



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Educación a Distancia y Satisfacción de los Padres de Familia en la
Institución Educativa N° 020, La Victoria, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Amanqui Ccente, Jakelyn Shirly (ORCID: 0000-0003-1053-0323)

ASESOR:

Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo (ORCID: 0000-0002-6921-4125)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LIMA—PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Adolfo y Adela
por alentarme a seguir
creciendo profesionalmente.

Agradecimiento

A la Lic. Rosa Mendoza y a los padres familia de la I.E. Madre Teresa de Calcuta La Victoria, que participaron en este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I.INTRODUCCIÓN | 1 |
| II.MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 12 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 13 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5. Procedimientos | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 16 |
| 3.7. Aspectos éticos | 16 |
| IV.RESULTADOS | 18 |
| V.DISCUSIÓN | 26 |
| VI.CONCLUSIONES | 30 |
| VII.RECOMENDACIONES | 31 |
| REFERENCIAS | 32 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Resultados de la v de aiken para educacion a distancia | 14 |
| Tabla 2. Resultados de la v de aiken para satisfacción de padres | 14 |
| Tabla 3. Confiabilidad de los instrumentos | 15 |
| Tabla 4 Distribución de frecuencias por cada nivel de la variable educación a distancia. | 18 |
| Tabla 5. Distribución de frecuencias por cada nivel de la variable Educación a Distancia. | 19 |
| Tabla 6. Distribución de frecuencias por cada nivel de la variable Satisfacción. | 20 |
| Tabla 7. Distribución de frecuencias por cada nivel de la variable satisfacción. | 21 |
| Tabla 8. Resultados generales de la Prueba Rho de Spearman de la correlación entre las variables Educacion a Distancia y satisfacción. | 22 |
| Tabla 9. Resultados específicos de la Prueba Rho de Spearman de la correlación entre recursos y satisfacción de los padres de familia. | 23 |
| Tabla 10. Resultados específicos de la Prueba Rho de Spearman de la correlación entre interactividad y satisfacción de padres de familia. | 24 |
| Tabla 11. Resultados específicos de la Prueba Rho de Spearman de la correlación entre autonomía y satisfacción de los padres de familia | 25 |

Índice de figuras

- Figura 1. Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre la base de Sistemas de Información de tendencias educativas en América Latina (SITEAL), Sistematización de respuestas de os sistemas educativos de América Latina a la crisis de la COVID-19, 2020. 1
- Figura 2. Niveles de la variable Educación a distancia a en la I.E. N.º 020- La Victoria,2020. 17
- Figura 3 Niveles de la variable satisfacción en padres de familia en la I.E. N.º 020- La Victoria,2020. 19

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre educación a distancia y satisfacción de los padres de familia en la I.E. N.º 020 Madre Teresa de Calcuta. La metodología que se empleó para esta tesis estuvo relacionada con un enfoque cuantitativo, de tipo básica correlacional descriptiva. La muestra estuvo conformada por 100 padres de la I.E. N.º 020 Madre Teresa de Calcuta. También, el instrumento fue sometido a una prueba de fiabilidad, se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, se procesaron los datos de cada cuestionario alcanzando un nivel de confiabilidad de la educación a distancia 0,746 y en satisfacción de los padres de familia 0,896. La confiabilidad de los 2 instrumentos tiene una correlación de confiabilidad excelente. Entre los resultados más resaltantes, en la variable educación a distancia se observa que, del total de 100 padres, el grado de correlación entre las variables expresa por el Rho de Spearman es de 0,549 y el grado de significación estadística (p. valor = 0,000 > 0,05) es menor a 0,05; se puede concluir que existe relación entre la educación a distancia y satisfacción de los padres de familia.

Palabras Clave: Educación a distancia, satisfacción de padres de familia y administración educativa

Abstract

The present work aimed to determine the relationship between distance education and satisfaction of parents in the I.E. No. 020 Mother Teresa of Calcutta. The methodology used for this thesis was related to a quantitative approach, of a basic descriptive correlational type. The sample consisted of 100 parents of the I.E. No. 020 Mother Teresa of Calcutta. Also, the instrument was subjected to a reliability test, the Cronbach's Alpha test was used, the data from each questionnaire were processed, reaching a level of reliability of distance education 0.746 and in parents' satisfaction 0, 896. The reliability of the 2 instruments has an excellent reliability correlation. Among the most outstanding results, in the distance education variable it is observed that, of the total of 100 parents, the degree of correlation between the variables expressed by the Spearman Rho is .549 and the degree of statistical significance (p . Value = 0.000 > 0.05) is less than 0.05; It can be concluded that there is a significant relationship between Distance Education and Parents' Satisfaction.

Keywords: Distance education, satisfaction of parents and educational administration

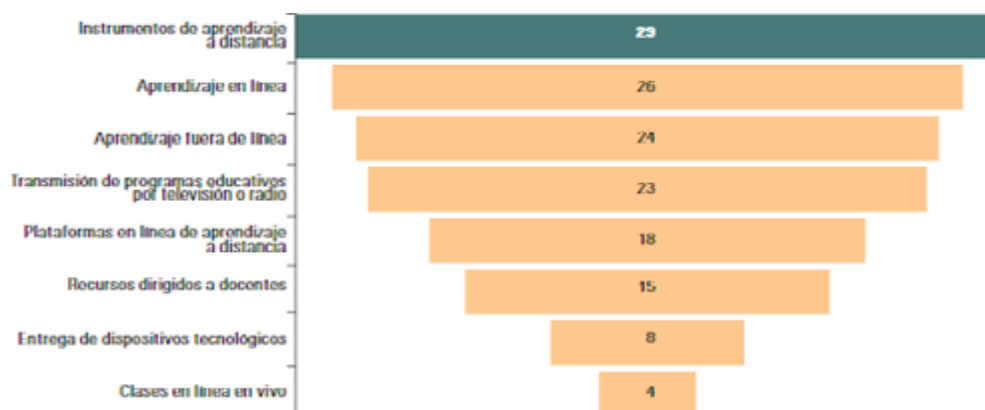
I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la llegada del virus COVID-19 trajo con él grandes problemáticas en todo el mundo, ya sea en lo económico, en lo político, en el ámbito social y sobre todo en el sistema educativo. Según (UNESCO, 2020) a nivel mundial, en diferentes niveles de educación más de 1.200 millones de estudiantes han dejado las clases presenciales y de esos estudiantes 160 millones pertenecen a Latinoamérica y además del Caribe, en cuanto a varios países estas clases se han retomado especialmente en zonas rurales.

Por esto, han implementado en 26 países la utilización de plataformas virtuales para que así obtengan un aprendizaje asincrónico por internet. Por otro lado, se llevan a cabo transmisiones mediante los diversos medios de comunicación habituales entre ellos, la televisión y la radio en 23 países, como se observa en la siguiente imagen.

Figura 1.

Económica para Latinoamérica y el Caribe (CEPAL).



Nota: Económica de CEPAL en cuanto al Sistema de Información sobre los lineamientos educativos en Latinoamérica (SITEAL) a la crisis de la COVID-19, 2020.

Hasta el momento, solo 8 países de 33 han distribuido aparatos tecnológicos para ejecutar actividades a distancia, entre esos países está el Perú.

A nivel nacional, (SERVINDI, 2020) indica que solamente el 34% de los hogares posee al menos una computadora (en Lima Metropolitana está en 48% y el 5.9% en los hogares rurales. Es importante destacar que en Lima Metropolitana solo un 85.5% posee un teléfono móvil con internet. De igual modo, en las localidades urbanas poseen un porcentaje de 41,3% de habitantes que tienen un acceso a internet, en Lima Metropolitana el 60,6% posee internet y, por último, solo el 4,8% de las áreas rurales cuentan con este servicio.

Así también, la estrategia aprendo en casa se ha implementado en donde se difuminan los temas por medio de la radio, televisión y la web de carácter integral debido a que se desarrolla en 10 lenguas nativas y en lenguaje de señas. De esta manera, se quedaron en casa 8 millones de estudiantes peruanos, desde preescolar hasta secundaria debido al cese de las instituciones resultado de la pandemia del COVID-19. Por ello, El Ministerio de Educación (Minedu) desplegó la programación de Educación a Distancia: Aprendo en Casa.

Ante ello la institución educativa N.º 020 ubicado en Av. México 24200 distrito de La Victoria al pie del Cerro el Pino, posee alrededor de 100 estudiantes del nivel inicial, 200 estudiantes del nivel primario y 166 padres de familia, los cuales la mayoría de ellos son exalumnos. Esta circunstancia que por la pandemia estamos viviendo, ha causado que los padres de familia se incluyan de manera activa con las estrategias escolares de sus hijos, dando un fijo apoyo, contribuyendo en las actividades que han sido propuestas en este nuevo entorno de educación a distancia por medio de la estrategia Aprendo en casa, del mismo modo se contempló que por la falta de recursos digitales los niños se ausentaban de las clases de Aprendo en casa, la falta de autonomía en el aprendizaje, los niños necesitan un acompañamiento continuo y la mayoría de los padres tienen trabajos de más de 8 horas lo cual les provoca insatisfacción en los padres, pues el cambio repentino no ha permitido una comunicación constante, se ha observado una ausencia de empatía y carencia de capacidad de respuesta familiar en los medios propuestos por la institución educativa de estudio. Según el reporte de las fichas de

familias de la I.E. el 98 % accede a la táctica aprendo en casa por tv y se comunican en gran mayoría con sus maestras por WhatsApp y por vía zoom una minoría.

Es por ello frente a esta problemática surge la necesidad de investigar ¿Cuál es la relación que existe entre la educación a distancia y satisfacción de padres de familia de la I.E. N°2020 “Madre Teresa de Calcuta”-La Victoria?

Este estudio se argumenta a nivel teórico, en el sistema de formación pedagógica a través de plataformas virtuales para el servicio de educación a distancia provocando aspectos negativos y positivos de complacencia en la forma de apreciación del servicio educativo. A nivel práctico, la educación a distancia promete un medio alternativo al sector educativo, perfeccionando a función a la virtualización su práctica pedagógica y así, da satisfacción a los padres de familia de acuerdo al servicio recibido, de este modo se logra fortalecer competencias tanto a los docentes como a los estudiantes.

En cuanto al método, consintió interrelacionar con las variables estudiadas, ya que se observa como una investigación tipo correlacional, logrando determinar la correlación significativa y directa para que los interesados puedan realizar conclusiones y mejoras respecto a los resultados de esta práctica. Así mismo, los instrumentos se han contextualizado y adaptado a las necesidades de esta investigación, estos en su estructura tienen ítems cuantificados en la escala de Likert, usando la técnica de la encuesta, estos datos serán analizados a través de la programación estadística SPSS y correlación de Spearman.

El antecedente en mención tiene como objetivo general Determinar la relación entre educación a distancia y satisfacción en cuanto a padres de familia en la I.E. N.º 020 “Madre Teresa de Calcuta” y como objetivos específicos describir la relación entre el uso de recursos tecnológicos para las clases y satisfacción de los padres de familia en la institución estudiada, Identificar la relación entre la interacción en las clases y la satisfacción en los padres de familia en la institución estudiada y por último describir la relación entre la autonomía en las clases y la satisfacción en los padres de familia.

También plantea como hipótesis general si existe relación significativa entre la educación a distancia y la satisfacción de padres de familia en la institución estudiada, y como hipótesis específicas: Existe relación entre el uso de recursos tecnológicos para las clases y la satisfacción en los padres de familia, además de relación sobre la interacción de ambas variables.

II. MARCO TEÓRICO

Para este capítulo se revisaron trabajos previos de índole internacional correspondientes a las variables de estudio, como la de Feijoo, (2019) en su investigación en la Institución Educativa “Mundo Hispano”, Guayaquil, 2019, la intención del trabajo fue estipular la relación de Calidad de Servicio Educativo en cuanto a la satisfacción en Padres de Familia. Este trabajo no experimental de tipo correlacional, tuvo como muestra 35 docentes de la Institución Educativa “Mundo Hispano” y 35 padres de familia. En tanto al instrumento para recopilar de datos se consideró el cuestionario a docentes y padres de familia.

El coeficiente de Spearman obtenido 0.962 indico la existencia de correlación directa muy alta entre las variables, ya que si la calidad es mejor el servicio educativo es mejor, estos padres de familia obtendrán excelente nivel de fiabilidad. Del mismo modo Ruiz (2011) indica que las extensiones en la calidad de servicio: la dirección institucional, rendimiento docente, faenas, manejo en la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje. Concluyéndose qué hay relación significativa entre las dos variables. Del mismo modo, Velázquez (2014) coteja el grado de complacencia de estudiantes del Collhi con la Calidad Educativa del Programa en el Modelo Universitario Minerva y se deriva que la primera variable pronostica una satisfacción.

