



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y
GESTIÓN EDUCATIVA**

**Nivel de satisfacción de los padres de familia con la
estrategia Aprendo en casa en una institución educativa
pública de Lurín, Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa

AUTORA:

Br. Mosqueira Neira, Marlene Felicia (ORCID: 0000-0003-4819-4230)

ASESOR:

Dr. Sánchez Díaz, Sebastián (ORCID: 0000-0002-0099-7694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ
2020

Dedicatoria

A mis hijos Marwin y Víctor Matías, que me inspiran, y a mi compañero de toda la vida,
Saúl.

Agradecimiento

A los integrantes de la comunidad educativa de la I.E. 7098 Rodrigo Lara Bonilla, quienes me apoyaron en la realización de la tesis y a la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de ser cada día mejores.

Índice de contenidos

| | |
|---|------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| i. Introducción | 1 |
| II. Marco Teórico | 7 |
| iii. Metodología | 27 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 27 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 27 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 28 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 29 |
| 3.5. Procedimientos | 30 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 31 |
| 3.7. Aspectos éticos | 31 |
| IV. Resultados | 32 |
| V. Discusión | 45 |
| VI. Conclusiones | 47 |
| VII. Recomendaciones | 49 |
| Referencias | 50 |
| Anexos | 61 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 62 |

| | |
|--|-----------|
| Anexo 2. Instrumento de recolección de datos | 63 |
| Anexo 3. Certificado de la validación de instrumentos | 67 |
| Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos | 72 |
| Anexo 5. Print de la prueba de fiabilidad de SPSS | 73 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 4. Tabla categórica de prueba Alfa de Cronbach | 29 |
| Tabla 2. <i>Resumen de procesamiento de casos</i> | 30 |
| Tabla 3. <i>Estadísticas de fiabilidad</i> | 30 |
| Tabla 1. Resultados de la variable Satisfacción de padres de familia con la estrategia Aprendo en casa | 32 |
| Tabla 2. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la metodología de enseñanza | 33 |
| Tabla 3. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con los contenidos desarrollados | 34 |
| Tabla 4. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la actitud del docente | 35 |
| Tabla 5. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con el uso de medios tecnológicos | 36 |
| Tabla 6. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la comunicación a los padres por parte del docente | 37 |
| Tabla 7. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la comunicación a los padres por parte del directivo | 38 |
| Tabla 8. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en el desarrollo de las tareas | 40 |
| Tabla 9. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en la retroalimentación a los estudiantes | 41 |
| Tabla 10. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en la gestión de emociones | 42 |
| Tabla 11. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con el escenario de desarrollo de las clases | 43 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de Satisfacción de padres de familia con la estrategia Aprendo en casa | 32 |
| Figura 2: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la metodología de enseñanza | 33 |
| Figura 3: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con los contenidos desarrollados | 35 |
| Figura 4: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la actitud del docente | 36 |
| Figura 5: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con el uso de medios tecnológicos | 37 |
| Figura 6: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la comunicación a los padres por parte del docente. | 38 |
| Figura 7: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la comunicación a los padres por parte del directivo. | 39 |
| Figura 8: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en el desarrollo de tareas | 40 |
| Figura 9: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en la retroalimentación a los estudiantes | 41 |
| Figura 10: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en la gestión de emociones. | 42 |
| Figura 11: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con el escenario de desarrollo de las clases. | 44 |

Resumen

La investigación Nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020, tiene por objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los padres con la estrategia Aprendo en casa. En cuanto a la metodología, se consideró como diseño de investigación no experimental, transversal, de tipo descriptivo, con una población de 950 participantes, quienes son padres de familia de los estudiantes de la institución. La muestra fue de tipo no probabilístico intencional, por lo cual se consideró a 300 participantes. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario sobre la variable satisfacción de padres de familia, el cual contó con 36 ítems en escala de Likert. La validación del instrumento consideró juicio de expertos y confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. El estudio concluye así: el nivel de satisfacción de los padres de familia es alto (67,7%). En cuanto a sus dimensiones, la mayoría está en nivel alto, salvo en el nivel de satisfacción con el uso de medios tecnológicos, en el cual el resultado fue nivel medio (41,7%).

Palabras clave: nivel, satisfacción, aprendo, padres, familia.

Abstract

The research Level of satisfaction of parents with the strategy I learn at home in a public educational institution in Lurín, Lima, 2020, has as its main objective been to determine the level of satisfaction of parents with the strategy I learn at home. Regarding the methodology, it was considered as a non-experimental, cross-sectional, descriptive research design, with a population of 950 participants, who are parents of the students of the institution. The sample was of an intentional non-probabilistic type, for which 300 participants were considered. The technique was the survey, and the instrument was the questionnaire on the variable satisfaction of parents, which had 36 items on a Likert scale. The validation of the instrument considered expert judgment and reliability using Cronbach's Alpha. The study concludes like this: the level of satisfaction of the parents is high (67.7%). Regarding its dimensions, the majority are at a high level, except for the level of satisfaction with the use of technological means, in which the result was medium level (41.7%).

Keywords: level, satisfaction, learn, parents, family.

I. INTRODUCCIÓN

La educación es un proceso sostenido por la interacción social de los participantes, el contexto actual condicionado por el desarrollo de una pandemia ha generado la necesidad de llevar la praxis pedagógica presencial a los entornos virtuales de aprendizaje. Si bien el desarrollo de herramientas tecnológicas de aprendizaje no es nuevo en el contexto mundial, la necesidad de mantener el desarrollo académico de las sociedades desde políticas sanitarias adecuadas ha llevado a desarrollar las actividades educativas en contextos totalmente virtuales, hecho este que genera diversidad de opiniones entre los actores del proceso de enseñanza aprendizaje (estudiantes, maestros y padres de familia).

La educación virtual requirió que todos los actores modifiquen su rol dentro del proceso. Al respecto, Bautista y Sánchez (2020) señalaron que dentro del contexto español los padres de familia la asunción a esta nueva modalidad ha implicado la modificación de sus roles dentro del proceso del aprendizaje virtual. Por su parte, Mejía (2019) explicó que los padres perciben que dentro de la modalidad virtual de la educación hay ausencia de los métodos para mediar la calidad de la educación. Dentro del contexto colombiano, Alarcón y Ramírez (2019) señalaron que los progenitores consideran que el desarrollo de la educación virtual limita el proceso de atención de los estudiantes, puesto que estando conectados dentro de plataformas virtuales pueden fácilmente distraerse desarrollando otras actividades.

Asimismo, la sociedad moderna valoró los aportes de la tecnología para consolidar procesos indispensables para el sostenimiento de la dinámica social. En este sentido, Vaca (2020) destacó que dentro del contexto ecuatoriano los estudiantes y sus familias consideraron positivo el desarrollo de estrategias virtuales para mantener el desarrollo académico durante contextos adversos como el que se ha presentado en el año 2020. Por otra parte, la experiencia mexicana analizada por Almazán, López y Cárdenas (2020) destacó que la

inclusión de los medios de comunicación masiva, como radio y televisión en el programa de clases a distancia durante el periodo de aislamiento social vivido en México se consideró como una medida positiva desde la perspectiva de los padres de familia.

Dentro del contexto nacional, Acuña (2019) señaló que la consideración de los padres de familia sobre el proceso de enseñanza virtual se construye desde la valoración que estos hacen del trabajo docente, desde lo pedagógico y la interacción entre docentes, estudiante y padres de familia. Por otro lado, Vizcarra (2020) expresó que un programa de educación a distancia bien planificado logra potenciar todos los procesos del proceso de enseñanza aprendizaje que permiten identificar altos niveles de satisfacción.

En este sentido, López (2020) señaló que los niveles de satisfacción de los padres de familia sobre el desarrollo de entornos virtuales de aprendizaje están relacionados a los indicadores de calidad, la cual está vinculada al cumplimiento de los objetivos académicos propuestos durante el desarrollo del proceso. Así mismo, Rojas (2020) expresó que la satisfacción responde únicamente a una variable de calidad académica, lo anterior responde a que los padres entienden que desde la educación su hijo obtendrá las herramientas que lo orienten a lo largo de su vida.

Dentro del contexto local, la institución educativa pública 7098 Rodrigo Lara Bonilla, ubicada en el distrito de Lurín en el Asentamiento Humano Villa Alejandro, fundada en 1985, atiende los niveles de primaria y secundaria, con una población estudiantil de 1668 estudiantes, procedentes de familias en situación de pobreza y extrema pobreza. En este entorno, se observa que la mayoría de los padres no cuenta con el servicio de internet, siendo el WhatsApp el único medio de comunicación entre docentes y en muchos casos no cuentan con acceso a ninguno de ellos, por lo cual se apoyan en la estrategia Aprendo en casa. Dada esa situación, los docentes deben acceder a la plataforma Aprendo en Casa y realizar adaptaciones para hacer llegar las sesiones a los estudiantes. Estas acciones generan incomodidad en ellos, puesto que muchas veces la información no tiene una llegada efectiva por factores de equipos,

ubicación o acceso a un plan de servicios telefónicos. Todo lo anterior hace que se pierda la comunicación con los docentes y no pueden cumplir con las actividades.

En razón de esta problemática que subyace a lo analizado, se debe atender las necesidades que apriorísticamente vienen manifestando los padres de familia en relación con la enseñanza escolares a través de la estrategia Aprendo en casa, ya que en un futuro muy cercano podría traer consecuencias que incidirían en la enseñanza, en la motivación escolar, en el control de las emociones y en la socialización del escolar, por cuanto hay otra modalidad de aprender y en un escenario distinto al habitual.

Por último, a fin de controlar la problemática se planteará una propuesta de solución a través del trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020.

Respecto a la formulación del problema evidencia la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020? De este problema, se deslindan los problemas específicos siguientes: (a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la metodología de enseñanza en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?, (b) ¿cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con los contenidos desarrollados en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?, (c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres en relación a la actitud del docente en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?) (d) ¿cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con el uso de medios tecnológicos en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?, (e) ¿cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la comunicación con los padres, por parte del docente, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?, (f) ¿cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la comunicación con los

padres, por parte del directivo, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?, (g) ¿cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en el desarrollo de las tareas, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?, (h) ¿cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en las evaluaciones, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?, (i) ¿cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en la gestión de las emociones, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020? (j) ¿cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con los escenarios para el desarrollo de las clases, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?

Asimismo, la justificación de la investigación se explica desde diferentes perspectivas. En relación con lo teórico, la investigación se realizará con el propósito de aportar en el conocimiento de la satisfacción de los padres en relación con la estrategia Aprendo en casa, la cual viene promoviéndose en el periodo de la pandemia del Covid-19, asimismo servirá como fuente bibliográfica para estudios posteriores relacionadas con las variables propuesta en el estudio. Además, los resultados serán un aporte para las mejoras y medidas correctivas en beneficios de los estudiantes del país. En relación con lo metodológico, el estudio será útil para orientar el desarrollo de otros estudios similares. El instrumento validado podrá ser utilizado en estudios involucrados con el conocimiento de la satisfacción de los padres de familia, por lo cual otros investigadores podrían considerarlo para el levantamiento de información y de ese modo, diseñar propuestas o alternativas para mejorar el nivel de los progenitores de los estudiantes y mejorar con ello la calidad educativa que garantiza el crecimiento consustancial del país. En relación con lo práctico, el estudio es de gran relevancia, porque se eligió en función a la problemática que viene aconteciendo, por lo cual los estudiantes han pasado a otros escenarios de aprendizaje que han generado un proceso de adaptación y adopción de nuevos modelos de enseñanza y con la investigación se buscará conocer la medida planteada que es la estrategia Aprendo en casa para sostener la

educación básica escolar. Es ahí que reside su importancia para que sea realizada, ya que es un gran aporte para la mejora en la atención educativa a los estudiantes.

Respecto a los objetivos de investigación, se debe mencionar, primero, al objetivo general, que es determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020. En cuanto a los objetivos específicos, se tiene a los siguientes: identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la metodología de enseñanza en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020; identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con los contenidos desarrollados en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020; identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la actitud del docente en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020; identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con el uso de medios tecnológicos en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020; identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la comunicación con los padres, por parte del docente, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020; identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la comunicación con los padres, por parte del directivo, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020; identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en el desarrollo de las tareas, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020; identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en las evaluaciones, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020; e identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con los escenarios de desarrollo para las clases, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con los antecedentes de la investigación, luego de la revisión de la literatura se han encontrado investigaciones nacionales e internacionales. A continuación, se presentan los antecedentes nacionales. Al respecto, Espinoza (2020) propuso una investigación para determinar y describir el nivel de satisfacción que poseen los padres de los alumnos de 5° y 6° grados de Educación Primaria respecto al funcionamiento de preceptoría en el colegio Turicará. El estudio responde al paradigma cuantitativo, la muestra estuvo conformada por un grupo de 125 padres de familia de los grados seleccionados. El instrumento aplicado para la recolección de datos fue un cuestionario según el modelo de la matriz DAIP que se compuso de 47 ítems. Luego del análisis e interpretación de los datos se logró determinar que el 89% de los padres se encuentran satisfechos con el servicio de preceptoría dentro de la institución. El nivel de satisfacción de los padres responde a indicadores de actitud del preceptor, trato con los estudiantes y contenidos desarrollados, por lo que se toma la investigación como antecedente del presente estudio.

En este mismo contexto, Ortiz (2019) presentó una investigación que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de una institución educativa de San Juan de Miraflores. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo de tipo sustantivo con diseño descriptivo, la muestra se conformó por 138 padres de familia quienes respondieron una encuesta guiada por un cuestionario, que permitió identificar dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía para determinar el grado de satisfacción de los padres. El 95% de la muestra manifestó estar satisfecha con la calidad del servicio prestado por la institución educativa. Poder identificar la relación entre calidad del servicio de la institución educativa y el nivel de satisfacción de los padres convierte el estudio de Ortiz (2019) en un antecedente de la presente investigación.

Acuña (2019) desarrolló una investigación donde se propuso determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de educación secundaria del colegio Turicará. El estudio se enmarcó en un

estudio cuantitativo del tipo no experimental de corte transversal. El estudio utilizó un cuestionario impreso para la recolección de datos tomando una muestra de 229 padres de familia de la institución educativa. La investigación precisó que el 98% de los padres consultados se encuentran satisfechos con el trabajo de la preceptoría en relación con las dimensiones relacionadas a las actitudes del preceptor, aspectos formales de la preceptoría y calidad del proceso de enseñanza aprendizaje. Poder definir los indicadores para medir el nivel de satisfacción de los padres de familia dentro de una institución educativa posiciona como antecedente de investigación para el presente estudio el trabajo de Acuña.

