico, 3) motivar e interesar a los estudiantes para el aprendizaje para que este conduzca a una atmósfera de satisfacción, 4) proporcionar una buena preparación científica, técnica, cultural y humana, y 5) preparar a los estudiantes para el mercado de trabajo así como para el ejercicio de ciudadanía plena (27).

Del mismo modo; Saraiva (2008), menciona que para contribuir positivamente en la calidad de la enseñanza, los profesores deben de: 1) aleccionar en el área que son especialistas, 2) poseer una buena y sólida formación científica, pedagógica y humana, 3) realizar e incitar la realización de investigación científica, 4) poseer un actualizado conocimiento de los contenidos que aleccionan, 5) aplicar un gran rigor científico en la transmisión de conocimientos, 6) estar motivado e interesado en su actividad, 7) recurrir a los métodos pedagógicos apropiados, 8) desarrollar una relación especial de trabajo con los estudiantes,

y 9) adaptar la enseñanza a la formación cultural, científica y profesional de los estudiantes. Es así; para que la gestión de la calidad sea exitosa, es necesario contar con recursos humanos y materiales adecuados, tales como instalaciones, apoyo pedagógico, disponibilidad de nuevas tecnologías y disponibilidad de recursos humanos (27)

En la figura N° 04, se observa que del 100% de estudiantes que participaron en el estudio, el 65% expresan que el nivel de satisfacción es medio; seguido de un 27% que manifestaron que el nivel de satisfacción es alto y finalmente un 8% señalaron que el nivel de satisfacción es bajo en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021

Para Alves y Raposo (citado por Salinas y sus colaboradores, 2008): ...la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo (28).

Por su parte González López (2003) realizó una aproximación a los elementos que, en función de la perspectiva de los alumnos, incidirán en la concepción de una formación universitaria de calidad: La formación académica y la formación profesional, el plan de estudios, la puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional con vistas a la mejora continua de la institución en general y de su formación en particular, contar con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica. Entre ellos Archivos, Bibliotecas y servicios Informáticos, satisfacción en cuanto al propio rendimiento académico, la organización y gestión universitaria, el acercamiento al mercado laboral y el rendimiento académico (29).

De acuerdo con Mejías (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría

a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades (30).

Wewor Q. (2020), señala que los estudiantes que tuvieron clases de manera completamente virtual reportaron la mitad de satisfacción en comparación con los que tuvieron clases 100 % presencial (35 % de satisfacción frente al 69 %). Los estudiantes «híbridos», con una mezcla de clases presenciales y virtuales, están un 67 % satisfechos. Los estudiantes que asisten a clases completamente presenciales tienen un 15 % más de probabilidades de calificar su rendimiento académico «muy por encima de la media» para este semestre en comparación con los estudiantes que tuvieron clases completamente virtuales (31).

De tal manera que; Para efectos de este trabajo se considera que la satisfacción de los estudiantes está determinada por diversos factores que inciden en su formación universitaria, entre estos factores se encuentra la calidad institucional, expectativas del estudiante y la docencia, como también incluye a la Infraestructura con la que cuenta la Universidad, la propia autorrealización del estudiante y demás factores que lograrán que al estudiante le sean cubiertas sus expectativas y necesidades de la mejor manera.