El universo para esta investigación fue realizado con estudiantes universitarios, hombres y mujeres, alumnos inscritos El muestreo fue por beneficio, ya que en este estudio se estimuló a participar libremente de manera voluntaria a todos los alumnos. Para recoger los datos se utilizó (SPSS) versión 20, se determinó utilizar estadística paramétrica para presentar los datos de una distribución normal. El aporte para el área científica del actual estudio, es que se ratifican que si hay relaciones entre las variables estudiadas. Asimismo, Jorge, et al, (2020) nos habla sobre el valor que posee el empleo de las variables de estudio, la meta es asentar el manejo de las Tics en la educación a distancia, se obtuvieron como razones de inclusión a la medición en el empleo de tecnologías de investigación, las comunicaciones y educación a distancia, fundamentando la influencia en el campo educativo el progreso de la ciencia y tecnología existente en

Cuba, la aplicación en la enseñanza viéndolo desde un punto teórico, práctico y característica de educación a distancia con las perspectivas en marco contextual de la educación cubana. Como conclusión el manejo de herramientas en el mundo tecnológico sostiene hoy día el trabajo a distancia en el ámbito educativo, instaurando un rumbo innovador beneficiando al estudio autónomo e independiente de alumnos en formación. Por último, Rodríguez y Osuna (2020) tiene como finalidad el diseño y validación de un cuestionario para diagnosticar el estado actual de la interactividad en el estudio a distancia.

La muestra para el diseño del instrumento se compuso en 253 profesores. Se aplicaron pruebas de validación psicométricas para examinar sobre su fiabilidad y validez. Los resultados exhiben valores adecuados. Además, se aplicó el análisis factorial exploratorio que arrojó siete factores. La versión concluyente del instrumento incluye un total de siete indicadores y 42 ítems. La aplicación de este instrumento permitirá prescribir el estado actual de la interactividad tomando en consideración las interacciones y sobre esta base plantear acciones de mejoras. Estos resultados serán un aporte en el ámbito de la tecnología educativa, concretamente en el área de la Educación a Distancia. Este enunciado me permite tener como aporte el estudio de la dimensión interactividad en la educación a distancia.

A nivel nacional como de García y Gutiérrez, (2018) esta investigación se basa en un diseño correlacional descriptivo y su fin es fijar la simetría que consta entre las variables de este estudio, acarreándose internamente como no experimental de enfoque cuantitativo. El estudio es materia de investigación a través de 247 padres de familia, de manera que, la búsqueda se facilitó por intermedio de cuestionarios, y así se permite estar al tanto del nivel de agrado sobre lo eficaz del servicio educativo. Se concluyó que corresponde significativamente la Calidad del Servicio Educativo con Satisfacción de Padres de Familia. Así también Valdez (2018) realiza una investigación sobre educación virtual y satisfacción del estudiante en cursos virtuales, exhibe como finalidad señalar la correspondencia de la Educación Virtual y Satisfacción del Estudiante. Esta investigación de tipo básica, con nivel descriptivo – correlacional, considerando el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. El método usado para recoger

información fue la encuesta, y las herramientas para la de recaudación de datos se basó en cuestionarios, que coexistieron adecuadamente aprobados con la opinión de expertos y su determinada confiabilidad.

El universo estuvo conformado por 150 estudiantes del Instituto Nacional Materno Perinatal y como parte del muestreo 108 estudiantes, además se adquirieron las siguientes conclusiones: con coeficiente de correlación alta de 0.827, se determinó conexión de la Educación Virtual y Satisfacción del Estudiante. (b) con una correlación de 0.757, reconoció conexión de medios de aprendizaje virtual y satisfacción del estudiante, y (c) con una correlación de 0.861, se estipuló la proporción del acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante. Esta investigación presenta semejanza en variables y metodología. De esta manera, Yactayo (2019), realizó estudios con la principal finalidad de analizar la relación que existe en percepción del estudiante sobre competencias docentes y satisfacción estudiantil.

Los instrumentos considerados fue el cuestionario para evaluación de satisfacción académica y competencia docentes. Es por ello que se evidencia como resultado la existencia de la percepción estudiantil de competencia docente y satisfacción estudiantil. Llegando a concluir que las competencias docentes y de estudiantes presentan mayor satisfacción, es decir, están satisfechos y logran la interacción, el estilo de evaluación entre otros aspectos del docente.

Asimismo, Velásquez (2018) tuvo como objetivo central averiguar acerca de las relaciones existentes en la aplicación de estrategias didácticas de los docentes para lograr satisfacer a los estudiantes, lo que tiene en común con nuestra investigación es el enfoque cuantitativo de diseño descriptivo correlacional con una población de 80 estudiantes, aplicando dos instrumentos, se halló que existe relación entre las variables estudiadas.

Por último, castillo (2019) realizó una formulación del problema principal y específicos, considerando las variables y sub variables permitiendo concluir el nivel de relación en las variables calidad educativa y satisfacción de usuarios.

Para la fundamentación de la primera variable, Patiño (2020), “forja a la Educación en modalidad virtual como parte de un proceso en donde la interacción es estar físicamente separados a través de recursos y medios tecnológicos para la enseñanza, contando con un sistema de acompañamiento y monitoreo que respalda el aprendizaje autónomo de las personas participantes” (p. 17). Caracteriza a la educación a distancia como un parentesco docente-estudiante provisto por una comunicación bidireccional que se sustenta con materiales, medios, actividades de aprendizaje, instrumentos educativos que abran las puertas el aprendizaje autónomo.

Sanchez (2003), indica que la educación a distancia es un sistema educativo en donde los estudiantes y los maestros no se encuentran situados en el mismo lugar. El desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje se realiza mediante la utilización de recursos tecnológicos informáticos y de telecomunicaciones, con el fin de que la retención del conocimiento resulte más efectivo y eficiente. Caracteriza a la educación a distancia como una necesidad de esparcir conocimientos y se logren crear habilidades en una población más necesitada de estas en busca de un mayor desarrollo social.

Otra característica de la educación a distancia es su accesibilidad ya que adecua a un gran número de personas acceder a ellas. Cabe mencionar que la separación física es la característica más sobresaliente pero no se produce de manera absoluta ya que siempre existirá de manera obligada tutorías y reuniones de interacción entre los maestros y estudiantes.

Esta característica de educación hace uso de medios o recursos técnicos de comunicación admitiendo que la información fluya sin límites de tiempo y espacio, reduciendo las limitaciones geográficas, económicas, de trabajo y generar un desarrollo de enseñanza y aprendizaje con más eficiencia y eficacia. Así mismo el autor menciona que esta modalidad de aprendizaje es válida ya que facilita que los estudiantes que se encuentren en zonas alejadas accedan a la educación.

Martínez (2018), define a la Educación a Distancia como la estrategia pedagógica ya que nos admite que los elementos de tiempo y espacio, nivel u ocupación de los partícipes no limiten el proceso de enseñanza- aprendizaje. Esta

enseñanza se da con intervención del docente, aprovechando los avances tecnológicos para ofrecerla. Se caracteriza por la asincronidad, usa la mediación tecnológica dependen de ellos y su accesibilidad es desde cualquier lugar. Esa variable se dimensiona según la teoría en recursos informáticos como primera dimensión, es todo aparato físico o virtual que tienen un alcance hacia herramientas tecnológicas o Sistema de gestión de información.

Estos recursos informáticos pueden incluir dispositivos de entrada, procesamiento, producción, comunicación y almacenamiento. La segunda dimensión es Interacción es aquello que involucra una comunicación cercana entre la persona y alguna herramienta sea concreta o virtual. La tercera dimensión es la autonomía que se relaciona con poder ejercer derechos y realizar acciones como la toma decisiones sobre si mismos o de otra persona o sujeto social (Mendoza, 2020).

Por otra parte, tenemos una segunda variable satisfacción de padres de familia, según Romero, Alvarez y Alvarez (2018) la satisfacción de la clientela es una necesidad para ser competitivos y competentes hoy en día, ya que de eso precisa en gran parte de la reputación de las organizaciones. Según (Henao, 2019) sostiene que es la comparación entre las expectativas y la experiencia que tiene la clientela con el rendimiento del servicio relacionando la influencia de la capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad empática

Hernández (2011), conceptualiza la satisfacción de usuarios de la información, la cual es una mentalidad del cliente para manifestar sus respuestas emocional, intelectual y material frente al cumplimiento de una necesidad o deseo de información.

Hay un gran interés por la satisfacción de la clientela como un punto de vista indispensable evaluando la calidad, la satisfacción, resulta de evaluación de calidad, después de comprar del producto, debido a los intereses preestablecidos antes de la acción de comprar, Oliver (2006) los opositores creen que la satisfacción (o insatisfacción) del comprador está determinada por la actitud del cliente, y combinan sus sentimientos con la emoción deseada y la satisfacción (positiva o negativa) entre las expectativas posteriores a la compra. Cuando esta

es la guía emocional duradera del producto, la "actitud" del cliente será diferente; de lo contrario, la satisfacción se considerará como un comportamiento emocional de rechazo experiencial.

Valdez (2018) han instaurado una guía en el que el bienestar es una función del desempeño visto y el fracaso. Al igual que en el paradigma del desacuerdo, se cree que las expectativas producirán resultados positivos después del desempeño visto. Sin embargo, los clientes potenciales solo afectarán directamente la satisfacción a través de los servicios percibidos y los desacuerdos. El modelo divide las diferencias en dos elementos, uno es negativo y el otro es positivo, lo que tiene diferentes efectos sobre la satisfacción.

La evaluación de satisfacción de atención de clientela es un indicador de mayor importancia que establecen la eficacia institucional, la aplicación del servicio, el logro de la gestión institucional, control de la

modernización de la gestión y todos estos funcionan como inicio para que los servicios tengan una óptima calidad. (Velazco, 2014). Del mismo modo, en torno a la evaluación del grado de satisfacción de la clientela, es preciso que se realicen estudios, con intención de conseguir mejora de calidad en la formación profesional y de investigar en la apreciación del logro de la gestión respectivamente.

Dentro del entorno de la información y sus sistemas, se comprende por satisfacción la forma en que los clientes consideran que los sistemas de información cumplen sus parámetros informativos. No se puede negar que la satisfacción es un producto que el sistema desea conseguir, y se busca que sea tanto de la prestación de servicio, como de las expectativas y las virtudes del mismo cliente, igualmente de observarse otros elementos, como lo son el esfuerzo, inversión de tiempo, el sacrificio y en tal caso, el dinero. (Romero, Alvarez y Alvarez, 2018).

Según, el modelo Servqual congrega proporciones para evaluar la calidad del servicio, según Romero, Alvarez y Alvarez (2018) se divide en: primera dimensión Fiabilidad: se refiere a la capacidad de realizar de manera confiable y cuidadosa el servicio prometido. En otras palabras, la empresa cumplió sus promesas, entrega, prestación de servicios, resolución de dificultades y fijar precios.

La segunda: capacidad de respuesta como la tendencia a apoyo a los clientes para brindarles servicios rápidos y adecuados. Se refiere a la atención y puntualidad en el manejo de solicitudes, respuesta a preguntas, quejas de clientes y resolución de problemas.

La tercera: seguridad en cuanto al conocimiento, atención de empleados y destrezas inculcar credibilidad y confianza. La cuarta es la empatía en nivel de atención personalizada que la empresa brinda a clientes. Se transmite mediante un servicio adaptado al gusto del consumidor y el quinto elementos tangibles, en cuanto a la apariencia física, instalaciones como infraestructura, equipo, materiales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este trabajo responde al paradigma del positivismo y post-positivismo que dirigen la investigación cuantitativa, tiene la meta de desarrollar el fenómeno estudiado, para después, predecirlo y controlarlo de estudio aplicado, de enfoque cuantitativo, según Hernández (2004) ejecuta la recaudación y el análisis de información para responder las interrogantes de estudio y comprobar hipótesis, al utilizar estadística debe confiar en la medición numérica para instaurar con exactitud en la población patrones de comportamiento.

Los estudios cuantitativos que se ejecutan en el ambiente educativo, utilizan pruebas de enseñanza aprendizaje y la utilización de pruebas estandarizadas, técnicas de encuestas, dividen la realidad en variables que se cuantifican y se expresan en valores numéricos, usan la estadística para el análisis de los datos, (Bizquerra, 2009).