En relación con los antecedentes internacionales, se han podido encontrar investigaciones como tesis y artículos de revistas que abordan sobre las variables de estudio con resultados que se acercan a lo que se ha propuesto investigar en este estudio. Se revisó el trabajo de Aznar (2020) quien se propuso desarrollar un estudio para comprobar si ningún estudiante quedaba excluido en el modelo de educación a distancia propuesto en España. El estudio se desarrolló por medio de un estudio de caso, que le permitió analizar cómo fue planificada la modalidad virtual de educación básica y como esta ha resuelto situaciones de diversas índoles, el estudio se desarrolló desde el seno de un centro educativo lo que le permitió al investigador recolectar datos por medio de registros diarios. Los resultados presentados por el investigador señalan que los padres consideran que la respuesta que se ha dado dentro del sistema educativo español no responde a ningún plan sistemático, sino que ha sido un proceso accidentado que no logra satisfacer las necesidades académicas de los participantes. Poder conocer la valoración de los diversos actores dentro del proceso de la educación virtual dentro del contexto de la pandemia convierte la investigación de Aznar (2020) en un antecedente de investigación.

Por otro lado, la tecnología de la comunicación dentro del contexto escolar genera diferentes indicadores relacionados con el nivel de satisfacción. En este sentido; Coca, Carpintero, Expósito, López y Thoilliez (2019), propusieron una investigación para determinar la importancia creciente del uso de las herramientas de comunicación interactivas en la participación de las familias en la educación de sus hijos. El estudio se enmarcó en un estudio cuantitativo que

utilizó un cuestionario de 24 ítems para recolectar datos en una muestra de 200 padres de familia de un centro escolar básico. El estudio señala que el uso de las TIC para la interacción entre institución y los padres de familia eleva los valores de fiabilidad en un 90,2% por parte de los padres de familia para con el proceso de enseñanza aprendizaje de la institución. Poder identificar como el uso de la tecnología influye en la valoración de los padres sobre el servicio educativo que presta la institución convierte el estudio en un antecedente de la investigación propuesta.

Asimismo, la investigación propuesta por Benavides, Molina y Fernández (2019) a través de una investigación con diseño mixto que utilizó entrevistas estructuradas y cuestionarios *ad hoc*, lograron conocer el nivel de satisfacción de las familias que participaron en Crecer en Familia con Gorgoritos. Los padres de familia se mostraron satisfechos con la implementación de un programa de acompañamiento pedagógico que los incluya como actores importantes dentro del proceso, aunque marcaron que la frecuencia y duración de las actividades donde ellos estaban incluidos deberían modificarse para evitar que desatiendan sus responsabilidades laborales. Los investigadores señalan en la conclusión que los padres son conscientes de la importancia de su acompañamiento dentro del proceso de enseñanza aprendizaje de sus hijos por lo que valoran satisfactoriamente que desde la escuela se generen propuestas para incluirlos en la toma de decisiones sobre el desarrollo y de las actividades escolares. Poder reconocer la opinión de los padres durante el desarrollo de programas educativos innovadores convierte el trabajo propuesto por Benavides, Molina y Fernández (2019) en un antecedente de investigación.

En el marco teórico del estudio, se ha propuesto estudiar sobre la satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020 en el periodo de la pandemia del Covid-19, por lo cual se han revisado varios estudios o trabajos previos que de alguna manera ha señalado la importancia de la variable de estudio, así como las teorías o enfoques que la sustentan

En relación con las teorías, luego de revisar los textos se han encontrado las siguientes que sustentan a la variable la satisfacción de los padres de familia

con la estrategia Aprendo en casa, por lo cual es importante conocer conceptos de calidad de servicio y satisfacción del cliente, después se pasará a ver la satisfacción de los padres en las escuelas. En las escuelas de los diferentes niveles educativos, se sabe que los padres se constituyen en los clientes, por lo cual es de gran relevancia que su percepción y opinión sean valorados para las futuras mejoras en las áreas curriculares o las estrategias que se vienen aplicando como es el caso de la estrategia Aprendo en casa.

En primera instancia, se debe abordar sobre la calidad de servicio, la cual es entendida como una conjugación de dos aspectos fundamentales dentro del ámbito empresarial y con frecuente utilización, por lo que se hace necesario conocer el concepto de calidad. Esta consiste en la ejecución plena de un producto que cumpla con todos los requisitos, previamente contextualizados, siendo económico y útil para lograr la satisfacción del cliente (Ishikawa, 1994, pp. 13).

Por otro lado, la calidad se visualiza como subjetiva dentro del área de servicio puesto que se enfoca en obtener la satisfacción de las expectativas que el cliente tiene sobre el producto basado en las actividades de interacción con el usuario final. (Vásquez et al., 1996, pp. 21).

Asimismo, debe entenderse el término calidad desde dos puntos de vista, es decir, objetiva y subjetivamente, la primera basada en el cumplimiento de requisitos preestablecidos y cuyas características sean cuantificables para exponer el nivel de calidad en productos manufacturados; sin embargo, y en una era donde el servicio es tanto o más importante que el producto mismo o en su defecto se convierte en el producto, la calidad se transforma en subjetiva siendo entonces el nivel de satisfacción logrado a través del juicio de valor que emita el consumidor sobre el producto o servicio.

Por su parte, el servicio es considerado como una forma de producto basado en actividades que una persona puede ofrecerle y brindarle a otra (Kotler y Armstrong, 2008, pp. 18). Además, se agrupa a los servicios como bienes, que forman parte del sector terciario de una economía, basado en la realización de actividades ofrecidas a la venta (Fisher y Navarro, 1994, pp. 185). Entonces, el servicio se convierte en una forma de producto caracterizada principalmente por

la disposición de trabajo que le ofrece una persona o empresa a otra empresa o persona. Viene a ser entendido como el tipo de producto basado en actividades o tareas intelectuales o físicas que se ofrecen como producto final.

En relación con las teorías y modelos que asocian los conceptos fundamentales de calidad de servicio y satisfacción del cliente, se abordarán las siguientes que pasan a explicarse. En primer lugar, se debe mencionar a la teoría impulsada por Parasuraman, Berry & Zeithaml también conocida como modelo SERVQUAL, el cual es visto como un método de investigación para evaluar la calidad de los servicios. Así mismo, es un modelo que tiene mucho reconocimiento, utilizado constantemente en la evaluación de la calidad de servicios en diferentes ámbitos empresariales. Esta teoría señala que la calidad de servicio comprende las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles. Una de las más importante es la capacidad de respuesta, en el cual se debe atender las necesidades del cliente de manera rápida a fin de alcanzar la satisfacción (de acuerdo con nuestro estudio, se debería satisfacer a los padres de familia). Asimismo, otro aspecto que se debe tener en cuenta es la fiabilidad o también entendida como el servicio prestado del modo adecuado e idóneo a largo plazo y de algún modo permanente y pertinente para que el usuario pueda acceder y quedar satisfecho (Arciniegas y Mejías, 2017, pp. 28-29). En este caso, los padres son los clientes, pero los niños son los consumidores del servicio, el mismo que será evaluado por sus progenitores en función a su satisfacción asociado a los logros de aprendizaje y al contenido que se ha desarrollado en las sesiones de clase remotas.

En segundo lugar, se menciona a la teoría propuesta inicialmente por Deming, pero desarrollada con más amplitud en las normas ISO 9000 para evaluar la calidad, en la cual se plantean ocho principios de gestión de la calidad que son la base de los sistemas de gestión de la calidad. Estos principios son el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, el enfoque de sistema para la gestión, la mejora continua, el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (Maldonado, 2018). En esta propuesta teórica, se advierte la consideración al cliente en el cual subyace la

fiabilidad del servicio y, por otro lado, la capacidad de respuesta, ya que asevera así: “Las organizaciones dependen de sus clientes y por ello deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes, esforzarse en exceder las expectativas de los clientes” (Maldonado, 2018, p. 31). Tales aseveraciones permiten expresar que hay gran relevancia en la percepción que pueda manifestar el padre de familia sino se le brindan el servicio a través de la forma de aprendizaje denominado estrategia Aprendo en casa.

En tercer lugar, se menciona al modelo de Bolton y Drew, es también llamado modelo de disconformidad, en el cual vincula la calidad del servicio con la actitud mostrada en la organización en todos los servicios y manifiesta que la satisfacción se hace evidente en el servicio prestado y la calidad percibida es allí donde se aprecia que hay un gran alcance vinculado con la satisfacción del cliente teniéndose en cuenta un conjunto de expectativas de este y también considera las formas de comunicación que se evidencian en dicho proceso, como son la comunicación boca – oído, las necesidades personales del cliente, las experiencias pasadas para ello se consideran un conjunto de elementos que permiten recoger las inconformidades buscando saber si el cliente ha quedado satisfecho o insatisfecho. De esa manera, se podrá percibir la calidad del servicio (Berdugo-Correa, Barbosa-Correa y Prada-Angarita, 2016). Entonces, la satisfacción está asociada con el posicionamiento, por un lado, y por otro, con el servicio brindado por cuanto se va difundiendo a través de diferentes modos comunicativos, siendo uno de ella el de la comunicación boca-oído en el cual el cliente (padre de familia) puede indicar su satisfacción o insatisfacción en relación con la escuela y el servicio brindado.

Por último, el modelo de los factores de la calidad de servicio de Johnston, que es basado en la satisfacción, surgió por una intención relacionada con el sector de bancos de Reino Unido debido al alto nivel de insatisfacción manifestada en los clientes. Este modelo comprende 18 factores asociados con la calidad de servicio a saber: accesibilidad, estética, compromiso, comunicación, competencia, disponibilidad, funcionalidad, integridad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, limpieza (pulcritud), confort, atención, amabilidad, cuidado, competencia y flexibilidad (Berdugo-Correa, Barbosa-

Correa y Prada-Angarita, 2016, p. 217). Como se puede apreciar, la calidad de servicio es el mayor indicador de que un servicio es idóneo o cumple con el fin propuesto y a su vez es medido mediante los usuarios, ya sean directos o indirectos, como es el caso de los padres de familia, que vienen a ser los consumidores indirectos, pero representativos de los estudiantes y son quienes toman las decisiones sobre la continuidad o separación de la entidad formadora.

En relación con las Teorías de educación a distancia, se debe precisar que todo programa educativo parte del respaldo de una teoría que le permita diseñar sus procesos para garantizar el logro propuesto durante el hecho educativo. Al respecto, García, González, Martínez y Rodríguez (2020) sostienen que dentro de un modelo de educación a distancia todos los involucrados deben desarrollar habilidades de investigación para estimular que cada integrante desde su espacio particular pueda compartir con los otros involucrados el desarrollo de conocimientos y habilidades a través de un proceso de socialización cultural. Señalan los investigadores que el modelo “la distancia teoría-práctica” presenta una división de los momentos del proceso de enseñanza aprendizaje en teórico y práctico con relación al tipo de saber el participante desarrolla. Esta teoría busca convertir la realidad de cada estudiante en un contexto de aprendizaje continuo donde cada actor del proceso represente un polo de innovación.

Otro enfoque que ha sido utilizado como guía dentro de procesos de educación a distancia es el enfoque interpretativo del conectivismo que según Pando (2018) que parte del principio que el desarrollo de las tecnologías de la comunicación e información ha generado una dinámica de mayor complejidad en la relación docente estudiante. Dentro de este enfoque se ubica al estudiante como protagonista en el centro de una triada de elementos que se conectan con el propósito de lograr los objetivos instruccionales propuestos. Este enfoque toma elementos de las teorías conductistas y constructivistas, sostiene Pando (2018) que la selección de los contenidos sigue respondiendo a la visión academicista propia del conductismo, pero que el estudiante dentro del proceso de educación es orientado a realizar una caracterización del nuevo aprendizaje para comprobar que ha logrado los objetivos propuesto lo que acerca la

propuesta teoría al constructivismo. Ambos momentos, se desarrollan por medio de una conexión virtual en simultáneo entre docente y alumno.

La educación a distancia en sus inicios respondió a una teoría pedagógica única, denominada teoría de las comunicaciones, la cual, según Echevarría, González, Hernández, Baca y Cruz, J. (2017) centra la praxis pedagógica en las variables asociadas a los procesos de interacción entre docente y participantes por medio de las herramientas tecnológicas que lo mantienen conectado desde espacios diferentes. Esta teoría exige que se tenga una estructura organizacional definida, ya que la educación a distancia es concebida como un sistema instruccional mecanizado donde cada momento del aprendiz debe responder a objetivos precisos, por su naturaleza las interacciones entre docente y estudiante es poca y por ello debe ser considerada como el aspecto de mayor importancia para poder orientar la generación del nuevo conocimiento desde la utilización de los recursos que el educando posea en su contexto.

Por otra parte, Alves, Cesar, Martins, Ribeiro, Oliveira, Moraes y Barbosa (2020) señalan que desde una perspectiva teórica la educación a distancia debe identificar los beneficios que la implementación de las TIC para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje. Dentro de esta propuesta, se considera que el uso de herramientas tecnológicas tiene una influencia positiva dentro del proceso de aprendizaje en el contexto social contemporáneo, ya que permite motivar al educando a lo largo de las diversas actividades que orientan su desarrollo cognitivo, siempre y cuando el docente comprenda y ejerza su rol de mediador durante todo el proceso educativo.

Asimismo, la educación debe responder desde su fundamento a los elementos socioculturales del contexto histórico donde se desarrolla. Al respecto, Machado, Tamboril, Machado, Maia, y Lopes (2018) destacan que desde la teoría de la educación a distancia se concibe el proceso de enseñanza-aprendizaje como un proceso social que surgen de la necesidad sociocultural de desarrollar un sistema que potencie la formación de estudiantes desde una perspectiva crítico-reflexiva, la cual parte de la adquisición de habilidades y destrezas que propias de su desarrollo técnico y personal como agente social.

El objetivo de la educación a distancia requiere que se logren establecer redes complejas de interacciones entre todos los involucrados. Según Dos Santos, De Souza, Tourinho, Sebold, Kempfer y Linch, (2018), una teoría de la educación a distancia debe partir del reconocimiento de todos los factores que intervienen dentro del proceso para poder diseñar un método óptimo para la presentación de los contenidos por parte del docente y los mecanismos del trabajo autónomo por parte de los estudiantes. Dentro de esta propuesta teórica, se establece que el diseño de una pedagogía para el trabajo a distancia requiere responder a dimensiones sociales, económicas y culturales de la población a la cual va dirigida para poder tener un impacto positivo en el desarrollo de la enseñanza.

