

# **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS CLASES ONLINE EN LOS ALUMNOS Y DOCENTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA NTRA. SEÑORA DE LA ASUNCIÓN CAMPUS ALTO PARANÁ DURANTE EL PERIODO DE PANDEMIA COVID-19 EN LA CIUDAD DE HERNANDARIAS AÑOS 2020-2021**

Prof. Graciela Méndez; Santiago José Ignacio Alarcón Huidobro; Zunilda Raquel Cáceres Medina.

## **RESUMEN**

El Covid-19 trajo consigo una crisis para la humanidad en todos los hábitos, donde la educación superior tuvo que adaptarse impartiendo clases virtuales, evento que motivo la realización de la presente investigación en relación a la satisfacción de las clases online en los alumnos y docentes de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas durante el periodo de Pandemia Covid-19 en la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción- Campus Alto Paraná Ciudad de Hernandarias Años 2020-2021. El objetivo general propuesto es; analizar la satisfacción de las clases online en alumnos y docentes de la Carrera de Administración. El método de estudio de la investigación es el diseño no experimental, con el tipo de investigación descriptivo, muestreo probabilístico, método mixto, con una cantidad de encuestados 90 alumnos 24 docentes y 1 entrevista a la autoridad de la universidad, en relación a instrumentos de evaluación, sistemas de evaluación, nivel de adaptación y percepción de las clases virtuales cumpliendo con el objetivo general, se valida la hipótesis que expresa: la satisfacción es Buena debido a la encuesta realizada dando como resultado de satisfacción favorable en un 87%, contra un porcentaje desfavorable del 13% de los alumnos y docentes, teniendo en cuenta que un elevado porcentaje de docentes universitarios no son nativos digitales sino inmigrantes digitales, esto agranda la distancia generacional y digital que existen, exigiendo una capacitación constante en el uso de las NTIC, el mayor reto que enfrenta la enseñanza virtual es responder a un cambio de paradigma en la enseñanza, evaluación de conocimientos y competencias, los avances tecnológicos así lo exigen.

**Palabras clave:** Enseñanza, Aprendizaje, Tics, Pandemia

## **SUMMARY:**

The Covid-19 brought with it a crisis for humanity in all habits, where higher education had to adapt by teaching virtual classes, in this work the satisfaction of online classes is studied in students and teachers of the Business Administration Career of the Faculty of Accounting and Administrative Sciences during the Covid-19 Pandemic period at the Nuestra Señora de la Asunción Catholic University- Campus Alto Paraná City of Hernandarias Years 2020-2021. The general objective is to analyze the satisfaction of online classes in students and teachers of the Administration Career. The research study

method is the non-experimental design, with the type of descriptive research, probabilistic sampling, mixed method, with a number of respondents 90 students 24 teachers and 1 interview with the authority of the university, marking the level as Good of satisfaction, in relation to evaluation instruments, evaluation systems, level of adaptation and perception of virtual classes complying with the general objective, the hypothesis that said satisfaction is Good is validated, it is evident that a high percentage of university teachers are not digital natives but digital immigrants, this widens the generational and digital gap that exists, demanding constant training in the use of NICTs, the biggest challenge facing virtual teaching is responding to a paradigm shift in teaching, knowledge assessment and skills, technological advances demand it.

**Keywords:** Teaching, Learning, Tics, Pandemic

---

## I. INTRODUCCIÓN

El 30 de enero de 2020, la OMS declara el brote de Covid-19 constituye una Emergencia de Salud Pública de importancia internacional ESPII (Protocolo Interinstitucional para la Atención de Emergencia) y el 11 de marzo de 2020 se declara Pandemia Global ya que el virus se propaga muy rápidamente en términos globales.

Paraguay declaró cuarentena total por la Pandemia del Coronavirus el 11 de marzo de 2020 y las fronteras se cerraron el 18 de marzo del corriente año, según Decreto N° 3835. El Ministerio de Educación y Ciencias (MEC) por Resolución 308/2020 dispuso la suspensión de las clases en las instituciones de gestión oficial, privada y privada subvencionada y en su artículo 5° resuelve: AUTORIZAR la implementación de planes de contingencia, conforme a las alternativas tecnológicas a ser utilizadas para el desarrollo de las actividades educativas y administrativas.