También corresponde a un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional Hernández (2004) menciona que este estudio el grado de vinculación entre dos variables, que tiene como objetivo de valorar la relación entre dos o más variables y categorías.

3.2. Variables y operacionalización:

Definición conceptual

Patiño (2020), determina a la educación a distancia como una modalidad educativa que se caracteriza debido a la correlación que generalmente esta contrasta el tiempo y divide el lugar entre los participantes del proceso, favorecidas por las tics y una sistematización de acompañamiento que motivan el autoaprendizaje de los estudiantes.

Definición operacional

Operacionalmente la educación a distancia se define como un desarrollo formativo que brota como complementaria a la educación presencial que se

caracteriza por el uso de recursos tecnológicos. Sus dimensiones son interactividad, recursos y autonomía. Los recursos están constituidos por los indicadores televisión, Zoom, WhatsApp. La escala de medición está formada por cinco niveles.

Definición conceptual

Según Henao (2019), sostiene que es la comparación entre las expectativas y la experiencia que tiene el cliente con el rendimiento del servicio relacionando las cinco dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía, elementos tangibles.

Definición operacional

Operacionalmente la satisfacción de padres se encuentran las dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, la escala de medición está constituido de 5 niveles: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

3.3. Población, muestra y muestreo

En esta investigación se consideró como población 166 padres de familia de la institución estudiada. Además, como un subgrupo considerando como la muestra en este estudio lo conforma 100 padres de familia, el cual se consiguió un muestreo de nivel en confianza del 95% y 0.03 de error. Por eso es un subconjunto de componentes que corresponden a ese grupo definido en sus cualidades a las que llamamos población, (Hernández, 2004).

Se aplicó la siguiente formula:

$$n_1 = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Criterios inclusión

- Padres de familia de la institución

Criterios de exclusión

- Padres de alumnos con más de 30% de participación en línea.
- Familia que tengan un equipo electrónico que permita la comunicación con los docentes de la institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue una técnica considerada en esta investigación, según (Alvira, 2011) indica que es una herramienta de captura de la información estructurada, el cual solo puede utilizarse en algunas situaciones y puede llegar a influir en la recolección de datos, por lo mismo solo se puede usar en las circunstancias en cuanto a la información recopilada por la población.

En este estudio se usaron dos cuestionarios para medir las variables educación a distancia y satisfacción, de tipo Likert. Fueron validados por tres expertos en cuanto a la pertinencia, relevancia y claridad. Luego se procede a calcular la V de Aiken, para establecer la validez de cada instrumento, según (Williams, 2017) la validez de un elemento mide el coeficiente resultante con los valores entre 0 y 1, y cuanto más cerca de 1 se logrará la validez del instrumento.

Tabla 1

Resultados de la v de Aiken para educación a distancia

| CRITERIO | EXPERTOS | | | PROMEDIO | OBSERVACION |
|-------------|----------|----------|----------|----------|-------------------|
| | EXPERTO1 | EXPERTO2 | EXPERTO3 | PROMEDIO | |
| | 1 | | | | |
| PERTINENCIA | 1 | 1 | 1 | 1 | VALIDEZ MUY BUENA |
| RELEVANCIA | 1 | 1 | 1 | 1 | VALIDEZ MUY BUENA |
| CLARIDAD | 1 | 1 | 1 | 1 | VALIDEZ MUY BUENA |

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

Tabla 2*Resultados de la v de Aiken para satisfacción de padres*

| CRITERIO | EXPERTOS | | | PROMEDIO | OBSERVACION | |
|-------------|--------------|----------|----------|----------|------------------|-----|
| | EXPERTO 1 | EXPERTO2 | EXPERTO3 | PROMEDIO | | |
| PERTINENCIA | 1 | 1 | 1 | 1 | VALIDEZ BUENA | MUY |
| RELEVANCIA | 1 | 1 | 1 | 1 | VALIDEZ BUENA | MUY |
| CLARIDAD | 1 | 1 | 1 | 1 | VALIDEZ BUENA | MUY |

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

Se calcula la confiabilidad de las herramientas aplicadas como muestra piloto a un grupo pequeños de padres, para analizar los resultados y determinar el coeficiente de confiabilidad mediante el cálculo de alfa de Cronbach usando el SPSS que es uno de los programas según (Castañeda, 2010) el más utilizado en Norteamérica, así como en América Latina. Según la tabla, de confiabilidad en base al Alfa de Cronbach para el instrumento correspondiente a EDUCACIÓN A DISTANCIA es de 0,746 es decir, la confiabilidad es alta.

Tabla 3*Confiabilidad de los instrumentos*

| Cuestionario | Alfa de Cronbach | N.º de elementos |
|------------------------|------------------|------------------|
| Educación a distancia | 0, 746 | 16 |
| Satisfacción de padres | 0, 896 | 19 |

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

Por otro lado, según la tabla, la confiabilidad de SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA es 0,896 es decir, la confiabilidad es alta al igual que para educación a distancia.

3.5. Procedimientos

En cuando a adquisición de la información requerida, se utilizó los cuestionarios aplicados a los padres de familia de la I.E. 020 Madre Teresa de Calcuta de manera virtual mediante el WhatsApp, luego de haber hecho las coordinaciones con la directora y recibiendo un oficio de aceptación. Luego de haber analizado los objetivos de este estudio, se dispuso a realizar la verificación de las variables de estudio, para que a partir de ello se elaboraron los instrumentos de acuerdo a la técnica considerada. Estos instrumentos han sido validados por expertos, luego se realizó la encuesta en línea, por medio del formulario de Google, que tuvo una duración de 2 días teniendo la disponibilidad de los docentes, ambas pruebas tienen respuestas de escala de Likert. Reunida la información después de la aplicación de los instrumentos se procedió a preparar la base de datos para procesarlo estadísticamente.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el programa SPSS para analizar los datos por variables, también se utilizarán tablas de frecuencia y gráficos de barras. Se ordeno todos los datos en una matriz de consistencia, el cual permitió describir características específicas entre ambas variables. Por consiguiente, se obtuvieron resultados en base a porcentajes para luego realizar la elaboración de figuras y tablas por ambas variables y sus dimensiones para realizar la interpretación y la formulación de las hipótesis y los objetivos de este estudio.

La prueba de correlación usada fue Rho de Spearman, pues es una medida no paramétrica. Fue utilizada principalmente para discutir las hipótesis y comprobar si existe una relación entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a criterios se empleados para garantizar la calidad ética de la investigación consideran el decoro de cada participante en cuanto al derecho de saber qué y para qué de la información recopilada evaluando la situación en la que estamos viviendo.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

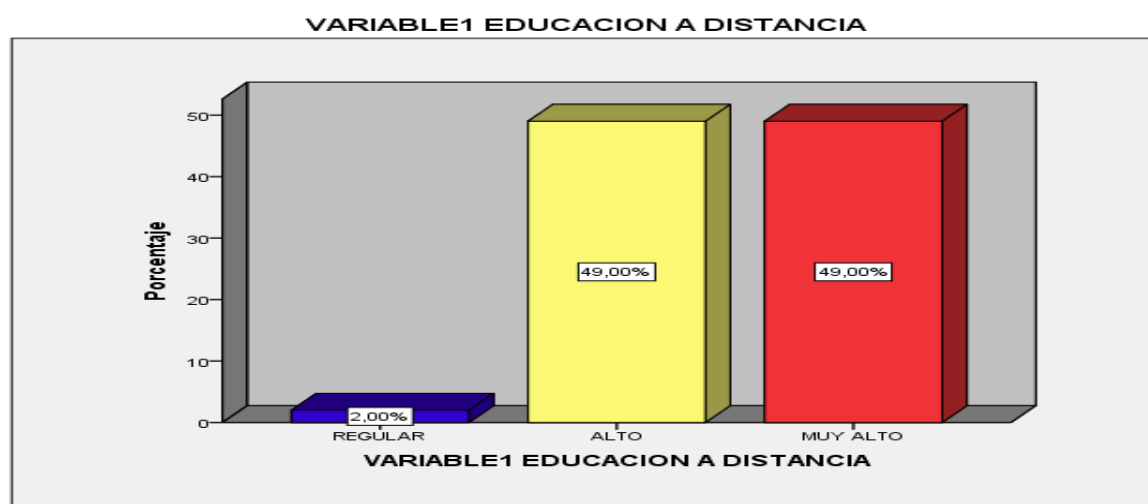
Distribución de frecuencias por cada nivel de la variable educación a distancia.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Regular | 2 | 2,0 |
| Alto | 49 | 49,0 |
| Muy Alto | 49 | 49,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021).

Figura 2

Niveles de la variable Educación a distancia a en la I.E. N.º 020- La Victoria, 2020.



Nota: El gráfico representa los niveles de la variable educación a distancia.

Se analizó los niveles de la variable Educación a Distancia, obteniendo un 2,0% en nivel regular, 49% de nivel alto y el 49% de nivel muy alto, se evidenció que más de la mitad percibe una alta educación a distancia.

Tabla 5

Distribución de frecuencias por cada nivel de la variable Educación a Distancia.

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|----------|------------|------------|
| Recursos | Regular | 9 | 9,0 |
| | Alto | 60 | 60,0 |
| | Muy Alto | 31 | 31,0 |
| | Bajo | 2 | 2,0 |
| Interactividad | Regular | 6 | 6,0 |
| | Alto | 24 | 24,0 |
| | Muy Alto | 68 | 68,0 |
| Autonomía | Regular | 4 | 4,0 |
| | Alto | 45 | 45,0 |
| | Muy Alto | 51 | 51 |
| | Total | 100 | 100,0 |

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

Se obtuvo diversos resultados en cuanto a la distribución de niveles de las dimensiones de la variable Educación a distancia, se interpretó que los Recursos muestra el 9,0% regular, un 60% alto y 31% muy alto, Interactividad se muestra un 2,0% bajo, 6,0% en regular, un 24,0% en alto, 68% muy alto y en Autonomía se muestra un 4% regular, 45% alto y un 51% en muy alto.

Tabla 6

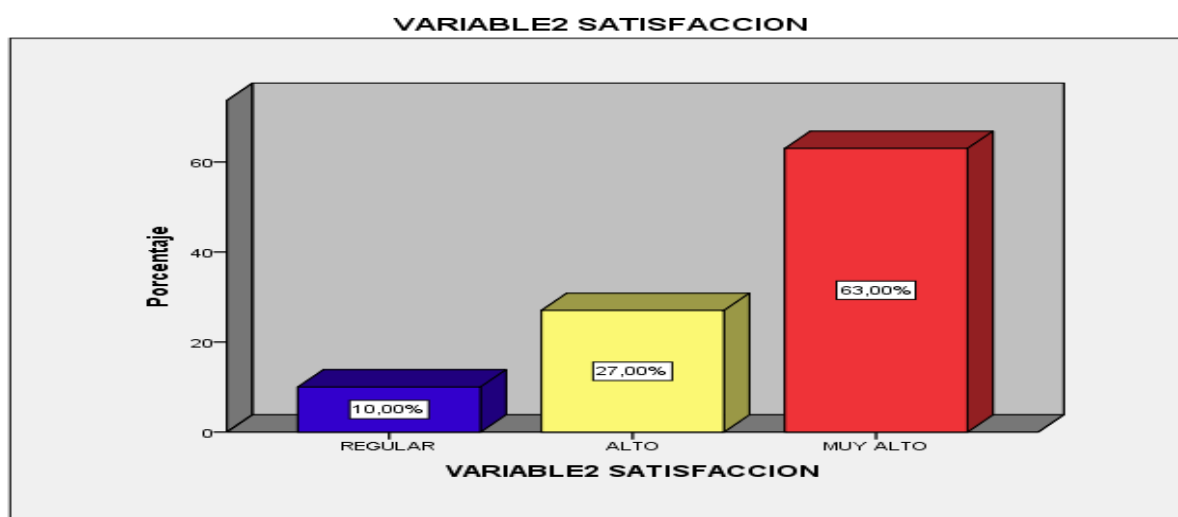
Distribución de frecuencias por cada nivel de la variable Satisfacción

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Regular | 10 | 10 |
| Alto | 27 | 27,0 |
| Muy Alto | 63 | 63,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

Figura 3

Niveles de la variable satisfacción en padres de familia en la I.E. N.º 020- La Victoria, 2020.



Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

Se realizó un análisis en cuanto a los niveles de la variable Satisfacción, obteniendo el 10% en nivel Regular, el 27% en nivel alto y el 63% con un nivel muy alto, se evidencia que más de la mitad se concibe en un nivel alto en cuanto a la satisfacción en padres de familia.