Es importante señalar que estas teorías coinciden en que dentro del proceso de educación a distancia existen variables particulares para el contexto del aprendiz y del docente, así como para los condicionantes propios de la naturaleza del curso. Desde la perspectiva teoría del conectivismo, teoría de la comunicación y la distancia teórico-práctica, se concibe el proceso de enseñanza aprendizaje como un proceso abierto que es moldeado por los avances de la tecnología en el contexto donde se ejecute el programa y que debe contar con protocolos particulares para cada realidad social donde se desarrolle para garantizar el aprendizaje significativo por parte de los participantes.

En relación con la Estrategia Aprendo en casa, se debe señalar que el Ministerio de Educación (MINEDU, 2020) la define como una estrategia gratuita y de libre acceso de educación a distancia, que permite a los participantes formar parte del proceso de enseñanza-aprendizaje fundamentado en los lineamientos del currículo básico nacional desde diversas plataformas de comunicación. La concepción pedagógica de este programa se orienta a atender los diferentes niveles y modalidad de educación del país donde se han de incluir a todos los participantes.

Así también, este tipo de estrategias pedagógicas han ocupado espacios como una estrategia alternativa para el desarrollo de los programas de educación en diversos contextos. Según señalan Tobase, Peres, De Almeida, Tomazini, Ramos y Polastri (2017) a través de un lenguaje y formato propio estas

estrategias permiten una atención cuidadosa de los participantes dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje desde la utilización de diversas plataformas que permitan mantener una relación fluida entre docentes y estudiantes. Así mismo, permiten utilizar nuevas herramientas pedagógicas para hacer sus sesiones de aprendizaje más entretenidas para mantener motivados al estudiante.

Por otra parte, la educación a distancia ha ido sistemáticamente ganando espacio dentro de la dinámica de la educación contemporánea, ya que permite mantener la calidad de la formación en contextos complejos. Desde la propuesta de Costa, Tibúrcio, Melo, Leite, Dantas y Torres (2018) se puede precisar que Aprendo en casa, es una herramienta que le permite al niño participar dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje con facilidad, puesto que dentro de su diseño se ha alineado con el ritmo propio de la vida moderna que se alimenta informativa y formativamente desde las diversas plataformas de comunicación que han sido nucleadas dentro de la propuesta educativa del MINEDU para mantener el desarrollo del año escolar en medio de una pandemia.

Asimismo, la Estrategia Aprendo en casa se caracteriza por ser una estrategia multicanal que permite el desarrollo de la educación a distancia. MINEDU (2020) precisa que es una estrategia que busca dar respuesta a corto plazo al desarrollo de las competencias precisadas en el currículo nacional a todos los estudiantes del país. Desde la aplicación del programa se busca fortalecer valores como responsabilidad con el bien común y con la ciudadanía. La definición multicanal responde a que se desarrolló en simultáneo con emisiones dentro de la televisión, (TV Perú), radio (Radio nacional y radios regionales) y el internet por medio del portal web aprendoencasa.pe.

Es así como la descarga de los materiales didácticos dentro del portal web no generará consumo de los datos de los usuarios, la planificación de las sesiones de aprendizaje vía medios de comunicación masiva como radio y tv fueron en los días hábiles. Así mismo, señala MINEDU (2020) que los niveles de primaria e inicial la participación de los familiares es fundamental para la consolidación del programa, mientras que los estudiantes del nivel secundario tendrán estrategias didácticas en pro de potenciar la formación académica bajo

los principios de autonomía, convivencia democracia y el ejercicio de la ciudadanía.

Desde una perspectiva, diferente se puede afirmar que la propuesta de un programa de educación a distancia como lo es la estrategia Aprendo en casa responde a la necesidad de incitar al estudiante a desarrollar un aprendizaje reflexivo y no memorístico. Según Marchisotti, De Oliveira y Lukosevicius (2016), este tipo de estrategias de educación a distancia permiten gestionar un nuevo modelo de aprendizaje que facilita la construcción de un nuevo conocimiento donde el niño es considerado como actor principal del proceso que le permite transformar el aprendizaje teórico en un hecho propio de su cotidianidad.

Por consiguiente, el desarrollo de estas características en el estudiante está sujeta a los canales de comunicación en diversas plataformas que permitirán acceder al programa Aprendo en casa. Según Filho y Cassiani (2008), esta modalidad de educación permite desarrollar en el estudiante habilidades y destrezas que lo llevan al desarrollo de una creatividad que se fundamenta en la autonomía del trabajo y que debe ser reforzado por la comunicación constante con el maestro. Este proceso se sostiene en la motivación del estudiante por aprender y en la del docente por presentar a sus dirigidos materiales de calidad que estimulen el aprendizaje dentro de los diversos entornos virtuales como se propone dentro de Aprendo en casa.

Respecto a las modalidades de atención a los estudiantes, el MINEDU (2020) señala que la estrategia Aprendo en casa posee tres modalidades de atención a los estudiantes las cuales se analizarán a continuación. En cuanto a la modalidad de atención en la web: los estudiantes pueden ingresar por medio de computadores de mesa o portátiles y dispositivos móviles como Tablet o Smartphone a la dirección www.aprendoencasa.pe, dentro del sitio web los estudiantes encuentran la guía de actividades académicas que son publicadas según una planificación semanal de acuerdo con el grado o la edad de los estudiantes y el nivel al cual pertenecen. El nivel inicial tiene acceso a actividades lúdicas con intenciones cognitivas para estimular el aprendizaje en familia, por su parte los estudiantes de primaria tienen cuadernos de trabajo para las áreas

de matemática, comunicación y tutoría, además tienen el recurso tecnológico de ActivArte que les brinda recursos artísticos para una vida activa.

Por otro lado, la educación virtual es una herramienta fundamental para mantener la apertura de los sistemas educativos por su carácter flexible para todos los involucrados dentro del proceso. Ahora bien, para que esta modalidad tenga éxito deben definirse forma clara los mecanismos de atención a los estudiantes por parte del docente, ya que según Escobar, Vásquez, Vargas y Orozco (2020), permite ampliar la capacidad de atención confiable y de calidad por parte del docente para con sus estudiantes, por ello Aprendo en casa ha propuestos formar de interacción de amplio alcance evitando la exclusión de los educandos dentro de un escenario social de alta complejidad.

En tal sentido, la variedad de canales de interacción permite que la estrategia de educación virtual contribuya a la transformación de los paradigmas de la educación tradicional. Desde la perspectiva de Peixoto, Maia y Alves (2012), disponer los canales al servicio de la educación favorece en todas las innovaciones tecnológicas posibles dentro de un contexto determinado, el cual permite que la democratización del acceso a la enseñanza y mantener la pertenencia de los aprendizajes de forma continua y actualizada, según las exigencias de los aprendices dentro de su proceso formativo.

Se debe indicar que los estudiantes de nivel secundaria encuentran recursos similares a los del nivel primario, pero en las áreas de comunicación, matemática, desarrollo personal, ciudadanía y cívica. Los materiales se publican cada día y están habilitados durante 24 horas continuas para permitirle a los estudiantes poder regresar al portal para verificar cualquier detalle, los productos deben ser ordenados en un portafolio de evidencias que consignaran a sus maestros cuando se decrete el retorno a clases presenciales, así mismo durante el proceso mantienen contacto con sus maestras por medio del correo electrónico u otras vidas de mensajería para despejar dudas sobre las actividades a desarrollar.

En cuanto a la modalidad de atención en TV, el programa se transmite desde la parrilla de programación de Tvperú, Canal 7, América Televisión, ATV.pe, Latina, Panamericana Televisión y Global TV para garantizar el acceso

a la programación de todos los estudiantes, los usuarios pueden consultar los horarios de programación en el Facebook oficial del Ministerio de Educación, los programas tienen actividades diseñadas según el nivel, las edades o los grados de cada estudiante. Las actividades son ordenadas en un portafolio de evidencias y consignadas a los docentes responsables una vez regresen las clases presenciales. La comunicación con los docentes es por medio de medios virtuales interactivos para despejar las dudas que puedan generarse dentro del contexto del estudiante.

En cuanto a la modalidad de atención en radio: esta modalidad cuenta con 1000 señales radiales a nivel nacional, de las cuales 44 son emisores regionales o locales para atender las comunidades bilingües. Las producciones radiofónicas son en lengua castellana, quechua collao, central y chanka, así misma se presentan programas en lengua aimara, ashaninka, shipibo-konibo, awajún, shawin y yenessha.

Respecto al rol del docente en Aprendo en casa, se debe indicar que el docente es considerado como responsable de orientar la implementación de la estrategia. Propone MINEDU (2020) que desde la modalidad de trabajo remoto debe acompañar a los estudiantes en el desarrollo de las actividades organizadas por medio de las múltiples plataformas de acuerdo con el currículo nacional. El docente debe mantener contacto con los padres de familia o apoderados para garantizar la interacción del docente con sus estudiantes teniendo en cuenta la modalidad que el estudiante utilice para acceder a los contenidos programáticos. Así mismo, debe proponer proyectos de aprendizaje que complementen las actividades de aprendizaje, realizar una reprogramación curricular en función de las necesidades del contexto y presentar informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades de sus estudiantes a cargo.

Por otra parte, el trabajo del docente debe entonces adecuarse a las necesidades críticas reflexivas propias de la modalidad que se implementa. Según Prata, De Mello, Silva y Faria (2020), los docentes deben de forma imperativa desarrollar un proceso reflexivo para poder definir estrategias didácticas y de atención emocional de los estudiantes a su cargo dentro del contexto de la educación virtual dentro del marco de la pandemia generada por

el Covid-19. Las clases deben ir más allá del desarrollo de los contenidos teórico-práctico deben estimular al estudiante al desarrollo de las competencias y capacidades que exigen los distintos diseños curriculares de cada país.

En este sentido, Pereira, Mendes, Spanhol y Lunardi (2019) señalan que dentro de la educación virtual es necesario que entre docentes y estudiantes se fomenten la interacción constante dentro de un contexto de reciprocidad que permitan darle un carácter más personal al desarrollo del aprendizaje por medio de entornos virtuales de aprendizaje y desde los lineamientos presentados por MINEDU para el desarrollo de Aprendo en casa es lo que se ha buscado potenciar.

Respecto al rol del estudiante en Aprendo en casa, se expresa que desde la concepción de la estrategia Aprendo en casa MINEDU (2020) sostiene que el docente debe desarrollar sus acciones de forma autónoma manteniendo en todo momento vínculos afectivos sólidos que le permiten potenciar las relaciones interpersonales, entendido que los valores como empatía, solidaridad, respeto y responsabilidad son los que van a orientar todo su trabajo académico desde casa. Cada estudiante en su contexto debe organizar el tiempo para cumplir con sus actividades escolares según lo solicitado manteniendo un equilibrio emocional y físico durante el desarrollo de estas.

Por ello, Baracaldo (2019) señaló que dentro de la educación virtual es necesario que los estudiantes sean conscientes de su rol dentro del contexto, ellos deben entonces desarrollar investigaciones para profundizar sus conocimientos y llegar al encuentro con el maestro cargados de interrogantes que debe compartir con el resto de la clase para que docente les oriente en el proceso autónomo de la construcción del nuevo aprendizaje. El estudiante debe aprovechar cada encuentro para socializar su nuevo aprendizaje y poder desde la experiencia de sus pares potenciar su proceso individual.

Respecto al rol de los padres de familia en Aprendo en casa, se debe indicar que las familias son un actor de alto impacto en el desarrollo de la estrategia. Según MINEDU (2020) estos deben en primera instancia dar a conocer a los responsables de las instituciones educativas los medios de comunicación que usaran durante el desarrollo del programa Aprendo en casa,

así mismo deben desarrollar mecanismos de colaboración para que el estudiante logre desarrollar las actividades de aprendizaje de forma autónoma. Por otro lado, debe acompañar al estudiante en la organización del tiempo de estudio dentro de casa contemplando momentos de descanso y recreación.

En el mismo sentido, Berrios (2020) precisó que dentro de los entornos virtuales el niño se encuentra expuesto a diversas distracciones que deben ser diagnosticadas de manera anticipada por los padres como garantes del cumplimiento de los roles establecidos dentro de los actores principales del proceso de enseñanza aprendizaje como lo son el docente y el estudiante. El padre debe mantener contacto con los docentes para conocer el detalle de las actividades escolares que su hijo debe cumplir dentro de la casa y desde ahí poder orientar el trabajo del niño durante el desarrollo de las actividades de Yo aprendo en casa.

Dentro de los niveles inicial y primaria de la educación, el padre de familia o apoderado cumple un rol activo, pues a esta edad los niños requieren mayor acompañamiento, por lo que ellos deben estar junto al niño en todo momento durante el desarrollo de las actividades de aprendizaje. En el nivel inicial son los padres los que deben estimular al niño a descubrir el nuevo conocimiento a través de la exploración, el juego y el desarrollo de la imaginación creativa en un proceso de aprender juntos, mientras que el nivel primario, el rol debe buscar desarrollar las actividades desde la comprensión del entorno promoviendo la consolidación del conocimiento en un entorno armónico sostenido en el bienestar colectivo.

En relación con las dimensiones relacionadas con la variable satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa, se han planteado las siguientes dimensiones considerando las teorías de la calidad de servicio y los aspectos involucrados en los procesos de enseñanza – aprendizaje y la estrategia Aprendo en casa: la metodología de enseñanza; los contenidos desarrollados; la actitud del docente; el uso de medios tecnológicos; la comunicación con los padres por parte del directivo; la orientación al estudiante en el desarrollo de las tareas; la orientación al estudiante, en las evaluaciones;

la orientación al estudiante, en la gestión de las emociones y el escenario para el desarrollo de las clases.

Respecto a la metodología de enseñanza, el MINEDU (2020) señaló que el método de aprendizaje por descubrimiento será el que orientará el hecho educativo durante este periodo especial. Los materiales están diseñados para que el estudiante de forma independiente desde la experiencia dentro del hogar pueda crear experiencias de aprendizaje que le permita desarrollar las competencias consagradas en el diseño curricular. Dentro de este escenario, los padres deben ser conscientes que el proceso responde al diseño de una serie de pasos que son presentados como rutas de aprendizaje le brindaran al niño las herramientas necesarias para descubrir el nuevo conocimiento.

Dentro de este contexto, señaló Picón (2020), que poder desplegar todas las herramientas tecnológicas para potenciar el aprendizaje por descubrimiento requiere el docente entienda su función como guía o facilitador del proceso de adquisición del nuevo conocimiento por parte del niño, por lo que es necesario realizar un proceso de reinención de las estrategias didácticas aplicadas dentro de las aulas, puesto que la modalidad de enseñanza virtual requiere no solo ser un trasmisor de conocimientos sino tributar a la formación de un estudiante desde un visión integral de la persona.