Con respecto a la educación terciaria, el CONES emitió la Resolución N° 04/2020 Consejo Ejecutivo “Que establece la facultad de las instituciones de educación superior para aplicar herramientas digitales de enseñanza-aprendizaje en el marco de la emergencia sanitaria - COVID-19- dispuesta por las autoridades nacionales”

Este confinamiento social impactó de manera significativa a la educación de los países de todo el mundo, tanto en la educación escolar como en la educación universitaria ya que los docentes no podían estar físicamente dictando sus clases y frente a esta situación de pandemia tuvieron que recurrir a las clases 100% online. Los alumnos comenzaron a comunicarse por redes sociales, y generalmente comentaban su opinión al respecto, muchas veces opiniones negativas y otras positivas, sin saber en realidad sus opiniones personales. Todos estos aspectos nos llevó a cuestionarnos sobre cuál es la satisfacción de los alumnos en las clases online durante del periodo de Pandemia Covid-19.

Esta investigación analiza la satisfacción de los alumnos y docentes en las clases online en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Contables durante del periodo de Pandemia Covid-19(Caso Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción – Campus Alto Paraná) en la Ciudad de Hernandarias Año 2020-2021.

En el Capítulo I podemos observar algunos antecedentes de investigaciones a nivel nacional e internacional acerca de la educación en los tiempos de pandemia, como así también la formulación de las preguntas genéricas y específicas.

Se puede observar el establecimiento de los objetivos generales y específicos, como así también la formulación de las hipótesis, que se determinará a través del cumplimiento de los objetivos establecidos.

Podremos observar el impacto teórico y práctico para los alumnos y para la universidad, y a su vez determinar las limitaciones obtenidas al momento de realizar la investigación por parte de los alumnos y docentes.

En el Capítulo II podremos observar en el marco teórico las definiciones de algunos de los modelos de enseñanzas, características, competencias y otras definiciones de términos asociados. En este capítulo también abarca las definiciones características y factores de términos relacionados al aprendizaje.

Se observa también las definiciones de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) y los cambios que ameritan la inclusión de las TIC's. También se incluye la definición de las NTIC's (Nuevas Tecnologías

de Información y Comunicación), el desarrollo de estas en la educación universitaria, los beneficios y limitaciones.

En este capítulo también hablamos sobre la definición de pandemia y realizamos un resumen acerca de la pandemia, los resultados positivos y negativos.

En el Capítulo III determinamos el marco metodológico, así como será el diseño del trabajo, el tipo de investigación, la población a la que va a ir dirigido, la muestra del trabajo que se basa en los alumnos, profesores y directivos, como así también el muestreo obtenido a través de una calculadora de muestra de los alumnos y docentes.

Determinamos el tipo de muestreo, los criterios de inclusión y exclusión, la unidad de análisis y técnicas de recolección de datos.

En el Capítulo IV presentamos los resultados de las encuestas realizadas y en el Capítulo V se realiza una reflexión acerca de los datos obtenidos, se responden a través de los trabajos expuestos a los objetivos y se obtiene una conclusión acerca del trabajo realizado.

## **II. METODO**

En cuanto al diseño de este trabajo se afirma que es de tipo No experimental ya que el mismo se realiza sin manipular deliberadamente las variables y se ajusta a la realidad del mismo. En relación al tipo de investigación la misma es descriptiva.

La muestra del trabajo de investigación, se basa en el alumnado, profesores y autoridades: alumnos de la carrera de Administración de empresas ascienden a 90 personas, docentes de

la carrera de Administración de empresas ascienden a 24 personas. La totalidad de los 117 alumnos y 25 docentes fue considerada para el levantamiento de los datos para lo cual fue cursado el cuestionario digital. Esta solicitud arrojó 90 respuestas de los alumnos y 24 respuestas de los docentes, lo que indica un 77% de participación en el alumnado y 96% de los docentes.

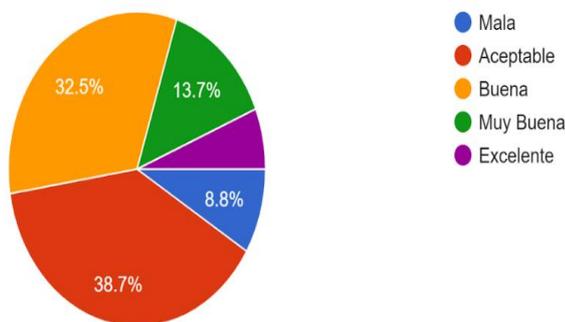
A fin de validar el tamaño de la muestra obtenida se empleó una calculadora de muestras la cual arrojó el siguiente resultado.