Tabla 7*Distribución de frecuencias por cada nivel de la variable satisfacción.*

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|----------|------------|------------|
| Fiabilidad | Regular | 10 | 10,0 |
| | Alto | 31 | 31,0 |
| | Muy Alto | 59 | 59,0 |
| Capacidad de Respuesta | Bajo | 11 | 11,0 |
| | Regular | 19 | 19,0 |
| | Alto | 40 | 40,0 |
| | Muy Alto | 30 | 30,0 |
| Seguridad | Bajo | 3 | 3,0 |
| | Regular | 13 | 13,0 |
| | Alto | 28 | 28,0 |
| | Muy Alto | 56 | 56,0 |
| Empatía | Bajo | 2 | 2,0 |
| | Regular | 14 | 14,0 |
| | Alto | 25 | 25,0 |
| | Muy Alto | 59 | 59,0 |
| Aspectos Tangibles | Bajo | 1 | 1,0 |
| | Regular | 9 | 9,0 |
| | Alto | 19 | 19,0 |
| | Muy Alto | 71 | 71,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

En base a los resultados referente a la distribución de los niveles en cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción de padres de familia, se examinó que en Fiabilidad se muestra el 10,0% regular, un 31,0% alto y 59,0% muy alto, Capacidad de respuesta se muestra un 11,0% bajo, un 19,0% regular, 40,0% alto y 30,0% muy alto, en Seguridad se muestra un 3,0% bajo, 13,0% regular, un 28,0% en alto y 56% muy alto, en Empatía se muestra un 2,0% bajo, 14,0% regular, 25,0% en alto y 59,0 muy alto y en aspectos tangibles se muestra un 1,0% en bajo, 9,0% en regular, 19,0 en alto y 17,0 en muy alto.

Resultados correlacionales

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre Educación a Distancia y Satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020, La Victoria,2020.

H₁: Existe relación entre Educación a Distancia y Satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020, La Victoria,2020.

Tabla 8

Resultados generales de la Prueba Rho de Spearman de la correlación entre las variables Educación a Distancia y satisfacción.

| | | Correlaciones | | |
|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|
| | | | Variable 1 educación a distancia | Variable 2 Satisfacción |
| Rho de Spearman | Variable 1 educación a distancia | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,549** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | Variable 2 satisfacción | Coefficiente de correlación | ,549** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

El nivel de correlación para ambas variables en base al Rho de Spearman es de ,549 y la significación estadística (p. valor =0,000 > 0,05) es menor a 0,05; por tanto, se reafirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre la educación a Distancia y Satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020- La Victoria,2020.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre recursos y satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020, La Victoria,2020.

H₁: Existe relación entre recursos y satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020, La Victoria,2020.

Tabla 9

Resultados específicos de la Prueba Rho de Spearman de la correlación entre recursos y satisfacción de los padres de familia.

| | | Correlaciones | | |
|------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|
| | | | Variable 2 Satisfaccion | Sum v1 Recursos |
| Rho de Spearman | Variable 2 Satisfaction | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,592** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| Sum v1: recursos | | Coeficiente de correlación | ,592** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

Se interpreta la correlación debido al Rho de Spearman de 0,592 y la significación estadística ($p_valor=0,000 > 0,05$); es menor a 0,05; por tanto, se valida la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre recursos y satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020- La Victoria,2020.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre Interactividad y satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020, La Victoria,2020.

H₁: Existe relación entre interactividad y satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020, La Victoria,2020.

Tabla 10

Resultados específicos de la Prueba Rho de Spearman de la correlación entre interactividad y satisfacción de padres de familia.

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | | | SUMV1D2: INTERACTIVI DAD | VARIABLE 2 SATISFACCIO N |
| Rho de Spearman | SUMV1D2: | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,118 |
| | INTERACTIVIDAD | Sig. (bilateral) | . | ,244 |
| | | N | 100 | 100 |
| | VARIABLE 2 | Coeficiente de correlación | ,118 | 1,000 |
| | SATISFACCION | Sig. (bilateral) | ,244 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

Se evidencia que la correlación de Rho de Spearman es de 0,118 y el grado de significación estadística ($p_{\text{valor}}=0,244 > 0,05$); es mayor a 0,05; por tanto, se rechaza H_1 y se acepta la H_0 , es decir, no existe relación entre Interactividad y satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020, La Victoria, 2020.

Hipótesis específica 3

H_0 No existe relación entre Autonomía y satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020- La Victoria, 2020.

H_1 Existe relación entre Autonomía y satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N.º 020- La Victoria, 2020.

Tabla 11

Resultados específicos de la Prueba Rho de Spearman de la correlación entre autonomía y satisfacción de los padres de familia.

| Correlaciones | | | VARIABLE 2 | |
|----------------------|--------------|----------------------------|------------|-------------|
| | | | SUM V1D3 | SATISFACCIO |
| | | | AUTONOMIA | N |
| Rho de | SUM V1D3 | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,375** |
| Spearman | AUTONOMIA | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | VARIABLE 2 | Coeficiente de correlación | ,375** | 1,000 |
| | SATISFACCION | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaborado por Amanqui, J. (2021)

Se considera que la correlación por Rho de Spearman de 0,375 y la significación estadística ($p_valor=0,000 >0,05$); es menor a 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis H_1 y se rechaza la H_0 , es decir existe relación entre autonomía y satisfacción de los Padres de Familia en la I.E. N° 020 La Victoria,2020.

V. DISCUSIÓN

En base a lo anterior, se pudo determinar que la hipótesis general, se acepta la hipótesis alterna, permitiendo entender que existe relación entre la educación a Distancia y Satisfacción de los Padres de Familia, considerando el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de ,549 en base a la significación estadística (p -valor = 0,000 > 0,05) es menor a 0,05, este resultado concuerda con la investigación de Rodríguez y Osuna (2020) tiene como finalidad el diseño y validación de un cuestionario para diagnosticar el estado actual de la interactividad en el estudio a distancia y la satisfacción de la misma. Se aplicaron pruebas de validación psicométricas para examinar sobre su fiabilidad y validez.

Los resultados exhiben valores adecuados. Además, se aplicó el análisis factorial exploratorio que arrojó siete factores. La versión concluyente del instrumento incluye un total de siete indicadores y 42 ítems. La aplicación de este instrumento permitirá prescribir el estado actual de la interactividad tomando en consideración las interacciones y sobre esta base plantear acciones de mejoras. Estos resultados serán un aporte en el ámbito de la tecnología educativa, concretamente en el área de la Educación a Distancia.

Este enunciado me permite tener como aporte el estudio de la dimensión interactividad en la educación a distancia. De esta manera Ruiz (2011), quien indica que las extensiones en la calidad de servicio: la dirección institucional, rendimiento docente, faenas de la comunidad educativa, manejo de información e infraestructura y recursos para el aprendizaje. Concluyéndose que hay relación significativa entre las dos variables.

Del mismo modo, Velázquez (2014) coteja el grado de satisfacción de los estudiantes del Collhi con la Calidad Educativa del Programa en el Modelo Universitario Minerva y así deriva si la primera variable pronostica una satisfacción. El universo para esta investigación fue realizado con estudiantes universitarios, hombres y mujeres, alumnos inscritos El muestreo fue por beneficio, ya que en este estudio se estimuló a participar libremente de manera voluntaria a todos los alumnos. Para recoger los datos se utilizó (SPSS) versión 20, se determinó utilizar

estadística paramétrica para presentar los datos de una distribución normal. El aporte para el área científica del actual estudio, es que se ratifican que si hay relaciones entre las variables estudiadas. Garcia y Gutierrez, (2018) esta investigación se basa en un diseño correlacional descriptivo y su fin es fijar la simetría que consta entre las variables de este estudio, acarreándose internamente de la investigación no experimental un enfoque cuantitativo.

El trabajo de investigación, en base a 247 padres de familia es materia de investigación, de manera que, la búsqueda se facilitó por intermedio de cuestionarios, y así se permite estar al tanto en relación a la satisfacción de los padres de familia sobre la eficacia del servicio educativo.

En relación a la primera hipótesis específica, se afirma que la hipótesis alterna, existe relación entre recursos y satisfacción de los Padres de Familia con coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,592 y el grado de significación estadística ($p_valor=0,000 > 0,05$); es menor a 0,05, este resultado concuerda con Feijoo, (2019) en su investigación en la Institución Educativa “Mundo Hispano”, Guayaquil, 2019, la intención del trabajo fue estipular la relación entre la Calidad de Servicio Educativo y la Satisfacción en los Padres de Familia.

La investigación no experimental de tipo correlacional, el muestreo estuvo compuesto de 35 docentes de la Institución Educativa “Mundo Hispano” y 35 padres de familia. Los resultados fueron acopiados tras la aplicación de un cuestionario tanto a padres de familia como a docentes. El coeficiente de Spearman obtuvo un 0.962 indicando una muy alta correlación positiva directa entre ambas variables, cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, los padres de familia obtendrán un excelente nivel de fiabilidad.

Para ello la segunda hipótesis específica, admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, que no existe relación entre interactividad y satisfacción de los Padres, en función que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,118 y el grado de significación estadística ($p_valor=0,244 > 0,05$); es mayor a 0,05, ello se asemeja a los resultados de Jorge, et al, (2020) nos habla sobre el valor que posee el empleo de las variables de estudio, la meta es asentar el manejo de las tics en la Educación a Distancia, fundamentando la influencia en el campo

educativo el progreso de la ciencia y tecnología existente en Cuba, la aplicación en la enseñanza viéndolo desde un punto teórico y práctico y las características de la educación a distancia con las perspectivas en el marco contextual de la educación cubana.

Como conclusión el manejo de tecnologías sostiene hoy día el trabajo con la modalidad a distancia en la educación superior, instaurando el estudio autónomo e independiente de los alumnos en formación. Así también Valdez (2018) realiza una investigación sobre la educación virtual y la Satisfacción del Estudiante en los cursos virtuales, exhibe a modo un objetivo general, señalar la correspondencia de la Educación Virtual y la Satisfacción del Estudiante. Esta investigación es tipo básica, de nivel descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal.

El método usado para recoger información fue la encuesta, y las herramientas para la recolección de información a través de cuestionarios, que coexistieron adecuadamente validados en base a la opinión de expertos y determina la confiabilidad.

La población fue conformada por 150 estudiantes del Instituto Nacional Materno Perinatal, en base al muestreo de 108 estudiantes, en donde se adquirieron las siguientes conclusiones: un coeficiente de correlación de 0.827 de correlación alta, se determinó la conexión de la Educación Virtual y la Satisfacción del Estudiante. (b) con una correlación de 0.757, se reconoció la conexión de los medios de aprendizaje virtual y la satisfacción del estudiante, y (c) con una correlación de 0.861, se estipuló la proporción en cuanto al acompañamiento virtual y satisfacción del estudiante. Esta investigación presenta semejanza en variables y metodología.

Por último, Castillo (2019) realizó una formulación en base a cuatro problemas específicos, considerando las variables y sub variables con el mismo rigor en el proceso en los objetivos formulados, llegando a la conclusión de relación entre ambas variables.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre Autonomía y satisfacción de

los Padres de Familia en la I.E. N.º 020- La Victoria, en función que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,375 y la significación estadística ($p_valor=0,000 > 0,05$); es menor a 0,05, asemejándose a los resultados de Yactayo (2019), ante ello evaluó analizar la relación existente entre percepción del estudiante y satisfacción estudiantil, evaluando que los instrumentos utilizados fue la escala sobre la percepción de los estudiantes, obteniendo como resultados la existencia significativa entre la percepción estudiantil de la competencia docente y satisfacción estudiantil.

Se concluyó que las competencias del docente los estudiantes presentan mayor satisfacción, en base al entusiasmo, la interacción y el estilo de evaluación de los docentes.

Asimismo, Velásquez (2018) tuvo como objetivo central averiguar acerca de las relaciones existentes de la práctica de estrategias didácticas, por parte de los profesores y la satisfacción por parte de los estudiantes, se utilizó el método hipotético- deductivo; participaron 80 estudiantes, se aplicaron dos instrumentos, se halló que existe relación entre las variables estudiadas.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se evidencia que el objetivo general determina la relación entre educación a distancia y satisfacción de los padres de familia, con grado de correlación de Rho de Spearman de ,549 considerando una correlación positiva moderada y el grado de significación ($p_valor = 0,000 > 0,05$) es menor a 0,05, por ello, existe relación entre educación a Distancia y Satisfacción de los Padres de Familia.