Respecto a los contenidos desarrollados, para garantizar el desarrollo de los contenidos propuestos, señaló MINEDU (2020) que los padres o apoderados de los estudiantes deben mantener una comunicación constante con los docentes, quienes le brindarán el apoyo pedagógico en la organización de las actividades de aprendizaje y el uso de los recursos que el niño recibe a través de las diferentes plataformas que ofrece la estrategia. Señala el ente rector de la educación nacional que se deben crear horarios para la atención de los padres y el desarrollo de los contenidos entendiendo las particularidades de cada contexto familiar al que pertenecen los involucrados dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

Dentro de este tipo de estrategias educativas, se deben diseñar contenidos que estén orientados a la erradicación de las barreras socioculturales que puedan entorpecer el proceso de formación integral de los niños. Por ello,

Navarrete, Guamán, Arteaga y Guamán (2019) destacaron que se debe diseñar contenidos que permitan optimizar el tiempo y el esfuerzo de los participantes, incrementando la motivación y reforzando la atención en cada interacción para desde ahí poder tributar al desarrollo de las habilidades y destrezas que le permiten gestionar su autoaprendizaje en relación a las capacidades básicas de lectoescritura, expresión oral y pensamiento lógico-matemático por medio de la resolución de problemas.

Respecto al uso de medios tecnológicos, la estrategia contempla escenarios diversos en relación con el uso de la tecnología durante el proceso de aprendizaje. MINEDU (2020) destaca que el docente debe orientar a los padres o apoderados en la utilización de los equipos tecnológicos que facilitarán el desarrollo de las actividades escolares, así como comprender que no en todos los casos las familias tendrán acceso a una conexión de estable por lo que debe entonces orientar a la utilización de los otros instrumentos de comunicación para garantizar el desarrollo de las actividades. Por lo que el uso de la tecnología dependerá de los recursos con los que cuente el estudiante y su familia dentro de su contexto comunitario.

La propuesta de Aprendo en casa ha buscado disminuir los efectos de la brecha tecnológica en los diversos contextos sociales de la realidad nacional. Lo que según desde la propuesta de Pérez, Vásquez y Cambero (2020) es fundamental para el éxito de la estrategia propuesta por MINEDU, puesto que para desarrollar la educación a distancia dentro del contexto del Covid-19 se deben considerar la disponibilidad de dispositivos tecnológicos y conectividad por lo que la propuesta de multiplataforma del Aprendo en casa se debe considerar como un aspecto positivo dentro del contexto actual.

Respecto a la comunicación con los padres de por parte del directivo, el MINEDU (2020) señala que los equipos directivos de las instituciones deben adaptar su proceso de atención a los padres o apoderados durante el periodo de emergencia sanitaria, por lo que se aconseja crear formas colaborativas de comunicación efectiva con los padres de familia. Los directivos podrán emplear aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp o mensajes de texto

(SMS) según las características del contexto socio tecnológico de las instituciones educativas que dirijan.

Dentro de la educación virtual, se desarrolla un proceso de interacción social dentro de los entornos virtuales, por lo que el desarrollo del programa Aprendo en casa exige que se desarrolle un proceso de adaptación de los mecanismos de interacción. Según Febres y Anzola (2018), los escenarios virtuales de aprendizajes requieren que el ser humano entienda que la educación es un hecho social por lo que todos los involucrados deben aplicar mecanismos de interacción para poder mantener el carácter socializador de la educación dentro de los diversos contextos sociales. La educación virtual no limita las relaciones sociales que se gestionan dentro del proceso educativo.

Respecto a la orientación al estudiante en el desarrollo de las tareas, se expresa que los equipos docentes de cada institución educativa deben ejecutar mecanismos de comunicación permanente con los padres de familia o apoderados que le permitan velar por el cumplimiento de las actividades de aprendizaje. MINEDU (2020) precisa que el acompañamiento a las tareas debe realizarse de forma colegiada y planificada para evitar recargar al estudiante y sus familias dentro del contexto de la emergencia sanitaria.

Por otro lado, es conveniente señalar que la educación virtual exige que todos los involucrados puedan desarrollar un proceso de planificación que permita afinar los detalles para optimizar el cumplimiento de las responsabilidades de cada actor. En este sentido, García, López y Cabero (2020) destacan que no se pueden imponer parámetros únicos para la elaboración de las tareas escolares, por lo que dentro del programa Aprendo en casa se deben brindar mecanismos de la capacidad de autorregulación de los individuos para poder gestionar el tiempo en relación con sus responsabilidades que serán monitoreadas por los responsables de cada área pedagógica y administrativa respectivamente.

Respecto a la orientación al estudiante, en las evaluaciones, el equipo docente debe acompañar el proceso de evaluación dentro de la estrategia Aprendo en casa, por lo que debe dar a conocer la aplicación de la rúbrica que se utilizará para la evaluación los portafolios de evidencias según señala

MINEDU (2020) este tipo de instrumentos de evaluación permite que el estudiante y sus familias conozcan qué indicadores debe cumplir en la elaboración de la tarea, lo cuales serán determinados por el grado y el nivel en que se encuentre cada estudiante según los desempeños para cada competencia definidos en el currículo nacional.

Además, la evaluación no debe ser el fin último de la educación, pero dentro del sistema educativo nacional se hace necesario poder crear mecanismos de para medir el avance de los estudiantes dentro de este proceso. Por ello, Navarro, González, López y Contreras (2019) señalan que las evaluaciones propuestas dentro de este tipo de programas deben entender la acción del aprendizaje como un hecho social. Por consiguiente, las técnicas, actividades e instrumentos de evaluación deben estar orientadas a comprender el aprendizaje como un hecho comunitario y desde esta perspectiva poder crear indicadores de evaluación que permitan considerar el progreso del niño desde la interacción con su contexto socio comunitario.

Respecto a la orientación al estudiante, en la gestión emocional, el docente de todos los niveles debe ser garante que el proceso de aprendizaje dentro de la estrategia de lleve a cabo desde una gestión equilibrada de las emociones del estudiante. MINEDU (2020) precisa que durante la comunicación directa con los miembros de la familia es importante indagar sobre cómo la familia ha hecho frente a las particularidades de la situación de la emergencia sanitaria, el docente debe crear mecanismos para apoyar a los estudiantes y su familia en la gestión de las emociones, aprovechando cada situación dentro de la convivencia para convertirlo en un aprendizaje contextualizado sobre cómo manejar las emociones.

En tal sentido, la situación de aislamiento social como mecanismo para frenar la propagación del Covid-19 ha generado un estado de desequilibrio emocional en todos los actores de la sociedad por lo que se debe desde la implementación del programa Aprendo en casa mecanismos para gestionar las emociones de todos los involucrados. Asimismo, Olmos (2019) precisa que es importante crear protocolos para la gestión emocional de todos los involucrados dentro del contexto familiar de los niños. Los docentes que forman parte del

proceso de la educación virtual deben desarrollar habilidades y competencias que le permitan actuar como mediadores de las emociones dentro de un contexto altamente complejo como el que genera el aislamiento social obligatorio dentro de la pandemia del Covid-19.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para la investigación, se consideró, según su profundidad, el tipo descriptivo. Según Palomino, Peña, Zevallos y Orizano (2015), se trata de un estudio que “permite la observación y medición de una o más variables dependientes en una población y muestra determinada” (p. 112). Según su finalidad, es un estudio básico, porque “su finalidad es alcanzar el conocimiento y comprensión fundamental de los fenómenos a través del conocimiento y explicación de aquellos” (pp. 111-112).

El diseño de la investigación propuesto es no experimental transversal. El diseño es no experimental, porque asume que las variables se observarán tal como aparecen en el ámbito de aplicación, no se realizará ninguna manipulación o experimentación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Es transversal, ya que la información que se recogerá de la muestra de estudio será una vez y en un periodo establecido (Bernal, 2010).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable

Satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa. Es una estrategia educativa a distancia, de libre acceso y sin costo que propone experiencias de aprendizaje alineadas a nuestro currículo nacional para que sus hijas e hijos puedan seguir aprendiendo desde sus hogares, usando diversos canales de comunicación. Aprendo en Casa está dirigido a estudiantes de todos los niveles y modalidades educativas del país” (Minedu, 2020, párr. 1-2)

3.2.2. Operacionalización de variables (Anexo 01)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Córdova (2013), la población se entiende como “el conjunto de unidades de observación, bien definidas, con características comunes y observables; agrupadas con fines de estudio” (p. 84). Para el presente estudio, la población estará constituida por los padres de familia de una institución educativa pública del distrito de Lurín, Lima, los cuales en total son 950 aproximadamente.

3.3.2. Muestra

Hernández y Mendoza (2018) afirman que “una muestra es un subgrupo de la población o universo de la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196). En el presente trabajo estará conformada por los padres de familia de una institución educativa pública del distrito de Lurín, Lima. Para el estudio, se consideró la muestra no probabilística intencional, ya que el investigador considera que estará representada por 300 padres de familia. Dicha elección será a partir de los siguientes criterios de selección: inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión: los padres de familia de una institución educativa pública del distrito de Lurín, Lima en el periodo 2020, de sexo femenino y masculino, cuyos hijos hayan iniciado sus clases desde la ejecución de la estrategia Aprendo en casa, y que tengan la disposición voluntaria a participar en el estudio.

Criterios de exclusión: los padres de familia, cuyos hijos hayan ingresado después de aplicados los instrumentos.

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo que se ha considerado es el muestreo por conveniencia, el cual se aplica porque “el experto conocimiento bien la

población y con buen criterio, decide qué unidades de observación integrarán la muestra” (Córdova, 2013, p. 92). Es decir, el investigador tomará la decisión sobre el número de participantes, así como tendrá en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), son “medios, procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para guardar la información” (p. 117). En el estudio, se utilizarán como técnica de recolección de datos a las siguientes: indirectas, a las fuentes de información como libros, tesis, artículos de revistas, documentación de organismos relacionados con la satisfacción de padres de familia; por otra parte, la técnica será la encuesta, mediante la cual se aplicará el instrumento a la muestra seleccionada para el estudio.

3.4.2. Instrumentos

Según Hernández et al. (2014) mencionan que el instrumento “es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 217). El instrumento que se consideró es el cuestionario organizado en función a las dimensiones de la variable de estudio, cuenta con 33 ítems en escala de Likert.

Para la validación del instrumento de recolección de datos se consideró dos tipos de validaciones: la validez por juicio de expertos y la confiabilidad a través de la prueba Alfa de Cronbach. Según Córdova (2013, p. 115), la validez refiere a un instrumento considerado como válido si es que mide lo que se pretende medir en el estudio. Por su parte, la confiabilidad, se aprecia “cuando tiene la capacidad de hacer mediciones reales de una variable en diferentes momentos relativamente cercanos” (Córdova, 2013, p. 116). La confiabilidad se determinó según la siguiente siguiente tabla:

Tabla 1. *Tabla categórica de prueba Alfa de Cronbach*

| Coeficiente | Relación |
|---------------|---------------|
| 0,00 +/- 0,20 | Despreciable |
| 0,20 a 0,40 | Baja o ligera |
| 0,40 a 0,60 | Moderada |
| 0,60 a 0,80 | Marcada |
| 0,80 a 1,00 | Muy alta |

Fuente: Valderrama (2013)

La confiabilidad del instrumento cuestionario para medir la variable Satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa, luego de haber realizado la prueba piloto se obtuvo como resultado.

Tabla 2. *Resumen de procesamiento de casos*

| | | N | % |
|-------|----------|-----|-------|
| Casos | Válido | 300 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 300 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3. *Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,990 | 33 |

El resultado obtenido 0,990 permite afirmar que el instrumento es confiable, porque se encuentra en un nivel de confiabilidad "Muy alta".

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación, se han considerado los siguientes procedimientos. En primer lugar, se identificó el problema relacionado con el nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa. Luego, se realizó la búsqueda de la literatura científica sobre la variable de

estudio que se pretendió investigar y sus respectivas dimensiones, además de las teorías y antecedentes. Después, siguió el diseño metodológico y la operacionalización de la variable considerando la definición conceptual y operacional, las dimensiones y sus indicadores y el respectivo instrumento considerado para el estudio. Luego, se procedió a su validación mediante juicio de expertos y la confiabilidad.

Para la aplicación de los instrumentos en los participantes, se aplicó la ficha de consentimiento informado, considerando la aceptación voluntaria. Para el procesamiento se consideró el uso de los programas Excel y SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio empleará dos métodos de análisis de datos. El descriptivo mediante el cual se expresarán las tablas de frecuencia y gráficos de barras, en los cuales se apreciarán los porcentajes, además se determinarán los niveles de conocimiento en función a los rangos establecidos en el proceso de elaboración del instrumento.

3.7. Aspectos éticos

Sobre los aspectos éticos, se tendrá en cuenta la confidencialidad y el anonimato de los participantes de la data proveída en campo, por lo cual se priorizará a los padres de familia que favorezcan en el alcance del objetivo de investigación, la participación es voluntaria, no se solicitarán datos personales, además cada uno recibirá una ficha de consentimiento informado, la cual deberá de leerla y firmarla, autorizando así su participación en el estudio.

Se cumplirá con los requerimientos, formatos métodos, normas y técnicas de la American Psychological Association, para avalar y certificar la fidelidad del conocimiento científico en esta investigación, es el caso en cuanto al empleo de información bibliográfica: tesis, libros, artículos científicos, revistas, folletos, dípticos, u otros y fuentes virtuales: páginas de internet, revistas arbitradas en base de datos, etc. Así también en el uso de tablas y figuras.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los resultados descriptivos de los datos recogidos y procesados de la variable Satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa.