La técnica utilizada para la realización del trabajo es la entrevista y el instrumento utilizado fue el cuestionario de digital (Google Forms)

### III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

**Figura Nro. 1**

Como ha encontrado la enseñanza online en términos generales

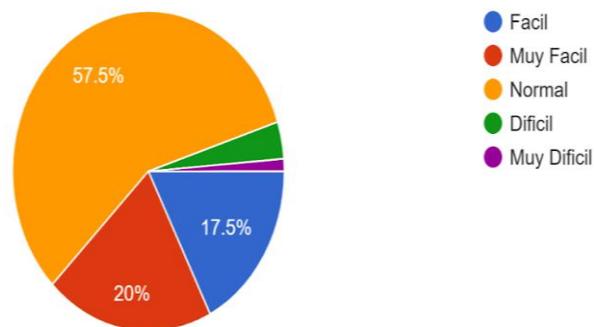


**Fuente: Elaboración propia**

Se observa en la figura nro. 9 que el 38,7% de los encuestados corresponden a aceptable, el 32,5% a Buena, el 13,7% a Muy Buena, el 8,8% a Mala y el 6,3% a Excelente, oscilando la calificación entre Buena y Aceptables la enseñanza on-line en términos generales.

**Figura Nro. 2**

La Utilización de las herramientas para los cursos online le ha resultado

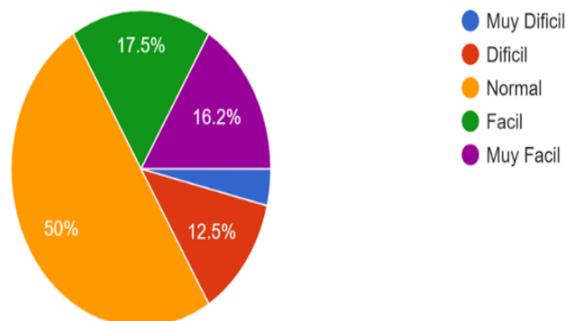


**Fuente: Elaboración propia**

Se observa en la figura nro. 11 Que el 57,5% de los encuestados corresponden a Normal, el 20% a Muy Fácil y el 17,5% a Fácil, el 3,7% Difícil y el 1,3% Muy Difícil, reviste para los alumnos un carácter de normalidad la utilización de las herramientas digitales, esto se da por la franja etaria de los encuestados ya que la mayoría de ellos son jóvenes considerados nativos digitales.

**Figura Nro. 3**

¿Cuál sería el grado de dificultad que encontró para adaptarse al cambio de modalidad presencial a virtual?

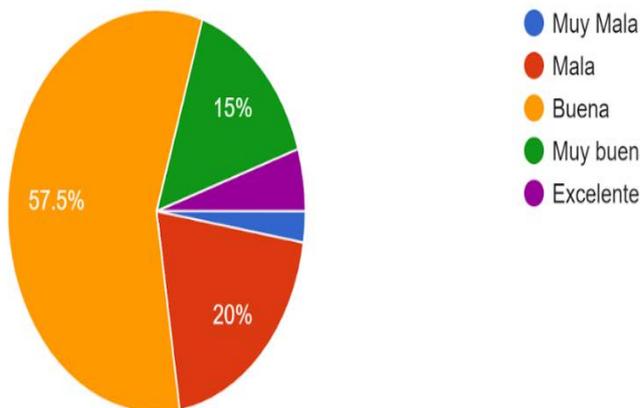


**Fuente: Elaboración propia**

Se observa en la figura nro. 12 que el 50% de los encuestados corresponden a normal, el 17,5% a fácil, el 16,2 % a muy fácil, el 12,5% a difícil y el 3,8% a Muy Difícil, siendo mayoritariamente la muestra normal.

**Figura Nro. 4**

Califica la calidad de enseñanza en la modalidad online de los docentes

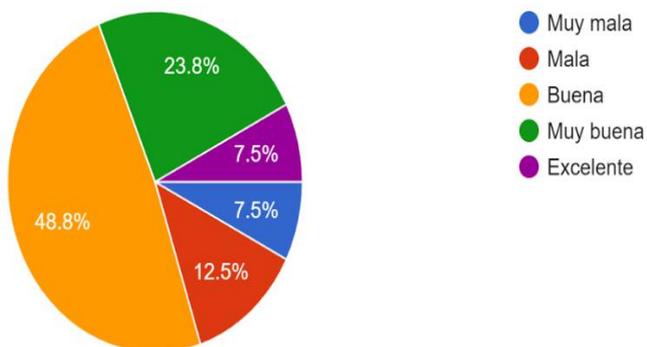


**Fuente: Elaboración propia**

Se observa en la figura nro. 14 que el 57,5% de los encuestados corresponden a Buena, el 20% a mala, el 15% muy buena, 5% Excelente y el 2,5% Muy Mala, siendo calificada la enseñanza en esta modalidad como Buena.