## IV. CONCLUSIONES

1. Considerando que en la actualidad nos encontramos en estado de emergencia sanitaria por lo que surgió cambios concernientes en la formación profesional, implicado así que las clases se transformaron de sincrónicas a asincrónicas, reflejándose en los resultados de los estudiantes de la Escuela profesional de Enfermería de la UNSM, donde se evidenció que el 57% presentaron un nivel de satisfacción medio en la dimensión **calidad institucional**, seguido de un 32% que presentaron un nivel de satisfacción alto y un 11% presentaron un nivel de satisfacción bajo.
2. Así mismo; el 54% de estudiantes de la Escuela profesional de Enfermería de la UNSM-T, en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria, presentaron un nivel de satisfacción medio en la dimensión **Expectativas del estudiante**, seguido de un 30% que presentaron un nivel de satisfacción alto y un 16% presentaron un nivel de satisfacción bajo.
3. Concerniente al nivel de satisfacción en la dimensión **docencia**, los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la UNSM-T, mencionaron que el 48% presentaron un nivel de satisfacción medio, seguido de un 39% que presentaron un nivel de satisfacción alto y un 13% presentaron un nivel de satisfacción bajo.
4. Finalmente, 100% de estudiantes que participaron en el estudio, el 65% expresan que el nivel de satisfacción es medio; seguido de un 27% que manifestaron que el nivel de satisfacción es alto y un 8% señalaron que el nivel de satisfacción es bajo en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería Facultad Ciencias de la Salud. Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, marzo a agosto 2021.

## **V. RECOMENDACIONES**

- 1.** A las autoridades de la Universidad Nacional de San Martín, se les recomienda planificar capacitaciones tanto para docentes, estudiantes y personal administrativo con la finalidad de lograr el uso correcto de la plataforma digital Cisco Webex, garantizando un buen inicio del ciclo académico.
- 2.** A los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería trabajar coordinadamente con sus tutores, con la finalidad de expresar sus debilidades, dudas concernientes a las competencias que deben de lograrse en cada curso.
- 3.** A los docentes de la Escuela Profesional de Enfermería, continuar con las capacitaciones en diferentes aspectos de la enseñanza, como la didáctica, de manera que sea más sencillo adecuarse a los cambios que el proceso educativo, la sociedad, y las nuevas políticas de la educación superior universitaria exige.
- 4.** A los estudiantes, se recomienda realizar estudios similares con la finalidad de identificar las brechas que limitan la satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández W, Robles B, Sajami D. “Satisfacción de los estudiantes sobre la formación profesional en la Escuela Profesional de Enfermería. Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. (Tesis pregrado). Escuela Profesional de Enfermería. Facultad Ciencias de la Salud. Universidad Nacional del Callao. Lima-Perú. 2019. Recuperado en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/5460/FERNANDEZ%2c%20ROBLES%2c%20SAJAMI%20FCS%20TITULO%20PROF%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Valencia A. “Competencias en TIC, rendimiento académico y satisfacción de los estudiantes de la maestría en Administración en la modalidad presencial y virtual de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua”. (Tesis de maestría). Universidad de Salamanca, España. 2014. Recuperado en: [https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124240/1/DDOMI\\_ValenciaArrasAnnaKari na\\_Tesis.pdf](https://gedos.usal.es/jspui/bitstream/10366/124240/1/DDOMI_ValenciaArrasAnnaKari na_Tesis.pdf)
3. Borrero J. ¿Es la educación virtual buena o mala? Rev. Educación virtual. 2015. Recuperado en: <https://revistaeducacionvirtual.com/archives/1497>
4. Copari F. “La enseñanza virtual en el aprendizaje de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Pedro Vilcapaza”. Rev. Comuni@cción vol.5 no.1 Puno ene./jun. 2014. Recuperado en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100002)
5. Allen, M., Omori, K., Burrell, N., Mabry, E., y Timmerman, E. (2013). Satisfaction with distance education. In M. G. Moore (Ed.), Handbook of distance education. 3ra. ed. (143-154). Nueva York: Routledge.
6. Flores E, Maureira F, Hadwed M, Gutierrez S, Silva A, Peña S. Nivel de satisfacción de las clases online por parte de los estudiantes de Educación Física de Chile en tiempos

de pandemia. Retos, número 41, 123-130.2021 (3° trimestre). Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/82907/62964>