Tabla 4. Resultados de la variable Satisfacción de padres de familia con la estrategia Aprendo en casa

Nivel de satisfacción de padres de familia con Aprendo en casa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 51 | 17,0 | 17,0 | 17,0 |
| | Medio | 46 | 15,3 | 15,3 | 32,3 |
| | Alto | 203 | 67,7 | 67,7 | 100,0 |
| | Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

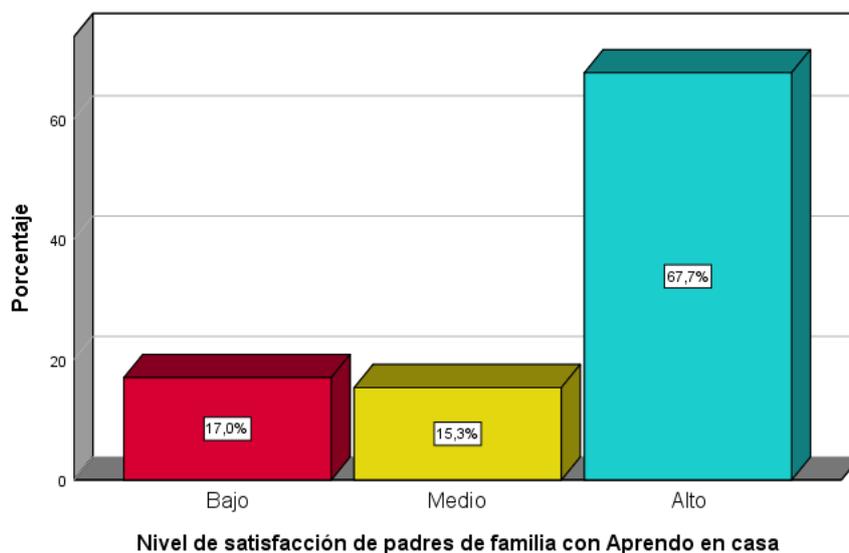


Figura 1: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de Satisfacción de padres de familia con la estrategia Aprendo en casa

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 67,7% muestran un nivel de satisfacción “Alto” con la estrategia Aprendo en casa, mientras que un porcentaje de 15,3% se encuentran en un nivel medio. Por su parte, el 17,0% señala estar en un nivel de satisfacción “Bajo”.

Tabla 5. *Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la metodología de enseñanza*

Nivel de satisfacción con metodología de enseñanza

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 57 | 19,0 | 19,0 | 19,0 |
| | Medio | 37 | 12,3 | 12,3 | 31,3 |
| | Alto | 206 | 68,7 | 68,7 | 100,0 |
| | Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

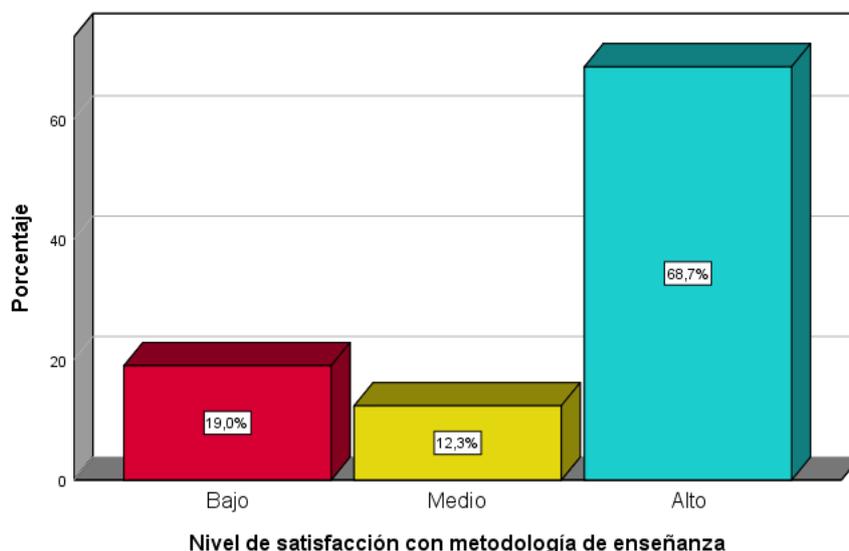


Figura 2: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la metodología de enseñanza

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 68,7% muestran un nivel de satisfacción “Alto” con la metodología de enseñanza aplicada en la estrategia Aprendo en casa, mientras que un porcentaje de 19,0% señala no estar totalmente satisfecho o no estar satisfecho, lo cual refleja un nivel de satisfacción “bajo”. Por su parte, el 12,3% señala estar en un nivel de satisfacción “Medio” con la estrategia mencionada.

Tabla 6. *Resultados de la satisfacción de los padres de familia con los contenidos desarrollados*

Nivel de satisfacción con contenidos desarrollados

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 49 | 16,3 | 16,3 | 16,3 |
| | Medio | 56 | 18,7 | 18,7 | 35,0 |
| | Alto | 195 | 65,0 | 65,0 | 100,0 |
| | Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

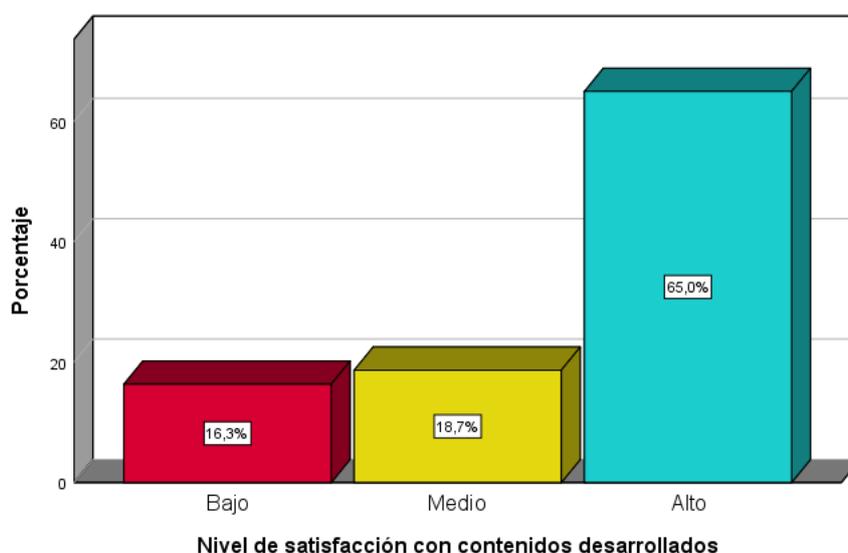


Figura 3: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con los contenidos desarrollados

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 65,0% muestran un nivel de satisfacción “Alto” con los contenidos desarrollados en la estrategia Aprendo en casa, mientras que un porcentaje de 16,3% señala no estar totalmente satisfecho o no estar satisfecho, lo cual refleja un nivel de satisfacción “bajo”. Asimismo, el 18,7% señala estar satisfecho medianamente con la estrategia mencionada.

Tabla 7. *Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la actitud del docente*

| Nivel de satisfacción con actitud del docente | | | | | |
|--|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 59 | 19,7 | 19,7 | 19,7 |
| | Medio | 61 | 20,3 | 20,3 | 40,0 |
| | Alto | 180 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

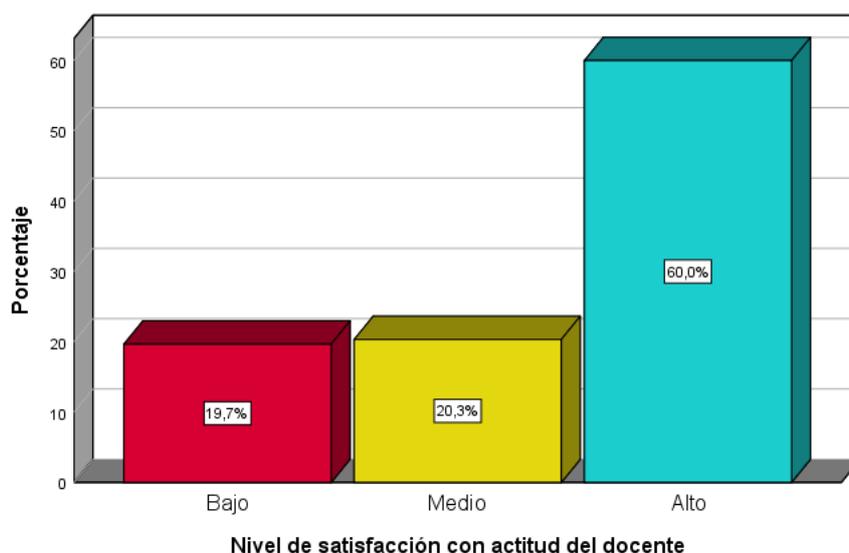


Figura 4: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la actitud del docente

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 60,0% muestran un nivel de satisfacción “Alto” con la actitud del docente con la estrategia Aprendo en casa, mientras que un porcentaje de 19,7% señala no estar totalmente satisfecho o no estar satisfecho, lo cual refleja un nivel de satisfacción “bajo”. Asimismo, el 20,3% señala estar satisfecho medianamente con la estrategia mencionada, por lo cual se encuentra en un nivel “Medio”.

Tabla 8. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con el uso de medios tecnológicos

Nivel de satisfacción con el uso de medios tecnológicos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 56 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | Medio | 125 | 41,7 | 41,7 | 60,3 |
| | Alto | 119 | 39,7 | 39,7 | 100,0 |

| | | | | |
|-------|-----|-------|-------|--|
| Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |
|-------|-----|-------|-------|--|

Fuente: Elaboración propia

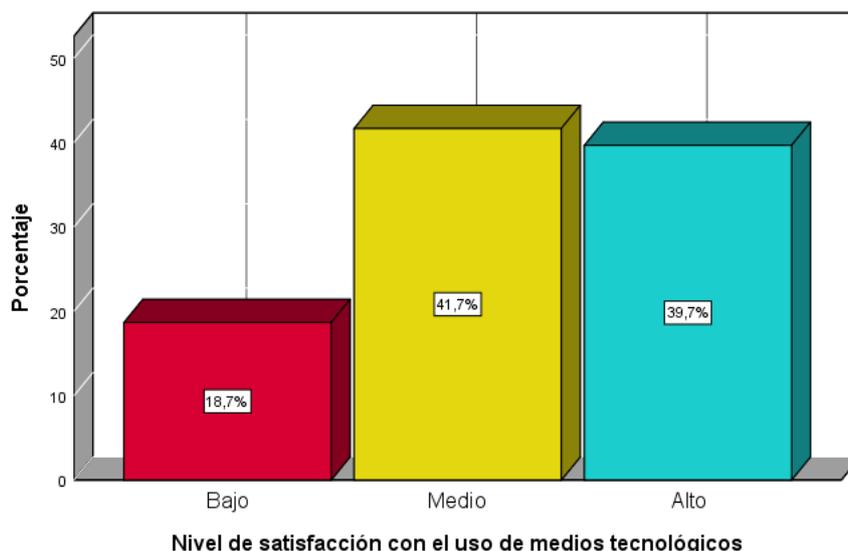


Figura 5: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con el uso de medios tecnológicos

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 41,7% muestran un nivel de satisfacción “Medio” con el uso de los medios tecnológicos durante el desarrollo de la estrategia Aprendo en casa, mientras que un porcentaje de 39,7% señala estar satisfecho medianamente con dicha estrategia de enseñanza, por lo cual se encuentra en un nivel “Alto”. Asimismo, el 18,7% señala no estar totalmente satisfecho o no estar satisfecho, lo cual refleja un nivel de satisfacción “bajo”.

Tabla 9. Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la comunicación a los padres por parte del docente

Nivel de satisfacción comunicación padres - docente

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Bajo | 63 | 21,0 | 21,0 | 21,0 |
| Medio | 75 | 25,0 | 25,0 | 46,0 |

| | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| Alto | 162 | 54,0 | 54,0 | 100,0 |
| Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Elaboración propia

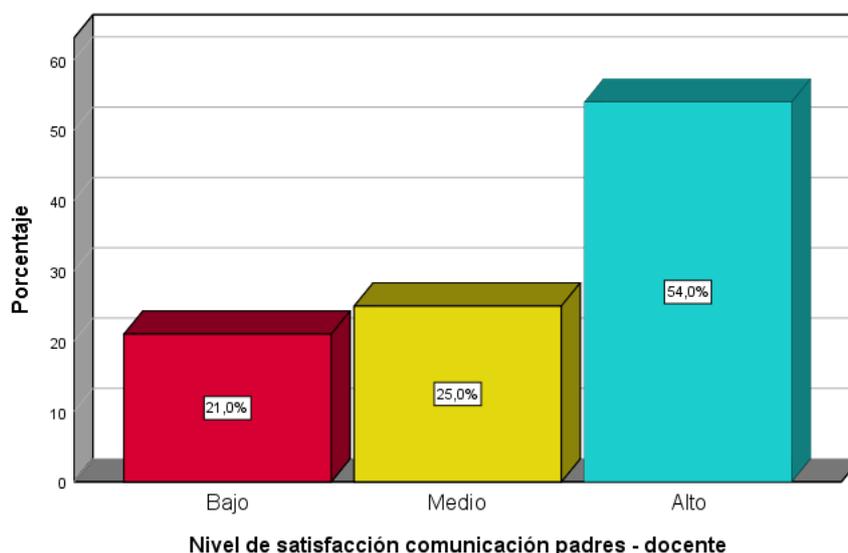


Figura 6: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la comunicación a los padres por parte del docente.

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 54,0% muestran un nivel de satisfacción “Alto” con la comunicación que realiza el docente con los padres de familia de los estudiantes que tiene a su cargo durante el desarrollo de la estrategia Aprendo en casa, mientras que un porcentaje de 21,0% señala no estar totalmente satisfecho o no estar satisfecho, lo cual refleja un nivel de satisfacción “bajo”. Asimismo, el 25,0% señala estar satisfecho medianamente con el modo de comunicación del docente con ellos, por lo cual su nivel de satisfacción es “Medio”.

Tabla 10. *Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la comunicación a los padres por parte del directivo*

Nivel de satisfacción comunicación padres - directivo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Bajo | 65 | 21,7 | 21,7 | 21,7 |
| Medio | 103 | 34,3 | 34,3 | 56,0 |
| Alto | 132 | 44,0 | 44,0 | 100,0 |
| Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

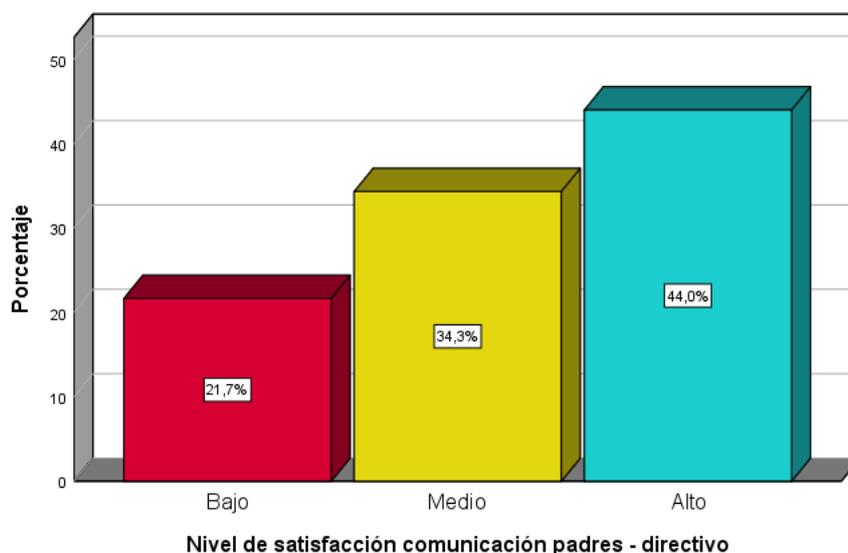


Figura 7: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la comunicación a los padres por parte del directivo.