Segunda

Analizando el objetivo específico se describir la relación entre el uso de las tics para las clases y satisfacción de los padres de familia, el grado de correlación expresa por el Rho de Spearman es de 0,592 considerada una correlación positiva moderada y el grado de significación estadística ($p_valor = 0,000 > 0,05$); es menor a 0,05, es decir, existe relación entre recursos y satisfacción de los Padres de Familia.

Tercera

Por lo tanto, en el segundo objetivo se identifica la relación entre la interacción en las clases y la satisfacción en los padres de familia, el grado de correlación expresa por el Rho de Spearman es de 0,118 considerada una correlación muy baja y el grado de significación estadística ($p_valor = 0,244 > 0,05$); ósea no existe relación entre Interactividad y satisfacción de los Padres de Familia.

Cuarta

En base al tercer objetivo específico se describe cuál es la relación entre la autonomía en las clases y satisfacción de los padres de familia, permitiendo apreciar el grado de correlación de Rho de Spearman de ,375 considerada una correlación baja y el grado de significación estadística ($p_valor = 0,000 > 0,05$); es menor a 0,05, es decir existe relación entre Autonomía y satisfacción de los Padres de Familia.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a la directora de la institución a capacitar a los docentes sobre el uso de plataformas virtuales con la finalidad de asegurar la efectividad de educación a distancia.

Segunda

A los directivos, se les recomienda aplicar encuestas de satisfacción del servicio educativo, analizar e implementar acciones de mejora continua en la educación a distancia.

Tercera

Se sugiere a la institución educativa, mediada por los directivos que implementen la gestión de calidad, con la conformación de grupos de trabajo que se encarguen de una evaluación interna, para que analice la situación problemática del colegio y se realicen planes de mejora en el proceso de enseñanza en línea.

Cuarta

Se sugiere que los padres de familia ante el cambio de sistema de educación a distancia deben de agenciarse o proveer de algún medio de comunicación, para que puedan participar en esta nueva forma de educación.

REFERENCIAS

- Alberto, P. (2020). por una educacion a distancia de calidad. *tarea*, 16(22).
doi:<https://files.pucp.education/departamento/educacion/2020/09/11202611/alberto-patino-por-una-educacion-a-distancia-de-calidad.pdf>
- Alvira, M. (2015). The survey: a methodological overview. Sociological Research Center.
- Amaro, H. (2014). Strengthening capacities to improve teaching practice. An experience of the Education for Development Program. First edition. Lima: Editorial Supergráfica.
- Ballón, M. (2018). Políticas educativas. Cierre de brechas educativas. Ministerio de Educación. Perú
- Bautista, M. (2012). *Consideración de la gestión escolar en las escuelas secundarias inscritas en el programa escuelas de calidad (PEC) de San Luis de Potosí y su contribución con el logro educativo*. (Tesis de Maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias. México.
- Bhattacharya, D. & Rahman, M. (1999). 'Female Employment under Exportpropelled Industrialization: Prospects for Internalising Global Opportunities in the Bangladesh Apparel Sector', UNRISD Occasional Paper No. 10, UNRISD
- Bizquerra, A. (2009). *Metodología de la educacion educativa*. La Muralla.
- Borges, Z., Peralta, L. and Sanchez, M. and Perez, R. (2020). Distance education: reflections from the work of Dr. Juan Virgilio López Palacio. EDUMECENTRO, 12 (2), 190-2012
- Bocanegra, N., Gómez, S., y Gonzales, J. (2001). El directivo como gestor y gestor escolar. (Tesis para obtener el grado de Maestría) Universidad de Baja California. México.
- Carrasco, S. (2008). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. San Marcos: Lima.
<https://books.google.com.pe/books?id=pgThrQEACAAJ&dq>

- Carrasco, S. y Baldivieso, S. (2016). Educación a distancia sin distancias. *Universidades*, (70), 7-26. [Fecha de Consulta 4 de Diciembre de 2020]. ISSN: 0041-8935. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=373/37348529003>
- Castillo, E. (2019). *Calidad educativa y satisfacción de los usuarios de la institución educativa "Internacional Elim" – Cercado de Lima en el 5° año de Educación Secundaria*. (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú.
- Castañeda, M. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Edipucrs.
- Paternina, D., Aldana, M. y Mendoza, K. (2017). REVISALUD. 3. doi:<https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>
- Feijoo, A. (2019). Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución. PERU LIMA. Recuperado el 2020, de file:///C:/Users/missj/Desktop/trabajo%20de%20investigacion%20setiembre/Feijoo_AME.pdf
- Feijoo, A. (2019). Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución. Perú. Recuperado el 15 de 09 de 2020
- Fernández, M. (2020). 7 de cada 10 padres están conformes con las clases virtuales, pero cae el entusiasmo de los chicos. *INFOBAE*.
- García, R. and Aguaded, I. and Bartolomé, A. (2018). The blended learning revolution in distance education. *RIED. Iberoamerican Journal of Distance Education*, 21 (1), 25-32 ISSN: 1138-2783. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3314/331455825002>
- García, A. y Gutierrez, S. (2018). Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa, 2018. Perú Lima. Recuperado el 15 -09-2020 de 2020 de 2020

- Gutierrez, G. (2020). "Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial A-26 "Alfredo Vargas Guerra", Pucallpa, 2018. (tesis de posgrado).
- Henao, C. (2019). Quality of service and perceived value as antecedents of. *Accounting and Administration*, 1 (8), 1-23.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (6° ed.) McGraw-Hill Interamericana.
- Hernandez, S. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Unam*, 349-368.
- Jorge, Z., Castellon, L., Rodriguez, E. and Perez, R. (2020). Distance education: reflections from the work of Dr. Juan Virgilio López Palacio. *Edumecentro*, 12 (2), 190-212.
- Jorge, Z., Castellón, L., Rivas, E. and Rodríguez, R. (2020). Distance education: reflections from the work of Dr. Juan Virgilio López Palacio. *EDUMECENTRO*, 190-211.
- Mendoza, L. (2020). What the pandemic taught us about distance education. *Latin American Journal of Educational Studies* 3 (12), 343-352. [Fecha de Consulta 4 de Diciembre de 2020]. ISSN: 0185-1284. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=270/27063237028>
- Martinez, U. (2018). Distance education: its characteristics and needs in current education. *education*, 7-27.
- Navarrete, Z. and Manzanilla, H. (2017). Panorama of distance education in MEXICO. *Latin American Journal of Educational Studies* 13 (1), 65-82. ISSN: 1900-9895. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1341/134152136004>
- Paternina, A. y Mendoza, A. (2018). Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una ips de sincelejo.

REVISALUD.

doi:<https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>

- Paternina, D., Aldana, M. & Mendoza, C. (2017). Satisfaction of parents of boys and girls who attend the growth and development program in a sincele ips. REVISALUD, 25. doi: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>
- Patiño, R. (2020). For a quality distance education. doi: <https://files.pucp.education/departamento/educacion/2020/09/11202611/alberto-patino-por-una-educacion-a-distancia-de-calidad.pdf>
- Patiño, R. (2020). For a quality distance education. homework, 16-22.
- Ramírez, T. (1997). Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas, Venezuela: Panapo
- Rodríguez, N. y Osuna, J. (2020). a interactividad en la educación a distancia: un instrumento para su. *Fuentes* , 190-202.
- Romero, F., Alvarez, G. y Alvarez, G. S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.(50).
- Ruiz, M. (2016). Análisis pedagógico de la docencia en educación a distancia. *Perfiles Educativos*, XXXVIII (154), 76-96. [Fecha de Consulta 4 de Diciembre de 2020]. ISSN: 0185-2698. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=132/13248313005>
- Sánchez, R. y Rosales, C. (2016). Relaciones interpersonales en la tutoría en educación a distancia. *Tesis Psicológica*, 11 (2), 24-35. [Fecha de Consulta 4 de Diciembre de 2020]. ISSN: 1909-8391. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1390/139053829002>
- Sanchez, I. (2003). education, distance; information technology. *ACIMED*. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000100002#cargo
- Schunk, D. (2012). *Teorías del Aprendizaje* . Pearson Educacion .

- SERVINDI. (2020). I learn at home or when ICT becomes the school of the 21st century. doi: <https://www.servindi.org/actualidad-opinion/24/04/2020/aprendo-en-casa-o-cuando-las-tic-se-convierten-en-la-escuela-del-siglo>
- Tancredi, B. (2011). Notes to resignify distance education. RIED. *Ibero-American Journal of Distance Education*, 14 (1), 55-72.[Fecha de Consulta 4 de Diciembre de 2020]. ISSN: 1138-2783. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3314/331427214004>
- UNESCO. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Recuperado el 2020
- Uribe, C. (2018). La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual. *educacion*. doi:http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1824/2008_Mart%c3%adnez_La%20educaci%c3%b3n%20a%20distancia-%20sus%20caracter%c3%adsticas%20y%20necesidad%20en%20la%20educaci%c3%b3n%20actual.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdez, B. (2018). La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. Recuperado el 12 de octubre de 2020
- Velazco, P. (2014). La satisfacción del estudiante del collihi. Mexico.
- Velasquez, R. (2018). *Las estrategias didácticas y satisfacción académica de los estudiantes del primer ciclo de estudios de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2017*. (tesis posgrado). Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú.
- Williams, c. (2017). *Sistemas SAS*. doi:https://issuu.com/williamscarrasco4/docs/revista_virtual
- Yactayo, C. (2019). *Percepción del estudiante sobre las competencias docentes y satisfacción estudiantil en estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad de Ciencias y Humanidades*. (tesis posgrado). Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

| Problema | Objetivo | Hipótesis y variables | Variables y dimensiones | Indicadores | Metodología |
|--|--|--|--|--|---|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre educación a distancia y satisfacción de los padres de familia en la I.E. 020"Madre Teresa de Calcuta" La Victoria 2020?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre educación a distancia y satisfacción de los padres de familia en la I.E. N.º 020 Madre Teresa de Calcuta.</p> | <p>Hipótesis principal Existe relación entre la educación a distancia y la satisfacción de padres de familia en la I.E. N.º 020 Madre Teresa de Calcuta.</p> | <p>Variable 1 Educación a distancia</p> <p>Recurso</p> <p>Interactividad</p> <p>Autonomía</p> | <p>Televisión</p> <p>WhatsApp</p> <p>Zoom</p> <p>Comunicación asincrónica</p> <p>Comunicación sincrónica</p> <p>Autocontrol</p> <p>Independencia</p> | <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental – transeccional correlacional</p> <p>Población: 166 padres de familia.</p> <p>Muestra: 100 padres de familia con un nivel de confianza de 95%, y una precisión de error del 3%.</p> <p>TECNICA E INSTRUMENTOS:</p> <p>TECNICA: encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: cuestionario para la variable educación a distancia.</p> <p>Cuestionario para la variable satisfacción de padres.</p> |
| <p>Problemas específicos. ¿Cuál es la relación entre el uso de los recursos tecnológicos para las clases y la satisfacción de los padres de familia en la I.E. N.º 020 Madre Teresa de Calcuta?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la interacción en las clases y la satisfacción en los padres de familia en la I.E. N.º 020 Madre Teresa de Calcuta?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la autonomía en las clases y la satisfacción en los</p> | <p>Objetivos específicos Describir la relación entre el uso de los recursos tecnológicos para las clases y la satisfacción de los padres de familia en la I.E. N.º 020 Madre Teresa de Calcuta.</p> <p>Identificar cuál es la relación entre la interacción en las clases y la satisfacción en los padres de familia en la I.E. N.º 020 Madre Teresa de Calcuta.</p> <p>Describir cuál es la relación entre la autonomía en las</p> | <p>H Existe relación entre el uso de los recursos tecnológicos para las clases y la satisfacción en los padres de familia en la I.E. N.º 020 Madre Teresa de Calcuta. hipótesis alternativas</p> <p>Existe relación entre la interacción en las clases y la satisfacción en los padres de familia en la I.E. N.º 020 Madre Teresa de Calcuta</p> | <p>VARIABLE 2 SATISFACCION DE PADRE DE FAMILIA</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p> | <p>Destreza para brindar el servicio educativo, cuidadoso y responsable</p> <p>Predisposición deseo de colaborar con los clientes, brindando un servicio oportuno.</p> <p>Solvencia y disposición manifestada por funcionarios y trabajadores para que los clientes perciban credibilidad y confianza.</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Edificación, áreas de uso múltiple, equipamiento, materiales didácticos, recursos comunicacionales, recursos humanos</p> | <p>TECNICA E INSTRUMENTOS:</p> <p>TECNICA: encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: cuestionario para la variable educación a distancia.</p> <p>Cuestionario para la variable satisfacción de padres.</p> |

padres de familia en
la I.E. N.º 020 Madre
Teresa de Calcuta?

clases y la
satisfacción en los
padres de familia
en la I.E. N.º 020
Madre Teresa de
Calcuta.