7. Orellana K, Palma X. Satisfacción académica de los estudiantes de la Carrera de Enfermería de la Universidad de Cuenca. (Tesis Pregrado). Carrera de Enfermería. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad de Cuenca-Ecuador 2017. Recuperado en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31252/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
8. Sánchez V. La satisfacción de los estudiantes de enfermería en su primer año de estudio de una universidad privada en la integración de la tecnología de información de comunicación (TIC). (Tesis doctoral). Escuela de Posgrado. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Málaga-España 2016.
9. Villanueva G, Calcina K, Chpa K, Fuentes A, Suxso D. Satisfacción del estudiante respecto a la educación virtual en tiempos de COVID-19. Revista Postgrado Scientiarvm P. 13 - 17 Enero 2020 Volumen 6 - Número 1 DOI: 10.26696/sci.epg.0107. Disponible en: Revista Postgrado Scientiarvm P. 13 - 17 Enero 2020 Volumen 6 - Número 1 DOI: 10.26696/sci.epg.0107
10. Valdez E. La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal. (Tesis Posgrado). Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú 2017. Recuperado en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21504>
11. Franco Y. Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación- UNCP. (Tesis pregrado). Escuela Profesional de Educación Primaria. Facultad de Educación. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo 2017. Recuperado en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cuicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos* brindados por instituciones de educación superior del Valle de

Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26. 2014. Recuperado de: <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>

13. Zambrano, J. Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, vol. 19 (n° 2), 217-235. 2016.
14. Gonzales, M., Pino, M., y Penado, M. Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 20(1), pp. 243-260.2017. Recuperado en: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
15. Dos Santos, M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior 45 (178) 79–95. 2016. Recuperado en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048>
16. Sánchez, J. Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. Santa Marta; Bogotá; Colombia: Universidad Sergio Arboleda. 2018.
17. Butcher, N., y Hoosen, S. A Guide to Quality in Post-traditional Online Higher Education. Dallas TX: Academic Partnerships. 2014.
18. Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., & Gutiérrez, S. Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. Revista de Educación, 362, 458-484. doi: 10.4438/1988- 592X-RE-2013-362-238. 2013.
19. Cadena, M. Mejías, A. Vega, A. y Vásquez, J. La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>. 2015.
20. Pérez, F., Martínez, P., y Martínez M. Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. Revista Scielo, vol. 29, pp. 81-101. 2015. Recuperado de [file:///C:/Users/pc/Downloads/3452-13483-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/3452-13483-1-PB%20(1).pdf)

21. Organización Mundial de la Salud. Brotes epidémicos: Neumonía de causa desconocida - China. Publicado: 5 enero 2020 [consultado 6 mayo 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/csr/don/05-january-2020-pneumonia-of-unkown-cause-china/es/>.
22. Coronavirus Disease (COVID-19) — events as they happen. Who.int. Publicado inicialmente el 31 Dic 2019, actualizable día a día [consultado 6 May 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>
23. Ministerio de salud. Emergencia sanitaria. Decreto Supremo que prorroga la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-prorroga-la-emergencia-sanitaria-declara-decreto-supremo-n-009-2021-minsa-1929103-4/>
24. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación – Sexta edición. Pp. 200. Mc. Graw. Hill. Educación. Recuperado en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
25. Pérez J. “Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Martha”. Universidad Santander Panamá 2015. Disponible en: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/160840.pdf>
26. Pichardo, M., García Berbén, A, De la Fuente J, Justicia F. El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 9(1), 1-27. 2007. Disponible en: <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/153>
27. Saraiva, M. La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior Portuguesa. Horizontes Educativos, 13(2), 41-54. 2008. Portugal.
28. Alves H, Raposo M. La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la universidade da Beira Interior. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, n° 1 (Junio 2004), pp. 73-88. 2008. Portugal.

29. González I. (2003). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial. RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 9(1), 83-96.
30. Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Docencia Universitaria, 10(2), 29-47.
31. Wewor Q. Barkeley L. El impacto del COVID-19 desde la experiencia de los estudiantes universitarios. 45 West 18th Street, 6th Floor New York. NY 10011.