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 44,0% muestran un nivel de satisfacción “Alto” con la comunicación que realiza el directivo con los padres de familia de los estudiantes de la institución educativa durante el desarrollo de la estrategia Aprendo en casa, mientras que un porcentaje de 21,7% señala no estar totalmente satisfecho o no estar satisfecho con el modo de comunicación del directivo, lo cual refleja un nivel de satisfacción “bajo”. Asimismo, el 34,3% señala estar satisfecho medianamente con la manera de comunicación del directivo, por lo cual se encuentra en un nivel “Medio”.

Tabla 11. *Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en el desarrollo de las tareas*

| Nivel de satisfacción con orientación en tareas | | | | | |
|--|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Bajo | 63 | 21,0 | 21,0 | 21,0 |
| | Medio | 96 | 32,0 | 32,0 | 53,0 |
| | Alto | 141 | 47,0 | 47,0 | 100,0 |
| | Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

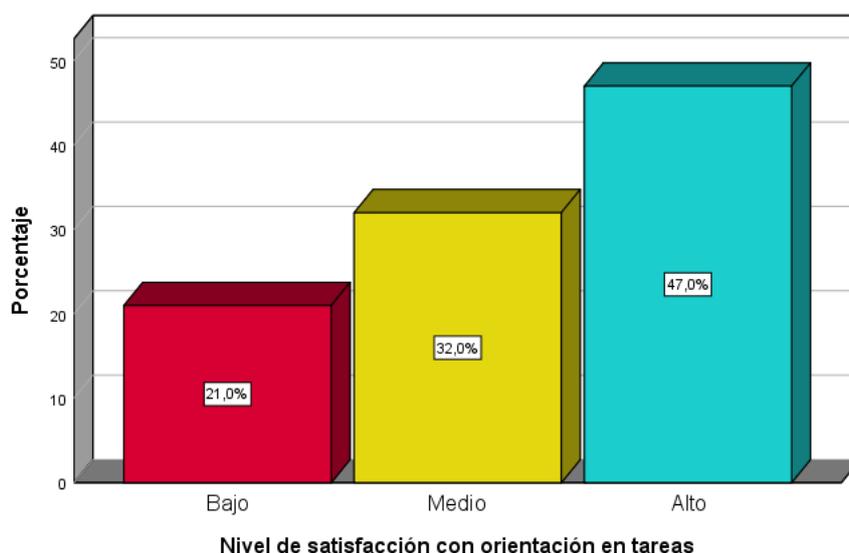


Figura 8: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en el desarrollo de tareas

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 47,0% muestran un nivel de satisfacción “Alto” con la orientación que reciben sus hijos para el desarrollo de las tareas o actividades escolares, mientras que un porcentaje de 21,0% señala no estar totalmente satisfecho o no estar satisfecho con la orientación brindada por el docente, lo cual refleja un nivel de satisfacción “bajo”. Asimismo, el 32,0%

señala estar satisfecho medianamente el apoyo en el desarrollo de tareas, por lo cual se encuentra en un nivel “Medio”.

Tabla 12. *Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en la retroalimentación a los estudiantes*

Nivel de satisfacción con orientación - retroalimentación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 61 | 20,3 | 20,3 | 20,3 |
| | Medio | 89 | 29,7 | 29,7 | 50,0 |
| | Alto | 150 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

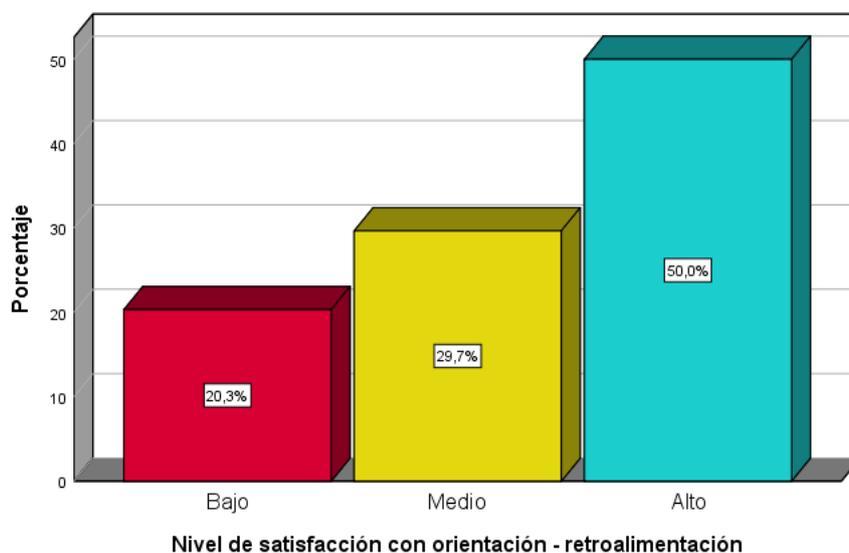


Figura 9: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en la retroalimentación a los estudiantes

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 50,0% muestran un nivel de satisfacción “Alto” con la orientación brindada por el docente a fin de retroalimentar el desarrollo de los contenidos a sus hijos (estudiantes) luego del

desarrollo de la estrategia Aprendo en casa, mientras que un porcentaje de 20,3% señala no estar totalmente satisfecho o no estar satisfecho con el modo de retroalimentación brindada por el docente, lo cual refleja un nivel de satisfacción “bajo”. Asimismo, el 29,7% señala estar satisfecho medianamente con la manera de realizar la retroalimentación por parte del docente, por lo cual se encuentra en un nivel “Medio”.

Tabla 13. *Resultados de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en la gestión de emociones*

Nivel de satisfacción con orientación – emociones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 61 | 20,3 | 20,3 | 20,3 |
| | Medio | 103 | 34,3 | 34,3 | 54,7 |
| | Alto | 136 | 45,3 | 45,3 | 100,0 |
| | Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

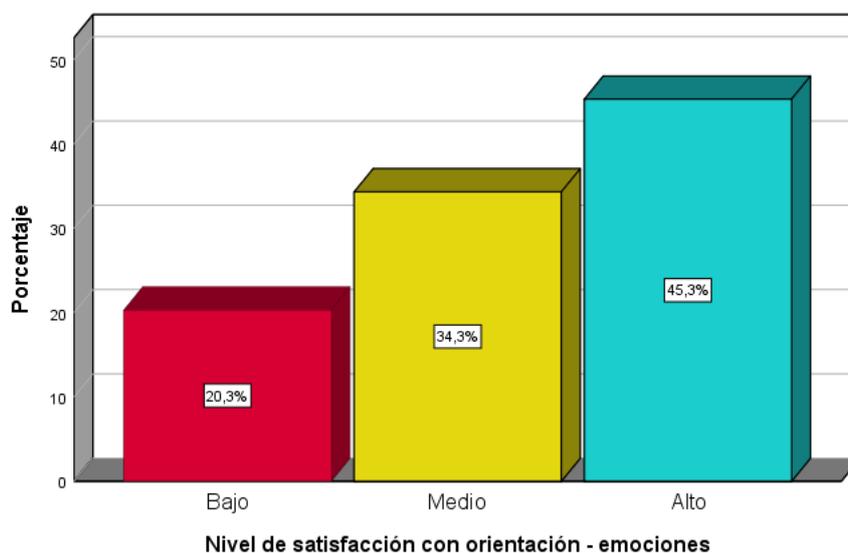


Figura 10: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con la orientación en la gestión de emociones.

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 45,3% muestran un nivel de

satisfacción “Alto” con la orientación que brinda el docente en relación con la gestión de las emociones a fin de que los estudiantes no se vean afectados por la falta de control emocional durante el desarrollo de la estrategia Aprendo en casa, mientras que un porcentaje de 20,3% señala no estar totalmente satisfecho o no estar satisfecho con dicha orientación, lo cual refleja un nivel de satisfacción “bajo”. Asimismo, el 34,3% señala estar satisfecho medianamente con la manera de orientar en la gestión de emociones, por lo cual se encuentra en un nivel “Medio”.

Tabla 14. *Resultados de la satisfacción de los padres de familia con el escenario de desarrollo de las clases*

Nivel de satisfacción con escenario de clases

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 57 | 19,0 | 19,0 | 19,0 |
| | Medio | 105 | 35,0 | 35,0 | 54,0 |
| | Alto | 138 | 46,0 | 46,0 | 100,0 |
| | Total | 300 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

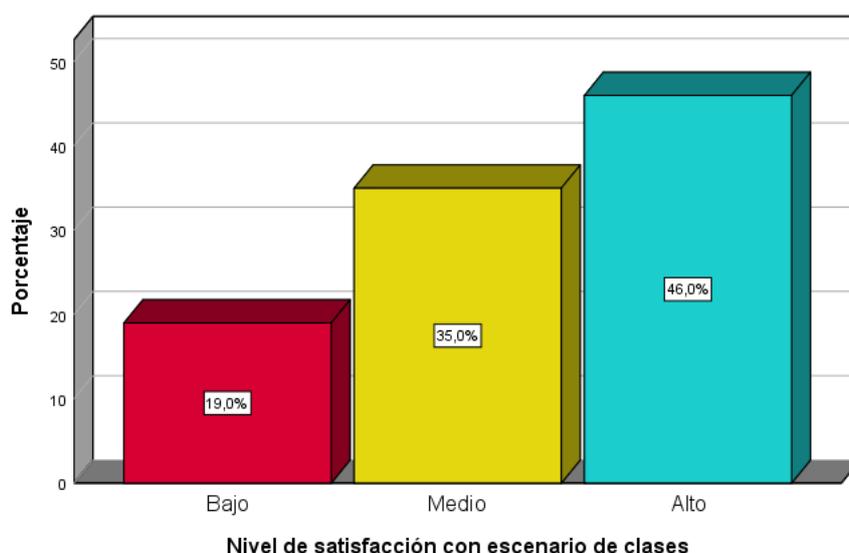


Figura 11: Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la satisfacción de los padres de familia con el escenario de desarrollo de las clases.

Interpretación: del cuestionario realizado a los 300 padres participantes del presente estudio, se obtuvo como resultado que el 46,0% muestran un nivel de satisfacción “Alto” con el escenario de las clases ofrecido a los estudiantes durante el desarrollo de la estrategia Aprendo en casa, mientras que un porcentaje de 19,0% señala no estar totalmente satisfecho o no estar satisfecho con el escenario de clases, lo cual refleja un nivel de satisfacción “bajo”. Asimismo, el 35,0% señala estar satisfecho medianamente con el escenario de clases ofrecido, por lo cual se encuentra en un nivel “Medio”.

V. DISCUSIÓN

1. Según los resultados descriptivos obtenidos sobre la satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa de una institución pública de Lima, 2020, en ellos se encontró que el nivel de satisfacción es alto (67, 7%), mientras que un porcentaje de 15,3% se encuentran en un nivel medio a partir de la información recolectada en el instrumento de investigación. Por su parte, el 17,0% señala estar en un nivel de satisfacción “Bajo”. Estos resultados se corroboran con los hallados por Espinoza (2020), quien encontró que la preceptoría brindada en la institución satisface en un 89% a los padres de familia. Asimismo, el estudio de Ortiz (2019) halló que el 95% de los padres se encuentran satisfechos con el servicio de la institución educativa. Por su parte, Acuña (2019) encontró que el 98% de los padres de familia se encuentran satisfechos con la preceptoría en el nivel secundaria. Así también, el estudio de Benavides, Molina y Fernández (2019) encontró que los padres de familia se encuentran satisfechos con la implementación de un programa pedagógico y por considerarlos como actores principales en el proceso.
2. En el mismo sentido, el estudio determinó los niveles de satisfacción de padres de familia con la estrategia Aprendo en casa sobre sus dimensiones: en relación con la metodología de enseñanza, es alto (68,7%); en relación con los contenidos desarrollados, es alto (65,0%); en relación con la actitud del docente, es alto (60,0%); en relación con el uso de medios tecnológicos, es medio (41,7%); mientras que un porcentaje de 39,7% refleja un nivel de satisfacción “alto”. Asimismo, el 18,7% refleja un nivel de satisfacción “bajo”. En relación con la comunicación con los padres, por parte del docente, es alto (54,0%); en relación con la comunicación con los padres, por parte del directivo, es alto (44,0%), asimismo, el 34,3% está en un nivel “Medio”. En relación con la orientación al estudiante, en el desarrollo de las tareas, es alto (47,0%), asimismo, el 32,0% señala estar satisfecho en un nivel “Medio”. En relación con la orientación al estudiante, en la retroalimentación de las clases, es alto (50,0%), mientras que un porcentaje de 20,3% refleja un nivel

de satisfacción “bajo”. Asimismo, el 29,7% señala estar satisfecho en un nivel “Medio”. En relación con la orientación al estudiante, en la gestión de las emociones, es alto (45,3%), mientras que un porcentaje de 20,3% refleja un nivel de satisfacción “bajo”, asimismo, el 34,3% señala en un nivel “Medio”. En relación con el escenario de las clases, es alto (46,0%), asimismo, el 35,0% se encuentra en nivel “Medio”. Estos resultados se corroboran con lo hallado por Coca, Carpintero, Expósito, López y Thoillez (2019), por cuanto el uso de herramientas de comunicación de carácter interactiva favorece en la participación de las familias en la educación de sus hijos. Así también, el estudio de Benavides, Molina y Fernández (2019) demuestra hallazgos en los cuales los padres se muestran satisfechos con el programa de acompañamiento brindado por la institución.

VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los datos de la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: En cumplimiento del objetivo general, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa es Alto (67,7%). Asimismo, se encontraron porcentajes menores en los niveles medio (15,3%) y bajo (17,0%).

SEGUNDA: En relación al objetivo específico 1, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con la metodología de enseñanza en la estrategia Aprendo en casa es Alto (68,7%). Asimismo, se encontraron porcentajes menores en los niveles medio (12,3%) y bajo (19,0%).

TERCERA: En cuanto al objetivo específico 2, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con los contenidos desarrollados en la estrategia Aprendo en casa es Alto (65,0%). Asimismo, se encontraron porcentajes menores en los niveles medio (18,7%) y bajo (16,3%).