**Figura Nro. 5**

Califica los exámenes realizados en la plataforma online.

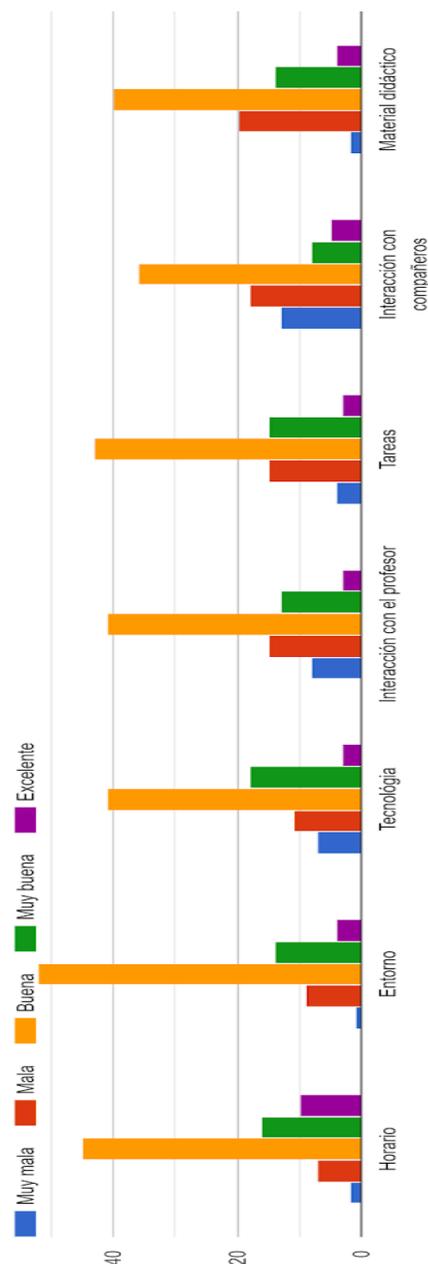


**Fuente: Elaboración propia**

Se observa en la figura nro. 15 que el 48,8% de los encuestados corresponden a buena, el 23,8% a muy buena, el 12,5 % a mala, el 7,5% a muy mala y el 7,5% a excelente. El principal instrumento de evaluación utilizado en la plataforma ha alcanzado la calificación de Buena.