Existe relación
entre la autonomía
en las clases y la
satisfacción en los
padres de familia
en la I.E. N.º 020
Madre Teresa de
Calcuta.

Anexo 2

Matriz de Especificaciones

Tabla de especificaciones para la variable educación a distancia

| Variable | Dimensiones | Ponderación porcentual | N° Ítems / Dimensión | Indicadores | N° Ítems / Indicador |
|-----------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|---|-----------------------|
| EDUCACION A DISTANCIA | RECURSOS TECNOLOGICOS | 50% | 8 | TELEVISION WHATSSAP ZOOM | 1,2,3 4,5,6 7,8 |
| | INTERACTIVIDAD | 25% | 4 | COMUNICACIÓN ASINCRONICA COMUNICACIÓN SINCRONICA | 9,10 11,12 |
| | AUTONOMIA | 25% | 4 | AUTOCONTROL INDEPENDENCIA | 13,14 15,16 |
| | TOTAL | | 100% | 16 | |

Tabla de especificaciones para la variable satisfacción de padres de familia

| Variable | Dimensiones | Ponderación porcentual | N° Ítems / Dimensión | Indicadores | N° Ítems INDICADOR |
|--------------|------------------------|------------------------|----------------------|--|--------------------|
| SATISFACCION | fiabilidad | 26% | 5 | Destreza para brindar el servicio educativo, cuidadoso y responsable | 1,2,3,4,5 |
| | Capacidad de respuesta | 21% | 4 | Predisposición deseo de colaborar con los clientes, brindando un servicio oportuno. | 6,7,8,9, |
| | Seguridad | 21% | 4 | Solvencia y disposición manifestada por funcionarios y trabajadores para que los clientes perciban credibilidad y confianza. | 10,11,12,13 |
| | empatía | 16% | 3 | Atención personalizada | 14,15,16 |
| | Aspectos tangibles | 16% | 3 | Edificación, áreas de uso múltiple, equipamiento, materiales didácticos, recursos comunicacionales, recursos humanos. | 17,18,19 |
| TOTAL | | 100.0% | 19 | | 19 |

Anexo 3

Matriz de operacionalización de variables

| Variable | DEFICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | Dimensiones | INDICADOR | Nº Ítems / Dimensión | Nivel | Escala | NIVEL ITEM 15 |
|------------------------------|--|---|----------------|--------------------------|----------------------|---|--------|--|
| EDUCACION A DISTANCIA | Patiño, (2020) precisa que la educación a distancia es" una modalidad educativa caracterizada por la interacción generalmente diferida en el tiempo y separada en el espacio entre los actores del proceso, facilitada por recursos para el aprendizaje y un sistema de tutoría que propician el aprendizaje autónomo de los participantes" (p. 17). | Proceso formativo que surge como complementaria a la educación presencial caracterizándose por el uso de recursos tecnológicos. | RECURSOS | TELEVISION | 3 | 1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre | Likert | Dimensión: recursos |
| | | | | WHATSSAP | 3 | | | 1 bajo (8-16) 2 Regular (17-24) 3 Alto (25-32) 4 Muy alto (33-40) |
| | | | | ZOOM | 2 | | | Dimensión interactividad |
| | | | INTERACTIVIDAD | COMUNICACIÓN ASINCRONICA | 2 | | | 1 bajo (4-8) 2 Regular (9-12) 3 Alto (13--16) 4 muy alto (17-20) |

| | | | |
|-----------|----------------------------|----|--------------------------------|
| | COMUNICACIÓN SINCRONICA | 2 | |
| | AUTOCONTROL | 2 | |
| AUTONOMIA | | | |
| | INDEPENDENCIA | 2 | |
| | | | Dimensión autonomía |
| | | | 1 bajo (4-8) |
| | | | 2 Regular (9-12) |
| | | | 3 Alto (13--16) |
| | | | 4 Muy alto (17-20) |
| | TOTAL | 16 | |

SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA

| Variable | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | Dimensiones | INDICADORES | N° Ítems / Dimensión | NIVEL | ESCALA | Nivel | |
|-----------------------------------|--|--|------------------------|---|----------------------|----------------|------------------|-----------------|------------------|
| SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA | Según (Hena, 2019) sostiene citando a Parasuraman et al. (1985;1983) es la comparación entre las expectativas y la experiencia que tiene el cliente con el rendimiento del servicio relacionando las cinco dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía, elementos tangibles (p.4) | Es el nivel de complacencia dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía, elementos tangibles | Fiabilidad | Destreza para brindar el servicio educativo, cuidadoso y responsable | 5 | 1 nunca | LIKERT | 1 Bajo 5-10 | |
| | | | | | | 2 casi nunca | | 2 Regular 11-15 | |
| | | | Capacidad de respuesta | Predisposición deseo de colaborar con los clientes, brindando un servicio oportuno. | 4 | 3 a veces | 1 nunca | 4 casi nunca | 3 Alto 16-20 |
| | | | | | | 4 casi siempre | | | 4 Muy alto 21-25 |
| | | | | | | 5 siempre | 1 Bajo 4-8 | | |
| | | | | | | 2 | 2 Regular 9-12 | | |
| | | | | | | 3 a veces | 3 Alto 13-16 | | |
| | | | | | | 4 casi siempre | 4 Muy alto 17-20 | | |
| | | | | | | 5 siempre | | | |

| | | | | | |
|--------------------|--|----|---|---------------------------------------|--|
| | | | | 1 nunca 2 casi nunca | 1 Bajo 4-8 2 Regular 9-12 3 Alto 13-16 4 muy alto 17-20 |
| Seguridad | Solvencia y disposición manifestada por funcionarios y trabajadores para que los clientes perciban credibilidad y confianza. | 4 | 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre | 1 nunca 2 casi nunca | 1 Bajo 3-6 2 Regular 7-9 3 Alto 10-12 4 Muy alto 13-15 |
| Empatía | Atención personalizada | 3 | 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre | 1 nunca 2 casi nunca | 1 bajo 3-6 2 Regular 7-9 3 Alto 10-12 4 muy alto 13-15 |
| Aspectos tangibles | Edificación, áreas de uso múltiple, equipamiento, materiales didácticos, recursos comunicacionales, recursos humanos | 3 | 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre | 1 nunca 2 casi nunca | 1 bajo 3-6 2 Regular 7-9 3 Alto 10-12 4 muy alto 13-15 |
| TOTAL | | 19 | | | |

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE EDUCACION A DISTANCIA

I. Indicaciones:

A continuación, te presentamos una serie de afirmaciones acerca de la **EDUCACION A DISTANCIA**, que cada uno utiliza como estrategia para aprender cuando uno está estudiando. Necesitamos que clasifiques, según la frecuencia en que ocurre la situación.

Lee detenidamente y procede a responder cada una de las situaciones que aparecen a continuación, marcando con un aspa "X" una de las cinco opciones.

Siempre : 5

Casi siempre : 4

A veces : 3

Casi nunca : 2

Nunca : 1

1. **Edad:** _____

2. **Género:** Femenino () Masculino ()

| DIMENSION 1: RECURSOS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Usa del televisor para el aprendizaje de su hijo. | | | | | |
| 2 | Es útil la programación de aprendo en casa que se transmite por tv. | | | | | |
| 3 | Le resulta motivador el uso de la tv para recibir sus clases de su hijo. | | | | | |
| 4 | Usa el WhatsApp como medio de aprendizaje | | | | | |
| 5 | Le resulta útil el WhatsApp como medio de aprendizaje | | | | | |
| 6 | Usa con facilidad el WhatsApp para el desarrollo de las sesiones | | | | | |
| 7 | Recibe clases a través de la plataforma zoom. | | | | | |
| 8 | Le resulta motivador el uso de la plataforma zoom | | | | | |
| Dimensión 2 Interactividad | | | | | | |
| 9 | La comunicación es permanente entre el docente y su hijo. | | | | | |
| 10 | Usa video, fotos, mensajes de WhatsApp para comunicarse. | | | | | |
| 11 | Es beneficioso la retroalimentación brindada | | | | | |
| 12 | Su hijo se motiva cuando recibe retroalimentación. | | | | | |
| Dimension3 Autonomía | | | | | | |
| 13 | Sus hijos cumplen con sus horarios para realizar sus actividades desde casa. | | | | | |
| 14 | Sus hijos usan el internet o libros para la búsqueda de información | | | | | |
| 15 | ¿Sus hijos realizan solos sus actividades desde casa? | | | | | |

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

II. Indicaciones:

A continuación, te presentamos una serie de afirmaciones acerca de la SATISFACCIÓN DE LOS PADRES, que cada uno utiliza como estrategia para aprender cuando uno está estudiando. Necesitamos que clasifiques, según la frecuencia en que ocurre la situación.

Lee detenidamente y procede a responder cada una de las situaciones que aparecen a continuación, marcando con un aspa "X" una de las cuatro opciones.

SIEMPRE : 5

CASI SIEMPRE : 4

A VECES : 3

CASI NUNCA : 2

Nunca : 1

III. Datos generales:

3. **Edad:** _____

4. **Género:** Femenino () Masculino ()

5. **Grado de estudios:** _____ Sección: _____

| N o | DIMENSIONES / ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---------------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| | | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | siempre |

DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD

- 1 Que todos los días reciba una clase
- 2 Que usted comprenda la explicación de los docentes sobre un problema determinado.
- 3 Comprende la explicación que los docentes brindan sobre los servicios académicos
- 4 . Que usted comprenda la explicación que los docentes le

brindarán sobre los problemas trabajados

- 5 entiende que los docentes le brindan sobre las condiciones como se presentan las clases

DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA

- 6 Que las actividades académicas a la distancia son rápidos
- 7 Que los análisis trabajados por los docentes se realicen rápido.
- 8 Que los exámenes a distancia se realicen rápido
- 9 Que las actividades desarrolladas por los docentes sean más rápidos

DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD

- 1 Que los docentes muestren interés para mejorar o solucionar su problema.
- 1 Que los trabajos sean adecuados y de manera ordenada
- 1 Que se mejore o resuelva el problema planteado por el docente
- 1 Se respeta las actividades desarrollados por los padres.

DIMENSION 4 EMPATIA

- 1 Que el trato de los docentes sea amable, respetuoso y con Paciencia
- 1 Que el trato de los auxiliares sea amable, respetuoso y con Paciencia
- 1 Que el trato de los directivos sea amable, respetuoso y con Paciencia.
-

DIMENSION 5 ASPECTOS TANGIBLES

1
7 Que el trato del personal encargado de los trámites sea amable, respetuoso y con paciencia.

1
8 18Que el personal de docente muestre interés en solucionar

cualquier problema durante desarrollo de la actividad.

1
9 Que materiales como videos, cuestionarios, cuadernos de trabajo, fichas, archivos, etc. sean de fácil acceso para los estudiantes.