CUARTA: En lo concerniente al objetivo específico 3, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con la actitud del docente en la estrategia Aprendo en casa es Alto (60,0%). Asimismo, se encontraron porcentajes menores en los niveles medio (20,3%) y bajo (19,7%).

QUINTA: En cumplimiento del objetivo específico 4, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con el uso de medios tecnológicos en la estrategia Aprendo en casa es Medio (41,7%). Asimismo, se encontraron porcentajes valorables en los niveles alto (39,7%) y bajo (18,7%).

SEXTA: En relación al objetivo específico 5, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con la comunicación con los padres, por parte del docente en la estrategia Aprendo en

casa es Alto (54,0%). Asimismo, se encontraron porcentajes menores en los niveles medio (25,0%) y bajo (21,0%).

SÉTIMA: En cuanto al objetivo específico 6, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con la comunicación con los padres, por parte del directivo en la estrategia Aprendo en casa es Alto (44,0%). Asimismo, se encontraron porcentajes valorables en los niveles medio (34,3%) y bajo (21,7%).

OCTAVA: En cumplimiento del objetivo específico 7, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con la orientación en el desarrollo de las tareas en la estrategia Aprendo en casa es Alto (47,0%). Asimismo, se encontraron porcentajes valorables en los niveles medio (32,0%) y bajo (21,0%).

NOVENA: En relación al objetivo específico 8, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con la orientación en la retroalimentación de las clases en la estrategia Aprendo en casa es Alto (50,0%). Asimismo, se encontraron porcentajes menores en los niveles medio (29,7%) y bajo (20,3%).

DÉCIMA: En cumplimiento del objetivo específico 9, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con la orientación al estudiante, en la gestión de las emociones, es Alto (45,3%). Asimismo, se encontraron porcentajes valorables en los niveles medio (34,3%) y bajo (20,3%).

UNDÉCIMA: En cuanto al objetivo específico 10, el resultado hallado permitió determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia con el escenario de las clases en la estrategia Aprendo en casa es Alto (46,0%). Asimismo, se encontraron porcentajes valorables en los niveles medio (35,0%) y bajo (19,0%).

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al Minedu, debe considerar que los diseños curriculares no solo están centrados en un aula única sino dado los cambios y el mundo globalizado urge transformar los espacios educativos e involucrar a los padres de familia teniendo en cuenta su satisfacción por el servicio, el cual por ende reflejará y brindará oportunidades de mejoras del servicio educativo. Asimismo, considerar su valoración en cada uno de los aspectos vinculados a las estrategias metodológicas para que ellos se sientan satisfechos con el servicio educativo que reciben en las instituciones.

SEGUNDA: A las instituciones educativas, deben considerar dentro de sus programas, talleres u otras implementaciones la participación de los padres de familia para la mejora educativa tanto de los desempeños de los docentes como de los estudiantes, por cuanto su satisfacción por el servicio educativo teniendo en cuenta los aspectos que comprende, favorecerá en la promoción del buen servicio en las escuelas. La alianza entre escuela, familia y comunidad educativa debe ser fortalecida para lograr la mejora de los aprendizajes.

TERCERA: A los docentes, deben considerar que los padres son actores fundamentales en el proceso educativo, por lo cual deberían ser involucrados en los procesos de diseño de programas o estrategias para afianzar los aprendizajes, ya que es de vital importancia que el padre se encuentre satisfecho con el servicio educativo y así se comprometa para lograr una mejor educación que tanta falta hace en nuestro país.

Referencias

- Acuña, I. (2019). Nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoría en el nivel de Educación Secundaria del colegio Turicará (Tesis de maestría en Educación con Mención en Tutoría y Orientación Familiar, Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación, Piura – Perú). Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4013/MAE_EDUC_TUO_1905.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Alarcón, S. & Ramírez, A. (2019) Orientaciones curriculares para la aprobación de nuevas tecnologías en los colegios públicos de Bogotá para la construcción de saberes y mejoramiento de la calidad educativa. (Tesis para optar al grado de magister en gestión de la educación virtual, Universidad EAN, Bogota – Colombia). Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9685/AlarconSergio2019?sequence=2&isAllowed=y>
- Almazán, A; López, V; Cárdenas, J. (2020) Encuesta nacional a docentes ante el Covid-19. Retos para la educación a distancia. RLEE Nueva época, 50, pp. 41 – 81. Recuperado de <https://rlee.iberomex.mx/index.php/rlee/article/view/96/369>
- Alves, A; Cesar, F; Martins, C; Ribeiro, L; Oliveira, L; Moraes, K & Barbosa, M. (2020) Information and communication technology in nursing education. *Acta Paul Enferm.* 33. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/ape/v33/en_1982-0194-ape-33-eAPE20190138.pdf

Arciniegas, J. & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *COMUNI @ CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8 (1), 26-36. [Fecha de Consulta 4 de Octubre de 2020]. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4498/449852109003>

Aznar, F. (2020). La Educación Secundaria en España en Medio de la Crisis del COVID-19, International. Inequalities and Strategies to Overcome them, 53-78. <http://doi.org/10.17583/rise.2020.5749>

Baracaldo, D. (2019) Technology Integration for the Professional Development of English Teachers. *Rev. Fac. Cienc. Tecnol.* 46. Recuperado de. <http://www.scielo.org.co/pdf/ted/n46/0121-3814-ted-46-157.pdf>

Bautista, A. y Sánchez, E. (2020) E-learning en 15 días. Retos y renovaciones en la Educación Primaria y Secundaria de la República de Croacia durante la crisis del COVID-19. *Revista Española de Educación Comparada* 36, pp. 181-19. Recuperado de. <http://revistas.uned.es/index.php/REEC/article/view/27637/21668>

Benavides, A; Molina, M; & Fernández, M. (2019) Valoración de las familias participantes en el programa preventivo “Crecer en Familia con Gorgoritos”: *ReiDoCrea*, 8, pp. 202-211. Recuperado de. <https://digibug.ugr.es/flexpaper/handle/10481/57755/8-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Berdugo-Correa, C., Barbosa-Correa, R. y Prada-Angarita, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Dyna*, 83 (197), 213-222. [Fecha de Consulta 4 de Octubre de 2020]. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=496/49645986028>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3.a ed.). Colombia: Pearson educación.
- Berrios, B. (2020) Análisis del programa educativo “Cubilete” para la prevención de adicciones a TIC en adolescentes. Caso específico de juegos de azar y apuestas online. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 31(1). Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/27289/21300>
- Coca, P; Carpintero, E; Expósito, E; López, E; & Thoilliez, B. (2019) Grupos de WhatsApp de padres y sus efectos en la participación educativa: validación de un instrumento. *Research and Innovation (IJERI)*, 14. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/4178/4468>
- Córdova, I. (2013). El proyecto de investigación cuantitativa. Lima: Editorial San Marcos.
- Costa, I; Tibúrcio, M; Melo, G; Leite, J; Dantas, R; & Torres, G. (2018) Construction and validation of a distance Basic Life Support Course. *Rev. Bras. Enferm.* 71(6). Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/reben/v71s6/0034-7167-reben-71-s6-2698.pdf>
- Dos Santos, J; De Souza, C; Tourinho, F; Sebold, L; Kempfer, S; & Linch, G. (2018) Didactic strategies in the teaching-learning process of nursing

management. *Texto de contexto - Enfer.* 27(2). Recuperado de. https://www.scielo.br/pdf/tce/v27n2/en_0104-0707-tce-27-02-e1980016.pdf

Echevarría, A; González, G; Hernández, A; Baca, J; & Cruz, J. (2017) Educación a distancia, una alternativa para combatir la brecha digital de la educación superior en México. *Educación a distancia y TIC*. Recuperado de. <https://books.google.com.pe/books?id=Sv5CDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=educacion+a+distancia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj2qcqsprnsAhVypIkKHdc0DPcQ6AEwAnoECAkQAg#v=onepage&q&f=false>

Escobar, D; Vásquez, J; Vargas, J; & Orozco, J. (2020) Identity Verification in Virtual Education Using Biometric Analysis Based on Keystroke Dynamics. *TecnoLógicas*, 23(47). Recuperado de. <http://www.scielo.org.co/pdf/teclo/v23n47/2256-5337-teclo-23-47-193.pdf>

Espinoza, A. (2020) Nivel de satisfacción que poseen los padres de familia de los alumnos de 5° y 6° grado de Educación Primaria respecto al funcionamiento de la preceptoría en el colegio Turicará. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación con mención en Tutoría y Orientación Familiar, Universidad de Piura, Piura – Perú). Recuperado de. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4460/MAE_EDUC_TUO_2001.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Febres, M; & Anzola, M. (2018) Las relaciones sociales derivadas del uso de las tecnologías en los procesos educativos virtuales. *Educere: Revista Venezolana de Educación*, 74. Recuperado de.

<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/45537/articulo2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Filho, P; & Cassiani, S. (2008) Creation and evaluation cycle of a distance module for nursing undergraduates, named "Medication administration". *Rev Latino-am Enfermagem*. 16(1) Recuperado de. <https://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n1/12.pdf>

Fisher, I. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. (3.a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

García, A; González, G; Martínez, L; & Rodríguez, H. (2020) Aula extendida: acercando el aula universitaria a los contextos escolares para reducir la distancia «teoría-práctica». *Retos*, 37, pp. 563-571. Recuperado de. <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/74168>

García, C; López, O; & Cabero, J. (2020) Autorregulación del aprendizaje en la formación profesional a distancia. Efectos de la gestión del tiempo. *RED: Revista de Educación a Distancia*, 62. Recuperado de. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/89240/1/400071-Texto%20del%20art%20c3%adculo-1403721-1-10-20200306.pdf>

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGrawHill Education.

Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. Ediciones Díaz de Santos.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing*. (Octava ed.). México: Pearson Educación.

López, L. (2020) Calidad de servicio y fidelización en los estudiantes del programa online del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima, 2019. (Tesis para optar al grado de magister en administración educativa, Universidad Peruana Unión, Lima – Perú). Recuperada de. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3234/Lizbeth_Tesis_Maestro_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Machado, L; Tamboril, A; Machado, M; Maia, E; & Lopes, M (2018). Representations of resident professionals regarding the pedagogical strategies used in the multiprofessional residency training process. *Rev Esc Enferm USP*.52. Recuperado de. <http://dx.doi.org/10.1590/S1980-220X2017024803386>

Maldonado, M. (2018). *Propuesta para la mejora de la Calidad de servicio al cliente en el bazar de la Universidad Peruana Unión, distrito Ñaña, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Administrador). Universidad Peruana Unión, Lima.

Marchisotti, G; De Oliveira, F; & Lukosevicius, A. (2016) The social representation of distance education from a Brazilian perspective. *Ensaio: aval.pol.públ.Educ.* 25(96). Recuperado de. <https://www.scielo.br/pdf/ensaio/v25n96/1809-4465-ensaio-S0104-40362017002500860.pdf> Mejías, G. (2019) El proceso de enseñanza aprendizaje apoyado en las tecnologías de la información: modelo para

evaluar la calidad de los cursos b-learning en las universidades. (Tesis doctoral, Universidad de Alicante, Alicante – España). Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/92447/1/tesis_gina_mejia.pdf

Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2020). *¿Qué es aprendo en casa y cómo funciona?* Recuperado de <https://resources.aprendoencasa.pe/perueduca/orientaciones/familia/familia-orientaciones-que-es-aprendo-en-casa.pdf>

MINEDU (2020) APRENDO EN CASA - MINEDU: Pasos para saber cómo funciona la plataforma educativa del Ministerio de Educación www.aprendoencasa.pe. Recuperado de <https://noticia.educacionenred.pe/2020/04/aprendo-casa-minedu-pasos-saber-como-funciona-plataforma-educativa-ministerio-196037.html>

MINEDU (2020) Guía para el trabajo remoto de los profesores. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/reforma-magisterial/pdf/guia-de-trabajo-remoto-para-docentes-actualizado.pdf>

MINEDU (2020) Implementación de la estrategia denominada “Aprendo en casa”. Oficio múltiple N° 070-2020. Recuperado de <http://www.ugel07.gob.pe/wp-content/uploads/2020/04/OM-70-2020-AGEBRE.pdf>

Navarrete, G., Guamán, M. A., Arteaga, M. I., & Guamán, D. C. (2019). Aulas virtuales como mediación pedagógica para la inclusión y discapacidades. *Publicaciones*, 50(2), pp. 31–39. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7355752>

- Navarro, I; González, C; López, B; & Contreras, A. (2019) Aprendizaje cooperativo basado en proyectos y entornos virtuales para la formación de futuros maestros. *Educar*, 55(2). Recuperado de. https://ddd.uab.cat/pub/educar/educar_a2019v55n2/educar_a2019v55n2_p519.pdf
- Olmos, R. (2019) ¿Es capaz el alumnado de discernir en la infodemia del coronavirus? La influencia de las noticias falsas en sus relatos. *Revista de estilos de aprendizaje*, 13(26). Recuperado de. <http://revistaestilosdeaprendizaje.com/article/view/2168/3208>
- Ortiz, E. (2019) Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, 2018. (Para optar al Grado Académico de Magister en Ciencias de la Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – Perú). Recuperado de. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3750/TM%20CE-Ev%204704%20O1%20-%20Ortiz%20Cabrera%20Edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. y Orizano, L. (2015). Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto de investigación en educación y salud. Lima: Editorial San Marcos.
- Pando, V. (2018) Teaching Trends in Virtual Education: An Interpretative Approach. *Propósitos y Representaciones*, 6(1), PP. 463-505. Recuperado de. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n1.167>

- Peixoto, H; Maia, M; & Alves, E. (2012) Aspects related to the permanence of undergraduate and graduate students in semi-presential clases. *Acta paul. enferm.* 25(2). Recuperado de. <https://www.scielo.br/pdf/ape/v25nspe2/08.pdf>
- Pereira, N; Mendes, A; Spanhol, F; & Lunardi, G. (2019) Good practices in virtual teaching and learning environments: a systematic literature review. *Educ. Rdo.* 35. Recuperado de. https://www.scielo.br/pdf/edur/v35/en_1982-6621-edur-35-e214739.pdf
- Pérez, E; Vásquez, A; & Cambero, S. (2020) Educación a distancia en tiempos de Covid-19. *RIED: revista iberoamericana de educación a distancia*, 24(1). Recuperado de. <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/27855>
- Picón, M. (2020) ¿Es posible la enseñanza virtual? *FORO EDUCACIONAL*, 34. Recuperado de. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7516997>
- Prata, J; De Mello, A; Silva, F; & Faria. M. (2020) Pedagogical mediations for non-formal nursing teaching during the COVID-19 pandemic. *Rev. Bras. Enferm.*73(2). Recuperado de. <https://www.scielo.br/pdf/reben/v73s2/0034-7167-reben-73-s2-e20200499.pdf>
- Rojas, P. (2020) Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la facultad de medicina humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, 2019. (Tesis presentada para optar al grado de magister en investigación y docencia

universitaria, Universidad de ciencias e informática, Lima – Perú).
Recuperado de.

http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/160/T-ROJAS_ESCALERA_PERCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tobase, L; Peres, H; De Almeida, D; Tomazini, E; Ramos, M; & Polastri, T. (2017) Instructional design in the development of an online course on Basic Life Support. *Rev. esc. enfermería.* 51. Recuperado de. <https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v51/1980-220X-reeusp-51-e03288.pdf>

Vaca, A. (2020) Entorno Virtual de Aprendizaje para fortalecer el razonamiento físico matemático mediante herramientas Web 2.0 en 3BGU. (Tesis para optar al grado de magister en educación, Universidad Tecnológica Israel, Quito – Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2505/1/UISRAEL-EC-MASTER-EDU-378.242-2020-050.pdf>

Vázquez, R.; Rodríguez, I. y Díaz, M. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala Calsuper*. Documento de Trabajo.