**Figura Nro. 6**

Califica las clases online durante los tiempos de pandemia Covid-19

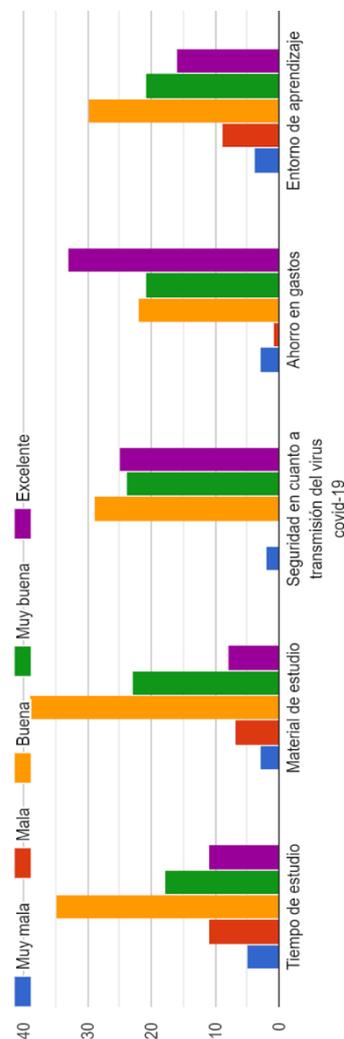


**Fuente: Elaboración propia**

Se observa en la figura nro. 16 en cuanto al **Horario** el 56,25% de los encuestados corresponden a Buena, el 20% a Muy Buena, el 12,5% a Excelente, el 8,75% a Mala y el 2,5% Muy Mala, siendo mayoritariamente la muestra Buena. En cuanto al **Entorno** el 65% de los encuestados corresponden a Buena, el 17,5% a Muy Buena, el 11,25% a Mala, el 5% a Excelente y el 1,25 % Muy Mala, siendo mayoritariamente la muestra Buena. En cuanto al **Tecnología** el 51,25% de los encuestados corresponden a Buena, el 22,5% a Muy Buena, el 13,75% a Mala, el 8,75% a Muy Mala y el 3,75 % Excelente, siendo mayoritariamente la muestra Buena. **Interacción con el Profesor** el 51,25% de los encuestados corresponden a Buena, el 18,75% a Mala, el 16,25% a Muy Buena, el 10% a Muy Mala y el 3,75 % Excelente, siendo mayoritariamente la muestra Buena. **Tareas** el 53,75% de los encuestados corresponden a Buena, el 18,75% a Mala, el 16,25% a Muy Buena, el 5% a Muy Mala y el 3,75 % Excelente, siendo mayoritariamente la muestra Buena. **Interacción con Compañeros** el 45% de los encuestados corresponden a Buena, el 22,5% a Mala, el 16,25% a Muy Mala, el 10% a Muy Buena y el 6,25 % Excelente, siendo mayoritariamente la muestra Buena. **Material Didáctico** el 50% de los encuestados corresponden a Buena, el 25% a Mala, el 17,5% a Muy Buena, el 5% a Excelente y el 2,5 % Muy Mala, siendo mayoritariamente la muestra Buena.

### Figura Nro. 7

Califica las fortalezas de las clases online impartidas durante la pandemia Covid-19



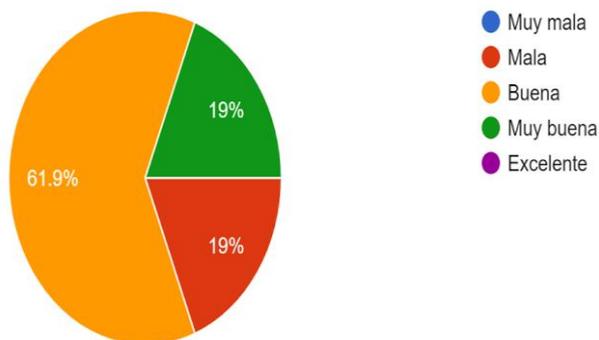
Fuente: Elaboración propia

Se observa en la figura nro. 17 en cuanto al **Tiempo de Estudio** el 43,75% de los encuestados corresponden a Buena, el 22,5% a Muy Buena, el 13,75% a Excelente, el 13,75% a Mala y el 6,25% Muy Mala, siendo mayoritariamente la muestra Buena. **Material de Estudio** el 48,75% de los encuestados corresponden a Buena, el 28,75% a Muy Buena, el 10% a Excelente, el 8,75% a Mala y el 3,75% Muy Mala, siendo mayoritariamente la muestra Buena. **Seguridad en cuanto a transmisión del virus covid-19** el 36,25% de los encuestados corresponden a Buena, el 31,25% a Excelente, el 30% a Muy Bueno y el 2,5% Muy Mala, siendo mayoritariamente la muestra Buena. **Ahorro en Gastos** el 41,25% de los encuestados

corresponden a Excelente, el 27,5% a Buena, el 26,25% a Muy Buena, el 3,75% a Muy Mala y el 1,25% Mala, siendo mayoritariamente la muestra Buena. **Entorno de Aprendizaje** el 37,5% de los encuestados corresponden a Buena, el 26,25% a Muy Buena, el 20% a Excelente, el 11,25% a Mala y el 5% Muy Mala, siendo mayoritariamente la muestra Buena.

### Figura Nro. 8

¿Cómo evalúa la respuesta del alumnado hacia las clases virtuales?



### Fuente: Elaboración propia

Se observa en la figura nro. 27 que el 61,9% de los encuestados corresponde a la respuesta Buena, el 19% a Mala y el 19% corresponden a Muy Buena, siendo mayoritariamente la respuesta del alumnado hacia las clases virtuales como Buena.

## IV. CONCLUSIONES

Este diseño de investigación tuvo como objetivo, Analizar el Nivel de satisfacción de las clases online en los alumnos y docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Carrera de Administración de Empresas durante del periodo de Pandemia Covid-19 en la Ciudad de Hernandarias Año 2020-2021.