Anexo 5. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACION A DISTANCIA Y SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA EN LA IENº020 MADRE TERESA DE CALCUTA-LA VICTORIA 2020

VARIABLE: SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | Que todos los días reciba una clase | X | | X | | X | | |
| 2 | Que usted comprenda la explicación de los docentes sobre un problema determinado. | X | | X | | X | | |
| 3 | Comprende la explicación que los docentes brindan sobre los servicios académicos | X | | X | | X | | |
| 4 | Que usted comprenda la explicación que los docentes le brindarán sobre los problemas trabajados | X | | X | | X | | |
| 5 | entiende que los docentes le brindan sobre las condiciones como se presentan las clases | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 6 | Que las actividades académicas a la distancia son rápidos | X | | X | | X | | |
| 7 | Que los análisis trabajados por los docentes se realicen rápido. | X | | X | | X | | |
| 8 | Que los exámenes a distancia se realicen rápido | X | | X | | X | | |
| 9 | Que las actividades desarrolladas por los docentes sean más rápidos | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 10 | Que los docentes muestren interés para mejorar o solucionar su problema. | X | | X | | X | | |
| 11 | Que los trabajos sean adecuados y de manera ordenada | X | | X | | X | | |
| 12 | Que se mejore o resuelva el problema planteado por el docente | X | | X | | X | | |
| 13 | Se respeta las actividades desarrollados por los padres. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4 EMPATIA | | | | | | | | |
| 14 | Que el trato de los docentes sea amable, respetuoso y con Paciencia | X | | X | | X | | |
| 15 | Que el trato de los auxiliares sea amable, respetuoso y con Paciencia | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | Que el trato de los directivos sea amable, respetuoso y con Paciencia. | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 5 ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 17 | Que el trato del personal encargado de los trámites sea amable, respetuoso y con paciencia. | X | | X | | X | | |
| 18 | 18Que el personal de docente muestre interés en solucionar cualquier problema durante desarrollo de la actividad. | X | | X | | X | | |
| 19 | Que materiales como videos, cuestionarios, cuadernos de trabajo, fichas, archivos, etc. sean de fácil acceso para los estudiantes. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: Asesor Teórico - Metodológico

25 de octubre de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

VARIABLE: EDUCACION A DISTANCIA

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Usa del televisor para el aprendizaje de su hijo | X | | X | | X | | |
| 2 | Es útil la programación de aprendo en casa que se transmite por tv. | X | | X | | X | | |
| 3 | Le resulta motivador el uso de la tv para recibir sus clases de su hijo. | X | | X | | X | | |
| 4 | Usa el WhatsApp como medio de aprendizaje. | X | | X | | X | | |
| 5 | Le resulta útil el WhatsApp como medio de aprendizaje. | X | | X | | X | | |
| 6 | Usa con facilidad el WhatsApp para el desarrollo de las sesiones. | X | | X | | X | | |
| 7 | Recibe clases a través de la plataforma zoom. | X | | X | | X | | |
| 8 | Le resulta motivador el uso de la plataforma zoom. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 INTERACCTIVIDAD | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | La comunicación es permanente entre el docente y su hijo. | X | | X | | X | | |
| 10 | Usa video, fotos, mensajes de WhatsApp para comunicarse. | X | | X | | X | | |
| 11 | Es beneficioso la retroalimentación brindada. | X | | X | | X | | |
| 12 | Su hijo se motiva cuando recibe retroalimentación. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 AUTONOMIA | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Sus hijos cumplen con sus horarios para realizar sus actividades desde casa. | X | | X | | X | | |
| 14 | Sus hijos usan el internet o libros para la búsqueda de información. | X | | X | | X | | |
| 15 | Sus hijos realizan solos sus actividades escolares desde casa. | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Con qué frecuencia revisa las actividades de sus hijos? | X | | X | | X | | |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

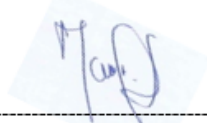
Apellidos y nombres del juez validador. D.r/ Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: **Asesor Teórico - Metodológico**

25 de octubre de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACION A DISTANCIA Y SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA EN LA IEN°020 MADRE TERESA DE CALCUTA-LA VICTORIA 2020

VARIABLE: SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD | | | | | | | |
| 1 | Que todos los días reciba una clase | X | | X | | X | | |
| 2 | Que usted comprenda la explicación de los docentes sobre un problema determinado. | X | | X | | X | | |
| 3 | Comprende la explicación que los docentes brindan sobre los servicios académicos | X | | X | | X | | |
| 4 | Que usted comprenda la explicación que los docentes le brindarán sobre los problemas trabajados | X | | X | | X | | |
| 5 | Entiende que los docentes le brindan sobre las condiciones como se presentan las clases | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Que las actividades académicas a la distancia son rápidos | X | | X | | X | | |
| 7 | Que los análisis trabajados por los docentes se realicen rápido. | X | | X | | X | | |
| 8 | Que los exámenes a distancia se realicen rápido | X | | X | | X | | |
| 9 | Que las actividades desarrolladas por los docentes sean más rápidos | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Que los docentes muestren interés para mejorar o solucionar su problema. | X | | X | | X | | |
| 11 | Que los trabajos sean adecuados y de manera ordenada | X | | X | | X | | |
| 12 | Que se mejore o resuelva el problema planteado por el docente | X | | X | | X | | |
| 13 | Se respeta las actividades desarrollados por los padres. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4 EMPATIA | X | | X | | X | | |
| 14 | Que el trato de los docentes sea amable, respetuoso y con paciencia | X | | X | | X | | |
| 15 | Que el trato de los auxiliares sea amable, respetuoso y con paciencia | X | | X | | X | | |
| 16 | Que el trato de los directivos sea amable, respetuoso y con paciencia. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5 ASPECTOS TANGIBLES | X | | X | | X | | |
| 17 | Que el trato del personal encargado de los trámites sea amable, respetuoso y con paciencia. | X | | X | | X | | |
| 18 | Que el personal de docente muestre interés en solucionar cualquier problema durante desarrollo de la actividad. | X | | X | | X | | |
| 19 | Que materiales como videos, cuestionarios, cuadernos de trabajo, fichas, archivos, etc. sean de fácil acceso para los estudiantes. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario de la variable satisfacción de padres de familia puede ser aplicado en su integridad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo **DNI:** 01212856

Especialidad del validador:

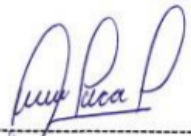
Lima, 25

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACION A DISTANCIA Y SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA EN LA IEN°020 MADRE TERESA DE CALCUTA-LA VICTORIA 2020

VARIABLE: EDUCACION A DISTANCIA

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------------------------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1 FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | Usa del televisor para el aprendizaje de su hijo | X | | X | | X | | |
| 2 | Es útil la programación de aprendo en casa que se transmite por tv. | X | | X | | X | | |
| 3 | Le resulta motivador el uso de la tv para recibir sus clases de su hijo. | X | | X | | X | | |
| 4 | Usa el WhatsApp como medio de aprendizaje. | X | | X | | X | | |
| 5 | Le resulta útil el WhatsApp como medio de aprendizaje.9 | X | | X | | X | | |
| 6 | Usa con facilidad el WhatsApp para el desarrollo de las sesiones. | X | | X | | X | | |
| 7 | Recibe clases a través de la plataforma zoom. | X | | X | | X | | |
| 8 | Le resulta motivador el uso de la plataforma zoom. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 INTERACCTIVIDAD | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | La comunicación es permanente entre el docente y su hijo. | X | | X | | X | | |
| 10 | Usa video, fotos, mensajes de WhatsApp para comunicarse. | X | | X | | X | | |
| 11 | Es beneficioso la retroalimentación brindada. | X | | X | | X | | |
| 12 | Su hijo se motiva cuando recibe retroalimentación. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 AUTONOMIA | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | Sus hijos cumplen con sus horarios para realizar sus actividades desde casa. | X | | X | | X | | |
| 14 | Sus hijos usan el internet o libros para la búsqueda de información. | X | | X | | X | | |
| 15 | Sus hijos realizan solos sus actividades escolares desde casa. | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Con qué frecuencia revisa las actividades de sus hijos? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario de la variable educación a distancia puede ser aplicado en su integridad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo

DNI: 01212856

Especialidad del validador:


Lima, 25

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACION A DISTANCIA Y SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA EN LA IEN°020 MADRE TERESA DE CALCUTA-LA VICTORIA 2020

VARIABLE: SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | Que todos los días reciba una clase | X | | X | | X | | |
| 2 | Que usted comprenda la explicación de los docentes sobre un problema determinado. | X | | X | | X | | |
| 3 | Comprende la explicación que los docentes brindan sobre los servicios académicos | X | | X | | X | | |
| 4 | Que usted comprenda la explicación que los docentes le brindarán sobre los problemas trabajados | X | | X | | X | | |
| 5 | entiende que los docentes le brindan sobre las condiciones como se presentan las clases | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 6 | Que las actividades académicas a la distancia son rápidos | X | | X | | X | | |
| 7 | Que los análisis trabajados por los docentes se realicen rápido. | X | | X | | X | | |
| 8 | Que los exámenes a distancia se realicen rápido | X | | X | | X | | |
| 9 | Que las actividades desarrolladas por los docentes sean más rápidos | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 10 | Que los docentes muestren interés para mejorar o solucionar su problema. | X | | X | | X | | |
| 11 | Que los trabajos sean adecuados y de manera ordenada | X | | X | | X | | |
| 12 | Que se mejore o resuelva el problema planteado por el docente | X | | X | | X | | |
| 13 | Se respeta las actividades desarrollados por los padres. | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 4 EMPATIA | | | | | | | | |
| 14 | Que el trato de los docentes sea amable, respetuoso y con Paciencia | X | | X | | X | | |
| 15 | Que el trato de los auxiliares sea amable, respetuoso y con Paciencia | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 16 | Que el trato de los directivos sea amable, respetuoso y con Paciencia. | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 5 ASPECTOS TANGIBLES | | | | | | | | |
| 17 | Que el trato del personal encargado de los trámites sea amable, respetuoso y con paciencia. | X | | X | | X | | |
| 18 | 18Que el personal de docente muestre interés en solucionar cualquier problema durante desarrollo de la actividad. | X | | X | | X | | |
| 19 | Que materiales como videos, cuestionarios, cuadernos de trabajo, fichas, archivos, etc. sean de fácil acceso para los estudiantes. | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Silvia Rada Fernández DNI: 06215129**

Especialidad del validador: **Magister en Administración de la Educación**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 25 de octubre de 2020



Firma del Experto Informante.

VARIABLE: EDUCACION A DISTANCIA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1 RECURSOS | | | | | | | | |
| 1 | Usa del televisor para el aprendizaje de su hijo | X | | X | | X | | |
| 2 | Es útil la programación de aprendo en casa que se transmite por tv. | X | | X | | X | | |
| 3 | Le resulta motivador el uso de la tv para recibir sus clases de su hijo. | X | | X | | X | | |
| 4 | Usa el WhatsApp como medio de aprendizaje. | X | | X | | X | | |
| 5 | Le resulta útil el WhatsApp como medio de aprendizaje. ⁹ | X | | X | | X | | |
| 6 | Usa con facilidad el WhatsApp para el desarrollo de las sesiones. | X | | X | | X | | |
| 7 | Recibe clases a través de la plataforma zoom. | X | | X | | X | | |
| 8 | Le resulta motivador el uso de la plataforma zoom. | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2 INTERACTIVIDAD | | | | | | | | |
| 9 | La comunicación es permanente entre el docente y su hijo. | X | | X | | X | | |
| 10 | Usa video, fotos, mensajes de WhatsApp para comunicarse. | X | | X | | X | | |
| 11 | Es beneficioso la retroalimentación brindada. | X | | X | | X | | |
| 12 | Su hijo se motiva cuando recibe retroalimentación. | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 3 AUTONOMIA | | | | | | | | |
| 13 | Sus hijos cumplen con sus horarios para realizar sus actividades desde casa. | X | | X | | X | | |
| 14 | Sus hijos usan el internet o libros para la búsqueda de información. | X | | X | | X | | |
| 15 | Sus hijos realizan solos sus actividades escolares desde casa. | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Con qué frecuencia revisa las actividades de sus hijos? | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Silvia Rada Fernández** DNI: 06215129

Especialidad del validador: **Magister en Administración de la Educación**

Lima, 25 de octubre de 2020



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 6

Carta de presentación de la Universidad César Vallejo



Escuela de Posgrado

"Año de la universalización de la salud"

Lima, 511.13 de octubre del 2020

Carta P. 432 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Lic. Rosa Mendoza Aguirre

Directora de la I.E. 020ª "Madre Teresa de Calcuta" La Victoria

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **JAKELYN SHIRLAY AMANQUI CCENTE.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JAKELYN SHIRLAY AMANQUI CCENTE**, identificado(a) con DNI N.º 10017119 y código de matrícula N.º 7002293362; estudiante del Programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

EDUCACIÓN A DISTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA LE Nº020 LA VICTORIA 2020.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Anexo 7

Consentimiento informado de parte de la Institución



PERÚ

Ministerio
de Educación

UNIDAD DE
GESTION
EDUCATIVA
LOCAL N°
03

I.E. N° 0020
"MADRE
TERESA DE
CALCUTA"



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
2018 - 2027

MEMORÁNDUM N.º 004 D.IE N° 020 "MTC"

DE : Lic. Rosa Mendoza Aguirre
Directora de la I.E.

A : Jakelyn Shirly Amanqui Ccente.

ASUNTO : Respuesta carta Carta P. 432 – 2020 EPG – UCV LE

FECHA : La Victoria, 28 de octubre del 2020.

Tengo a bien dirigirme a usted, para dar respuesta a la Carta P. 432 – 2020 EPG – UCV LE, al cual se acepta y se autoriza aplicar entrevistas y/o encuestas en nuestra Institución Educativa, para la cual sugiero comunique de manera escrita a los padres de familia y así pueda recabar información necesaria para su trabajo de investigación.