Vizcarro, L. (2020) Aprendizaje por competencias y el uso de la plataforma virtual Chamilo en los estudiantes del curso de contabilidad financiera I de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019. (Tesis para optar al grado de magister en investigación y docencia universitaria, Universidad Peruana de Ciencias Informáticas, Lima – Perú). Recuperado de http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/186/T-VIZCARRA_DOMINGUEZ_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|--|--|---|
| <p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la metodología de enseñanza en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con los contenidos desarrollados en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con el uso de medios tecnológicos en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la comunicación con los padres, por parte del docente, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la comunicación con los padres, por parte del directivo, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en el desarrollo de las tareas, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en las evaluaciones, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?, (h)¿cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en la gestión de las emociones, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020?</p> | <p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la metodología de enseñanza en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020 Identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con los contenidos desarrollados en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020 Identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con el uso de medios tecnológicos en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020 Identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la comunicación con los padres, por parte del docente, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020 Identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la comunicación con los padres, por parte del directivo, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020 Identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en el desarrollo de las tareas, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020 Identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en las evaluaciones, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020 Identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia en relación con la orientación al estudiante, en la gestión de las emociones, en la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020.</p> | <p>Variable: Satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de enseñanza • Contenidos desarrollados • Actitud del docente • Uso de medios tecnológicos • Comunicación con los padres por parte del docente • Comunicación con los padres por parte del directivo • Orientación al estudiante en el desarrollo de las tareas • Orientación al estudiante en las evaluaciones • Orientación al estudiante en la gestión de las emociones • Escenarios de desarrollo para las clases | <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Tipo: básico</p> <p>Población: 950 padres de familia de una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico intencional</p> <p>Tamaño de muestra: 300 padres de familia de una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método de análisis de datos: Descriptivo e inferencial</p> |

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA CON LA ESTRATEGIA APRENDO EN CASA

Objetivo:

Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020

Instrucciones:

Estimado padre de familia, a continuación le presento el cuestionario con la finalidad de conocer su opinión sobre la estrategia Aprendo en casa. Su respuesta será anónima. Para seleccionar su respuesta deberá tomar en cuenta los criterios señalados en la tabla de puntaje.

| Totalmente insatisfecho | Insatisfecho | No sabe / no opina | Satisfecho | Totalmente satisfecho |
|-------------------------|--------------|--------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Ítems | Variable Satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa | Valores | | | | |
|--|--|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 1: Metodología de enseñanza | | | | | | |
| 1 | El docente demuestra conocimiento sobre las actividades que se desarrollan en Aprendo en casa. | | | | | |
| 2 | El docente motiva a sus hijos antes de iniciar las actividades de Aprendo en casa. | | | | | |
| 3 | El docente utiliza diferentes estrategias para que sus hijos comprendan las actividades planteadas en Aprendo en casa. | | | | | |
| 4 | El docente utiliza materiales educativos y recursos para el desarrollo de las actividades planteadas en Aprendo en casa. | | | | | |
| 5 | El docente evalúa los aprendizajes de los contenidos desarrollados en las actividades | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | planteadas. | | | | | |
| Dimensión 2: Contenidos desarrollados | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Los temas y las actividades desarrolladas en las actividades de Aprendo en casa contribuyen al desarrollo intelectual de sus hijos. | | | | | |
| 7 | Los temas y las actividades desarrolladas en las actividades de Aprendo en casa contribuyen al desarrollo social de sus hijos. | | | | | |
| 8 | Los temas y las actividades desarrolladas en las actividades de Aprendo en casa contribuyen al desarrollo físico de sus hijos. | | | | | |
| 9 | Los temas y las actividades desarrolladas en las actividades de Aprendo en casa contribuyen el desarrollo emocional de sus hijos. | | | | | |
| Dimensión 3: Actitud del docente | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | El docente brinda la atención y otorga confianza a sus estudiantes. | | | | | |
| 11 | El docente muestra apertura y es empático con los estudiantes. | | | | | |
| 12 | El docente es respetuoso con los estudiantes. | | | | | |
| Dimensión 4: Uso de medios tecnológicos | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | El uso de medios tecnológicos (TV, internet o radio) para transmitir las clases favorece la comprensión de las actividades planteadas. | | | | | |
| 14 | El medio tecnológico (TV, internet o radio) indicado para recibir las clases es accesible para todos los estudiantes. | | | | | |
| 15 | El medio tecnológico utilizado (TV, internet o radio) garantiza una buena transmisión de los mensajes. | | | | | |
| Dimensión 5: Comunicación con los padres por parte del docente | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 16 | El docente utiliza un medio de comunicación como celular, Whatsapp, correo u otro para comunicarse con usted sobre el desempeño académico de su hijo. | | | | | |
| 17 | El docente muestra compromiso y le informa el desempeño académico de su hijo a fin de apoyarlo. | | | | | |
| 18 | El docente se comunica con usted sobre el desempeño académico de su hijo en un tiempo suficiente. | | | | | |
| Dimensión 6: Comunicación con los padres por parte del directivo | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | El directivo utiliza un medio de comunicación como celular, Whatsapp, correo u otro para comunicar a las familias la programación de Aprendo en casa. | | | | | |
| 20 | El directivo muestra compromiso y utiliza un medio de comunicación como whatsapp, correo o redes sociales para sensibilizar a las familias sobre la importancia de la estrategia Aprendo en casa.. | | | | | |
| 21 | El directivo utiliza un medio de comunicación y redes sociales para brindar información administrativa de manera oportuna. | | | | | |
| Dimensión 7: Orientación al estudiante en el desarrollo de las tareas. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | El docente brinda orientación personalizada a su hijo para el desarrollo de las actividades de la estrategia Aprendo en casa. | | | | | |
| 23 | El docente se comunica con su hijo a fin de apoyarlo u orientarlo en el desarrollo de las tareas o retos planteados. | | | | | |
| 24 | El docente se comunica con su hijo sobre la revisión y calificación de las evidencias presentadas. | | | | | |

| Dimensión 8: Orientación al estudiante en la retroalimentación. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 25 | El docente prepara a su hijo antes del desarrollo de la retroalimentación. | | | | | |
| 26 | El docente retroalimenta a su hijo a partir de sus necesidades de aprendizaje. | | | | | |
| 27 | El docente realiza el seguimiento de las evidencias presentadas por su hijo. | | | | | |
| Dimensión 9: Orientación al estudiante en la gestión de las emociones | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | El docente realiza actividades para desarrollar emociones positivas. | | | | | |
| 29 | El docente orienta en el desarrollo de la autoestima y el autoconcepto. | | | | | |
| 30 | El docente realiza dinámicas para la gestión adecuada de las emociones. | | | | | |
| Dimensión 10: Escenarios de desarrollo para las clases | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | El acceso a los medios de comunicación favorece el aprendizaje de los estudiantes. | | | | | |
| 32 | El modo de acceso a la clase es a través del internet, televisión o radio. | | | | | |
| 33 | Los estudiantes cuentan con un espacio para recibir las clases. | | | | | |

Anexo 3. Certificado de la validación de los instrumentos.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA CON LA ESTRATEGIA APRENDO EN CASA

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA CON LA ESTRATEGIA APRENDO EN CASA

Objetivo:

Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa en una institución educativa pública de Lurín, Lima, 2020

Instrucciones:

Estimado padre de familia, a continuación le presento el cuestionario con la finalidad de conocer su opinión sobre la estrategia Aprendo en casa. Su respuesta será anónima. Para seleccionar su respuesta deberá tomar en cuenta los criterios señalados en la tabla de puntaje.

| Totalmente insatisfecho | Insatisfecho | No sabe / no opina | Satisfecho | Totalmente satisfecho |
|-------------------------|--------------|--------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Ítems | Variable Satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa | Valores | | | | |
|--|--|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 1: Metodología de enseñanza | | | | | | |
| 1 | El docente demuestra conocimiento sobre las actividades que se desarrollan en Aprendo en casa. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 2 | El docente motiva a sus hijos antes de iniciar las actividades de Aprendo en casa. | | | | | |
| 3 | El docente utiliza diferentes estrategias para que sus hijos comprendan las actividades planteadas en Aprendo en casa. | | | | | |
| 4 | El docente utiliza materiales educativos y recursos para el desarrollo de las actividades planteadas en Aprendo en casa. | | | | | |
| 5 | El docente evalúa los aprendizajes de los contenidos desarrollados en las actividades planteadas. | | | | | |
| Dimensión 2: Contenidos desarrollados | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Los temas y las actividades desarrolladas en las actividades de Aprendo en casa contribuyen al desarrollo intelectual de sus hijos. | | | | | |
| 7 | Los temas y las actividades desarrolladas en las actividades de Aprendo en casa contribuyen al desarrollo social de sus hijos. | | | | | |
| 8 | Los temas y las actividades desarrolladas en las actividades de Aprendo en casa contribuyen al desarrollo físico de sus hijos. | | | | | |
| 9 | Los temas y las actividades desarrolladas en las actividades de Aprendo en casa contribuyen al desarrollo emocional de sus hijos. | | | | | |
| Dimensión 3: Actitud del docente | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | El docente brinda la atención y otorga confianza a sus estudiantes. | | | | | |
| 11 | El docente muestra apertura y es empático con los estudiantes. | | | | | |
| 12 | El docente es respetuoso con los estudiantes. | | | | | |
| Dimensión 4: Uso de medios tecnológicos | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | El uso de medios tecnológicos (TV, internet o radio) para transmitir las clases favorece la | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | comprensión de las actividades planteadas. | | | | | |
| 14 | El medio tecnológico (TV, internet o radio) indicado para recibir las clases es accesible para todos los estudiantes. | | | | | |
| 15 | El medio tecnológico utilizado (TV, internet o radio) garantiza una buena transmisión de los mensajes. | | | | | |
| Dimensión 5: Comunicación con los padres por parte del docente | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | El docente utiliza un medio de comunicación como celular, Whatsapp, correo u otro para comunicarse con usted sobre el desempeño académico de su hijo. | | | | | |
| 17 | El docente muestra compromiso y le informa el desempeño académico de su hijo a fin de apoyarlo. | | | | | |
| 18 | El docente se comunica con usted sobre el desempeño académico de su hijo en un tiempo suficiente. | | | | | |
| Dimensión 6: Comunicación con los padres por parte del directivo | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | El directivo utiliza un medio de comunicación como celular, Whatsapp, correo u otro para comunicar a las familias la programación de Aprendo en casa. | | | | | |
| 20 | El directivo muestra compromiso y utiliza un medio de comunicación como whatsapp, correo o redes sociales para sensibilizar a las familias sobre la importancia de la estrategia Aprendo en casa.. | | | | | |
| 21 | El directivo utiliza un medio de comunicación y redes sociales para brindar información administrativa de manera oportuna. | | | | | |
| Dimensión 7: Orientación al estudiante en el desarrollo de las tareas. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 22 | El docente brinda orientación personalizada a su hijo para el desarrollo de las actividades de la estrategia Aprendo en casa. | | | | | |
| 23 | El docente se comunica con su hijo a fin de apoyarlo u orientarlo en el desarrollo de las tareas o retos planteados. | | | | | |
| 24 | El docente se comunica con su hijo sobre la revisión y calificación de las evidencias presentadas. | | | | | |
| Dimensión 8: Orientación al estudiante en la retroalimentación. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | El docente prepara a su hijo antes del desarrollo de la retroalimentación. | | | | | |
| 26 | El docente retroalimenta a su hijo a partir de sus necesidades de aprendizaje. | | | | | |
| 27 | El docente realiza el seguimiento de las evidencias presentadas por su hijo. | | | | | |
| Dimensión 9: Orientación al estudiante en la gestión de las emociones | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | El docente realiza actividades para desarrollar emociones positivas. | | | | | |
| 29 | El docente orienta en el desarrollo de la autoestima y el autoconcepto. | | | | | |
| 30 | El docente realiza dinámicas para la gestión adecuada de las emociones. | | | | | |
| Dimensión 10: Escenarios de desarrollo para las clases | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | El acceso a los medios de comunicación favorece el aprendizaje de los estudiantes. | | | | | |
| 32 | El modo de acceso a la clase es a través del internet, televisión o radio. | | | | | |
| 33 | Los estudiantes cuentan con un espacio para recibir las clases. | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad del instrumento cuestionario para medir la variable Satisfacción de los padres de familia con la estrategia Aprendo en casa, luego de haber realizado la prueba piloto se obtuvo como resultado.

Tabla 15. *Resumen de procesamiento de casos*

| | | N | % |
|-------|----------|-----|-------|
| Casos | Válido | 300 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 300 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 16. *Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,990 | 33 |

El resultado obtenido 0,990 permite afirmar que el instrumento es confiable, porque se encuentra en un nivel de confiabilidad "Muy alta".

Anexo 05. Print de la prueba de fiabilidad de

Resultado2-CONFIABILIDAD-APRENDO EN CASA.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
Registro
Fiabilidad
Titulo
Notas
Conjunto de datos
Escala: ALL VARIABLES
Titulo
Resumen de
Estadísticas

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24
P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31 P32 P33
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] G:\PROYECTO-PSICOLOGIA\MARLENE MOSQUEIRA - MAESTRIA UCY\ESTADISTICA - APRENDO EN CASA\CONFIABILIDAD - APRENDO EN CASA.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido | 300 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 300 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,990 | 33 |

}