En base a los resultados el estudio arroja en su gran mayoría una respuesta positiva, marcando como Buena el nivel de satisfacción tanto para alumnos como para docentes, logrando así cumplir con nuestro objetivo general. Alcanzando una satisfacción en cuanto a instrumentos de evaluación, sistemas de evaluación, nivel de adaptación y percepción de las clases virtuales impartidas por la universidad en el periodo de pandemia Covid-19.

Ordenar y colocar los resultados a los objetivos

Los objetivos específicos fueron:

Explicar cómo fue el proceso de adaptación de los alumnos y docentes en las clases online en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Carrera de Administración de Empresas durante del periodo de Pandemia Covid-19 en la Ciudad de Hernandarias Años 2020- 2021.

Respuesta: El proceso de adaptación por parte de los docentes fue considerado como bueno, con un total de 90.4 % favorable contra un 9.5% desfavorable según la encuesta realizada, de igual manera se puede decir que el proceso de adaptación por parte de los alumnos fue positivo con un 83.7 % y un resultado desfavorable del 16.3 % según la encuesta realizada.

Describir la percepción de los alumnos y docentes sobre clases online en la Facultad de Ciencias Contables Administrativas Carrera de Administración de Empresas durante del periodo de Pandemia Covid-19 en la Ciudad de Hernandarias Años 2020- 2021.

Respuesta: La percepción tanto para los alumnos como para los docentes fue positiva, debido al porcentaje de respuestas favorables que se obtuvieron en ambas encuestas siendo un 87% de respuestas favorables y un 13.28% de respuestas desfavorables.

Identificar cuáles fueron las dificultades presentadas por los alumnos y docentes en el proceso de aprendizaje en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Carrera de Administración de Empresas durante del periodo de Pandemia Covid-19 en la Ciudad de Hernandarias Años 2020- 2021.

Respuesta: Las debilidades presentadas tanto para docentes como para alumnos fueron obtenidas a través de las encuestas realizadas y podemos citar las siguientes:

El Entorno para docentes fue difícil con un 9.5% y para los alumnos fue difícil con un 12.5% de resultados negativos.

La Tecnología que se debía utilizar fue difícil para los docentes en un 9.5 % y para los alumnos fue difícil en un 22.5% de resultados negativos

La interacción para los docentes fue de un 14.3 % y para los alumnos fue de un 67.5 % de resultados negativos.

Las tareas a desarrollar para los docentes fue de un 9.5 % de resultados negativos y para los alumnos fue de un 23.75%.

Determinar cuáles fueron las fortalezas y debilidades evidenciadas por los alumnos y docentes en el proceso de aprendizaje en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Carrera de Administración de Empresas durante del periodo de Pandemia

Covid-19 en la Ciudad de Hernandarias Años 2020- 2021.

Respuesta: Las Fortalezas que se pudieron evidenciar a través de las encuestas fueron determinadas en la Matriz FODA, siendo así las fortalezas: el tiempo de estudio, materiales de estudios, seguridad en cuanto a la transmisión del virus, ahorro en gastos de transporte y la utilización de las herramientas tecnológicas.

Y como debilidades podemos citar la mala señal de internet, problemas con la energía eléctrica, el entorno de aprendizaje, el acceso a internet y la interacción con los compañeros.

Arrojando como resultado y respondiendo así también a los Objetivos Específicos, estos datos demuestran que:

En cuanto al proceso de adaptación de los alumnos y docentes en las clases online en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Carrera de Administración de Empresas durante del periodo de Pandemia Covid-19 en la Ciudad de Hernandarias Años 2020- 2021 dando como resultado una respuesta mayoritaria de la muestra Buena.

En cuanto a la percepción de los alumnos y docentes sobre clases online en la Facultad de Ciencias Contables Administrativas Carrera de Administración de Empresas durante del periodo de Pandemia Covid-19 en la Ciudad de Hernandarias Años 2020- 2021, arrojó una calificación Buena, pudiendo desglosarse en los siguientes indicadores que fueron, horario, entorno, tecnología, interacción con sus pares, material didáctico

En cuanto a las dificultades presentadas por los alumnos y docentes en el proceso de aprendizaje en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Carrera de Administración de Empresas durante del periodo de Pandemia Covid-19 en la Ciudad de Hernandarias Años 2020- 2021, marcando algunas dificultades que fueron el entorno e interacción con sus pares, seguido de material didáctico y horario de clases.