Atentamente,


Rosa Mendoza Aguirre
DIRECTORA

Anexo 8

Base de datos de la prueba piloto

gpo piloto (1).sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Valor: 35 de 35 variables

| | VID1P1 | VID1P2 | VID1P3 | VID1P4 | VID1P5 | VID1P6 | VID1P7 | VID1P8 | VID2P9 | VID2P10 | VID2P11 | VID2P12 | VID2P13 | VID2P14 | VID2P15 | VID2P16 | V201P1 | V201P2 | V201P3 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|
| 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 6 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 7 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 |
| 12 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Visión de datos Visión de variables

Anexo 9

Base de datos y resultados de la hipótesis.

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|----------|----------|---------|-----------|---------------------|---------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | V1D1P1 | Numérico | 1 | 0 | 1 .Usa del tele... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 2 | V1D1P2 | Numérico | 1 | 0 | 2. Es útil la pr... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 3 | V1D1P3 | Numérico | 1 | 0 | 3.Le resulta m... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 4 | V1D1P5 | Numérico | 1 | 0 | 5.Le resulta úti... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 5 | V1D1P4 | Numérico | 1 | 0 | 4.Usa el Wha... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 6 | V1D1P6 | Numérico | 1 | 0 | 6.Usa con facili... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 7 | V1D1P7 | Numérico | 1 | 0 | 7.Recibe clase... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | V1D1P8 | Numérico | 1 | 0 | 8.Le resulta mo... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 9 | SUM_V1D1 | Numérico | 3 | 0 | SUM V1:RECU... | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 10 | BAR_V1D1 | Numérico | 8 | 0 | BAR V1: REC | {1, BAJO}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | V1D2P9 | Numérico | 1 | 0 | 9.La comunica... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | V1D2P10 | Numérico | 1 | 0 | 10.Usa video, f... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 | V1D2P11 | Numérico | 1 | 0 | 11.Es beneficio... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 | V1D2P12 | Numérico | 1 | 0 | 12.Su hijo se m... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | SUM_V1D2 | Numérico | 3 | 0 | SUMV1D2:INT... | Ninguno | Ninguno | 7 | Derecha | Escala | Entrada |
| 16 | BAR_V1D2 | Numérico | 8 | 0 | BAR_V1D2:INT... | {1, BAJO}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | V1D3P13 | Numérico | 1 | 0 | 13Sus hijos c... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 18 | V1D3P14 | Numérico | 1 | 0 | 14.Sus hijos us... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 19 | V1D3P15 | Numérico | 1 | 0 | 15. ¿Sus hijos ... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 20 | V1D3P16 | Numérico | 1 | 0 | 16 ¿Con qué fr... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 21 | SUM_V1D3 | Numérico | 3 | 0 | SUM V1D3 AU... | Ninguno | Ninguno | 7 | Derecha | Escala | Entrada |
| 22 | BAR_V1D3 | Numérico | 8 | 0 | BAR_V1D3 AU... | {1, BAJO}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 23 | SUM_V1 | Numérico | 8 | 0 | VARIABLE1 E... | Ninguno | Ninguno | 7 | Derecha | Escala | Entrada |
| 24 | BAR_V1 | Numérico | 8 | 0 | VARIABLE1 E... | {1, BAJO}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 25 | V2D1P1 | Numérico | 1 | 0 | 1. Que todos lo... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 26 | V2D1P2 | Numérico | 1 | 0 | 2. Que usted c... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 27 | V2D1P3 | Numérico | 1 | 0 | 3. Comprende l... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|----------|----------|---------|-----------|----------------------|---------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 28 | V2D1P4 | Numérico | 1 | 0 | 4. Que usted c... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 29 | V2D1P5 | Numérico | 1 | 0 | 5. Entiende que ... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 30 | SUM_V2D1 | Numérico | 3 | 0 | SUM_V2D1 FI... | Ninguno | Ninguno | 7 | Derecha | Escala | Entrada |
| 31 | BAR_V2D1 | Numérico | 8 | 0 | BAR_V2D1FIA... | {1, BAJO}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 32 | V2D2P6 | Numérico | 1 | 0 | 6. Que las activi... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 33 | V2D2P7 | Numérico | 1 | 0 | 7. Que los análi... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 34 | V2D2P8 | Numérico | 1 | 0 | 8. Que los exá... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 35 | V2D2P9 | Numérico | 1 | 0 | 9. Que las activi... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 6 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 36 | SUM_V2D2 | Numérico | 3 | 0 | SUM_V2D2 CA... | Ninguno | Ninguno | 7 | Derecha | Escala | Entrada |
| 37 | BAR_V2D2 | Numérico | 8 | 0 | BAR_V2D2 CA... | {1, BAJO}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 38 | V2D3P10 | Numérico | 1 | 0 | 10. Que los doc... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 39 | V2D3P11 | Numérico | 1 | 0 | 11. Que los tra... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 40 | V2D3P12 | Numérico | 1 | 0 | 12. Que se mej... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 41 | V2D3P13 | Numérico | 1 | 0 | 13. Se respeta l... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 42 | SUM_V2D3 | Numérico | 3 | 0 | SUM_V2D3 SE... | Ninguno | Ninguno | 7 | Derecha | Escala | Entrada |
| 43 | BAR_V2D3 | Numérico | 8 | 0 | BAR_V2D3 SE... | {1, BAJO}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 44 | V2D4P14 | Numérico | 1 | 0 | 14. Que el trato... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 45 | V2D4P15 | Numérico | 1 | 0 | 15. Que el trato ... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 46 | V2D4P16 | Numérico | 1 | 0 | 16. Que el trato ... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 47 | SUM_V2D4 | Numérico | 3 | 0 | SUM_V2D4 E... | Ninguno | Ninguno | 7 | Derecha | Escala | Entrada |
| 48 | BAR_V2D4 | Numérico | 8 | 0 | BAR_V2D4 EM... | {1, BAJO}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 49 | V2D5P17 | Numérico | 1 | 0 | 17. Que el trato ... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 50 | V2D5P18 | Numérico | 1 | 0 | 18. Que el pers... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 51 | V2D5P19 | Numérico | 1 | 0 | 19. Que materia... | {1, NUNCA}... | Ninguno | 7 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 52 | SUM_V2D5 | Numérico | 3 | 0 | SUM_V2D5 A... | Ninguno | Ninguno | 7 | Derecha | Escala | Entrada |
| 53 | BAR_V2D5 | Numérico | 8 | 0 | BAR_V2D5 AS... | {1, BAJO}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 54 | SUM_V2 | Numérico | 3 | 0 | VARIABLE 2 S... | Ninguno | Ninguno | 7 | Derecha | Escala | Entrada |
| 55 | BAR_V2 | Numérico | 8 | 0 | VARIABLE2 S... | {1, BAJO}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |

Correlaciones

| | | Variable 1 education a distancia | Variable 2 Satisfacción | |
|--------------------|-------------------------------------|--|----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Variable 1 educación a distancia | Coeficiente de correlación | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | . | |
| | | N | 100 | |
| | Variable 2 satisfacción | Coeficiente de correlación | ,549** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlaciones

| | | Variable 2 Satisfaccion | Sum v1 Recursos | |
|--------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------|-------|
| Rho de Spearman | Variable 2 Satisfaction | Coeficiente de correlación | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | . | |
| | | N | 100 | |
| | Sum v1:recursos | Coeficiente de correlación | ,592** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones

| | | | SUMV1D2:INTERACTIVIDAD | VARIABLE 2 SATISFACCION |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | SUMV1D2:INTERACTIVIDAD | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,118 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,244 |
| | | N | 100 | 100 |
| | VARIABLE 2 SATISFACCION | Coeficiente de correlación | ,118 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,244 | . |
| | | N | 100 | 100 |

Correlaciones

| | | | Habilidades Directivas | Dimension 3 |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | SUM V1D3 AUTONOMIA | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,375** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 100 | 100 |
| | VARIABLE 2 SATISFACCION | Coeficiente de correlación | ,375** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 100 | 100 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 10

Confiabilidad del instrumento

Variable: Educación a distancia

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,746 | 16 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desviación estándar | N |
|---|-------|---------------------|----|
| 1 .Usa del televisor para el aprendizaje de su hijo. | 4,24 | ,903 | 17 |
| 2. Es útil la programación de aprendo en casa que se transmite por tv. | 4,18 | ,883 | 17 |
| 3.Le resulta motivador el uso de la tv para recibir sus clases de su hijo | 4,06 | 1,029 | 17 |
| 4.Usa el WhatsApp como medio de aprendizaje | 4,59 | ,795 | 17 |
| 5.Le resulta útil el WhatsApp como medio de aprendizaje | 4,47 | ,874 | 17 |
| 6.Usa con facilidad el WhatsApp para el desarrollo de las sesiones | 4,47 | ,800 | 17 |
| 7.Recibe clases a través de la plataforma zoom. | 2,29 | ,985 | 17 |
| 8.Le resulta motivador el uso de la plataforma zoom | 2,65 | 1,412 | 17 |
| 9.La comunicación es permanente entre el docente y su hijo. | 4,00 | ,935 | 17 |
| 10.Usa video, fotos, mensajes de WhatsApp para comunicarse. | 4,65 | ,606 | 17 |

| | | | |
|--|------|------|----|
| 11. Es beneficioso la retroalimentación brindada | 4,29 | ,686 | 17 |
| 12. Su hijo se motiva cuando recibe retroalimentación. | 4,29 | ,772 | 17 |
| 13. Sus hijos cumplen con sus horarios para realizar sus actividades desde casa. | 3,88 | ,781 | 17 |
| 14. Sus hijos usan el internet o libros para la búsqueda de información | 4,24 | ,664 | 17 |
| 15. ¿Sus hijos realizan solos sus actividades escolares desde casa.? | 3,35 | ,606 | 17 |
| 16. ¿Con qué frecuencia revisa las actividades de sus hijos? | 4,29 | ,772 | 17 |

Variable: Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,896 | 19 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desviación estándar | N |
|--|-------|---------------------|----|
| 1. Que todos los días reciba una clase | 4,12 | ,993 | 17 |
| 2. Que usted comprenda la explicación de los docentes sobre un problema determinado. | 3,71 | ,920 | 17 |
| 3. Comprende la explicación que los docentes brindan sobre los servicios académicos | 4,00 | ,791 | 17 |

| | | | |
|--|------|-------|----|
| 4. Que usted comprenda la explicación que los docentes le brindarán sobre los problemas trabajados | 3,88 | ,781 | 17 |
| 5. Entiende que los docentes le brindan sobre las condiciones como se presentan las clases | 3,12 | ,781 | 17 |
| 6. Que las actividades académicas a la distancia son rápidos. | 3,47 | 1,068 | 17 |
| 7. Que los análisis trabajados por los docentes se realicen rápido. | 3,53 | 1,179 | 17 |
| 8. Que los exámenes a distancia se realicen rápido. | 3,59 | 1,278 | 17 |
| 9. Que las actividades desarrolladas por los docentes sean más rápidos | 4,24 | ,903 | 17 |
| 10. Que los docentes muestren interés para mejorar o solucionar su problema. | 4,18 | ,951 | 17 |
| 11. 11. Que los trabajos sean adecuados y de manera ordenada. | 3,82 | 1,237 | 17 |
| 12. Que se mejore o resuelva el problema planteado por el docente. | 4,00 | 1,225 | 17 |
| 13. Se respeta las actividades desarrolladas por los padres. | 4,53 | ,800 | 17 |
| 14. Que el trato de los docentes sea amable, respetuoso y con paciencia | 4,18 | 1,131 | 17 |
| 15. Que el trato de los auxiliares sea amable, respetuoso y con paciencia | 4,47 | ,800 | 17 |
| 16. Que el trato de los directivos sea amable, respetuoso y con paciencia. | 4,47 | ,800 | 17 |

| | | | |
|---|------|------|----|
| 17 Que el trato del personal encargado de los trámites sea amable, respetuoso y con paciencia. | 4,29 | ,849 | 17 |
| 18 Que el personal de docente muestre interés en solucionar cualquier problema durante desarrollo de la actividad. | 4,47 | ,717 | 17 |
| 19 Que materiales como videos, cuestionarios, cuadernos de trabajo, fichas, archivos, etc. sean de fácil acceso para los estudiantes. | 3,35 | ,493 | 17 |



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, AMANQUI CCENTE JAKELYN SHIRLAY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Educación a Distancia y Satisfacción de los Padres de Familia en la Institución Educativa N° 020, La Victoria, 2020.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|--|
| AMANQUI CCENTE JAKELYN SHIRLAY DNI: 10017119 ORCID 0000-0003-1053-0323 | Firmado digitalmente por: JAMANQUIC el 22-01-2021 09:42:23 |

Código documento Trilce: INV - 0021684