## IX. ANEXOS

### Anexo 1.

#### Solicitud de Permiso



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-TARAPOTO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



Tarapoto, 14 de Julio de 2021

#### Oficio S/N-2021-/PMTG-SVM.

**Lic. M.Sc. LUZ KAREN QUINTANILLA MORALES**

**Directora de la Escuela Profesional de Enfermería-FCS-UNSM-T.**

**SD.**

Nosotras; Paola Marelith Tenorio García y Sheila Valles Marina, Bachilleres de Enfermería, nos encontramos realizando el proyecto de investigación titulado: **“Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021”**, para poder optar el título profesional de Licenciado en Enfermería. Para lo cual solicitamos el permiso y/o autorización para aplicar el instrumento de investigación a todos los estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería que dignamente direcciona.

**Por lo expuesto.**

Solicitamos acceda a nuestra petición por ser de justicia.

Atentamente;

.....  
**Paola Marelith Tenorio García**  
**Bachiller en Enfermería**

.....  
**Sheila Valles Marina**  
**Bachiller en Enfermería**

**Anexo 2.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-TARAPOTO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**Consentimiento Informado**

Nosotras; Paola Marelith Tenorio García y Sheila Valles Marina, Bachilleres de Enfermería, de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto; estamos realizando un estudio de investigación cuyo objetivo es Determinar el nivel de Satisfacción de los estudiantes en la formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, marzo a agosto 2021.

Si acepta participar en el estudio solicito a Ud. Firmar el presente documento dando su consentimiento informado y ruego que conteste con sinceridad las preguntas de la encuesta, marcando con una (x) la respuesta que considere adecuada.

Hago de su conocimiento que la información es absolutamente confidencial y anónima, solo será de uso exclusivo de los autores; sin antes recordarle que nadie le obliga a ser parte de ella; y no hay ningún inconveniente si decide no participar o retirarse del estudio.

-----  
**Firma de la participante**

-----  
**Firma de la Investigadora**

-----  
**Firma de la Investigadora**

### Anexo 3.

#### Instrumento de Investigación.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-TARAPOTO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



#### Cuestionario de Satisfacción del estudiante

**Instrucción:** Este instrumento determina la satisfacción de los estudiantes en su formación profesional durante el estado de emergencia sanitaria. Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

#### I. Características socio demográficas:

##### 1.1. Sexo:

- a. Femenino            (...)
- b. Masculino           (...)

##### 1.2. Edad

- a. < 18 años            (...)
- b. De 18 a 20 años    (...)
- c. De 20 a más años (...)

##### 1.3. Zona residencial

- a) Urbana                (...)
- b) Rural                 (...)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1



## II. Ítems del instrumento

<b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>						
<b>Dimensión 1: Calidad de la institución</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	El aula virtual fue amigable para desarrollar mis estudios.					
<b>2</b>	El Aula virtual estuvo disponible cuando quise acceder a ella.					
<b>3</b>	Los estudiantes pueden desarrollar las actividades dentro de un entorno propicio.					
<b>4</b>	La institución mantiene una comunicación acorde a las necesidades del estudiante.					
<b>Dimensión 2: Expectativas del estudiante</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	Los Foros Calificados resultaron útiles para su aprendizaje.					
<b>6</b>	El Trabajo Aplicativo resultó útil para su aprendizaje					
<b>7</b>	Los estudiantes logran aprender mediante los nuevos formatos de educación virtual					
<b>8</b>	Los estudiantes se sienten cómodos al hacer preguntas al tutor dinamizador del curso					
<b>Dimensión 3: Docencia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	Los tutores docentes se encuentran correctamente preparado para el desarrollo del curso virtual.					
<b>10</b>	Los tutores docentes muestran habilidades para interactuar con los alumnos.					
<b>11</b>	Las observaciones realizadas por el Tutor Docente a mis participaciones fueron claras y útiles					
<b>Total</b>						