En cuanto a las fortalezas y debilidades evidenciadas por los alumnos y docentes en el proceso de aprendizaje en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Carrera de Administración de Empresas durante del periodo de Pandemia Covid-19 en la Ciudad de Hernandarias Años 2020- 2021, marcando algunas fortalezas como material de estudio, tiempo de estudio, seguridad en cuanto a la transmisión del virus del covid-19 y ahorro en gastos. Y en cuanto a debilidades pudiendo desglosarse en los siguientes indicadores que fueron señal de internet, energía eléctrica, acceso a internet, interacción entre profesores y alumnos y viceversa.

Y respondiendo la Hipótesis de forma positiva, siendo validada ya que la satisfacción de los alumnos y docentes en las clases online ha sido calificada como buena debido a los beneficios que otorgan las herramientas tecnológicas actuales, el ahorro en términos logísticos y de tiempo.

Se evidencia el hecho de que un elevado porcentaje de docentes universitarios, no son nativos digitales sino inmigrantes digitales, esto agranda la distancia generacional y digital que

existen entre alumnos y profesores; lo cual a su vez exige un importante proceso de capacitación continua en el uso de las NTIC (Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación).

Se puede determinar que, el mayor reto que enfrenta la enseñanza virtual es responder a un cambio de paradigma en la enseñanza, en la evaluación de conocimientos y competencias, ya que los avances tecnológicos así lo exigen.

En el aspecto administrativo nos permitió recoger información sensible para el mejoramiento y la adaptación a los cambios, y así obtener la excelencia en educación superior.

## V. BIBLIOGRAFÍA.

Adriano, P. (2014). diferenciador. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/ventajas-y-desventajas-de-las-tic/>

Alonso, A. (2005). La personalidad.

Arancibia, V. (1997). Los Sistemas de medición y evaluación de la calidad de la educación. Chile: Biblioteca digital UNESCO.

Arenas, M., & Fernandez, T. (2009). Formación pedagógica docente y desempeño académico de alumnos en la facultad de Ciencias Administrativas de la UABC. Scielo.

Armenteros, A. (2011). Factores que influyen en el aprendizaje. Revista digital ENFOQUES EDUCATIVOS, 18-31.

Briceño, A. (2020). Factores que determinan la motivación por aprender en estudiantes universitarios.

Cabrera, E. (2009). CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS METODOS DE ENSEÑANZA Y SU

APLICACION EN CADA ETAPA DEL APRENDIZAJE. Scielo.

Calero, C. (2019). La llegada de las Nuevas Tecnologías a la Educación y sus Implicaciones. *International Journal of New Education*.

Caterina, C. (2019). TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación). Obtenido de <https://www.significados.com/tic/>

Chevallard, Y. (1998). La transposición didáctica: del saber sabio al saber enseñado. Buenos Aires: Aique.

concepto.de. (2013). Obtenido de <https://concepto.de/creatividad-2/>

Diseño de investigación. Elementos y características. (2020). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/diseño-de-investigación/#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20se,sea%20manejado%20de%20manera%20eficiente.>

Edgar, C. A. (2010). Conceptos y Definiciones inmersos en las NTIC. Universidad de Sonora.

García Hoz, V. (1980). La calidad de la educación: Una de las interrogantes a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar. *Dialnet*, 2.

Gardner, H., & Davis, K. (2015). La generación APP: Cómo los jóvenes gestionan su identidad, su privacidad y su imaginación en el mundo digital. Mérida, Venezuela: Educere.

Guevara Gladys, V. A. (2019). Las Tecnologías de Información y la Comunicación en la Educación Universitaria. *reciamuc*.

Gvirtz, S., & Palamidessi, M. (2006). El ABC de la tarea docente: Curriculum y Enseñanza. Buenos Aires: Aique.

Jensen, E. (2006). *Enriching the Brain. How to Maximize every Learner's Potential*. San Francisco: Jossey-Bass.

Jorge, P. (2002). Derecho Eclesiástico del Estado de Chile. Universidad Católica de Chile.

Krumm, S. (2015). Motivar, transmitir, transformar: una revisión de las competencias necesarias para el oficio de enseñar. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN APUNTES UNIVERSITARIOS*.

Lopez, R. (2010). *INTERPRETACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS*.

Marqués, P. (2003). *LOS DOCENTES: FUNCIONES, ROLES, COMPETENCIAS NECESARIAS*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Martínez, L. (25 de enero de 2021). Modelo pedagógico romántico: ¿en qué consiste este método de enseñanza? Obtenido de <https://psicologiymente.com/desarrollo/modelo-pedagogico-romantico>

Maslow, A. (1943). Teoría de la motivación humana.

Mayhew, L., Ford, P., & Hubbard, D. (1990). *The Quest for Quality: The Challenge for Undergraduate Education in the 1990s*. San Francisco: Jossey-Bass.

Medición del aprendizaje: Manual para profesores. (2019). Obtenido de <https://repositorio.cetys.mx/bitstream/60000/421/1/ManualDeMedici%C3%B3nDelAprendizaje2019.pdf>

Meza, A. (2013). Estrategias de aprendizaje. Definiciones, clasificaciones e instrumentos de medición. PROPÓSITOS Y REPRESENTACIONES REVISTA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA.

Modelos Pedagógicos: Modelo Constructivista. (2021). Obtenido de <https://modelopedagogicos.webnode.com.co/modelo-constructivista/>

Monkey, S. (2022). Survey Monkey. Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Neuner, G. (1981). Pedagogía. La Habana: Libros para la educación.

OPS. (2020). Organización Panamericana de la Salud. Obtenido de [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)

Ortega, C. (2023). QuestionPro.com. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>

Pau, P. (2014). Ventajas y desventajas de las TIC'S. slideshare.

Perkins, D. (2010). El Aprendizaje Pleno. Principios de la enseñanza para transformar la educación. Buenos Aires: Paidós.

PROFESIONAL, C. (s.f.). Fuerza profesional del futuro. Obtenido de <https://fuerzaprofesional.wordpress.com/nuevas-tecnologias-de-la-informacion-y-de-la-comunicacion-ntic/>

Reyes , L., Céspedes, G., & Molina, J. (2017). Tipos de aprendizaje y tendencia según modelo VAK. Bogotá.

Rosendo, D. (2010). Las Ciencias Sociales y las nuevas Tecnologías de Información. Sevilla: Wan-Ceulen.

Salinas, J. (1998). Redes y Educación: Tendencia en educación flexible y a distancia.

Sánchez, S. (13 de 02 de 2019). Colectivo Tandém . Obtenido de <https://www.colectivotandem.com/pedagogia-desarrollista/#:~:text=Es%20un%20modelo%20pedag%C3%B3gico%20cuyo,Hablamos%20de%20una%20pedagog%C3%ADa%20desarrollista.>

Soy docente, maestro y profesor. (19 de 03 de 2020). 5 Modelos Pedagógicos mas utilizados en Educación [archivo de vídeo]. Recuperado el 24 de 05 de 2022, de <https://www.youtube.com/watch?v=rv3ujKoOtcI>

Susana, S. (2005). INTEGRACION DE LAS NTIC EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA - UNA APLICACIÓN CONCRETA-. La plata: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA .

Ucha, F. (Julio de 2012). definicionabc.com. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/alumno.php>

Villarreal, M. (09 de Setiembre de 2011). Slideshare.net. Obtenido de <https://es.slideshare.net/MiguelVillarrealG/caracteristicas-del-estudiante-actual>

Vives, M. (2016). Modelos pedagógicos y Reflexiones para las Pedagogías del Sur. Bogotá.

Westreicher, G. (Febrero de 2023). economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html#referencia>

Wikia MODELOS PEDAGÓGICOS. (2019). Obtenido de [https://modelos-pedagogicos.fandom.com/es/wiki/MODELO\\_CONDUCTISTA](https://modelos-pedagogicos.fandom.com/es/wiki/MODELO_CONDUCTISTA)

## **VI. REFERENCIAS**

Detrie P. (1994). Como ganar Clientes. (guía práctica de la Calidad Total). Editorial Paraninfo: Madrid.

Goldzimer L. (1990). Primero Estoy Yo. Norma: Bogotá.

Hernández R., Fernández C., Lucio P. (1998). Metodología de la Investigación. McGrawHill: México.

Horovitz J. y Jugens M. (1993). La Satisfacción Total del Cliente. Serie McGraw-Hill: Madrid.

Kotler P. (1998). Fundamentos de Mercadotecnia. 4ta Ed. Prentice Hall Pearson: Inglaterra.

Lovelock C. (2009). Mercadotecnia de servicios. Pearson educación: México.

Peel M. (1990). El Servicio al Cliente. Ediciones Deusto: Bilbao

Porter M. (2007). Estrategia Competitiva. México Grupo Editorial Patria.